

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Micoturismo

<i>Familia Profesional:</i>	<b>Hostelería y Turismo</b>
<i>Nivel:</i>	<b>3</b>
<i>Código:</i>	<b>TOH_515_3</b>
<i>Estado:</i>	<b>Contraste Externo</b>

### Competencia general

Prestar servicios de micoturismo sostenibles del ámbito específico de actuación, a turistas, de manera que aprendan, mediante la participación activa en la experiencia, a fomentar una actitud responsable, apreciando el entorno y preservando el bienestar de la comunidad local y sus ecosistemas, de manera que se sensibilicen con las culturas tradicionales de la zona, así como prestarles servicios de acompañamiento y asistencia, utilizando, en caso necesario, una segunda lengua, de modo que se sientan atendidos, se satisfagan las expectativas de información y de disfrute lúdico y se cumplan los objetivos de la entidad organizadora del servicio referidos a la normativa de protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y a los estándares de calidad.

### Unidades de competencia

- UL\_7064\_3:** Desarrollar servicios de micoturismo
- UC1813\_2:** Recolectar hongos comestibles (champiñones, setas y trufas)
- UC0239\_2:** REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMERCIALIZACIÓN
- UC9996\_2:** COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC0272\_2:** ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento de turismo, dedicado a actividades de micoturismo en entidades de naturaleza pública o privada, en grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo del turismo, en el subsector del micoturismo.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Guías de Micoturismo
- Informadores en oficinas de desarrollo de productos de micoturismo
- Asistentes de grupos de turistas de micoturismo
- Informadores en oficinas de turismo sobre productos micoturísticos
- Monitores de actividades de divulgación y turismo micológico

## **Formación Asociada** (690 horas)

### **Módulos Formativos**

**ML\_7064\_3:** Desarrollo de servicios de micoturismo (180 horas)

**MF1813\_2:** Recolección de hongos comestibles (150 horas)

**MF0239\_2:** OPERACIONES DE VENTA (180 horas)

**MF9996\_2:** COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

**MF0272\_2:** PRIMEROS AUXILIOS (60 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

### Desarrollar servicios de micoturismo

Nivel: 3  
Código: UL\_7064\_3  
Estado: Contraste Externo

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Determinar escenarios de desarrollo de servicios de micoturismo para turistas, logrando la explotación sostenible de recursos naturales, culturales y sociales, de manera que resulten atractivos, susceptibles de comercialización e incluyan valores de sostenibilidad, protección medioambiental y respeto al medio local.

**CR1.1** El entorno de actuación del servicio de micoturismo se establece, con el fin de identificar el entorno de actuación, determinando perspectivas de:

- Accesibilidad y comunicación.
- Recursos complementarios.
- Recursos naturales.
- Recursos turísticos.
- Recursos gastronómicos.
- Vías de estudio.

**CR1.2** Los componentes de la oferta del servicio de micoturismo y del marco de actuación se identifican, teniendo en cuenta políticas ambientales y fragilidad del medio en lo relativo a:

- Los entornos naturales susceptibles de creación de sendas micológicas.
- Los centros de interpretación micológica.
- Las aulas de micología.
- Las experiencias sensoriales que se producen dentro de un bosque.
- La tradición en la recolección y consumo de setas silvestres o de cultivo y de trufas.

**CR1.3** El itinerario del servicio de micoturismo se determina, a partir del análisis de la zona o espacio natural, adaptándolos al entorno objeto de visita y maximizando el aprovechamiento de sus recursos naturales teniendo en cuenta tipología de turistas, de forma que el disfrute lúdico, protección del entorno y expectativas de la empresa organizadora, queden asegurados.

**CR1.4** Los espacios como tiendas y/o centros de divulgación susceptibles de venta de productos (setas silvestres o de cultivo en fresco, deshidratadas, subproductos elaborados con setas, cestas, navajas, camisetas, pines, llaveros, lupas, entre otros) se determinan, cumpliendo el objetivo comercial de la empresa organizadora y la satisfacción de los turistas.

**CR1.5** Los objetivos cualitativos y cuantitativos de la empresa organizadora se determinan, analizando sistemas de control, de actuaciones y cuestionarios de evaluación anteriores con el fin de cumplir expectativas de sostenibilidad y beneficio de la sociedad local.

**CR1.6** El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los turistas se analiza, teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y las características del entorno, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar la experiencia de micoturismo.

**CR1.7** Las herramientas de apoyo informativas como fichas, catálogos, entre otros que facilitan la comprensión del itinerario, visita y/o exposición se determinan, de forma que incluyan contenidos aclaratorios, garantizando la satisfacción y comunicación con los turistas.

**CR1.8** La recolección de setas en los itinerarios gastronómico-micológicos y/o de búsqueda de especies determinadas, entre otros, se establece, definiendo parámetros de recolección, de forma que el respeto al entorno natural y a la biodiversidad, así como aspectos de seguridad alimentaria, prevención de toxicidades, entre otros, queden asegurados.

**RP2:** Determinar el catálogo de servicios de micoturismo para casas rurales, albergues, hoteles, restaurantes, centros de interpretación micológica, aulas de micología u operadores especializados, de manera que resulten atractivos y susceptibles de comercialización.

**CR2.1** El catálogo de servicios de micoturismo se determina, teniendo en cuenta análisis previos de recursos del entorno (espacio cerrado o en espacios naturales), garantizando la sostenibilidad y respeto por el medioambiente.

**CR2.2** El perfil de turistas se analiza, determinando la experiencia según demanda y/o necesidad, con el fin de cumplir con sus expectativas y considerando las posibilidades de la empresa organizadora.

**CR2.3** La oferta de servicios de micoturismo y el marco de actuación se definen, teniendo en cuenta espacio físico y recorrido del itinerario, tipología de turistas, recursos humanos, recursos naturales, medios técnicos, proveedores de bienes auxiliares, accesos, transportes, servicios de restauración, entre otros, de forma que las expectativas lúdicas de los turistas y comerciales de la empresa, se cumplan.

**CR2.4** La tarifa del servicio de micoturismo se establece, en función de:

- La política de precios del centro de interpretación o aula micológica.
- La política de precios de la empresa organizadora.
- El análisis de costes.
- La oferta de la competencia.
- La disposición al pago de los turistas a los que se dirige la oferta.
- Las adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**CR2.5** Los documentos de itinerario, horarios, medios de identificación, transporte, precios, actividades alternativas, hojas de reclamaciones, cuestionarios de evaluación, entre otros, se definen a partir de la información para que el desarrollo de la actividad se ejecute de manera segura, amena y atractiva.

**CR2.6** Las actividades de animación, durante el trayecto, como divulgación para niños, juegos, entre otras, se definen, según perfil de los turistas, contexto y duración, de manera que resulte segura, amena, participativa y que cumpla los parámetros de calidad de la empresa.

**CR2.7** Los protocolos de comportamiento en espacios naturales protegidos y las razones de su preservación se definen de forma clara y sencilla, buscando que la implicación de los turistas, y la conciencia acerca de su preservación y fragilidad, queden aseguradas.

**CR2.8** Las normas de seguridad en los itinerarios de actividades de micoturismo se definen, exigiendo garantías de cumplimiento de las mismas, en caso de proveedores externos, con el fin de evitar accidentes, situaciones potencialmente peligrosas o incumplimiento de las pautas fijadas por la empresa.

**RP3:** Seleccionar los canales de distribución de servicios de micoturismo, potenciando el territorio, sostenibilidad, respeto al medio natural y la imagen de la empresa organizadora, para asegurar el disfrute lúdico de turistas, y cumplimiento de los objetivos comerciales.

**CR3.1** El listado de canales se selecciona en función de tipo de servicio de micoturismo, valorando la relación entre canal de distribución, y turistas.

**CR3.2** El producto y/o servicio de micoturismo se adapta al canal de distribución seleccionado, utilizando las herramientas de mercado, para garantizar el cumplimiento del objetivo de la empresa organizadora.

**CR3.3** El diseño del producto o servicio de micoturismo se ajusta a los valores e imagen del territorio y marca de la empresa organizadora, asegurando la coherencia de la proyección empresarial y la comunicación estratégica.

**CR3.4** El retorno de la divulgación y promoción de las acciones de la empresa organizadora se monitoriza/monetiza, evaluando la efectividad de los canales de distribución seleccionados, con objeto de conseguir el cumplimiento de objetivos comerciales y turísticos.

**CR3.5** Los resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización se recogen, utilizando métodos estandarizados, como fichas de evaluación, entre otros, para evaluar sistemáticamente los resultados del canal elegido y ver el impacto ante futuras acciones de promoción y/o comunicación.

**CR3.6** Los métodos estandarizados de los resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización se incluyen en las memorias anuales de distribución, comercialización y comunicación de la empresa organizadora, siendo referente para planificaciones estratégicas.

**RP4:** Programar la logística de recepción de turistas que van a ser objeto de servicios de micoturismo, estableciendo los parámetros de la actividad ofertada por la empresa organizadora, para asegurar la expectativa lúdica, sostenible y comercial.

**CR4.1** Los calendarios de servicios de micoturismo se programan, planificándolos según estacionalidad, condiciones meteorológicas, territorio de desarrollo, tipología de turistas, entre otros, de forma que el disfrute lúdico, observación y/o recolección de especies micológicas controlada, en su caso, queden asegurados.

**CR4.2** Las instalaciones, en caso de espacios físicos de recepción de turistas como aulas de naturaleza, ayuntamientos, entre otros, se programan, verificando que el desarrollo de la misma en cuanto a tamaño, mobiliario, seguridad, adaptaciones a necesidades de movilidad reducida, sensorial, visuales, entre otras, queden garantizados.

**CR4.3** El entorno natural donde se desarrolla el servicio de micoturismo se programa, comprobando accesos, itinerarios, adaptaciones en su caso para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, de manera que permita el desarrollo de la actividad de forma sostenible, y respetuosa con el medioambiente.

**CR4.4** La contratación del personal según servicio de micoturismo ofertado y horarios se gestiona, de manera que se alcancen los objetivos de satisfacción y seguridad de los turistas.

**CR4.5** El apoyo de perros truferos para la búsqueda de carpóforos hipogeos se programa, atendiendo a los protocolos establecidos en el adiestramiento previo, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de bienestar animal.

**CR4.6** El material de apoyo logístico documental, como guías de hongos, claves de identificación y herramientas para la recogida y transporte de carpóforos, se programan, en función de la demanda, para completar la información en el desarrollo de la actividad.

**CR4.7** La degustación, como elemento del servicio de micoturismo se programa, comprobando la idoneidad de los espacios y soportes físicos que intervienen, de manera que favorezcan el disfrute y cumplimiento de la misma.

**CR4.8** Los espacios y propuestas de venta susceptibles de ser incluidos en el servicio de micoturismo se programan, comprobando disponibilidad de productos, ofertas, ubicación y necesidades del turista de forma que la sostenibilidad, protección al medio ambiente, imagen de la empresa y objetivo comercial queden satisfechos.

**RP5:** Recibir a turistas que van a ser objeto de servicios de micoturismo, estableciendo los parámetros de la actividad ofertada por la empresa organizadora, para asegurar el cumplimiento de la misma y expectativa de ambos.

**CR5.1** Los turistas se reciben en el punto de encuentro, alojamiento, centro de interpretación micológico, entorno natural o alojamiento de forma relajada, cordial, amena y puntual, informando del marco de actuación donde se encuentran, de forma que la inmersión quede asegurada.

**CR5.2** El programa de la visita y/o servicio de micoturismo se corrobora con los turistas, comprobando que la información y cumplimiento de la misma corresponde al producto contratado.

**CR5.3** Los protocolos de actuación durante las actividades, como normas de seguridad en el itinerario, visita a los centros de divulgación, normas de higiene en la cata de productos, atención a posibles alergias, entre otros, se exponen durante la recepción del turista, en el punto de encuentro, de manera que el objetivo de seguridad y disfrute lúdico quede garantizado.

**CR5.4** El itinerario programado durante el servicio de micoturismo, en el entorno natural, centro de divulgación, establecimiento de hostelería, entre otros, se adapta a los turistas, atendiendo a preferencias, expectativas, y, en su caso, adaptaciones de movilidad, auditivas o visuales.

