

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Tráfico de mercancías por carretera

Familia Profesional:	Comercio y Marketing
Nivel:	3
Código:	COM088_3
Estado:	BOE
Publicación:	RD 295/2004
Referencia Normativa:	RD 109/2008, RD 930/2020

### Competencia general

Organizar, planificar y gestionar la explotación del transporte de mercancías por carretera en el ámbito nacional, comunitario y/o internacional adecuando el servicio a la normativa vigente de transporte, y a las necesidades de los clientes, en el marco de los objetivos y procesos establecidos por la dirección de la empresa.

### Unidades de competencia

- UC9998\_2:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC0248\_3:** Planificar y gestionar las operaciones del tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.
- UC0247\_3:** Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla sus funciones principalmente en empresas que realicen transporte de mercancías por carretera, a escala nacional, comunitario y/o internacional, organizando, planificando y gestionando el departamento de explotación/tráfico.

#### Sectores Productivos

Empresas de Transporte de mercancías por carretera Empresas de Logística Operadores de Transporte

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Director de operaciones de transporte
- Jefe de tráfico
- Planificador de tráfico

### Formación Asociada (540 horas)

#### Módulos Formativos

- MF9998\_2:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)
- MF0248\_3:** Planificación del tráfico de mercancías (210 horas)
- MF0247\_3:** Organización del tráfico de mercancías (210 horas)

**Correspondencia entre determinadas unidades de competencia suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales**

Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC1006_2	NO	UC9998_2

**Correspondencia entre unidades de competencia actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales**

Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC9998_2	NO	UC1006_2

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2  
Código: UC9998\_2  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

**CR1.1** Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

**CR1.2** La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

**CR1.3** Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

**CR1.4** Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

**RP2:** Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

**CR2.1** La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

**CR2.2** La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

**CR2.3** La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

**CR2.4** Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

**CR2.5** Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

**CR2.6** Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

**CR2.7** Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

**CR2.8** El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

**RP3:** Transmitir oralmente, interactuando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

**CR3.1** Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

**CR3.2** Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

**CR3.3** La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

**CR3.4** Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

**CR3.5** Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

**RP4:** Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

**CR4.1** Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

**CR4.2** La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

**CR4.3** La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

**RP5:** Complimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

**CR5.1** La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

**CR5.2** Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

**CR5.3** Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos)

### Productos y resultados

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

### Información utilizada o generada

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/avisos/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, software, foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Planificar y gestionar las operaciones del tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.

Nivel: 3  
Código: UC0248\_3  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Planificar el tráfico diario en función de las órdenes recibidas y el nivel de servicio establecido con cada cliente.

**CR1.1** La información precisa sobre los transportes contratados se obtiene con suficiente antelación del departamento comercial y/o de los clientes, centros de distribución de cargas y empresas colaboradoras del sector, utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.

**CR1.2** El documento de planificación de cargas diarias se confecciona determinando los transportes que hay que realizar por destinos: líneas fijas, transportes discrecionales, cargas parciales, etc., teniendo en cuenta las características de las mercancías.

**CR1.3** La situación de los vehículos que se están reparando se controla, así como la duración y el lugar de la reparación.

**CR1.4** La información, sobre la situación de la flota controlada (propia y subcontratada fija) se obtiene tanto en el área de influencia desde donde se operan las salidas, como en todos los destinos a que fue enviada con anterioridad.

**CR1.5** La programación previa de asignación de cargas a los vehículos se elabora en función de las características técnicas, del horario y del recorrido, buscando la optimización de los recursos y la calidad del servicio, aplicando el programa informático adecuado.

**CR1.6** Los transportes que no se pueden realizar por falta de medios propios o por conveniencia económica se planifican para subcontratarlos en el mercado.

**RP2:** Gestionar los servicios de transporte solicitados, cumpliendo los requisitos de calidad de acuerdo con las condiciones contratadas, asegurando el cumplimiento de las normas de seguridad vial y medio ambiente.

**CR2.1** El mercado de subcontratación, las empresas más significativas para cada zona, los precios y tarifas de referencia en el mercado, etc. se conocen, de forma que se pueda recurrir a sus servicios con las máximas garantías

**CR2.2** Las cargas se asignan a las unidades de transporte en función de las características técnicas, del horario y del recorrido, consiguiendo la optimización de los recursos (evitando retornos de vacío, a media carga y tiempos muertos) y la calidad del servicio.

**CR2.3** La subcontratación de los transportes así planificados se realiza en las mejores condiciones del mercado.

**CR2.4** Del medio de transporte propio o contratado se comprueba que cumple todos los requisitos establecidos y que posee todas las autorizaciones y equipos necesarios para su puesta en marcha identificando y/o estableciendo:

- Estado técnico de las unidades de transporte a partir de los informes correspondientes.

- Características técnicas, con los debidos permisos (número de ejes, pesos y dimensiones, contaminación, tacógrafo, etc.).
- Autorizaciones para desarrollar el transporte (regional, nacional, internacional, mercancías peligrosas, transportes especiales, etc.)
- Equipos para transportes especiales, cuando sean necesarios, de manera que se garantice el cumplimiento de las normas de seguridad vial aplicables al transporte de mercancías.
- Seguros de transporte necesarios.

**CR2.5** La disponibilidad del personal de tráfico asignado a las unidades de transporte se verifica, cubriendo, si es necesario, las vacantes con los recursos de reserva y/o reasignando los disponibles.

**CR2.6** De la documentación del personal de tráfico asignado a cada unidad se comprueba que se ajusta a lo establecido por la legislación vigente y que se corresponde con las características del transporte contratado:

- Permiso de conducción y certificados necesarios para el conductor.
- Autorización especial para conductores de mercancías peligrosas, cuando proceda.
- Los discos o la tarjeta del conductor del tacógrafo, a fin de comprobar que cumple los requisitos previstos en la reglamentación vigente.

**CR2.7** Si es preciso, el espacio necesario para el transporte de otros envíos se reserva, contactando con las compañías aéreas, consignatarios de buques, ferrocarriles y empresas colaboradoras del sector, identificando y/o estableciendo:

- Las instrucciones del responsable de los costes.
- Las características de las mercancías.
- La urgencia de recepción por parte del consignatario.
- La regularidad y fecha prevista de salida del medio de transporte.

utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.

**CR2.8** Las instrucciones al responsable de la unidad de transporte se dan de manera precisa indicando las características de la carga asignada, puntos y horarios de recogida, recorrido, remitentes, destinatarios, puntos y horarios de entrega y se le proporciona la documentación correspondiente, verificando que se ajusta a lo establecido por la empresa y por la legislación vigente en materia de medioambiente y seguridad y salud en el trabajo.

