



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Y FINANCIERA DEL COMERCIO INTERNACIONAL**

Código: COM086_3

NIVEL: 3

GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC0242_3: Realizar y controlar la gestión administrativa en las operaciones de importación /exportación y/o introducción /expedición de mercancías	7
4. Guía de Evidencia de la UC0243_3: Gestionar las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios	25
5. Guía de Evidencia de la UC0244_3: Gestionar las operaciones de cobro y pago en las transacciones internacionales	39
6. Guía de Evidencia de la UC1010_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional	55
7. Glosario de términos utilizado en Gestión administrativa y financiera del comercio internacional	69



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.



Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

Primero.- Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

Segundo.- Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

Tercero.- Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las**



dimensiones de la competencia- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

Cuarto.- Cuando la persona candidata se someta a evaluación de competencia de alguna/s de las unidades de competencia UC0242_3, UC0243_3, UC0244_3 y, simultáneamente, de la unidad de competencia UC1010_3 se recomienda evaluar de forma conjunta las competencias lingüísticas en el uso del inglés y las competencias propias de la/s unidad/es de competencia evaluada/s, y someter al candidato a situaciones profesionales de evaluación significativas del conjunto.

Para ello, en la situación profesional de evaluación de las unidades de competencia UC0242_3, UC0243_3, UC0244_3 podrá incluirse el desarrollo de alguna/s actividad/es que permitan que la persona candidata pueda demostrar la competencia en el uso del inglés y pueda darse por evaluada la UC1010_3.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los cuatro criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0242_3: Realizar y controlar la gestión administrativa en las operaciones de importación /exportación y/o introducción /expedición de mercancías”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL COMERCIO INTERNACIONAL

Código: COM086_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0242_3: Realizar y controlar la gestión administrativa en las operaciones de importación /exportación y/o introducción /expedición de mercancías.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización y control de la gestión administrativa en las operaciones de importación /exportación y/o introducción /expedición de mercancías, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Conseguir la información relacionada con el régimen administrativo, legal y fiscal de las actividades de comercio internacional, a través de la***



normativa aplicable con carácter general y aquella que corresponda a los países implicados en la operación.

- 1.1. Acceder a las fuentes de información sobre normativa internacional, a través de los proveedores habituales del servicio.
- 1.2. Identificar el régimen administrativo y comercial de las operaciones de compraventa internacional en función del tipo de operación, la mercancía a comercializar y el origen/destino de la misma.
- 1.3. Identificar las implicaciones de la normativa aplicable al Comercio Internacional en la gestión administrativa, en función del tipo de operación.
- 1.4. Identificar el marco legal y fiscal exterior en las operaciones de exportación, a partir de la legislación específica del país de destino.
- 1.5. Obtener información acerca de las barreras al Comercio Internacional, a través de las fuentes de información específicas.
- 1.6. Identificar las responsabilidades y costes por la incorrecta aplicación de los procedimientos y exigencias aduaneras, a partir de la normativa arancelaria.

2. Tratar la información relativa a clientes, proveedores y operaciones de compraventa internacional, según el procedimiento de archivo y actualización establecido.

- 2.1. Determinar el procedimiento de archivo y actualización de la información de clientes y proveedores, en función de los criterios establecidos por la organización.
- 2.2. Elaborar el fichero maestro de clientes y proveedores, incluyendo la información más relevante e identificativa del sujeto de la operación.
- 2.3. Obtener información sobre la capacidad de suministro de productos, a través de los departamentos de fabricación y almacén.
- 2.4. Procesar la información necesaria de la operación de compraventa internacional, en el formato y medios establecidos por la organización.
- 2.5. Mantener actualizada la información acerca del estado de las operaciones, introduciendo los datos obtenidos en la propia organización así como los intercambiados con clientes y proveedores.

3. Gestionar la documentación administrativa en operaciones de comercio internacional, conforme a la normativa aplicable a cada operación, según el tipo de mercancía, los Incoterms acordados en el contrato de compraventa y el país de origen y destino.