**CR5.5** El pago de la actividad se gestiona, según características del servicio ofertado por la empresa organizadora, adaptándolo a los turistas de manera que se cumplan las expectativas comerciales y satisfacción de los mismos.

**CR5.6** La aptitud de los turistas respecto a la actividad a desarrollar, se evalúa, observando su nivel de comprensión, adaptando la terminología y la transmisión de información de manera empática y motivadora.

**CR5.7** Las actividades alternativas en entornos naturales, aulas de interpretación y/o restaurantes en su caso, se transmiten, informando de productos como degustaciones, compra de setas silvestres o de cultivo en fresco, setas deshidratadas, conferencias, recogida y fotografiado de especies, entre otras, de manera que el disfrute lúdico y el interés de los turistas quede satisfecho.

**RP6:** Iniciar servicios de micoturismo, de manera sostenible e inmersiva, asegurando el respeto del entorno, de forma que el disfrute lúdico de los turistas y objetivos comerciales de la empresa organizadora, queden satisfechos.

**CR6.1** El desarrollo del servicio de micoturismo se inicia, comprobando el cumplimiento del programa ofertado para alcanzar la satisfacción de los turistas, y las expectativas comerciales de la empresa organizadora y de sostenibilidad del entorno.

**CR6.2** La comunicación con los turistas se establece de forma eficaz, clara e inmersiva, ayudándose de material de apoyo (mapa del itinerario, guía micológica, guía del hábitat, lupa de campo, cesta, navaja, cámara fotográfica) para que el disfrute de la experiencia y la adecuación de los parámetros diseñados por la empresa organizadora, se cumplan.

**CR6.3** Los soportes analógicos o digitales de información micológica de ecosistemas, cultivo de setas, patrimonio cultural y etnomicológico (toxicidad, propiedades medicinales y tradiciones gastronómicas, entre otros), se entregan, adecuándolos al nivel de los turistas, de forma que su comprensión despierte interés.

**CR6.4** La información de setas en el entorno natural y en su caso, en centro o aula micológica se explica, apoyándose en documentos como guías de micología, de ecosistemas, recolección y especies, entre otras, asegurando la comprensión de los turistas.

**CR6.5** La experiencia de micoturismo se inicia, de forma controlada y supervisada por el guía responsable de la empresa organizadora, garantizando la sostenibilidad de acuerdo con la

normativa aplicable de protección y recolección de especies, de manera que el respeto por el ecosistema se garantice.

**CR6.6** La información sobre productos y actividades complementarios, ubicación del punto de venta de setas, guías, restauración especializada en setas, artículos promocionales, rutas micológicas, entre otros, se indican, asesorando a los turistas para que la acción le resulte complaciente y la empresa organizadora cumpla sus objetivos comerciales.

**CR6.7** Las encuestas de satisfacción de la experiencia, se entregan a los turistas, a través de los canales diseñados por la empresa organizadora, recopilando opiniones y sugerencias, con el fin de obtener información de evaluación y la fidelización quede asegurada.

**RP7:** Utilizar herramientas de comunicación y evaluación, determinadas por las características de la empresa organizadora para garantizar la continuidad de relación y fidelización de turistas.

**CR7.1** Los formularios de protección de datos de turistas se determinan en función de la información que se pretende recoger, incorporándolos al departamento de comunicación para que el envío de encuestas, comunicaciones, noticias, entre otros, de la empresa organizadora y los turistas, quede asegurado.

**CR7.2** Las encuestas de calidad y herramientas de evaluación externas recogidas se analizan, obteniendo información que facilite mejoras en el desarrollo de la oferta de servicios de micoturismo de la empresa organizadora.

**CR7.3** La aceptación de datos y de envío de noticias o correos electrónicos a través de soportes analógicos o digitales, se incluye, garantizando la protección de datos personales de turistas.

**CR7.4** Las novedades de servicios e infraestructuras creadas se comunican, mediante el envío de información por los canales definidos, garantizando la protección de datos y calidad de la oferta.

**CR7.5** Los servicios complementarios como ofertas de rutas culturales alternativas, cata de productos, entre otros, se gestionan como herramienta de comunicación y fidelización, garantizando un vínculo de calidad y permanencia entre los turistas y la empresa organizadora.

**RP8:** Evaluar los servicios guiados, mediante métodos estandarizados, como sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad, inclusividad y sostenibilidad de los mismos y aplicar la retroalimentación para la mejora de futuras intervenciones.

**CR8.1** La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, corroborando el disfrute del servicio de micoturismo y la seguridad de los turistas.

**CR8.2** Las encuestas se evalúan cualitativa y cuantitativamente, desagregando la información según el servicio de micoturismo.

**CR8.3** Los informes de valoración de datos cualitativos y cuantitativos se redactan, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para evaluar las actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio prestado, empresa organizadora y ofertas atractivas para los turistas.

**CR8.4** La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad, se transmite, mediante memorias de evaluación periódicas, a la empresa organizadora, para orientar la mejora continua de las actividades.

**CR8.5** La planificación estratégica de los itinerarios y/o emplazamiento de la empresa organizadora se gestiona, utilizando las herramientas de evaluación definidas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo de la marca, así como la imagen de la misma y fidelización y/o captación de turistas.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Programas y aplicaciones de gestión de reservas. Material impreso de divulgación. Equipos audiovisuales. Medios de transporte apropiados para caminos. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Espacios naturales aptos para el turismo micológico e instalaciones para degustación gastronómica. Instalaciones de procesado, transformación y venta de productos elaborados con setas y trufas. Herramientas para la recogida y transporte de carpóforos. Guías de setas y trufas. Cuaderno de buenas prácticas en los aprovechamientos micológicos. Material complementario de actividades en campo. Uniformes. Programas, aplicaciones y equipos para gestión de venta y cobros (TPV). Material de embalaje y envase (packaging). Formularios de autorización de gestión de datos personales, formularios de gestión de datos personales, encuestas, plataformas digitales para encuestas (Google Forms o Microsoft Forms). Equipos e instrumentos de mano: brújula, GPS, cámara fotográfica, microscopio, báscula, máquina de etiquetado, tijeras, entre otros. Materiales: canastas y navajas para la recolección de setas, cajas de plástico y de madera, botes, bolsas de plástico, tarros y bandejas para envasado de setas recolectadas. Equipos informáticos. Equipos y material para la limpieza, desinfección y eliminación de residuos. Equipos de protección individual (EPI). TIC inclusivas (APPS para personas con discapacidad auditiva, visual, cognitiva. Guías de adaptación de itinerarios).

### Productos y resultados

Escenarios de desarrollo de servicios de micoturismo determinados. Catálogo de servicios de micoturismo determinados. Canales de distribución de servicios de micoturismo seleccionados. Logística de recepción de turistas programada. Turistas recibidos. Servicios de micoturismo iniciados. Herramientas de comunicación y evaluación utilizadas. Servicios guiados evaluados.

### Información utilizada o generada

Código deontológico de la profesión. Información sobre señalización de senderos en el campo. Información sobre hongos y plantas asociadas. Información sobre la toxicidad, características identificativas y taxonomía de las especies de hongos. Información sobre inventariado y seguimiento de especies de hongos. Bibliografía botánica general y específica sobre las especies a emplear. Bibliografía micológica general y específica sobre las especies fúngicas a emplear. Mapas, cartografía, inventarios, guías y claves micológicas para la inventariación de las poblaciones vegetales y fúngicas. Estadillos de campo. Tipos de relación hongo-planta. Normas básicas a seguir en cuanto a comestibilidad de setas. Protocolos de actuación en la toma de muestras. Información sobre las condiciones de recolección, transporte y envasado de las distintas especies de setas y trufas. Manuales de uso de los sistemas de control automatizados. Manuales técnicos de utilización y mantenimiento de herramientas y equipos. Plan anual de producción. Manual de buenas prácticas ambientales. Manual de primeros auxilios. Manuales de gestión de residuos. Normativa aplicable sobre aprovechamientos micológicos. Normativa aplicable de protección y recolección de especies. Normativa aplicable medioambiental. Plan de prevención de riesgos laborales en entornos micológicos. Órdenes de trabajo. Partes de trabajo. Fichas de control y seguimiento.



## UNIDAD DE COMPETENCIA

### Recolectar hongos comestibles (champiñones, setas y trufas)

Nivel: 2  
Código: UC1813\_2  
Estado: Contraste Externo

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Tomar datos del hábitat (ecosistema) para su aplicación en la gestión micológica sostenible, siguiendo el plan de aprovechamiento micológico.

**CR1.1** Los datos relativos a los usos actuales del territorio (propiedad de las parcelas, biotopos y cobertura vegetal, presencia de ganado, cultivos existentes, entre otros) se toman, observando el ecosistema y anotando toda aquella información que nos pueda resultar de interés.

**CR1.2** Los datos del medio físico (datos meteorológicos y edafológicos, entre otros) se toman, anotando las características que se detallan en el protocolo de toma de datos (datos a anotar, forma de anotarlos, formato, entre otros).

**CR1.3** Los datos del medio físico y del biotopo se analizan, teniendo en cuenta la biología de las especies de hongos de interés para determinar sus posibles hábitats en el territorio.

**CR1.4** Los datos de la presencia de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas), formaciones vegetales asociadas y tipos de suelo se toman, anotando las características que se detallan en el protocolo de toma de datos (datos a anotar, forma de anotarlos, formato, entre otros).

**CR1.5** Los lugares con presencia de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas), así como las formaciones vegetales asociadas, se marcan sobre cartografía, y en su caso mediante estaquillas in situ, siguiendo instrucciones recibidas de la persona responsable.

**CR1.6** Los datos y observaciones pertinentes se anotan, en los estadillos de campo, introduciéndose posteriormente de forma digital en la aplicación requerida, según metodología específica.

**CR1.7** Los equipos, maquinaria y herramientas utilizadas en la toma de datos del hábitat (ecosistema) se seleccionan, manejándolos, manteniéndolos, limpiándolos y esterilizándolos, según proceda, conforme a especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

**RP2:** Identificar los hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial para la aplicación en el aprovechamiento sostenible, siguiendo el protocolo de actuación y las instrucciones recibidas de la persona responsable.

**CR2.1** Los materiales necesarios para la identificación de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial (papel de aluminio, estaquillas, etiquetas identificativas, entre otros) se almacenan, en las condiciones (humedad, temperatura, iluminación, entre otras) especificadas o recomendadas por el fabricante hasta su utilización.

**CR2.2** Las especies de interés comercial de hongos y trufas comestibles se identifican mediante el uso de lupas manuales (cuentahilos) y guías micológicas, y en su caso, guardando una muestra para su supervisión.

**CR2.3** Las especies de interés comercial (alimentario, medicinal, entre otros) de hongos se identifican macroscópicamente, mediante el uso de lupas manuales (cuentahilos) y guías micológicas, y en su caso, guardando una muestra para su supervisión.

**CR2.4** Los ejemplares de setas y hongos de interés localizados en el medio se fotografían, desde varios ángulos antes de la toma de muestras, para registrar todas aquellas características morfológicas distintivas de la especie.

**CR2.5** Los equipos, maquinaria y herramientas utilizadas en la identificación de hongos comestibles de interés comercial se seleccionan, manejándolos, manteniéndolos, limpiándolos y esterilizándolos, según proceda, conforme a especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

**RP3:** Recolectar hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial para su comercialización, seleccionándolas y manipulándolas, siguiendo criterios de sostenibilidad, calidad y rentabilidad económica y siguiendo las instrucciones recibidas de la persona responsable.

**CR3.1** Los materiales utilizados en las operaciones de recolección, selección y manipulación de hongos comestibles (cajas, cestas, entre otros) se almacenan, en las condiciones (humedad, temperatura, iluminación, entre otras) especificadas o recomendadas por el fabricante para protegerlas de las inclemencias meteorológicas hasta su utilización.

**CR3.2** Los hongos comestibles se recolectan en lugares autorizados, alejados de carreteras y vertederos, utilizando las técnicas y los recipientes de transporte de campo específicos para garantizar la calidad del producto y la sostenibilidad del recurso, evitando problemas de contaminación y siguiendo los protocolos de trabajo definidos en el plan o proyecto de aprovechamiento micológico.