**CR2.9** Del envío de los vehículos a cargar se informa a los clientes, facilitando la matrícula y dando o confirmando la hora de presentación, utilizando, cuando sea necesario, un idioma extranjero.

**CR2.10** A lo largo de la jornada se confirma la presentación y carga de los vehículos enviados en el tiempo previsto y acordado con el cliente, aplicando un programa informático de gestión de relación con clientes (CRM) y, utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.

**RP3:** Controlar que el tránsito de mercancías, y vehículos se realiza de acuerdo con las instrucciones establecidas y con la normativa aplicable en cada caso.

**CR3.1** La documentación remitida al destinatario se comprueba que corresponde con la mercancía cargada en el medio de transporte.

**CR3.2** Las instrucciones cursadas a los corresponsales, filiales y/o franquicias en los "borderaux", hojas de ruta, etc., se controla que son las indicadas por el remitente y/o por la empresa, utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.

**CR3.3** La documentación de tránsito se comprueba que está conforme con la mercancía cargada en el medio de transporte, las rutas y las aduanas de paso y destino:

- T1/T2/T21
- T5
- T2M



- Cuaderno TIR
- Cuaderno ATA
- Documento administrativo de acompañamiento para productos sometidos a Impuestos Especiales.
- Guía de tránsito para productos sometidos a Impuestos Especiales.
- Otros

**CR3.4** Las gestiones aduaneras necesarias para poder expedir el medio de transporte se comprueba que se han efectuado correctamente.

**CR3.5** En el tránsito se verifica que los vehículos cruzan por los puntos y/o aduanas de paso establecidos y cumplen los horarios previstos, utilizando las tecnologías de comunicación adecuadas.

**CR3.6** La llegada de los medios de transporte a los almacenes de las aduanas, destinatarios, corresponsales, filiales y/o franquicias se controla, utilizando las tecnologías de comunicación adecuadas.

**RP4:** Controlar y resolver, las incidencias, irregularidades y reclamaciones que se produzcan en el transporte y tránsito de mercancías y en las operaciones de importación o introducción y/o exportación o expedición.

**CR4.1** Las posibles causas de las contingencias producidas se identifican, valorando su incidencia en la calidad de los servicios prestados (retrasos, deterioro y/o pérdidas de mercancías,...) y determinando las responsabilidades personales y/u organizativas para adoptar las soluciones adecuadas en cada caso e informar a los clientes, utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.

**CR4.2** Las gestiones oportunas para solucionar cualquier contingencia que se haya producido durante el tránsito y que conlleve la retención del vehículo (accidente del vehículo, procediendo, si es necesario, a su sustitución; avería del vehículo, controlando el tiempo de reparación, dónde se produce ésta y, si fuese necesario proceder a su sustitución; autorizaciones de Transportes Especiales; dificultad en algún control aduanero o de cualquier otro organismo...) se realizan, transmitiendo correctamente, si procede, las instrucciones al departamento correspondiente.

**CR4.3** La información que pueda ser de utilidad a los objetivos de la empresa (de clientes, rutas, servicios, etc.) se recaba del responsable de la unidad de transporte y se transmite cuando sea relevante al director del departamento.

**CR4.4** De la situación de las mercancías y del plazo de entrega previsto se informa a los clientes (remitentes, o a quien tenga la potestad sobre la mercancía) a través de los procedimientos definidos.

**RP5:** Planificar rutas de reparto de mercancías de forma que se minimicen el tiempo y la distancia de transporte logrando una utilización óptima de los medios.

**CR5.1** Para confeccionar rutas optimizando tiempos y distancias, con la mayor precisión se aplica un programa informático de planificación de rutas.

**CR5.2** La cartografía de la zona de reparto/recogida se conoce, de forma que se puedan confeccionar rutas con el mejor trazado posible en función del número y tipo de vehículos disponibles, número de puntos de reparto/recogida, y cantidad y tipo de mercancías que se tienen que repartir/recoger.

**CR5.3** Las órdenes de entrega / recogida en su zona se reciben, y se confeccionan las rutas buscando la máxima eficiencia según el sistema establecido.



**CR5.4** Las recogidas se combinan con las entregas para optimizar la utilización de los vehículos y minimizar los costes.

**CR5.5** La carga se asigna a los vehículos de acuerdo a tipos de vehículos, situación del conductor, características de la ruta, peso y volumen de la carga, tiempo de duración de la ruta y horarios de los puntos de entrega/recogida.

**CR5.6** Al almacén se le informa de la ruta asignada a cada vehículo y de la hora que presentación para la carga.

**CR5.7** Los albaranes de entrega firmados por los clientes se reciben del conductor, analizando las incidencias y tomando las decisiones oportunas de acuerdo a las normas establecidas.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Programas: entorno usuario, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y programas específicos de planificación y control de las operaciones de tráfico, programas de gestión de relación con clientes(CRM). Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Agenda electrónica y material de oficina.

### Productos y resultados

Mercancía recogida, transportada y situada en destino en tiempo y forma acordada. Resolución de incidencias. Sistemas de control documentario. Programación de rutas, itinerario y horarios. Control de situación de vehículos. Control del proceso de siniestros en operaciones de transporte. Control de incidencias producidas en el transporte de las mercancías. Verificación de la documentación establecida legalmente para el tránsito nacional e internacional de vehículos y mercancías.

### Información utilizada o generada

Permisos y documentación de la explotación de la flota. Normativa sobre autorizaciones de transporte y seguros. Documentación correspondiente al despacho de importación/exportación, introducción/expedición y tránsito de medios de medios de transporte y/o mercancías. Información sobre líneas fijas. Dossier del departamento de tráfico. Informaciones sobre previsiones de tráfico. Información sobre características de las mercancías a transportar. Información sobre la disponibilidad de la carga en cada momento. Información sobre rutas, itinerarios y horarios de recogida y entrega de cargas. Documentación técnica referida al medio de transporte y al personal de tráfico (autorizaciones, permisos, tarjetas, hojas de tacógrafo,...). Pesos máximos autorizados. Normas de seguridad vial y de salud y seguridad aplicables.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.

Nivel: 3  
Código: UC0247\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Organizar el departamento de tráfico adecuando la estructura y relaciones funcionales definidas a la política, objetivos y presupuestos establecidos en la empresa.

**CR1.1** Las fuentes de información económica y jurídica más fiables del sector se identifican y utilizan para la obtención de datos.

**CR1.2** Los objetivos de un período se establecen caracterizándolos adecuadamente por los indicadores necesarios, de acuerdo con la política y objetivos generales de la empresa.