- 3.1. Obtener la documentación electrónica necesaria para el comercio internacional, a través de las fuentes adecuadas en cada caso (Cámaras de Comercio, Hacienda, otras).
- 3.2. Cumplimentar el contrato de compraventa internacional, reflejando en el clausulado las condiciones pactadas, y utilizando lengua propia o extranjera según proceda.
- 3.3. Confeccionar la documentación exigida para el comercio internacional, interpretando adecuadamente los Incoterms y codificando la partida arancelaria que corresponda con la mercancía.
- 3.4. Gestionar los certificados que deben acompañar a la mercancía, en función de la mercancía y el país de origen/destino de la misma, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- 3.5. Confeccionar la declaración de valor de las mercancías, teniendo en cuenta los Incoterms acordados.
- 3.6. Liquidar los impuestos y gravámenes que afectan al comercio internacional, calculando las cantidades en función de los Incoterms utilizados.
- 3.7. Tramitar la documentación elaborada, siguiendo el procedimiento administrativo oficial.



4. Gestionar el seguro de las mercancías en operaciones de comercio internacional, según las condiciones de la operación y conforme a lo establecido en el contrato de compraventa.

- 4.1. Identificar el riesgo y necesidades de cobertura de la operación de compraventa internacional, a partir de las condiciones de la operación, en función del tipo de operación.
- 4.2. Comprobar las cláusulas incluidas en las pólizas de seguro, prestando especial atención a las más usuales.
- 4.3. Implementar las herramientas de tramitación y gestión integrada a distancia del riesgo, seleccionando aquella que más se adapte a la organización, de acuerdo con el departamento informático.
- 4.4. Solicitar la contratación de la póliza de seguros, según las condiciones establecidas en el contrato de compraventa internacional.
- 4.5. Confeccionar los partes de notificación a las compañías de seguros, incluyendo todos los datos de la expedición y cumpliendo los plazos de comunicación incluidos en la póliza.
- 4.6. Comunicar el siniestro a la compañía aseguradora, cumpliendo con lo establecido en la póliza, el Código de Comercio y la Ley del Seguro.
- 4.7. Identificar las actuaciones, responsabilidades e indemnizaciones en caso de siniestro, a partir del condicionado de la póliza contratada.

5. Atender las demandas de información de clientes, proveedores y demás interlocutores durante las diferentes fases de la operación de comercio internacional, utilizando la lengua propia o extranjera según proceda.

- 5.1. Responder a las demandas de información de los comerciales, en el tiempo y forma establecidos.
- 5.2. Resolver las dudas que surgen durante los contactos con clientes o proveedores, según las especificaciones recibidas internamente acerca de la operación.
- 5.3. Notificar al cliente o proveedor los trámites administrativos y autorizaciones en la exportación e importación, según los procedimientos establecidos.
- 5.4. Comunicar el estado de desarrollo de las operaciones a clientes, transitarios, compañías de seguros u otros intermediarios, de forma permanente, con información detallada y actualizada.

6. Controlar el cumplimiento de la normativa aplicable y las condiciones del contrato en operaciones de comercio internacional a través del procedimiento establecido por la organización.

- 6.1. Verificar la cumplimentación de la documentación requerida en las operaciones de comercio internacional, según la normativa aplicable.
- 6.2. Confirmar la documentación relativa al transporte y al seguro que acompañan al producto, así como las instrucciones para el transportista, en cumplimiento del contrato de compraventa internacional.
- 6.3. Comprobar el cumplimiento de los plazos de entrega, de los Incoterms y de la calidad del producto en destino, según las condiciones y características acordadas en contrato.
- 6.4. Gestionar las incidencias en el desarrollo de la operación de compraventa internacional, teniendo en cuenta los intereses de todas las partes implicadas.
- 6.5. Supervisar el proceso de liquidación de siniestros, junto con las compañías aseguradoras y/o personas afectadas, hasta su ultimación.



b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0242_3: Realizar y controlar la gestión administrativa en las operaciones de importación /exportación y/o introducción /expedición de mercancías. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Consecución de la información necesaria en relación el régimen administrativo, legal y fiscal de las actividades de comercio internacional.