**CR3.3** Las trufas comestibles se localizan, con ayuda de un perro adiestrado previamente para el cumplimiento de esta tarea.

**CR3.4** El perro se maneja, siguiendo lo establecido durante el adiestramiento (impregnando con aceite de trufa objetos con los que juega para después escondérselos y ofrecerle una recompensa cuando los encuentra, con trufas reales, entre otros).

**CR3.5** Las trufas maduras señaladas por el perro se recolectan, excavando cuidadosamente, con ayuda de la herramienta específica para no dañarla y premiándole una vez extraída y olfateada por este.

**CR3.6** Las setas en estadio de maduración se recogen, en cajas o cestas que permitan su conservación, limpiándolas y seleccionándolas previamente por categorías de calidad para transportarlas a la sala de envasado, dejando en el campo los ejemplares muy maduros y todos aquellos que por sus características y/o estado no resulten aptos para su comercialización.

**CR3.7** Las muestras en campo de las especies de hongos destinadas a estudio o identificación en laboratorio, así como de los vegetales y sustratos asociados, se recogen, siguiendo los protocolos de muestreo.

**CR3.8** Los equipos, maquinaria y herramientas utilizadas en la recolección de hongos comestibles de interés comercial se seleccionan, manejándolos, manteniéndolos, limpiándolos y esterilizándolos, según proceda, conforme a las especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

**RP4:** Instalar las infraestructuras de delimitación, señalización, exclusión, observación, protección y cuantas otras sean necesarias, manteniéndolas posteriormente para la gestión ordenada del aprovechamiento micológico, de acuerdo al plan o proyecto de aprovechamiento micológico.

**CR4.1** Los materiales necesarios en la instalación y mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la gestión ordenada del aprovechamiento micológico (postes, cintas, alambres, entre otros), se almacenan, en las condiciones (humedad, temperatura, iluminación, entre otras) especificadas o recomendadas por el fabricante para protegerlas de las inclemencias meteorológicas hasta su utilización.

**CR4.2** Los vallados para delimitación de la zona de aprovechamiento micológico, de zonas de exclusión por su interés, entre otros se revisan, reparándolos en caso necesario.

**CR4.3** La señalización legal e informativa del terreno donde se va a llevar a cabo el aprovechamiento micológico se instala, teniendo en cuenta lo dispuesto en la normativa en relación a tipo de carteles, color de los mismos, dimensiones, leyenda, medidas de los soportes, entre otros.

**CR4.4** Las infraestructuras necesarias para la gestión ordenada del aprovechamiento micológico se revisan, manteniéndolas en estado de uso.

**CR4.5** Los equipos, maquinaria y herramientas utilizadas en la instalación de infraestructuras de delimitación, señalización, exclusión, observación, protección y cuantas otras sean necesarias se seleccionan, manejan, manteniéndolos, limpiándolos y esterilizándolos, según proceda, conforme a las especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos e instrumentos de mano: brújula, GPS, cámara fotográfica, microscopio, báscula, máquina de etiquetado, tijeras, entre otros. Máquinas para el transporte de setas recolectadas. Cámara frigorífica. Materiales: canastas y navajas para la recolección de setas, cajas de plástico y de madera, botes, bolsas de plástico, tarros y bandejas para envasado de setas recolectadas. Equipos informáticos. Equipos y material para la limpieza, desinfección y eliminación de residuos. Equipo de protección individual (EPI).

### Productos y resultados

Datos del hábitat (ecosistema) tomados para su aplicación en la gestión micológica sostenible. Hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial identificados. Hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial recolectados. Infraestructuras de delimitación, señalización, exclusión, observación, protección y cuantas otras sean necesarias, instaladas.

### Información utilizada o generada

Información sobre señalización de senderos en el campo. Información sobre hongos y plantas asociadas. Información sobre la toxicidad, características identificativas y taxonomía de las especies de hongos. Información sobre inventariado y seguimiento de especies de hongos. Bibliografía botánica general y específica sobre las especies a emplear. Bibliografía micológica general y específica sobre las especies fúngicas a emplear. Mapas, cartografía, inventarios, guías y claves micológicas para la inventariación de las poblaciones vegetales y fúngicas. Estadillos de campo. Tipos de relación hongo-planta. Normas básicas a seguir en cuanto a comestibilidad de setas. Protocolos de actuación en la toma de muestras. Información sobre las condiciones de recolección, transporte y envasado de las especies de setas y trufas. Manuales de uso de los sistemas de control automatizados. Manuales técnicos de utilización y mantenimiento de herramientas y equipos. Catálogos comerciales de envasado y desinfección. Plan anual de producción. Manual de buenas prácticas ambientales. Manual de primeros auxilios. Manuales de gestión de residuos. Normativa sobre aprovechamientos micológicos. Norma de calidad para setas comestibles con destino al mercado interior. Normativa de Prevención de Riesgos Laborales. Normativa medioambiental. Plan de prevención de riesgos laborales de la empresa. Órdenes de trabajo. Partes de trabajo. Fichas de control y seguimiento. Plan de ordenación micológica. Proyecto de aprovechamiento micológico.

setas y trufas. Manuales de uso de los sistemas de control automatizados. Manuales técnicos de utilización y mantenimiento de herramientas y equipos. Catálogos comerciales de envasado y desinfección. Plan anual de producción. Manual de buenas prácticas ambientales. Manual de primeros auxilios. Manuales de gestión de residuos. Legislación sobre aprovechamientos micológicos. Normativa de Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable vigente. Normativa medioambiental. Plan de prevención de riesgos laborales de la empresa. Órdenes de trabajo. Partes de trabajo. Fichas de control y seguimiento.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

Nivel: 2  
Código: UC0239\_2  
Estado: Tramitación BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Definir las líneas personales de actuación en la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización con el fin de adecuarlas a las características de la organización.

**CR1.1** La información relativa a la organización, el mercado, producto y/o servicio ofertado se obtiene consultando las fuentes definidas en los planes de ventas, proyecto empresarial u otros.

**CR1.2** El argumentario personal de ventas, los puntos fuertes y débiles, ventajas y desventajas del plan de actuación se define en función de las características de la cartera o portfolio de clientes: quiénes son -edad, sexo, capacidad de compra, otros-, dónde encontrarlos -zona de actuación-, cuándo encontrarlos -medio de contacto -online, offline-, y los datos de personales -teléfono, dirección personal, correo electrónico u otros-.

**CR1.3** El plan personal para la actuación comercial se organiza, empleando, las herramientas de gestión de relación con el cliente, - CRM (Customer Relationship Management), sistemas de Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning), Streak u otras, particularizando la planificación y frecuencia del contacto, gestión de tiempos, así como los objetivos de venta para cada cliente, las condiciones ofertadas y márgenes de negociación, los límites de actuación u otros.

**CR1.4** El plan de actuación se define según los canales de contacto a utilizar con los clientes, presencial y no presencial -publicidad en el punto de venta, telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales-, considerando los más idóneos a las características de los clientes.

**CR1.5** La base de datos de clientes se actualiza con la información relevante de cada contacto comercial, incorporando los registros en las aplicaciones informáticas definidas por la organización y según la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

**RP2:** Atender las expectativas del cliente durante el proceso de venta a través de los diferentes canales de comercialización según la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal, con el fin de conseguir los objetivos de la organización y garantizar un servicio de calidad.

**CR2.1** El contacto con el cliente se efectúa a través de los diferentes canales de comunicación, presencial y no presencial, -telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales-, en función de los objetivos comerciales y las normas internas de la organización.

**CR2.2** El cliente se clasifica en función de su tipología y de acuerdo con las características detectadas, tales como segmento de población, comportamiento, preguntas planteadas,

necesidades u otros aspectos que le identifiquen, aplicando criterios organizativos que den respuesta al perfil detectado para ofrecerle un servicio personalizado.

**CR2.3** Las expectativas del cliente respecto a un producto y/o servicio solicitado se interpretan, utilizando técnicas de preguntas y escucha activa y registrando esta información, en su caso, con las aplicaciones informáticas establecidas por la organización.

**CR2.4** El lugar y/o sección donde están ubicados los productos, en el caso de establecimientos comerciales, punto de información o servicios solicitados, se localizan con prontitud evitando tiempos de espera innecesarios que perjudiquen el trato con el cliente y/o demoren la venta.

**CR2.5** Los productos y/o servicios que pueden satisfacer las expectativas de los clientes se ofertan, asesorando con claridad y exactitud del uso, indicando características, precio y otras tipologías, o mostrando otros adicionales, sustitutivos o complementarios.

**CR2.6** La despedida al cliente se efectúa de forma cordial y cercana, tratando de establecer un vínculo que facilite la fidelización.

**RP3:** Vender productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación establecidos por la organización, según la normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios a fin de alcanzar los máximos clientes.

**CR3.1** La información derivada de las consultas, y/o pedidos presenciales y no presenciales de clientes, se recopila de acuerdo a las normas internas de trabajo, para su posterior tratamiento.

**CR3.2** La estrategia de venta adecuada a cada tipo de cliente se identifica, determinando la fórmula y momento oportuno para abordar la venta, creando el clima apropiado para la compra, basándose en el argumentario de venta o utilizando técnicas comerciales como upselling, cross-selling u otras.

**CR3.3** El cierre de la venta se materializa formalizando el pedido según las características del canal utilizado y dentro de los márgenes establecidos por la organización, comunicando al cliente las ventajas, promociones, ofertas y/o descuentos vigentes o futuros como método de fidelización, indicando el procedimiento a seguir, según el canal de comunicación utilizado.

**CR3.4** Las cláusulas del contrato de compraventa, en su caso, se transmiten al cliente por el medio de venta utilizado, cumplimentando el documento o modelo específico, aplicando los principios establecidos por la organización.

**CR3.5** El precio final y las condiciones de venta se transmiten al cliente, informando con transparencia y claridad de los descuentos y recargos correspondiente al producto y/o servicio ofrecido.

**CR3.6** La operación de cobro en la venta de productos y/o servicios se ejecuta, en su caso, en función del canal de comercialización, formalizando el pago según la modalidad que establezca la organización -efectivo, cheque, tarjetas, medios electrónicos, terminales de telefonía móvil, pagos con tecnología RFID/NFC, aplicaciones informáticas específicas u otros-.

**CR3.7** La documentación que acompaña a la venta -albarán, factura, documentación logística u otros-, se entrega, y en su caso se sella la garantía según los criterios establecidos por la organización, cumpliendo la normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

**CR3.8** El producto se empaqueta y/o embala, en su caso, teniendo en cuenta la estética del producto, la imagen corporativa y de acuerdo al procedimiento establecido.

**CR3.9** La entrega de productos a domicilio, en su caso, se acuerda con el cliente, a fin de coordinar las acciones oportunas con el departamento de logística o distribución.

**RP4:** Atender las incidencias presentadas por los clientes a través de los diferentes canales de comercialización, en el ámbito de su responsabilidad, con el fin de

cumplir las normas internas de la organización y la normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

**CR4.1** La naturaleza de la incidencia emitida por el cliente -reclamación, queja, sugerencia, devolución de productos, u otros- se determina, formulando preguntas que recopilen información, aplicando técnicas de comunicación y manteniendo una escucha activa.

**CR4.2** La información se transmite al cliente, asesorándole del proceso que ha de seguir en la presentación de la incidencia, ofertando posibilidades que faciliten solventarla y cumpliendo con los protocolos establecidos por la organización.

**CR4.3** Los datos para iniciar la tramitación de la incidencia se solicitan al cliente de acuerdo al procedimiento establecido, el canal de comunicación utilizado y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

**CR4.4** Las incidencias formuladas por el cliente se registran cumplimentando la documentación requerida como fuente de información para su posterior análisis, empleando herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente u otros medios que establezca la organización.

**CR4.5** La incidencia que sobrepasa la responsabilidad asignada se canaliza al superior jerárquico, cumpliendo con el protocolo establecido para garantizar su seguimiento.