**CR1.3** El sistema de información y control documentario se establece de forma que permita la planificación y la toma de decisiones necesarias.

**CR1.4** Las estrategias se establecen de forma que permiten alcanzar los objetivos del departamento.

**CR1.5** Los servicios que deben contratarse con el exterior se determinan, así como los controles necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio, de acuerdo con las prácticas habituales del sector.

**CR1.6** La necesidad de adquisición de nuevos vehículos se valora, analizando sus requisitos técnicos y legales y las distintas formas de disponibilidad.

**CR1.7** Las relaciones funcionales con el departamento comercial se identifican, estableciéndose los criterios para desarrollar el apoyo técnico necesario a dicho departamento.

**CR1.8** Las relaciones funcionales con otros departamentos (administración y/o financiero, calidad, etc.) se identifican con el fin de lograr la necesaria coordinación

**CR1.9** A partir del organigrama general, se determina para el departamento de tráfico/explotación:

- Distribución óptima en planta de recursos materiales y humanos
- Distribución del trabajo.
- Asignación de funciones.
- Directrices de funcionamiento haciendo especial énfasis en el trabajo en equipo.

para racionalizar el desarrollo de la actividad, identificando los procesos básicos y elaborando los procedimientos de trabajo correspondientes.

**CR1.10** Los puestos de trabajo necesarios en el departamento se definen caracterizándolos convenientemente por la competencia profesional, así como los recursos materiales necesarios para la correcta ejecución del trabajo y la consecución de los objetivos establecidos.

**RP2:** Planificar el servicio calculando las previsiones de tráfico que optimicen los recursos y los costes de la operación, según los objetivos y recursos establecidos.

**CR2.1** La información necesaria acerca de las características y volumen del servicio contratado y los previstos en un plazo determinado se obtiene aplicando los procedimientos establecidos.

**CR2.2** En la planificación del servicio se aplica la normativa existente sobre, permisos, documentación para la explotación de la flota y sobre autorizaciones e inspecciones de transporte y seguros.

**CR2.3** Los recursos necesarios para la prestación del servicio o los recursos adicionales necesarios se estiman a partir del análisis y evaluación de la demanda.

**CR2.4** Las rutas, itinerarios y horarios de las líneas fijas y de los transportes discrecionales se confeccionan con los clientes corresponsales, filiales y/o franquicias, identificando y /o estableciendo:

- Seguridad vial de las rutas e itinerarios requeridos.
  - Características técnicas, número de unidades, recursos humanos y materiales necesarios.
  - Necesidades de almacenamiento (propio o arrendado).
  - Características de las mercancías.
  - Tonelaje de carga (capacidades).
  - Puntos de salida, intermedio y de destino.
  - Transbordos y/o cambios de modalidad de transporte y/o enlaces con otros medios propios y/o ajenos.
  - Tiempo mínimo de recepción de las mercancías previo a la carga, para cada medio de transporte.
  - Minimización de tiempos muertos y retornos de vacío.
  - Acuerdos de presentación a carga/descarga
  - Normativa de aplicación (Tiempos de Conducción y Descanso, etc.)
  - Documentación de importación/exportación de las mercancías.
  - Documentación de introducción/expedición y tránsito de medios de transporte.
- teniendo en cuenta los niveles de calidad del servicio requerido, optimizando la rentabilidad y utilizando , en su caso la aplicación informática precisa.

**CR2.5** Con el fin de optimizar la explotación de la flota de transporte se planifica cada viaje, teniendo en cuenta el retorno cargado, consiguiendo de esta forma el mayor número de circuitos en carga y utilizando, en su caso, las herramientas de gestión de flotas.

**CR2.6** En la relación con el cliente se informa y asesora sobre el servicio de transporte aplicando un programa informático de gestión de clientes (CRM), empleándose cuando sea necesario, un idioma extranjero.

**CR2.7** Los transportes especiales (de mercancías voluminosas, peligrosas y/o perecederas) se organizan adecuadamente en función de:

- Características técnicas de los vehículos y equipos especiales necesarios.
- Requisitos legales y/o técnicos, requeridos para el personal que interviene (consejeros de seguridad, conductores, etc.) y la mercancía transportada.
- Rutas, itinerarios permisos, autorizaciones y horarios, cuando procede, con la administración pública competente, según establezca la normativa aplicable al transporte concreto.
- Apoyos en ruta necesarios y/o establecidos legalmente por parte de la administración pública competente.

**CR2.8** Las modificaciones en la organización del tráfico precisas para disminuir tiempos y costes y/o mejorar la calidad del servicio se determinan estableciendo previa negociación, cuando proceda, acuerdos con proveedores / clientes, corresponsales y/o franquicias, utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.

**CR2.9** Las características y volumen de los recursos humanos y materiales de reserva se determinan para solucionar las contingencias que se pueden producir en el tráfico.

**CR2.10** Los acuerdos con las empresas colaboradoras se negocian teniendo en cuenta las fluctuaciones de la demanda de servicios, utilizando, cuando sea necesario, un idioma extranjero.

**RP3:** Controlar la calidad del servicio prestado por la empresa analizando las necesidades de servicio de los clientes para optimizar su satisfacción.

**CR3.1** La información necesaria de los clientes se obtiene con el fin de conocer la satisfacción de sus necesidades en la prestación del servicio de transporte contratado, utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.

**CR3.2** La estructura y características de la red de corresponsales, colaboradores, líneas y sus limitaciones se analizan comparándolas con las necesidades de los clientes, para detectar posibles modificaciones del servicio que se adapten a las demandas de la clientela.

**CR3.3** Si la relación calidad / precio es la adecuada se valora a través de procesos de recogida de información establecidos por la empresa y por otros proveedores y se estudia, en su caso, la posibilidad de efectuar algún cambio.

**CR3.4** La tendencia de la demanda de los clientes se analiza para hacer previsiones sobre futuras contrataciones.

**RP4:** Controlar la aplicación de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales en el departamento de tráfico

**CR4.1** Los riesgos laborales asociados a los puestos de trabajo del departamento se identifican correctamente.

**CR4.2** El cumplimiento de las medidas de control de riesgos implementadas en el departamento se supervisa para prever posibles riesgos laborales.

**CR4.3** Las cargas físicas y mentales que puedan producirse realizando la actividad laboral se evalúan para prever los posibles riesgos laborales .

**CR4.4** En caso de siniestro se aplican los procedimientos necesarios para minimizar los posibles daños físicos y materiales producidos.

**RP5:** Evaluar los costes de las distintas líneas y recorridos tomando las decisiones necesarias, de forma que se consigan los objetivos económicos previstos, sin menoscabo del servicio a los clientes.