**CR4.6** Las incidencias se tramitan siguiendo criterios de uniformidad, y cumpliendo el procedimiento establecido por la organización.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Oferta de productos o servicios susceptibles de venta. Planes de venta. Proyecto empresarial. Argumentario de ventas. Cartera de clientes. Porfolio de clientes. CRM (Customer Relationship Management). Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning). Streak. Canales de contacto con el cliente: publicidad en el punto de venta, telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales. Terminales de telefonía. Técnicas de venta: upselling, cross-selling. Medios de cobro: efectivo, cheque, tarjetas, medios electrónicos, terminales de telefonía móvil, pagos con tecnología RFID/NFC, aplicaciones informáticas específicas u otros. Documentos de compraventa: contrato, pedido, factura, albarán, documentación logística, garantía, u otros. Equipos embalaje. Elementos de empaquetado: cajas, envases, papeles, cartones, separadores, cercos, bolsas de almohadillado inflables, espumas, redes, blisters y otros elementos.

### Productos y resultados

Líneas personales de actuación para la venta de productos y/o servicios, definidas y adecuadas a las características de la organización. Expectativas del cliente durante el proceso de venta a través de los diferentes canales de comunicación atendidas. Objetivos de la organización conseguidos. Servicio de calidad garantizado. Productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización vendidos. Técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación establecidos por la organización utilizadas. Máximos clientes alcanzados. Incidencias presentadas por los clientes a través de los diferentes canales de comercialización atendidas. Productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización vendidos. Técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación establecidos por la organización utilizadas. Máximos clientes alcanzados. Incidencias presentadas por los clientes a través de los diferentes canales de comercialización atendidas.

### Información utilizada o generada

Información general y comercial de empresa: objetivos y argumentario de ventas, plan de marketing, plan de ventas. Listado y fichas de clasificación de clientes. Manuales de técnica de ventas en diferentes

canales: online, teleoperadores, otros. Catálogos de productos y/o servicios a comercializar e información técnica y de uso o consumo. Listado de precios y ofertas. Órdenes de pedido. Información sobre el sector, marcas, precios, gustos, preferencias, competencia y otros. Bases de datos. Registro de visitas a clientes reales y potenciales. Soportes publicitarios online/offline: folletos, banners, pop ups, correo electrónico. Contratos de compraventa. Modelo de quejas o reclamaciones. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.



## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

### COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2  
Código: UC9996\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Interpretar el sentido general de la información oral en una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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:** Cumplimentar en una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 5

### ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA

Nivel: 2  
Código: UC0272\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Buscar signos de alteraciones orgánicas según los protocolos establecidos, para la valoración inicial del accidentado, como primer interviniente.

**CR1.1** La señalización y el balizamiento según lo establecido, se realizan utilizando los elementos disponibles para acotar el lugar de la emergencia.

**CR1.2** La información sobre el estado del accidentado y las causas del accidente se recaba, estableciendo comunicación cuando es posible, con el mismo o con los posibles testigos y asistentes ocasionales al suceso, para valorar la situación inicial.

**CR1.3** Las técnicas de valoración con ligeros zarandeos en los hombros y toques en las mejillas, se efectúan, para valorar el nivel de consciencia del accidentado.

**CR1.4** La observación de los movimientos del pecho y la emisión de sonidos y aliento acercándose a su cara, se efectúa, para comprobar la respiración del accidentado.

**CR1.5** El estado de la circulación sanguínea se comprueba, mediante la observación del ritmo respiratorio del accidentado y movimientos de sus miembros.

**CR1.6** Los mecanismos de producción del traumatismo se identifican para buscar las posibles lesiones asociadas.

**CR1.7** Los elementos de protección individual se utilizan para prevenir riesgos laborales durante la asistencia al accidentado.

**CR1.8** El servicio de atención de emergencias, se contacta, para informar de los resultados de la valoración inicial realizada, comunicando la información recabada, consultando las maniobras que se vayan a aplicar y solicitando otros recursos que pudiesen ser necesarios.

**RP2:** Asistir al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico, para mantener o recuperar las constantes vitales, conforme a protocolos establecidos.

**CR2.1** La asistencia inicial a personas en situación de compromiso ventilatorio y/o cardiocirculatorio, se presta, ejerciendo vigilancia y seguimiento constante para detectar cualquier cambio significativo en la situación de partida.

**CR2.2** La apertura, limpieza y desobstrucción de la vía aérea ante un obstáculo o cuerpo extraño, se realiza, mediante las técnicas manuales o aspirador según la situación, conforme a protocolos establecidos, para asegurar la ventilación.

**CR2.3** La permeabilidad de la vía aérea en accidentados inconscientes se preserva, mediante la aplicación de la técnica postural que la asegure, para preservar la ventilación.

**CR2.4** Las técnicas ventilatorias con balón resucitador manual y/u oxígeno se seleccionan, conforme a protocolos establecidos, para permitir una ventilación artificial del accidentado ante evidentes signos de hipoxia.

**CR2.5** Las técnicas de reanimación cardio-respiratoria se aplican, conforme a protocolos establecidos, ante una situación de parada cardio-respiratoria, para recuperar las constantes vitales.

**CR2.6** El desfibrilador semiautomático, en caso de necesidad, se utiliza para la reanimación del accidentado, conforme a la normativa aplicable y protocolos establecidos.

**CR2.7** Las técnicas de hemostasia ante hemorragias externas se aplican para impedir un shock hipovolémico.

**CR2.8** Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de "shock", para evitar aspiraciones de vómitos, obstrucciones y favorecer la respiración.

**RP3:** Prestar la atención inicial al accidentado, aplicando los primeros auxilios iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria, para mantener las constantes vitales según el protocolo establecido.

**CR3.1** La apertura de la vía aérea se realiza, mediante la maniobra frente-mentón para evitar el taponamiento de la laringe por la lengua.

**CR3.2** La alineación manual de la columna cervical se realiza ante existencia de una lesión para protegerla y minimizar los riesgos de una mayor.

**CR3.3** La atención específica a accidentados que han sufrido lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos se presta, aplicando las técnicas para cada situación conforme a protocolos establecidos.

**CR3.4** La atención específica a la parturienta ante una situación de parto inminente se presta, conforme al protocolo de actuación establecido, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

**CR3.5** La atención específica indicada a las personas con crisis convulsivas, se presta, para minimizar posibles riesgos de lesiones físicas, conforme a protocolos establecidos.

**CR3.6** La atención específica indicada a las personas con atragantamiento, se presta, discriminando los casos especiales de embarazadas, personas obesas y niños conforme a protocolos establecidos, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

**CR3.7** La atención específica indicada a las personas con quemaduras, se presta, conforme a protocolos establecidos y se coloca en posición antishock ante una quemadura de gran extensión, para minimizar riesgos.

**CR3.8** La atención específica indicada a las personas con hemorragia, se presta, conforme a protocolos establecidos para evitar una lipotimia.

**RP4:** Aplicar las técnicas de movilización e inmovilización al accidentado, y en su caso interviniendo con los primeros auxilios, para asegurar el posible traslado.

**CR4.1** El lugar de seguridad se selecciona, conforme a protocolos establecidos, para colocar al accidentado hasta la llegada de los servicios sanitarios de emergencia y minimizar los riesgos.

**CR4.2** Las técnicas de movilización e inmovilización se aplican para colocar al accidentado en una posición anatómica no lesiva hasta que acudan a la zona los servicios sanitarios de emergencia o para proceder a su traslado en caso necesario.

**CR4.3** Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de "shock", para minimizar riesgos.

**CR4.4** Los tipos de accidentados y lesiones, se discriminan, para intervenir en aquellos casos que no precisen de otros profesionales.

**CR4.5** Las técnicas de intervención de primeros auxilios con los accidentados inmovilizados, se discriminan, para aplicar aquellas propias de un técnico de nivel como primer interviniente, en función de la gravedad y los tipos de lesiones o proceder inmediatamente a su traslado.

**RP5:** Intervenir con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia siguiendo los protocolos establecidos, para facilitar la asistencia, traslado y minimizar los riesgos.

**CR5.1** Los signos de ataque de pánico, ansiedad y/o estrés de la víctima motivado por el accidente, se identifican observando el aumento del ritmo cardíaco, palmas sudorosas, dificultad para respirar, sensación subjetiva de ataque cardíaco, y sentimientos de temor para aplicar las técnicas de apoyo emocional hasta su traslado, siguiendo los protocolos establecidos.

**CR5.2** La comunicación del accidentado con su familia se facilita, desde la toma de contacto hasta su traslado, atendiendo, en la medida de lo posible, a sus requerimientos.

**CR5.3** La información a familiares, accidentado o persona relacionada, se realiza de manera respetuosa e infundiendo confianza, sobre aquellas cuestiones que se puedan plantear dentro de sus competencias.

**CR5.4** Los familiares de los accidentados, se atienden, para ofrecerles información sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

**CR5.5** La solicitud de información por parte de la familia de los accidentados se atiende para ofrecerles datos sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Material de movilización e inmovilización. Material electromédico. Botiquín. Equipo de oxigenoterapia. Desfibrilador semiautomático. Equipo de protección individual. Sistema de comunicación. Kit de organización en catástrofe. Protocolos de actuación. Material de señalización y balizamiento. Material de autoprotección.

### Productos y resultados

Signos de alteraciones orgánicas detectados como primer interviniente. Aplicación de las técnicas de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas. Atención inicial y primeros auxilios básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado aplicadas para asegurar el posible traslado. Intervención con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia. Comunicación con los servicios de atención de emergencias. Intervención a su nivel en situaciones de emergencias colectivas y catástrofes.

### Información utilizada o generada

Manuales de primeros auxilios. Revistas y bibliografía especializada. Protocolos de actuación. Informes.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### Desarrollo de servicios de micoturismo

Nivel:	3
Código:	ML_7064_3
Asociado a la UC:	UL_7064_3 - Desarrollar servicios de micoturismo
Duración (horas):	180
Estado:	Contraste Externo

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Analizar supuestos escenarios de desarrollo de explotación de servicios de micoturismo, recursos naturales, patrimoniales, sociales, y/o de la empresa organizadora, justificando su viabilidad.

**CE1.1** En un supuesto práctico de contextualización del entorno de micoturismo, elaborar documentos DAFO/SWOT (debilidades-amenazas-fortalezas y oportunidades), cuestionarios, sistemas de control, entre otros, en función de los recursos y contextos.

**CE1.2** Justificar correspondencia entre la oferta de productos de servicios de micoturismo y cultura corporativa de la empresa.

**CE1.3** En un supuesto práctico de servicios de micoturismo, desarrollar protocolos de actuación en base a: instalaciones, recursos, tradición micológica, tradición micogastronómica, entre otros.

**CE1.4** Fijar parámetros de fidelización de supuestos turistas, asegurando su continuidad.

**CE1.5** Determinar objetivos cualitativos y cuantitativos, ajustándose a un análisis de gestión.

**CE1.6** Identificar productos de venta en espacios cerrados como aulas de naturaleza, centros de interpretación micológica, aulas de micología y/o en la propia empresa organizadora, analizándolos según oferta y demanda turística.

**C2:** Establecer propuestas de catálogos de productos y servicios de micoturismo, a partir de supuestos grupos turísticos, justificando su viabilidad.

**CE2.1** Estimar las posibilidades de servicios de micoturismo en supuestas casas rurales, albergues, hoteles, restaurantes, centros de interpretación micológica, aulas de naturaleza, aulas de micología, tras analizar la información identificada, adecuándolos a la demanda.

**CE2.2** Diseñar supuestos programas de servicios de micoturismo, en función del perfil de los turistas, ajustándose a la limitación temporal preestablecida.

**CE2.3** Agrupar por categorías los recursos, según tipología de servicios de micoturismo.

**CE2.4** En un supuesto práctico de establecimiento de tarifas de servicios de micoturismo:

- Determinar política de precios, adecuándolos al perfil de turista.
- Analizar costes y oferta de la competencia, cumpliendo objetivos de la empresa.
- Disponer medios de pago a los turistas, facilitando los canales disponibles.

**CE2.5** En un supuesto práctico, a partir de ofertas de servicio de micoturismo explicar la composición de los espacios físicos, necesidades de recursos humanos, sostenibilidad del entorno, infraestructura necesaria, guiones y contenidos, proveedores potenciales, apoyo de marketing y/o publicidad, medios técnicos, entre otros.

**CE2.6** Diseñar documentos de evaluación como fichas, encuestas, entre otros, del servicio de micoturismo, ajustando los parámetros de calidad establecidos por una supuesta empresa.

**CE2.7** Explicar protocolos de dinamización en supuestos servicios de micoturismo, como actividades para niños, itinerarios temáticos, entre otros.

**C3:** Determinar la repercusión en una imagen de marca y en el retorno de turistas y adquisición de productos en relación a canales de distribución de micoturismo.

**CE3.1** Seleccionar un listado de canales de distribución de productos de micoturismo tras analizar al turista objetivo.

**CE3.2** Utilizar herramientas de mercado de canales de distribución a partir de análisis del producto y del objetivo de una supuesta empresa organizadora.

**CE3.3** Diseñar un producto de micoturismo a partir de valores e imagen de supuestas empresas del sector, justificando su coherencia con la comunicación estratégica e imagen de la misma.

**CE3.4** En un supuesto práctico de evaluación de servicios de micoturismo, a través de canales de distribución:

- Calcular el retorno de las acciones de divulgación y promoción del aula micológica y/o empresa, determinando su efectividad.

- Monitorizar el retorno de la divulgación, determinado su efectividad.

- Monetizar el retorno de la divulgación, determinando su efectividad.

**CE3.5** Formular resultados obtenidos de una divulgación, monitorización y monetización, ajustándose a los métodos de la empresa organizadora, utilizando fichas de evaluación o informes entre otros.

**CE3.6** Redactar una memoria anual a partir de resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización, para supuestas consultas posteriores de planificaciones estratégicas.

**C4:** Aplicar técnicas de logística en situaciones de recibimiento de los turistas que van a disfrutar de servicios de micoturismo, respetando los parámetros establecidos por una supuesta empresa organizadora.

**CE4.1** Planificar supuestos calendarios de actividades de acuerdo a los catálogos de servicios y actividades de micoturismo generados por una empresa.

**CE4.2** En un supuesto práctico de servicios de micoturismo, comprobar recursos físicos de espacios en casas rurales, albergues, hoteles, restaurantes, centros de interpretación micológica, aulas de naturaleza, aulas de micología y/o entorno natural/histórico, recursos materiales de apoyo como folletos, fichas, entre otros, personal entre otros, para cada una de las acciones a desarrollar.

**CE4.3** En un supuesto práctico de cata, comprobar los soportes físicos, tales como: setas, hongos, cocina, cámaras, menaje desechable, agua, mobiliario, fichas de cata, entre otros.

**CE4.4** Planificar el desarrollo de supuestos puntos de venta de servicios de micoturismo, garantizando oferta acorde a la supuesta empresa organizadora.

**C5:** Planificar protocolos de recepción de turistas, según calendario establecido por supuestas empresas organizadoras.

**CE5.1** Planificar guiones de información en servicios de micoturismo de manera clara, sencilla, ordenada y estructurada.

**CE5.2** Estimar adaptaciones de servicios de micoturismo en supuestas situaciones o contextos nuevos, ajustando las mismas al perfil del grupo.

**CE5.3** Explicar protocolos de actuación en supuestas situaciones de recibimiento de turistas, ajustando los mismos en función del grupo.



**CE5.4** Explicar protocolos de actuación realizados durante servicios de micoturismo, como normas de seguridad en los itinerarios de micoturismo, normas de higiene en la cata de productos, atención a posibles alergias, entre otros.

**CE5.5** Exponer los sistemas de pago establecidos por una empresa organizadora que garanticen eficacia y comodidad y su adaptación a los turistas de manera que se cumplan las expectativas comerciales y satisfacción de los mismos.

**CE5.6** En un supuesto práctico de planificación de actividades alternativas en micoturismo programadas según un calendario:

- Informar sobre desarrollo de las mismas, cumpliendo expectativas de los turistas.
- Comprobar calidad y adecuación a los turistas, asegurando su disfrute lúdico.
- Gestionar pago de las mismas, ofreciendo canales disponibles.

**C6:** Enumerar técnicas de dinámica de grupos, motivación y liderazgo, y su aplicación en las fases de desarrollo de los servicios de micoturismo.

**CE6.1** Explicar programas de servicios de micoturismo, relacionándolos con las demandas de turistas.

**CE6.2** En un supuesto práctico de intercomunicación con supuestos grupos o usuarios turísticos:

- Expresarse oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuados a la situación.
- Adecuar la voz al contexto de comunicación y al perfil de los turistas, garantizando su comprensión.
- Manejar los equipos técnicos, determinándolos en cada supuesto.
- Responder con amabilidad y eficiencia a las preguntas, dudas y demandas, resolviendo con discreción quejas para potenciar la buena imagen de la empresa organizadora.

**CE6.3** Elaborar guiones de servicios de micoturismo, relacionando el medio natural y el patrimonio cultural y local.

**CE6.4** En un supuesto práctico de itinerarios de micoturismo para asegurar la transmisión de información, identificar: especies de setas, hongos, flora, medio abiótico, entre otros, para garantizar la seguridad y el disfrute lúdico.

**CE6.5** En un supuesto práctico de actividades de recolección y/o cata para asegurar el conocimiento y seguridad en la recogida y degustación, explicar tipologías y características de los mismos, identificando técnicas y productos obtenidos.

**CE6.6** En un supuesto práctico de venta de productos promocionales (merchandising) programados según objetivos de la empresa organizadora:

- Detectar productos y precios, cumpliendo expectativas comerciales.
- Desarrollar ofertas y promociones, asegurando competitividad.
- Gestionar protocolos de embalaje y envase, garantizando su integridad.
- Coordinar sistemas de envío, programas y equipos, ofreciendo canales disponibles.

**CE6.7** En un supuesto práctico de evaluación de la actividad de servicios de micoturismo, para asegurar procesos de análisis, planificar, la entrega de las encuestas de satisfacción diseñadas por la empresa organizadora asegurando la retroalimentación de las mismas.

**C7:** Determinar herramientas de comunicación y evaluación de servicios de micoturismo, asegurando procesos de fidelización.

**CE7.1** Identificar documentación de protección de datos de supuestos turista, de acuerdo a los protocolos de privacidad de la empresa y/o espacio cerrado donde se desarrolle la actividad.

**CE7.2** Aplicar técnicas de evaluación, susceptibles de mejorar supuestas futuros servicios de micoturismo, utilizando encuestas de calidad y herramientas externas.

**CE7.3** En un supuesto práctico de aplicación de herramientas de comunicación y evaluación, para asegurar procesos de fidelización, gestionar las mismas, asegurando la aceptación de datos y envío de noticias, novedades, servicios complementarios, entre otros.

**C8:** Evaluar servicios prestados en un supuesto caso de servicios de micoturismo, en función de criterios específicos sobre perspectiva de género, sondeos, cuestionarios y grado de satisfacción por parte de turistas.

**CE8.1** En un supuesto práctico a partir de respuestas obtenidas o datos reflejados en la memoria de la actividad, valorar cada aspecto de los que se relacionan a continuación para exponer y justificar la toma de decisiones: satisfacción de los usuarios, itinerarios, material, incidencias, traslados, medios de transportes y otros servicios, grado de cumplimiento de la actividad en relación con la información recibida, insuficiencias o fallos técnicos detectados y recomendaciones o mejoras a realizar.

**CE8.2** Redactar memorias de evaluación en base a técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de supuesta información obtenida.

**CE8.3** Gestionar planificaciones estratégicas con herramientas de evaluación diseñadas por una supuesta empresa.

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

C1 respecto a CE1.1, CE1.3; C2 respecto a CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.2 y CE4.3; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.2, CE6.4, CE6.5, CE6.6 y CE6.7; C7 respecto a CE7.3 y C8 respecto a CE8.1.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## Contenidos

### 1 Análisis del escenario en el que se enmarca el micoturismo

Recursos externos: zonas micológicas, costumbres y tradición micológica en las zonas de implantación del aula micológica, itinerarios micológicos y/o empresa organizadora.

Identificación de recursos naturales; recorrido por donde se realizar la actividad, cultura micológica y/o micogastronómica, paisaje, clima, recursos turísticos. Análisis de los recursos naturales de la empresa organizadora: accesibilidad, comunicaciones, instalaciones, recorridos o senderos. Detección de los puntos críticos y factores de los recursos que ofrece la empresa de micoturismo para configurar la oferta. Análisis de la competencia homóloga. Identificación de la filosofía y valores de la empresa organizadora de micoturismo. Identificación de tendencias de servicios de micoturismo.

## 2 El catálogo de productos y servicios de micoturismo

Análisis de la demanda de micoturismo. Análisis de la oferta de micoturismo. Categorización de productos y servicios en un catálogo o portfolio. Identificación de los elementos y recursos internos y externos en el desarrollo de un servicio de micoturismo. Recursos y elementos para desarrollar un servicio de micoturismo: fichas de actividad. Desarrollo del guion de una visita de micoturismo. Determinación del precio de actividades. Márgenes. Escandallos.

## 3 La imagen de marca del micoturismo. Promoción, retorno y análisis aplicado a la demanda

Imagen de marca: misión, visión y valores. Pautas de marketing y su estrategia de comunicación. Diseño de un servicio de micoturismo. Presupuesto del Plan de Marketing On line y Off line. Técnicas de comercialización de servicios de micoturismo. Técnicas para monitorización y monetización de la imagen de marca y de acciones de promoción y distribución. Informes de la monitorización y monetización de la imagen de marca. Acciones de procesamiento de encuestas de satisfacción de los productos o servicios ofrecidos acorde a la imagen de marca. Elaboración de memoria anual que incluya el análisis de la imagen de marca.

## 4 Técnicas de comunicación, protocolo y atención al cliente del guía de micoturismo

Técnicas de acogida. Técnicas de comunicación orales (la voz y el lenguaje). Técnicas de comunicación escritas: creación de guiones de visita. Técnicas de comunicación no verbales: simbólicas y gestuales. Técnicas de protocolo. Protocolo institucional, empresarial y social. Gestión de tiempos de atención y gestión de agenda. Gestión de los medios de respuesta. Normativa en materia de protección al usuario. Organización de eventos de micoturismo y promocionales.

## 5 Micología en la visita de micoturismo

La micología como actividad sostenible. Tipos de toxicidad. Tipos de micología: convencional, ecológica. Historia y cultura de la micología. Especies y sus características. Normativa micológica y normativa alimentaria. Ecosistemas micólogos en España. Sistemas de producción micológicos. Plan de prevención de riesgos laborales en entornos micológicos.

## 6 Itinerarios en el micoturismo

Documentación del área y planeación participativa. Diagnóstico y reconocimiento del área de estudio (propuesta de sendero). Observación de especies: setas, hongos. Diseño del sendero: Determinación y descripción de las estaciones. Actividades complementarias. Aprovechamiento micológico y desarrollo rural.

## 7 La cata en el servicio de micoturismo

La cata en micoturismo: tipos. Preparación del análisis sensorial. Fases de la degustación: aspecto, nariz y boca. Redacción de fichas de cata. Menaje y útiles de degustación. Las especies micológicas en la gastronomía. La limpieza: fases, elementos de seguridad y actuaciones. Plan de prevención de riesgos laborales en entornos micológicos.

## 8 La evaluación del servicio de micoturismo

Documentación de protección de datos de acuerdo a los protocolos de privacidad aula micológica y/o empresa organizadora. Técnicas de evaluación: encuestas de calidad y herramientas externas. Acciones de comunicación y de servicios complementarios de fidelización. Redacción de memorias de evaluación en base a técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de información obtenida. Análisis cualitativo y cuantitativo de las encuestas.

## 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:

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de servicios de micoturismo 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

### Recolección de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas)

Nivel:	2
Código:	MF1813_2
Asociado a la UC:	UC1813_2 - Recolectar hongos comestibles (champiñones, setas y trufas)
Duración (horas):	150
Estado:	Contraste Externo

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Tomar datos del hábitat (ecosistema) utilizando técnicas y procedimientos establecidos en un plan de aprovechamiento micológico.

**CE1.1** Enumerar métodos de búsqueda de información sobre el medio y especies de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas), explicando el procedimiento a seguir con cada uno de ellos, así como el uso de herramientas informáticas y cartográficas (catastro, SIG, ortoimágenes, GPS, brújulas, PDA, entre otras).

**CE1.2** Indicar biotopos en los que se desarrollan hongos comestibles (champiñones, setas y trufas), especificando la biología de especies que se pueden desarrollar en cada uno de ellos.