**CR5.1** La información necesaria por líneas y por flotas se obtiene para calcular los costes de cada una de ellas.

**CR5.2** El coste de cada línea o circuito con las distintas flotas con que se opera se compara para elegir la óptima.

**CR5.3** La conveniencia de asignar líneas de forma fija se estudia, en función del coste y del servicio que se puede conseguir.

**CR5.4** A los operadores de tráfico se dan instrucciones para que la asignación de cargas se realice en función de la calidad y costes esperados.

**CR5.5** Con los proveedores / colaboradores se establecen tarifas de acuerdo al servicio demandado.

**RP6:** Informar en tiempo y forma a la dirección y equipo de trabajo sobre la calidad del servicio prestado y sus costes para apoyar la toma de decisiones.

**CR6.1** Informes adecuados y normalizados se presentan a la dirección sobre la calidad del servicio prestado y los costes de arrastre por flotas con los comentarios correspondientes que

puedan servir de ayuda para la toma de decisiones sobre los corresponsales y franquicias en cada zona.

**CR6.2** Periódicamente se elaboran informes que se comentan con los colaboradores sobre la calidad del servicio que se ha prestado, las incidencias que se han producido y la solución dada, así como sobre el comportamiento y costes de las distintas flotas y los cambios que se deben producir si procede.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Programas: entorno usuario, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y programas específicos de organización y gestión del tráfico en las empresas de transporte y de gestión de clientes (CRM). Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Agenda electrónica y material de oficina.

### Productos y resultados

Organización funcional y control de la actividad del departamento de tráfico. Informes relativos a las operaciones de transporte gestionados de acuerdo con la normativa vigente. Informes de actividad y resultados del departamento de tráfico / explotación (costes, calidad, etc.) Programación de trabajos. Asignación de tareas. Diseño de organigramas de funcionamiento departamental. Coordinación con corresponsales, sucursales, filiales o franquicias. Cálculo de costes.

### Información utilizada o generada

Información económica y jurídica del sector del transporte de mercancías. Publicaciones específicas de transporte. Normativa de seguridad en los distintos módulos y medios de transporte. Normativa de circulación y sobre tiempos de conducción y descanso. Información sobre la red de corresponsales, filiales, sucursales y franquicias. Información sobre servicios que contrata la empresa (proveedores). Información comercial. Información sobre tarifas. Información sobre recursos humanos y materiales disponibles en la empresa. Red de almacenes (propios o arrendados). Información sobre características de las mercancías a transportar. Información sobre la disponibilidad de carga. Información sobre rutas, itinerarios y horarios de recogida y entrega de cargas. Información sobre clientes, centros de distribución de cargas y empresas colaboradoras del sector.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9998_2
Asociado a la UC:	UC9998_2 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

**CE1.1** Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

**CE1.2** Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

**CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

**CE1.4** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.

**C2:** Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

**CE2.1** Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad

profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

**CE2.2** Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.

**CE2.3** Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

**CE2.4** Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

**CE2.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

**CE2.6** Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

**CE2.7** Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.

**CE2.8** Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

**C3:** Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

**CE3.1** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

**CE3.2** En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

**CE3.3** Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

**CE3.4** Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones



**CE3.5** Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

**C4:** Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

**CE4.1** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE4.2** Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

**CE4.3** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

**C5:** Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

**CE5.1** Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

**CE5.2** Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

**CE5.3** En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3

### Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

## Contenidos

### 1 Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción).

Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

### 2 Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de producción.

Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales.

Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

### 3 Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

### 4 Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2

### Planificación del tráfico de mercancías

Nivel:	3
Código:	MF0248_3
Asociado a la UC:	UC0248_3 - Planificar y gestionar las operaciones del tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.
Duración (horas):	210
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Analizar y relacionar las características técnicas y de circulación, requeridas a los medios y los equipos de transporte, en relación con la prestación de un servicio.

**CE1.1** Enumerar las prestaciones, requisitos y características técnicas de los vehículos, dispositivos de mantenimiento y carga y equipos utilizados, en relación con un determinado servicio:

- Pesos y dimensiones máximos autorizados. Excepciones y su regulación.
- Tipos, pesos y dimensiones de los contenedores más usuales.
- Características de los vehículos de transporte.
- Requisitos y trámites para la homologación, matriculación e inspecciones técnicas periódicas y extraordinarias de vehículos.

**CE1.2** Identificar y describir los requisitos relativos a permisos, documentos, autorizaciones y equipos exigidos por las normas sobre el transporte de animales vivos, mercancías peligrosas, mercancías perecederas y las responsabilidades derivadas de ello.

**CE1.3** Enumerar y/o describir las características técnicas objeto de regulación y necesitadas de permisos o equipamientos especiales, para los vehículos y material rodante de transporte de mercancías.

**CE1.4** Interpretar informes de mantenimiento de vehículos de transporte por carretera, identificando una serie de reglas elementales:

- Kilómetros recorridos.
- Tiempo entre revisiones.
- Requisitos de mantenimiento de los sistemas eléctricos, de refrigeración y lubricación.
- Consideraciones en cuanto a limpieza interna y externa.

**CE1.5** Describir y estimar los costes de mantenimiento de un vehículo de transporte por carretera desde 0 a 100.000 Km.

**CE1.6** Identificar las limitaciones establecidas por normativas en cuanto a contaminaciones medioambientales de gases, ruidos y residuos, así como elementos o equipos de atenuación más utilizados.

**CE1.7** Interpretar de informes técnicos, las emanaciones contaminantes de gases y ruidos generadas por los vehículos.

**CE1.8** Describir los equipos e instalaciones específicas necesarias para el transporte y manipulación de mercancías peligrosas.

**CE1.9** En un caso práctico de prestación de un determinado servicio de transporte terrestre caracterizado por el tipo, características o especificidades del transporte e itinerario y a partir de

la documentación técnica (folletos, especificaciones técnicas) oportuna sobre los medios más idóneos para el servicio:

- Identificar las características técnicas que influyen en la prestación del servicio.
- Seleccionar el medio más idóneo en función de las características de la operación.
- Razonar la elección evaluando el grado de ajuste de las prestaciones a los requerimientos del servicio.

**CE1.10** A partir de una flota de vehículos convenientemente caracterizada:

- Elaborar un plan de mantenimiento de los vehículos y de su equipamiento, en función de la normativa y requerimientos de los fabricantes.
- Describir las revisiones necesarias en función de la vida, empleo y situación del vehículo.
- Enumerar y describir las características técnicas objeto de inspección de un vehículo de la flota con diez años de antigüedad y dedicado al transporte por carretera.