**CE1.3** Citar aparatos meteorológicos y edafológicos para recogida de datos, explicando su funcionamiento.

**CE1.4** Indicar métodos de toma de datos meteorológicos y edafológicos, explicando cómo se analizan para determinar posibles hábitats de hongos.

**CE1.5** Citar posibles usos del territorio, regímenes de propiedad de parcelas, posibilidades de ganado, explicando su influencia en una gestión micológica sostenible.

**CE1.6** Enumerar datos a recopilar en campo, explicando cómo se van a guardar teniendo en cuenta la metodología establecida en un plan o proyecto de gestión o aprovechamiento de recursos micológicos.

**CE1.7** Enumerar equipos, maquinaria y herramientas utilizadas en las operaciones de toma de datos del hábitat (ecosistema), describiendo su manejo, mantenimiento, limpieza y esterilización según proceda.

**CE1.8** En un supuesto práctico de toma de datos del hábitat (ecosistema), utilizando técnicas y procedimientos establecidos en un plan de aprovechamiento micológico:

- Tomar datos relativos a usos actuales del territorio, del medio físico, de la presencia de setas y trufas, formaciones vegetales asociadas y tipos de suelo, anotándolos en estadillos de campo e introduciéndolos posteriormente de forma digital.

- Marcar sobre cartografía, y en su caso mediante estaquillas in situ, lugares con presencia de setas y trufas, así como formaciones vegetales asociadas, teniendo en cuenta un plan de aprovechamiento micológico.

- Anotar datos y observaciones pertinentes en estadillos de campo, introduciéndolos posteriormente de forma digital según metodología establecida por un plan o proyecto de gestión o aprovechamiento de recursos micológicos.

- Seleccionar equipos, maquinaria y herramientas, manejándolos, manteniéndolos, limpiándolos y esterilizándolos, según proceda, siguiendo las especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

**C2:** Desempeñar actividades de identificación de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, utilizando técnicas y procedimientos establecidos.

**CE2.1** Enumerar materiales necesarios en las operaciones de identificación de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, describiendo condiciones (humedad, temperatura, iluminación, entre otras) en las que se deben almacenar hasta su utilización.

**CE2.2** Explicar técnicas de fotografía, señalando datos digitales a incluir en la misma, ángulos desde los que tomarla y qué composiciones fotográficas revelan características de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas).

**CE2.3** Enumerar hongos comestibles (champiñones, setas y trufas), venenosos, así como amenazados y de interés especial, destacando características morfológicas distintivas.

**CE2.4** Describir métodos de identificación en campo de especies de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, tóxicas o protegidas, haciendo referencia al uso de lupas manuales, guías micológicas, reactivos químicos, entre otros.

**CE2.5** Enumerar equipos, maquinaria y herramientas utilizadas en operaciones de identificación de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, describiendo su manejo, mantenimiento y limpieza, según proceda.

**CE2.6** En un supuesto práctico de identificación de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, siguiendo el protocolo de actuación:

- Acopiar materiales necesarios para la toma de muestras e identificación de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, almacenándolos en condiciones (temperatura, humedad, iluminación, entre otras) recomendadas hasta su utilización.
- Identificar especies de hongos y trufas comestibles, tóxicos, protegidos o de interés especial, mediante el uso de lupas manuales (cuentahilos) y guías micológicas, y en su caso, guardando una muestra para su supervisión por la persona responsable.
- Enviar muestras al laboratorio, conservándolas en las condiciones indicadas por la persona responsable.
- Seleccionar equipos, maquinaria y herramientas, manejándolos, manteniéndolos, limpiándolos y esterilizándolos, según proceda, siguiendo las especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

**C3:** Desempeñar labores de recolección, selección y manipulación de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, utilizando la metodología apropiada en función de la especie y atendiendo a criterios de sostenibilidad, calidad y rentabilidad económica previamente establecidos.

**CE3.1** Enumerar materiales necesarios en las operaciones de recolección, selección y manipulación de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, describiendo condiciones (humedad, temperatura, iluminación, entre otras) en las que se deben almacenar hasta su utilización.

**CE3.2** Explicar problemas de contaminación de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, señalando lugares o factores relacionados con ellos.

**CE3.3** Explicar técnicas de adiestramiento del perro trufero, destacando la importancia de su labor.

**CE3.4** Explicar el desarrollo de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial a lo largo de su ciclo biológico, señalando el estadio de maduración en el que se recolectan.

**CE3.5** Explicar protocolos de toma de muestras de (hongos comestibles -champiñones, setas y trufas-, de interés comercial, especies vegetales asociadas y sustratos), señalando la importancia de su conservación hasta su traslado al laboratorio.

**CE3.6** Describir trabajos de recolección, limpieza y selección de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, indicando categorías de calidad establecidas para dichos productos.

**CE3.7** Enumerar datos a anotar de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial recolectados (kilogramos, calidades, entre otros), explicando la importancia de dicha operación para determinar la rentabilidad económica.

**CE3.8** Enumerar equipos, maquinaria y herramientas utilizadas en las operaciones de recolección, selección y manipulación de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, describiendo su manejo, mantenimiento, limpieza y esterilización según proceda.

**CE3.9** En un supuesto práctico de recolección, selección y manipulación de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, atendiendo a criterios de sostenibilidad, calidad y rentabilidad económica:

- Acopiar materiales utilizados en operaciones de recolección, selección y manipulación de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, almacenándolos en condiciones (temperatura, humedad, iluminación, entre otras) recomendadas hasta su utilización.

- Recolectar hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, en lugares autorizados, alejados de carreteras y vertederos, utilizando técnicas y recipientes de transporte de campo específicos.

- Seleccionar en campo hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, transportándolos a la sala de selección y envasado en cajas o cestas que permitan su conservación.

- Anotar datos de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial recopilados en los lugares de acopio y almacén, en el formato requerido por la persona responsable.

- Envasar hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, clasificándolas por categorías de calidad.

- Controlar parámetros sanitarios y ambientales de la sala de limpieza, clasificación y envasado de hongos comestibles (champiñones, setas y trufas) de interés comercial, actuando sobre el sistema de regulación, conforme al programa de trabajo establecido para cada tipo de hongo.

- Seleccionar equipos, maquinaria y herramientas, manejándolos, manteniéndolos, limpiándolos y esterilizándolos, según proceda, siguiendo las especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

**C4:** Aplicar operaciones de instalación y mantenimiento de infraestructuras de delimitación, señalización, exclusión, observación, protección del lugar y cuantas otras sean necesarias, donde se realiza el aprovechamiento micológico, utilizando técnicas establecidas previamente.

**CE4.1** Enumerar materiales necesarios en operaciones de instalación y mantenimiento de infraestructuras de delimitación, señalización, exclusión, observación, protección del lugar de aprovechamiento micológico y cuantas sean necesarias, describiendo condiciones (humedad, temperatura, iluminación, entre otras) en las que se deben almacenar hasta su utilización.

**CE4.2** Indicar aspectos a revisar de vallados para delimitación de la zona de aprovechamiento micológico y de zonas de exclusión por su interés, entre otros, explicando técnicas a utilizar para su reparación en caso necesario.

**CE4.3** Explicar la forma de instalar, revisar y mantener la señalización legal e informativa del terreno donde se va a llevar a cabo el aprovechamiento micológico, haciendo referencia al proyecto o plan de aprovechamiento micológico.

**CE4.4** Enumerar aspectos a revisar en infraestructuras necesarias para la gestión ordenada del aprovechamiento micológico, describiendo la forma de mantenerlas en estado de uso.

**CE4.5** Enumerar equipos, maquinaria y herramientas utilizadas en operaciones de instalación y mantenimiento de infraestructuras de delimitación, exclusión, observación, protección del lugar de aprovechamiento micológico y cuantas sean necesarias, describiendo su manejo, mantenimiento y limpieza según proceda.

**CE4.6** En un supuesto práctico de instalación y mantenimiento de infraestructuras de delimitación, señalización, exclusión, observación, protección del lugar y cuantas otras sean necesarias donde se realiza el aprovechamiento micológico, utilizando técnicas establecidas previamente:

- Acopiar materiales necesarios en la instalación y mantenimiento de infraestructuras de delimitación, señalización, exclusión, observación, protección del lugar y cuantas otras sean necesarias, almacenándolos en condiciones (temperatura, humedad, iluminación, entre otras) recomendadas hasta su utilización.
- Revisar vallados para delimitación de la zona de aprovechamiento micológico y de zonas de exclusión por su interés, reparándolos en caso necesario, utilizando técnicas establecidas previamente.
- Instalar señalización legal e informativa del terreno donde se va a llevar a cabo el aprovechamiento micológico, revisándola y manteniéndola conforme a lo indicado en el proyecto o plan de aprovechamiento micológico.
- Revisar infraestructuras de la zona de aprovechamiento micológico, manteniéndolas en estado de uso siguiendo el protocolo de trabajo y el proyecto o plan de aprovechamiento micológico.
- Seleccionar equipos, maquinaria y herramientas, manejándolos, manteniéndolos, limpiándolos y esterilizándolos, según proceda, siguiendo las especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

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

C1 respecto a CE1.8; C2 respecto a CE2.6; C3 respecto a CE3.9 y C4 respecto a CE4.6.

### Otras Capacidades:

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

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

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

## Contenidos

### 1 Toma de datos del micotopo

Datos del medio físico y biótico: biotopos, cobertura vegetal, usos del suelo, propiedad de las parcelas, presencia de ganado, datos meteorológicos, edafológicos, entre otros. Métodos de toma de datos de las distintas especies de hongos, así como las formaciones vegetales asociadas.



Mantenimiento de los equipos, materiales, maquinaria y herramientas utilizadas en la toma de datos del micotopo. Equipo de Protección Individual (EPI). Manuales de buenas prácticas en la recolección de setas y trufas. Normativa relativa a condiciones sanitarias para la comercialización de setas para uso alimentario. Normativa sobre buenas prácticas agrarias. Normativa forestal. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental. Criterios de calidad, rentabilidad y sostenibilidad en materia de identificación y recolección de setas y trufas.

## 2 Muestreo e identificación de setas y trufas

Biología de los hongos productores de setas y trufas. Especies de setas y trufas comestibles, tóxicas y venenosas más comunes: nombre científico, medidas, características morfológicas macroscópicas relación directa con árboles o plantas, ejemplares más frecuentes en el área de búsqueda, distancia a las especies vegetales más próximas, ejemplares por metro cuadrado, localización, seguimiento de la población, entre otros. Especies de setas y trufas amenazadas o en peligro de extinción y de interés especial más comunes. Métodos de identificación en campo de setas y trufas. Toma de muestras en campo de setas y componentes del micotopo. Traslado y conservación de las muestras. Toma de fotografías. Mantenimiento de los equipos, materiales, maquinaria y herramientas utilizadas en el muestreo e identificación de setas y trufas. Equipo de Protección Individual (EPI). Manuales de buenas prácticas en la recolección de setas y trufas. Normativa relativa a condiciones sanitarias para la comercialización de setas para uso alimentario. Normativa sobre buenas prácticas agrarias. Normativa forestal. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental. Criterios de calidad, rentabilidad y sostenibilidad en materia de identificación y recolección de setas y trufas.

## 3 Recolección, selección y acondicionamiento de las setas y trufas comestibles

Contaminación de setas y trufas: lugares y factores relacionados. Recolección sostenible: métodos, materiales y herramientas. Criterios de calidad y selección en campo. Valoración cualitativa y cuantitativa de la producción. Transporte y conservación. Métodos de limpieza, selección, manipulación y clasificación. Envasado: métodos, materiales y herramientas. Control sanitario de las instalaciones. Control de la temperatura de las cámaras frigoríficas. Mantenimiento de equipos, materiales, maquinaria y herramientas utilizadas en la recolección, selección y acondicionamiento de las setas y trufas comestibles. Equipo de Protección Individual (EPI). Manuales de buenas prácticas en la recolección de setas y trufas. Normativa relativa a condiciones sanitarias para la comercialización de setas para uso alimentario. Normativa sobre buenas prácticas agrarias. Normativa forestal. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental. Criterios de calidad, rentabilidad y sostenibilidad en materia de identificación y recolección de setas y trufas.