## **C2:** Planificar y programar la explotación de servicios de transporte terrestre.

**CE2.1** Identificar los parámetros que intervienen en la planificación de las operaciones de transporte terrestre.

**CE2.2** Describir los parámetros que caracterizan la demanda de servicios de transporte efectuada por los clientes.

**CE2.3** Identificar las redes de transporte terrestre utilizadas habitualmente y definidas por la geografía vial y ferroviaria describiendo las características más relevantes de las mismas y las normas, prohibiciones y restricciones a la circulación en el ámbito nacional comunitaria e internacional.

**CE2.4** Describir las técnicas más utilizadas en la programación de las actividades de transporte explicando el procedimiento de aplicación de cada una de ellas, diferenciando las características operativas de carga completa y carga fraccionada

**CE2.5** Analizar las características de los tipos de vehículos en relación con las posibilidades de prestación del servicio de transporte.

**CE2.6** Analizar la regulación especial del transporte terrestre de mercancías peligrosas, residuos, perecederas y animales vivos en cuanto al medio que se debe utilizar, acondicionamiento del mismo y formación del personal que interviene en estas operaciones.

**CE2.7** Identificar los principios, reglas y precauciones generales a tener en cuenta en la carga, estiba y descarga de las mercancías, distribución, arrumaje y calce en el vehículo, en especial contenedores y cargas de grandes dimensiones, así como las distintas formas y medios de protección de las mercancías.

**CE2.8** A partir de un supuesto práctico de actividades de transporte necesarias para la prestación de un servicio de la suficiente complejidad y convenientemente caracterizado,

- Aplicar métodos de cálculo en la programación de transporte: Pert, Vogel, coste mínimo, esquina noroeste, etc.
- Explicar los métodos para optimizar los diferentes servicios con maximizando los recorridos en carga del vehículo y minimizando tiempos.
- Coordinar cargas con delegaciones y clientes dentro de la red operativa del transporte

**CE2.9** Explicar las diferentes técnicas de transporte multimodal en relación con los distintos modos de transporte que se utilicen, en especial - ferries, transroulage, roll-on, roll-off, el ferroutage y otros- valorando sus ventajas e inconvenientes y analizando los medios utilizados: contenedores, cajas móviles, semirremolques, plataformas y otros.

**CE2.10** En un caso práctico de prestación de un servicio de transporte caracterizado por el tipo, características y especificidades del transporte, destino, puesto de salida de las mercancías y fecha de llegada, recursos disponibles (humanos y materiales), identificar y determinar:

- La normativa de seguridad vial aplicable.

- La ruta, itinerario y horarios de la línea que cubre el servicio.
  - Número de unidades necesarias y recursos humanos necesarios convenientemente caracterizados.
  - Posibilidades de subcontratación.
  - Tonelaje de carga.
  - Transbordos y/o cambios de modalidad de transporte y/o enlaces con otros medios.
  - Tiempo mínimo de recepción de mercancías previo a la carga y/o embarque.
  - En su caso, apoyos en ruta necesarios.
  - Horas de salida, tiempo de conducción y de descanso según la normativa aplicable y las consignas e instrucciones sobre conducción preventiva establecidas por la empresa.
  - Coordinaciones necesarias con corresponsales filiales o franquicias.
- para minimizar tiempos, conseguir la máxima utilización de los recursos y la calidad del servicio.

**C3:** Analizar los procedimientos de control y determinar su aplicación a las operaciones de transporte terrestre.

**CE3.1** Identificar la normativa que regula la documentación de tráfico que se exige en la realización de las operaciones de transporte terrestre.

**CE3.2** Determinar los documentos concernientes a la realización de los servicios de transporte relativos a autorizaciones, habilitaciones, seguros, permisos e inspecciones de los vehículos, documentos de control y otros que deban ir a bordo del vehículo así como los documentos relativos a las mercancías, y al contrato de transporte.

**CE3.3** Describir el procedimiento sancionador que se aplica generalmente en el incumplimiento de las obligaciones legales en transporte terrestre, así como las funciones y competencias de los servicios de inspección del transporte terrestre.

**CE3.4** Describir las formas más utilizadas de control de tiempos de conducción y descanso y explicar las consecuencias del incumplimiento de la normativa.

**CE3.5** Describir las obligaciones de la empresa prestataria del servicio y de los clientes frente a los requerimientos de los servicios de inspección del transporte terrestre.

**CE3.6** Identificar los permisos o habilitaciones para la conducción de vehículos de mercancías.

**CE3.7** En un supuesto práctico de un tipo de infracción en el desarrollo de la prestación de un servicio de transporte por carretera, convenientemente caracterizado:

- Clasificar el tipo de infracción de acuerdo con su gravedad según la normativa vigente.
- Deducir responsabilidades y posibles sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa.

**CE3.8** En un caso práctico de prestación de un servicio de transporte terrestre caracterizado por el tipo y características o especificaciones del transporte y el destino final:

- Identificar la normativa aplicable.
- Identificar y caracterizar el tipo de vehículo requerido.
- Verificar el cumplimiento de las normas de seguridad relativas al estado del material de transporte, de su equipo y de la carga.
- Describir la documentación requerida al personal de tráfico asignado a la unidad de transporte identificada para realizar la operación.

**C4:** Analizar las incidencias más habituales en la explotación del servicio de transporte y los procedimientos para resolverlas.

**CE4.1** Explicar correctamente el concepto de características de calidad en la prestación de servicios de transporte.



**CE4.2** Describir las incidencias más comunes que pueden presentarse en la realización de un servicio de transporte terrestre.

**CE4.3** Explicar los incidentes (técnicos y administrativos) que pueden ocurrir en un transporte de cargas especiales.

**CE4.4** Analizar las posibles reclamaciones derivadas de los contratos de transporte de mercancías, identificando aquellas que se resuelven ante las Juntas Arbitrales del Transporte.

**CE4.5** Determinar las prescripciones establecidas por las normas en el caso de accidentes en transporte de mercancías peligrosas.

**CE4.6** Identificar procedimientos de conducción en caso de accidente y para evitar la repetición de accidentes o de infracciones graves.

**CE4.7** En un caso práctico de un accidente de tráfico determinado ocurrido a un vehículo de transporte por carretera con una carta y un itinerario convenientemente caracterizado:

- Identificar la legislación o normativa aplicable.
- Explicar las gestiones que deben realizarse para la reparación del vehículo propio que optimice el coste (coste de la reparación, de explotación...)
- Describir las consecuencias y gestiones derivadas de la responsabilidad civil.