## 4 Instalación y mantenimiento de las infraestructuras de delimitación, señalización, exclusión, observación y protección del aprovechamiento micológico

Infraestructuras de delimitación, señalización, exclusión, observación y protección del aprovechamiento micológico: cartelería, vallados cinéticos, entre otros. Instalación y mantenimiento de las infraestructuras. Materiales utilizados en la instalación y mantenimiento de las infraestructuras: postes, cintas, alambres, entre otros. Mantenimiento de los equipos, materiales, maquinaria y herramientas utilizadas en la instalación y mantenimiento de las infraestructuras de delimitación, señalización, exclusión, observación y protección del aprovechamiento micológico. Equipo de Protección Individual (EPI). Manuales de buenas prácticas en la recolección de setas y trufas. Normativa relativa a condiciones sanitarias para la comercialización de setas para uso alimentario. Normativa sobre buenas prácticas agrarias. Normativa forestal. Normativa sobre

prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental. Criterios de calidad, rentabilidad y sostenibilidad en materia de identificación y recolección de setas y trufas.

## 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:

- Taller de 25.000m<sup>2</sup> por alumno o alumna. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)
- Instalación de 2 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 recolección de setas y trufas, que se acreditará mediante 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.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 3

### OPERACIONES DE VENTA

Nivel:	2
Código:	MF0239_2
Asociado a la UC:	UC0239_2 - REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMERCIALIZACIÓN
Duración (horas):	180
Estado:	Tramitación BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Determinar las variables que condicionan las líneas propias de actuación en la venta de productos y/o servicios en la organización.

**CE1.1** Describir conceptos en las operaciones de venta: "empresa", "mercado", "producto y/o servicio", "cartera de clientes", "argumentario de ventas", "planes de venta", "proyecto empresarial", "canales de comercialización", "canales de comunicación online y offline", identificando sus características.

**CE1.2** Identificar canales de contacto con el cliente, enumerando sus características en el ámbito del marketing digital.

**CE1.3** Describir conceptos de los diferentes canales de comunicación: "publicidad en el punto de venta", "telefonía", "e-mail", "sms", "página Web", "networking", "e-commerce", "website", "chats", "e-CRM", "e-newsletters", "redes sociales", justificando su relevancia en el ámbito de las comunicaciones con clientes.

**CE1.4** Justificar la importancia de las actualizaciones periódicas de las bases de datos de clientes, argumentando su necesidad para una gestión eficiente.

**CE1.5** Explicar en qué medida afecta la normativa de protección de datos de carácter personal en la gestión de un fichero de clientes justificando su importancia y consecuencias de la no aplicación de la misma.

**CE1.6** En un supuesto práctico de planificación de acciones de venta de una empresa comercial minorista en un área metropolitana, a partir de información detallada sobre objetivos de venta, con una cartera de clientes con tipologías heterogéneas -sexo, edad, dirección, e-mail, periodicidad y capacidad de compra, u otras características-:

- Elaborar el plan de actuación comercial utilizando herramientas CRM y/o sistemas ERP u otros, justificando las utilidades de los medios utilizados.
- Definir puntos fuertes y débiles.
- Definir ventajas y desventajas.
- Definir los clientes potenciales, dónde encontrarlos y el medio de contacto.
- Enumerar pautas/criterios a seguir para la actualización de la cartera de clientes.
- Registrar en las aplicaciones de gestión con clientes las acciones planificadas.

**CE1.7** En un supuesto práctico de planificación de acciones de promoción y/o venta de una empresa comercial, contextualizado en un espacio online de venta, a partir de información detallada sobre objetivos de venta de productos y/o servicios:

- Elaborar el plan de actuación comercial de venta online, identificando las diferencias con una venta presencial, en su caso.

- Describir características del espacio web, redes sociales u otros, para la promoción y/o venta online de productos y/o servicios.
- Identificar las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de compra del cliente en espacios online.
- Describir la tipología del cliente online.
- Adaptar las técnicas de promoción y/o venta a la comercialización online.
- Transmitir información del producto y/o servicio en el espacio online.

**C2:** Aplicar técnicas de comunicación que respondan las expectativas del cliente a través de los canales de comercialización justificando los principios de confidencialidad de la información en el ámbito de las ventas de productos y/o servicios.

**CE2.1** Identificar tipologías de clientes, argumentando actitudes y comportamientos habituales según sus características, justificando el procedimiento a seguir según el canal de comunicación.

**CE2.2** Describir las normas de cortesía habituales en el trato con clientes, ejemplificando saludos y/o contactos en función del canal de comunicación empleado y la tipología de cliente.

**CE2.3** Describir técnicas de comunicación habituales según las características de clientes tipo, que faciliten el cumplimiento de sus expectativas, a partir de un listado donde se expongan diferentes perfiles y se simule una breve conversación.

**CE2.4** Analizar información precisa sobre principios de confidencialidad de la información a través de diferentes canales de comunicación, justificando su importancia en la atención al cliente.

**CE2.5** En un supuesto práctico de comunicación presencial, durante un proceso de atención al cliente, partiendo de unos listados de situaciones dadas, donde se expongan diferentes tipologías y roles de clientes:

- Obtener información del listado de clientes e identificar la tipología de los mismos.
- Aplicar en el saludo el trato protocolario que corresponde a cada situación, técnicas y habilidades sociales durante el intercambio de información que faciliten la empatía con el cliente.
- Aplicar una escucha activa, reportando feedback al cliente, transmitiendo la información solicitada con claridad y precisión.
- Identificar gestos, posturas y/o movimientos corporales del interlocutor para reconocer los principales mensajes derivados de la comunicación no verbal.
- Identificar las posibles barreras de comunicación en cada situación.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

**CE2.6** En un supuesto práctico de comunicación no presencial durante un proceso de atención al cliente, a partir de información detallada de una empresa de servicios y con un listado de posibles clientes:

- Obtener información del listado de clientes e identificar a los clientes potenciales efectuando agrupaciones por características similares de los mismos.
- Seleccionar el canal de comunicación adecuado a la estrategia de venta - teléfono, Internet, telefonía móvil, correo electrónico, chats, e-newsletters, e-CRM, u otros canales-.
- Transmitir la información con claridad y precisión de forma oral y/o escrita.
- Identificar las posibles barreras de comunicación según el canal empleado.
- Identificar las medidas correctoras a aplicar ante las barreras de comunicación en cada situación.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

**C3:** Aplicar técnicas estandarizadas de venta de productos y/o servicios a través de distintos canales de comercialización, según la tipología del cliente y la normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

**CE3.1** Describir técnicas y estrategias comerciales de venta como "upselling", "cross-selling" u otras, con acciones tipo que contribuyan a la consecución de los objetivos de ventas, justificando su utilidad.

**CE3.2** Distinguir entre productos sustitutivos y complementarios, ejemplificando en qué situaciones sería óptimo aplicar unos u otros.

**CE3.3** Explicar formas de provocar ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias, cruzadas, entre otras, distinguiendo su utilidad en la consecución de los objetivos de venta.

**CE3.4** Analizar información sobre normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de las ventas por diferentes canales de comunicación, justificando su importancia.

**CE3.5** Describir cualidades que debe poseer y actitudes que debe desarrollar un vendedor contextualizado en diferentes canales de comunicación.

**CE3.6** Identificar variables que intervienen en la conducta y motivaciones de compra, justificando su importancia en función de la tipología y características del cliente.

**CE3.7** Describir elementos de embalado y/o empaquetado de productos: "cajas", "envases", "papeles", "cartones", "separadores", "cercos", "bolsas de almohadillado inflables", "espumas", "redes", "blisters" u otros elementos, identificando sus características en función del producto a utilizar.

**CE3.8** En un supuesto práctico de venta de productos a partir de información detallada sobre una empresa comercial situada en un área metropolitana y con un listado de clientes potenciales y productos:

- Obtener información de los productos: características y estrategia de venta sobre los mismos.
- Aplicar el saludo protocolario adecuado a cada cliente y obtener información de los mismos aplicando una escucha activa sobre la demanda y/o expectativa expuesta.
- Aplicar técnicas y habilidades sociales, durante el intercambio de información que faciliten la empatía y la consecución de los objetivos de ventas.
- Aplicar la estrategia de venta adecuada a la situación presentada: upselling, cross-selling u otras.
- Aplicar técnicas de empaquetado y/o embalado de los productos objeto de la venta.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.

**C4:** Elaborar la documentación posterior a la venta de productos y/o servicios de acuerdo a los procedimientos estandarizados en el ámbito de la actividad de la organización y el canal de comercialización empleado por el cliente.

**CE4.1** Describir las características de la documentación posterior a la venta del producto: "factura", "albarán", "documentación logística", "garantías" u otra documentación, justificando su uso.

**CE4.2** Identificar los elementos que componen el contrato de compraventa de productos y/o servicios, explicando su utilidad.

**CE4.3** Explicar las cláusulas habituales en los contratos de compraventa, justificando su utilidad.

**CE4.4** Diferenciar elementos reflejados en las facturas, tales como: "precio del producto", "descuentos", "recargos" e "impuestos", recopilando las diferencias y características fundamentales según la normativa aplicable y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial.

**CE4.5** Describir las características de los medios de cobro utilizados, tales como: "efectivo", "cheque", "transferencia", "tarjetas", recopilando las diferencias existentes entre ellos y los medios y equipos utilizados.

**CE4.6** En un supuesto práctico de identificación de la documentación derivada la venta, a partir de un listado de productos vendidos de diferente naturaleza y características, que han generado documentación asociada:

- Obtener información derivada del listado de productos vendidos
- Identificar la documentación que lleva asociada cada venta
- Comprobar la concordancia de datos de la venta con la documentación
- Indicar qué documentación habría que entregar a cada cliente
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.

**C5:** Aplicar técnicas de resolución de conflictos en el ámbito de las incidencias presentas por clientes a través de los canales de comercialización.

**CE5.1** Identificar la naturaleza de los conflictos e incidencias en el ámbito comercial, explicando el posible origen de los mismos y las técnicas para identificarlos.

**CE5.2** Describir técnicas para afrontar incidencias en el ámbito comercial como quejas, reclamaciones, sugerencias, devoluciones de productos u otras situaciones, explicando las características que las identifican.

**CE5.3** Enumerar la documentación que se utiliza para registrar las incidencias de los clientes, explicando la información que ha de contener.

**CE5.4** Describir el proceso que debe seguir una reclamación formulada por un cliente, enumerando las posibles fases a seguir.

**CE5.5** En un supuesto práctico simulado de devolución de productos por un cliente, en una empresa comercial situada en un área metropolitana y partiendo de unas órdenes, protocolos de actuación y medios proporcionados por la organización:

- Obtener información del cliente y sus características, efectuando una escucha activa sobre la incidencia expuesta.
- Informar al cliente del proceso a seguir en la presentación de su demanda, canalizando la incidencia a un superior jerárquico si sobre pasa el ámbito de su responsabilidad.
- Cumplimentar la documentación requerida a través del correspondiente formulario, online u offline.
- Tramitar la incidencia según órdenes recibidas, introduciendo esta información en la herramienta informática de gestión de clientes.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.

**CE5.6** En un supuesto práctico simulado de tratamiento de incidencias con clientes tipo, a partir de información detallada en un listado de incidencias:

- Obtener información del listado de incidencias.
- Describir el procedimiento a seguir según los protocolos establecidos
- Identificar las causas que la han provocado la incidencia
- Delimitar el ámbito de responsabilidad.
- Actuación acorde al sistema aplicando los criterios establecidos.

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

C1 respecto a CE 1.6; C2 respecto a CE 2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE 3.8; C4 respecto a CE 4.6; C5 respecto a CE 5.5 y CE 5.6.

## Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

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

## Contenidos

### 1 Organización del entorno comercial

Definición de conceptos en las operaciones de ventas: la empresa, el mercado, el producto, el cliente.

El argumentario de ventas y el plan de actuación comercial.

Objetivos de las organizaciones.

Fabricantes, distribuidores y consumidores.

Las ventas y la distribución: evolución y tendencias.

Los canales de comunicación y venta con clientes.

Modelos de comercio a través de los canales digitales: venta online y offline.

Estructura y proceso comercial en la empresa.