**CE4.8** En un caso práctico de un incidente derivado de un transporte de carga especial convenientemente caracterizado, explicar las gestiones necesarias para su resolución.

**CE4.9** Explicar los procedimientos y gestiones necesarias para realizar un transporte alternativo como consecuencia de una avería en un vehículo de transporte destinado a un servicio convenientemente caracterizado. Identificar las variables o parámetros que deben conjugarse y razonar la solución adoptada.

**C5:** Utilizar adecuadamente los sistemas de información y comunicación más usuales en el área del transporte.

**CE5.1** Describir las principales utilidades de la telemática en el sector del transporte.

**CE5.2** En diferentes supuestos prácticos, utilizar conforme a lo especificado, el sistema de información internet para la obtención y envío de datos (legislación, flotas, cargas, etc.) optimizando la gestión de los recursos materiales a emplear para la realización de los servicios de transporte.

**CE5.3** Identificar los principales sistemas de comunicación habituales y de conexión vía satélite en el sector de transportes.

**CE5.4** Ante un supuesto práctico de recepción y envío de información a través del correo electrónico y fax:

- Abrir la aplicación de correo electrónico, recepcionar el mensaje o recoger el fax.
- Identificar el contenido y a los destinatarios.
- Canalizar la información a la totalidad de los implicados
- Archivar los justificantes o certificados de recepción
- Enviar la información a través de fax o correo electrónico
- Asegurar la recepción del envío.

**CE5.5** Definir los sistemas de localización y seguimiento de flotas a través de las comunicaciones vía satélite en el sector.

**C6:** Planificar el reparto / distribución de las mercancías optimizando los recursos.

**CE6.1** A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados:

- Analizar la cartografía de la zona de reparto/recogida
- Confeccionar rutas con el mejor trazado posible minimizando tiempos y recorridos

- Combinar las recogidas con las entregas optimizando la utilización de los vehículos y eliminando recorridos en vacío.
- Asignar la carga a los vehículos en función de su tipo, características de la ruta, peso y volumen de la carga, tiempos de duración de la ruta y horarios de los puntos de entrega/recogida.

**C7:** Analizar los procedimientos de prevención de los riesgos en el trabajo y determinar acciones preventivas y de protección de la seguridad y la salud.

**CE7.1** Identificar correctamente los principales factores de riesgo en el ejercicio de su actividad laboral.

**CE7.2** Identificar las medidas de control de riesgos colectivos.

**CE7.3** Identificar correctamente los objetivos de prevención de seguridad y salud en el trabajo.

**CE7.4** Determinar los procedimientos necesarios en caso de siniestro.

**CE7.5** Describir las medidas de seguridad oportunas y los medios de protección necesarios en el caso de que se produzcan incendios menores en el entorno de trabajo

**CE7.6** Identificar las zonas de trabajo susceptibles de presentar un mayor riesgo.

**CE7.7** Describir las cargas físicas y mentales que pueden producirse con relación a la actividad laboral.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a actividades vinculadas a la planificación y programación de la explotación de servicios de transporte terrestre

C4 respecto a la resolución de incidencias en la explotación del servicio de transporte.

C6 respecto a actividades de planificación y optimización del reparto/distribución de las mercancías.

Otras Capacidades:

## Contenidos

### 1 Geografía

Vial y ferroviaria: Tipos de infraestructura. Instalaciones. Servicios y Centros integrados de mercancías. Rutas y ámbito de aplicación.

### 2 Reglamentación del transporte terrestre de mercancías

Sistemas intermodales de transporte. Operadores logísticos. El transporte de mercancías peligrosas y residuos. Otros transportes especializados: en cisterna, transporte frigorífico, con temperatura controlada, animales vivos y especiales. Seguros.

### 3 Normativa de seguridad

<P>Seguridad vial. </P>

<P>Seguridad en el transporte. </P>

<P>Seguridad e Higiene en el trabajo: Análisis y aplicación. Responsabilidades. </P>

### 4 Planificación del servicio de transporte terrestre.

La demanda del servicio. Características y aspectos técnicos del transporte por carretera, ferrocarril y multimodal. La planificación en las empresas de transporte terrestre: elementos de los planes y

fases del procedimiento. Métodos de planificación de rutas e itinerarios. Mercancías y cargas: características en relación con el servicio. - Distribución de cargas. - Dirección de estiba y desestiba. Métodos de planificación de plazas y cargas. La documentación de tráfico.

## 5 Métodos de control de las operaciones de transporte terrestre

Control de las operaciones por carretera. El tacógrafo.

Control de las operaciones por ferrocarril.

Informes de control (recorridos y consumos.)

## 6 Las contingencias del tránsito terrestre

Accidentes, averías, incidentes en transportes generales y especiales.

Resolución de conflictos: Juntas Arbitrales del Transporte.

## 7 Los medios y equipos de transporte terrestre

Gestión y costes del parque de vehículos.

Parámetros que definen la disponibilidad del servicio.

Inspección y control del estado de los medios.

Las instalaciones, equipos auxiliares al transporte y equipos de seguridad.

Manipulación de mercancías.

## 8 Aplicaciones informáticas y nuevas tecnologías aplicadas a la gestión y planificación del transporte terrestre

<P>La telemática. Internet. Sistemas de comunicación. </P>

<P>Herramientas de gestión de la relación con el cliente (CRM)&nbsp;&nbsp;&nbsp;</P>

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la planificación y gestión de las operaciones del tráfico/explotación en empresas que realicen transporte de mercancías por carretera, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 3

### Organización del tráfico de mercancías

Nivel:	3
Código:	MF0247_3
Asociado a la UC:	UC0247_3 - Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.
Duración (horas):	210
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar el sector y la estructura organizativa funcional y productiva de las empresas de transporte de mercancías por carretera.
- CE1.1** Identificar las necesidades sector así como fuentes de información que proporcionan los datos más fiables.
  - CE1.2** Explicar las características e identificar los datos básicos del sector: Estructura empresarial, tipos de empresas, PIB, población ocupada y parque móvil de vehículos.
  - CE1.3** Describir las áreas funcionales de una empresa tipo de transporte de mercancías por carretera y la relación funcional entre las mismas.
  - CE1.4** Distinguir las diferentes empresas transporte de mercancías por carretera según el tipo de servicio, de actividades y de magnitud relacionándolas con los factores económicos de productividad, costes y competitividad.
  - CE1.5** Describir el proceso de prestación de servicio caracterizando convenientemente las diversas fases y operaciones a partir de los medios, equipos y recursos humanos que intervienen.
  - CE1.6** Describir y valorar los diferentes tipos de organización por departamentos de una empresa: por funciones, por productos, por territorios, por procesos, por clientes y por canales de distribución.
  - CE1.7** Describir distintas estructuras organizativas y su adecuación a empresas de transporte de mercancías por carretera: matricial, en comité, en línea, en "staff", centralizada, descentralizada y otras.
  - CE1.8** Describir los principios que rigen una organización empresarial y su jerarquización: rentabilidad, productividad, eficacia, competitividad, calidad, seguridad, viabilidad.
  - CE1.9** Enumerar los distintos elementos y factores que hacen que una organización sea eficaz.
- C2:** Analizar la estructura y funcionamiento de un departamento de explotación y/o tráfico en una empresa de transporte de mercancías por carretera
- CE2.1** Explicar la estructura y describir las funciones de un departamento tipo de explotación o tráfico de una empresa de transporte de mercancías por carretera.
  - CE2.2** Analizar mediante un diagrama las relaciones funcionales externas e internas del departamento de explotación o tráfico.

**CE2.3** Realizar un croquis de una distribución en planta donde figuren las distintas secciones o áreas de un departamento de explotación o tráfico indicando el flujo y naturaleza de la información entre ellas.

**CE2.4** Explicar los rasgos y características fundamentales de un sistema de información y control documentario aplicable al servicio de explotación o tráfico.

**CE2.5** Explicar los tipos de informes más habituales que deben elaborarse en un departamento de tráfico o explotación en las empresas de transporte.

**C3:** Aplicar métodos de organización del trabajo en un departamento de explotación o tráfico, teniendo en cuenta la normativa de seguridad y salud.

**CE3.1** Identificar las variables esenciales que hay que tener en cuenta en la organización del trabajo de un departamento de explotación o tráfico.

**CE3.2** Explicar los métodos más comunes de organización del trabajo aplicables al departamento de explotación o tráfico.

**CE3.3** Describir los métodos utilizados habitualmente en el estudio y cálculo de tiempos en operaciones de transporte de mercancías por carretera.

**CE3.4** A partir de la definición de una empresa y de un servicio convenientemente caracterizado:

- Identificar los recursos humanos que son necesarios para la prestación del servicio.
- Identificar los recursos materiales necesarios.
- Describir los puestos de trabajo necesarios para la prestación del servicio.
- Evaluar las necesidades en vehículos para cubrir el servicio.
- Identificar la normativa de seguridad y salud aplicable.
- Identificar correctamente los principales factores de riesgo en el ejercicio de su actividad laboral

**CE3.5** En un caso práctico, suficientemente caracterizado, seleccionar la información y documentos que podrían ser requeridos por otros departamentos.

**CE3.6** Proponer y/o llevar a cabo modificaciones del departamento o modos de funcionamiento de los servicios de transporte, con el fin de aumentar los niveles de eficacia.

**CE3.7** Definir los objetivos básicos de prevención de seguridad y salud en el trabajo, identificando las medidas de control de riesgos colectivos

**CE3.8** Identificar los procedimientos necesarios a aplicar en caso de siniestro.

**CE3.9** Identificar las zonas de trabajo susceptibles de presentar un mayor riesgo.

**CE3.10** Identificar correctamente los principales factores de riesgo en el ejercicio de su actividad laboral, describiendo las cargas físicas y mentales que pueden producirse con relación a la actividad laboral.

**C4:** Identificar y aplicar la legislación vigente que afecte a la empresa, al departamento de tráfico, al personal y a los medios de transporte.

**CE4.1** Identificar y aplicar la reglamentación que regula la utilización de los medios de transporte en sus distintas modalidades.

**CE4.2** Explicar los requisitos administrativos necesarios para los medios de transporte de mercancías específicas: peligrosas, animales vivos y perecederas.

**CE4.3** Precisar los permisos requeridos para:

- La circulación de medios de transporte terrestre.

y explicar su función y los procedimientos relativos a su gestión, identificando el organismo correspondiente que los expide.

**CE4.4** Precisar los permisos exigidos al personal de tráfico terrestre, identificando los organismos que los expiden, requisitos exigidos y plazos.

**CE4.5** Describir el marco legal regulador de la contratación en distintas modalidades de transporte.

**CE4.6** Determinar de forma correcta las condiciones de explotación derivadas de las obligaciones y derechos de las partes intervinientes en un contrato de transporte.

**CE4.7** Explicar las características principales del Régimen de Inspección del Transporte.

**CE4.8** Explicar de forma general el marco regulador del transporte internacional al amparo de del convenio T.I.R. y describir los procedimientos de desarrollo de dichas operaciones.

**CE4.9** Explicar de forma general el marco regulador del transporte internacional mediante el tránsito comunitario y describir los procedimientos de desarrollo de dichas operaciones.

**CE4.10** Dado un determinado medio de transporte, convenientemente caracterizado:

- Identificar toda la documentación requerida para su realización y los organismos que la tramitan.

**C5:** Analizar las variables que determinan los costes de explotación en una empresa de transporte de mercancías por carretera

**CE5.1** Clasificar según su naturaleza los costes de explotación en empresas de transporte de mercancías por carretera tipo y evaluar la importancia relativa de cada uno.

**CE5.2** Identificar los centros de costes en empresas tipo y explicar el tipo de coste que generan.

**CE5.3** Diferenciar con claridad los conceptos de gasto, coste y pago

**CE5.4** Relacionar los soportes documentales internos y externos, utilizados habitualmente en empresas de transporte tipo, con la clase de coste sobre el que proporcionan información.

**CE5.5** Describir los distintos tipos de medios de transporte utilizados en el sector marítimo y aéreo, enumerando sus prestaciones, características técnicas relacionadas con el servicio y sus costes asociados.

**CE5.6** Determinar y calcular, a partir de un supuesto convenientemente caracterizado, los elementos que integran los costes de una empresa de transporte de mercancías por carretera, así como los costes por vehículo / kilómetro, por tonelada / kilómetro y por viaje, por tipo de flota, por línea de servicio.

**CE5.7** Analizar los principales métodos de imputación de costes fijos, precisando sus implicaciones en el cálculo de costes de operaciones de transporte tipo.

**CE5.8** En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre los costes fijos de transporte de mercancías por carretera, los costes generados en un transporte determinado y los servicios realizados, para un período de tiempo dado:

- Calcular los costes totales del transporte correspondientes al período dado.
- Calcular los costes por unidad de servicio.