### 2 Relación con el cliente en el ámbito de las ventas

El vendedor profesional: aproximación al cliente.

Técnicas de venta presencial: características y barreras habituales.

Técnicas de venta no presencial: características y barreras habituales.

Comportamiento del consumidor y/o usuario: detección de necesidades.

VARIABLES EN LA CONDUCTA Y MOTIVACIONES DE COMPRA ONLINE/OFFLINE.

Normas de cortesía en el trato con el cliente, los tratos protocolarios.

Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

### 3 Gestión de las ventas en las organizaciones empresariales

Las ventas de productos y/o servicios: fases de la venta y cierre.

Las ventas a través de los diferentes canales de comercialización.

El argumentario de ventas.

Técnicas y estrategias comerciales: upselling, cross-selling.

El cliente: características y tipología. El cliente prescriptor.

Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

### 4 Planificación comercial, el producto y su presentación

Organización y planificación comercial online/offline.

Potenciar la imagen y el posicionamiento de marca.

La agenda comercial online/offline.

Planificación de las visitas de venta: gestión de tiempos y rutas.

Herramientas de gestión de clientes: gestión del fichero de clientes. CRM, sistemas de Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning), Streak u otras herramientas de gestión.

Presentación del producto y/o servicio: atributos y características.

El empaquetado y embalado de productos: materiales y técnicas.

## 5 Documentación en el proceso de venta de productos y servicios

Documentos propios de la compraventa.

El contrato de compraventa: características y elementos.

Factura: elementos que la componen.

Los impuestos en la facturación: IVA e IRPF.

Cálculo de PVP -Precio de venta al público-: márgenes y descuentos.

Medios habituales de pago: los medios electrónicos.

Justificantes de pago.

Medios de pago en Internet.

Medios electrónicos: TPV, PDA, datáfono.

## 6 Negociación y resolución de conflictos, en el ámbito de las reclamaciones de ventas

Técnicas de negociación y resolución de conflictos en el ámbito de las reclamaciones.

Fidelización y calidad del servicio.

Programa de fidelización de clientes: objetivo y características.

El servicio postventa: incidencias del servicio.

Definición y tipos de incidencias de clientes y usuarios: fases del proceso.

Registro de las reclamaciones de clientes: documentación.

Aplicaciones de gestión en las incidencias de clientes.

## 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:

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

- Instalación de 2 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 realización de la venta de productos y/o servicios a través de los canales de comercialización, 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 4

### COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9996_2
Asociado a la UC:	UC9996_2 - COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés, 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 y una argumentación estructurada.
- Redactar un conjunto detallado 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 los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.

## 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 5

### PRIMEROS AUXILIOS

Nivel:	2
Código:	MF0272_2
Asociado a la UC:	UC0272_2 - ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Relacionar la información obtenida sobre los signos de alteración orgánica con el estado del accidentado y las características de la asistencia como primer interviniente.

**CE1.1** Diferenciar los conceptos de urgencia, emergencia y catástrofe en primeros auxilios.

**CE1.2** Definir técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones derivadas de la manipulación de personas accidentadas.

**CE1.3** En un supuesto práctico de identificación del estado del accidentado:

- Identificar el nivel de consciencia.
- Identificar las posibles lesiones y traumatismos y sus mecanismos de producción.
- Seleccionar las maniobras posturales ante lesiones.
- Comunicar la información al servicio de emergencias.
- Manejar la terminología médico sanitaria de primera intervención.
- Utilizar los elementos de protección individual.
- Definir las técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones.

**CE1.4** En un supuesto práctico de intervención para la valoración inicial de un accidentado:

- Identificar y justificar la mejor forma de acceso al accidentado.
- Identificar los posibles riesgos.
- Asegurar la zona según el protocolo establecido.
- Efectuar las maniobras necesarias para acceder al accidentado.

**CE1.5** En un supuesto práctico de valoración inicial de un accidentado:

- Concretar las pautas de actuación según el protocolo para la valoración inicial.
- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.
- Utilizar las técnicas posturales apropiadas ante situaciones de compromiso ventilatorio.
- Utilizar las técnicas de hemostasia apropiadas ante situaciones de hemorragias externas.

**C2:** Aplicar técnicas y maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas según protocolo establecido.

**CE2.1** Describir los conceptos de reanimación cardio-pulmonar básica e instrumental según un protocolo.

**CE2.2** Describir técnicas de desobstrucción de la vía aérea en la atención inicial según un protocolo.

**CE2.3** En un supuesto práctico de compromiso ventilatorio de un accidentado:

- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.

- Efectuar la maniobra frente-mentón.
  - Utilizar las técnicas posturales según un protocolo ante situaciones de compromiso ventilatorio.
- CE2.4** En un supuesto práctico de compromiso circulatorio de un accidentado:
- Seleccionar el material e instrumental de reanimación cardio-pulmonar básica.
  - Aplicar las técnicas básicas e instrumentales de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués.
  - Aplicar las técnicas básicas de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués utilizando equipo de oxigenoterapia y desfibrilador automático.
  - Utilizar las técnicas de hemostasia según un protocolo ante situaciones de hemorragias externas.

**C3:** Aplicar técnicas de primeros auxilios en la atención inicial a accidentados sin parada cardio-respiratoria.

**CE3.1** Definir el protocolo de una Cadena de Supervivencia en relación a los primeros auxilios.

**CE3.2** Explicar las acciones de colaboración con los equipos de emergencia en los primeros auxilios durante la atención inicial y primera clasificación de pacientes ante una catástrofe y en situación de emergencia colectiva.

**CE3.3** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Vigilar a un accidentado para valorar su evolución.
- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.
- Efectuar la maniobra frente-mentón.

**CE3.4** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia en un accidentado con atragantamiento:

- Seleccionar la maniobra en función de la edad de un accidentado según un protocolo.
- Valorar la gravedad de la obstrucción según un protocolo.
- Aplicar las maniobras de desobstrucción según un protocolo.
- Efectuar la desobstrucción de una embarazada.
- Concretar las pautas de comunicación con el servicio de emergencia en una obstrucción grave.

**CE3.5** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Aplicar las técnicas oportunas recogidas en un protocolo establecido ante posibles accidentados con lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con crisis convulsiva.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con quemaduras.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con hemorragia externa.
- Actuar conforme a un protocolo establecido ante situaciones de parto inminente.

**CE3.6** En un supuesto práctico de primeros auxilios en situación de emergencia a un accidentado:

- Actuar en función de la gravedad y el tipo de lesiones.
- Determinar las técnicas de primeros auxilios que se deben aplicar.
- Discriminar las técnicas que no debe aplicar el primer interviniente de forma autónoma, por exceso de riesgo o por ser específicas de otros profesionales.
- Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.

**C4:** Aplicar técnicas de movilización e inmovilización en la atención inicial a accidentados para su traslado.

**CE4.1** Describir los métodos para efectuar el rescate de un accidentado según un protocolo.

**CE4.2** Describir los métodos de inmovilización aplicables para un transporte seguro cuando el accidentado tiene que ser trasladado.

**CE4.3** En un supuesto práctico de movilización e inmovilización de un accidentado, elegir un método dadas las posibles lesiones del accidentado y/o las circunstancias de los accidentes.



**CE4.4** Describir lesiones, patologías y traumatismos susceptibles de atención inicial y aspectos a tener en cuenta para su prevención, en función del medio en el que se desarrolla la actividad para:

- Describir causas que lo producen.
- Definir síntomas y signos.
- Precisar pautas de actuación y atención inicial según un protocolo.

**CE4.5** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.
- Efectuar la maniobra frente-mentón.
- Explicar las repercusiones de un traslado inadecuado.
- Confeccionar camillas y sistemas para la inmovilización y transporte de enfermos y/o accidentados utilizando materiales convencionales e inespecíficos o medios de fortuna.

**C5:** Aplicar técnicas de comunicación y de apoyo emocional a accidentados, familiares e implicados, presentes en el entorno de la emergencia.

**CE5.1** Definir un protocolo de comunicación con accidentados y con posibles testigos e implicados en una situación de emergencia.

**CE5.2** Describir unas técnicas de la comunicación con el accidentado en función de su estado de consciencia.

**CE5.3** En un supuesto práctico de una situación que dificulta la comunicación y donde se presta asistencia a un accidentado:

- Asegurar el entorno de intervención según protocolo establecido.
- Aplicar técnicas facilitadoras de la comunicación interpersonal.
- Discriminar los factores que predisponen ansiedad.

**CE5.4** En un supuesto práctico en situación de emergencia donde se especifican situaciones de tensión ambiental, especificar las técnicas a emplear para:

- Controlar una situación de duelo según un protocolo establecido.
- Controlar situaciones de ansiedad y angustia según protocolo establecido.
- Controlar situaciones de agresividad según protocolo establecido.

**CE5.5** En un supuesto práctico de aplicación de primeros auxilios no exitoso (muerte del accidentado), describir las posibles manifestaciones de estrés de la persona que socorre e indicar las acciones para superar psicológicamente el fracaso.

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

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4, CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.3 y CE4.5; C5 respecto a CE5.3, CE5.4 y CE5.5.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

## Contenidos

### 1 Valoración inicial del accidentado como primer interviniente

El botiquín de primeros auxilios: instrumentos, material de cura, fármacos básicos.  
Primeros auxilios: concepto, principios generales, objetivos y límites.  
El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección, responsabilidad y ética profesional.  
El primer interviniente como parte de la cadena asistencial.  
Terminología anatomía y fisiología.  
Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios.  
Actuación general ante emergencia colectiva y catástrofe: conceptos relacionados con emergencias colectivas y catástrofes, métodos de "triage" simple, norias de evacuación.

## 2 Asistencia al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico como primer interviniente

La Cadena de Supervivencia: eslabones de actuación.  
Características de la Cadena de Supervivencia.  
Resucitación cardiopulmonar básica (RCPB): valoración del nivel de consciencia; comprobación de la ventilación; protocolo de RCPB ante una persona inconsciente con signos de actividad cardíaca; protocolo de RCPB ante una persona con parada cardio-respiratoria; RCPB en niños de 1 a 8 años y RCPB en lactantes.  
Transporte de un enfermo repentino o accidentado: valoración de la situación; posiciones de transporte seguro; técnicas de inmovilización y transporte utilizando medios convencionales y materiales inespecíficos o de fortuna; confección de camillas utilizando medios convencionales o inespecíficos.

## 3 Atención inicial de primeros auxilios en situaciones de emergencia sin parada cardio-respiratoria

Valoración del accidentado: primaria y secundaria.  
Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado para asegurar el posible traslado: posición lateral de seguridad, posiciones de espera no lesivas o seguras, recogida de un lesionado.  
Métodos para desobstruir la vía aérea y facilitar la respiración: accesorios de apoyo a la ventilación y oxigenoterapia.  
Intoxicaciones por vía respiratoria: intoxicaciones por inhalación de humos y gases.  
Signos y síntomas de urgencia: fiebre, crisis anafilácticas, vómitos y diarrea, desmayos, lipotimias, síncope y "shock".  
Heridas: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico.  
Hemorragias: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico.  
Traumatismos: esguinces, contusiones, luxaciones, fracturas, traumatismos torácicos, traumatismos craneoencefálicos, traumatismos de la columna vertebral, síndrome de aplastamiento, politraumatizados y traslados.  
Accidentes de tráfico: orden de actuación, medidas respecto a la seguridad de la circulación y a los heridos en el accidente y aspectos esenciales de los accidentes de tráfico.  
Lesiones producidas por calor y por frío.  
Cuerpos extraños: en la piel, ojos, oídos y nariz.  
Accidentes eléctricos. Electrocutión: lesiones producidas por la electricidad y los rayos.  
Intoxicaciones por alcohol y estupefacientes.  
Cuadros convulsivos: epilepsia y otros cuadros convulsivos.

## 4 Intervención de apoyo psicológico al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia como primer interviniente

Psicología de la víctima.

Comunicación: canales y tipos. Comunicación asistente-accidentado.  
Comunicación asistente-familia.  
Habilidades sociales. Actitudes personales que facilitan o dificultan la comunicación.  
Estrategias de control del estrés.  
Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia: crisis, duelo, tensión, agresividad y ansiedad.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, 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, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia, 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.