**C6:** Analizar sistemas para la gestión y control de calidad y medioambiente del servicio de transporte por carretera.

**CE6.1** Analizar y describir los requisitos para la implantación y desarrollo de un sistema de calidad.

**CE6.2** Explicar los conceptos fundamentales relativos a la calidad de prestación de servicios.

**CE6.3** Describir los parámetros que miden la calidad del servicio de transporte.

**CE6.4** Describir las técnicas más utilizadas por las empresas de transporte para evaluar la calidad del servicio.

**CE6.5** A partir de un supuesto de datos históricos sobre incidencias o reclamaciones producidas en los servicios de transporte prestados por una determinada empresa:

- Analizar los resultados y extraer conclusiones.
- Explicar las medidas que deberían aplicarse para mejorar la calidad del servicio.

**CE6.6** En un supuesto práctico de prestaciones de un determinado servicio de transporte, elaborar una encuesta dirigida a un supuesto cliente que recoja la información necesaria para evaluar el nivel de satisfacción y/o necesidades del cliente respecto al nivel de servicio de transporte suministrado

**CE6.7** Analizar los requisitos legislativos medioambientales del transporte por carretera.

**CE6.8** Describir los aspectos e impactos medioambientales de las operaciones de transporte terrestre en especial ruidos y emisiones.

**CE6.9** Analizar los requisitos para la implantación y desarrollo de un sistema de gestión medioambiental.

**CE6.10** Identificar y describir las herramientas adecuadas para la gestión medioambiental: sistemas de evaluación de riesgos medioambientales, estudios de minimización y estudios de ciclo de vida.

**C7:** Aplicar procedimientos para el tratamiento de la información relevante del departamento de tráfico, utilizando aplicaciones informáticas

**CE7.1** Analizar las aplicaciones telemáticas en el sector del transporte, la contratación del transporte por medios telemáticos y aplicaciones telemáticas de especial utilidad para las empresas de transportes.

**CE7.2** En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, que requiera la utilización de una aplicación informática específica para las empresas de transporte:

- Realizar la entrada de los datos necesarios para la planificación a largo plazo y la definición de un servicio.

**CE7.3** Explicar la estructura de los registros tipo de los archivos de:

- Clientes
- Proveedores
- Corresponsales
- Filiales
- Franquicias
- Personal de tráfico
- Medios de transporte

en función de la información que deben recoger las empresas de transporte de mercancías por carretera

**CE7.4** En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre operaciones habituales en empresas de transporte terrestre:

- Realizar altas-bajas y modificaciones en los archivos de clientes, corresponsales y medios de transporte.
- Actualizar los archivos de clientes y corresponsales con la información generada por las operaciones propuestas.
- Utilizar la herramientas informáticas de gestión de relación con clientes (CRM)

**C8:** Aplicar métodos para el seguimiento regular y control de la explotación.

**CE8.1** Determinar la información necesaria para el seguimiento de todas las actividades desarrolladas por una empresa tipo.



**CE8.2** Definir criterios para llevar a cabo el archivo y clasificación de la documentación de transporte.

**CE8.3** A partir de información convenientemente detallada, analizar y evaluar con precisión las características técnicas y logísticas de las demandas o servicios de transporte, determinando los recursos materiales y humanos necesarios, ajustándose a criterios de calidad y eficacia.

**CE8.4** Elaborar informes sobre actividades de las líneas o servicios de transporte, así como estados periódicos de resultados y ratios e indicadores de control.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a su ubicación profesional en las actividades de explotación y/o tráfico del transporte de mercancías por carretera.

C3 respecto al desarrollo de actividades de organización del departamento de explotación o tráfico y a la aplicación de la normativa de seguridad y salud.

C7 respecto a la utilización de aplicaciones informáticas específicas en la organización del tráfico de mercancías por carretera.

C8 respecto a las actividades de seguimiento y control de la explotación.

Otras Capacidades:

## Contenidos

### 1 El sector de transporte terrestre

Entorno y estructura del sector.

Tipología de empresas de transporte terrestre.

Finalidad y funcionamiento de los centros de información, distribución de cargas y estaciones de mercancías.

Actividades auxiliares: agencias, almacenistas-distribuidores, transitarios, arrendamiento de vehículos con y sin conductor.

Organismos que regulan la actividad del transporte.

### 2 Legislación reguladora de las operaciones de transporte en sus distintas modalidades

Marco legal del transporte terrestre.

Aspectos jurídicos del transporte multimodal.

Principales leyes y convenciones que regulan el transporte aéreo.

Convenios y principales disposiciones que regulan el tráfico marítimo.

La contratación del transporte.

- Proceso de formación y ejecución del contrato.
- Tipología y marco jurídico.

### 3 El servicio de transporte terrestre

Procesos de prestación del servicio de transporte.

Estructura de las empresas de transporte por carretera.

Los recursos humanos.

### 4 El departamento de explotación o tráfico en la modalidad de transporte terrestre

Organigrama funcional.  
Estructura de recursos humanos y materiales.  
Sistemas de información y documentación.

## 5 Técnicas aplicables a la organización del departamento de explotación/tráfico en el transporte terrestre:

La organización del trabajo, su aplicación al departamento de explotación/tráfico.  
Procedimientos de elaboración de diagramas.  
Cálculo de tiempos.  
Métodos de descripción de puestos de trabajo.  
Distribución de los vehículos y maquinaria auxiliar.

## 6 Análisis de costes de explotación en las empresas de transporte

Centros de costes en empresas de transporte.  
Diferencias entre gasto, coste y pago  
Modelos de cálculos de costes  
Gastos de explotación según su naturaleza.  
Costes fijos y variables.  
Costes directos e indirectos.  
Incidencia en la formación de costes de:  
- El impuesto de circulación de vehículos.  
- Impuestos sobre determinados vehículos utilizados para el transporte de mercancías por carretera.  
- Peajes y cánones por la utilización de infraestructuras.

## 7 Normativa de seguridad y salud en empresas de transporte terrestre

Análisis de casos específicos.  
Aplicación de la normativa en departamentos de explotación de transporte terrestre.

## 8 Organización de un sistema de control de calidad del servicio

Conceptos básicos de calidad de prestación de un servicio.  
Gestión de la calidad en la prestación de un servicio de transporte.  
Aplicación de técnicas en la medición de la calidad de servicios.

## 9 Implantación de un sistema de gestión medioambiental

Análisis de la legislación medioambiental del transporte por carretera.  
Proceso de implantación de un sistema de gestión medioambiental.  
Herramientas de gestión medioambiental.

## 10 Tratamiento de la información en empresas de transporte

Sistemas de archivo. Aplicaciones informáticas en la gestión y explotación de las empresas de transporte. Herramientas de gestión de la relación con el cliente (CRM).

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la organización y control de la actividad del departamento de tráfico/explotación en empresas que realicen transporte de mercancías por carretera, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.