- Acuerdos e integraciones económicas internacionales.
- Organizaciones y organismos económicos internacionales.
- Sistemas de información aplicados al comercio internacional.
- OMC - Organización Mundial del Comercio.
- Política comercial comunitaria.
- El derecho aduanero comunitario.
- Las medidas de política comunitaria arancelaria.
- Barreras al comercio internacional.
 - Barreras fiscales: IVA, Impuestos Especiales (IIEE), derechos arancelarios, medidas de defensa de la competencia, exenciones de efecto equivalente.
 - Barreras técnicas: Normalización, certificación, homologación y control de calidad.
- Contratación internacional.
 - Contratos de transporte.
 - *INCOTERMS*.
 - Garantías y avales.
 - Medios de cobro y pago.

2. Tratamiento de la información relativa a clientes, proveedores y operaciones de compraventa internacional.

- Clasificación de los clientes/proveedores y criterios de organización.
 - Frecuencia de compra /venta.
 - Volumen.
 - Rentabilidad.
 - Otros.
- Tipos de archivos de los clientes/proveedores.
 - Principal.
 - Secundario.
 - Físico.
 - Informático.
- Sistemas de organización y tratamiento de la información.
 - Convencionales.
 - Electrónicos.
- Procedimientos de archivo de información.
 - Funciones y objetivos.
 - Fichas de contenido.
 - Bancos de datos.
 - Técnicas y herramientas de archivo.



- Conservación y vigencia.
- Aspectos legales aplicables.
- Fichero maestro de clientes y proveedores.
- Confección de fichas y bases de datos de clientes y proveedores.
 - Elementos.
 - Codificación.
 - Modelos.
- Comunicación interna entre departamentos.
- Aplicaciones informáticas aplicadas a la confección de fichas y bases de datos de clientes y proveedores.
- Conservación de la información y documentación.
 - Copias de seguridad de la información /documentación.
 - Tipos.
 - Características.
 - Funciones.
 - Vigencia de la documentación.
 - Soportes: discos duros, discos externos, DVD, *pendrive*, u otros.
- Actualización y ampliación del archivo documental.

3. Gestión de la documentación administrativa en operaciones de comercio internacional.

- Proceso documental de la operación comercial.
 - Información y documentación de la operación a conservar.
 - Manejo de tarifas de precios.
 - Tramitación de pedidos.
 - Gestión de facturas proforma.
 - Gestión de facturas comerciales.
- Tipos de origen de la mercancía.
 - Preferencial.
 - No preferencial.
- La aduana y los destinos aduaneros.
 - Despacho aduanero.
 - Almacenes de depósito temporal.
 - Importación temporal.
 - Tráfico de perfeccionamiento.
 - Tránsito.
- Los aranceles.
 - Códigos TARIC.
 - El impuesto aduanero.
 - El valor de la mercancía en aduana.
- Métodos de valoración de la mercancía.
 - Método principal: valor de transacción.
 - Métodos secundarios.
 - Ajustes de valor en aduana.
- Fiscalidad internacional.
 - Sujeto pasivo.
 - Base imponible.
 - IVA.
 - IIEE (Impuestos Especiales).
 - Depósitos fiscales.

4. Gestión del seguro de las mercancías en operaciones de comercio internacional.



- Clasificación de los seguros en operaciones de comercio internacional.
 - Seguro de crédito a la exportación.
 - Seguro de la mercancía.
 - Seguro del transporte.
 - Seguro de responsabilidad civil.
 - Seguro de caución: garantías aduaneras y garantía de importador/exportador.
- Riesgos asegurables.
- Coberturas habituales.
- Tipos de pólizas y contratos de seguro.
 - Riesgos cubiertos y excluidos.
 - Pólizas flotantes en base a la declaración de valor.
- Siniestros.
 - Comunicación.
 - Reclamación.
 - Responsabilidades.
 - Indemnizaciones.

5. Comunicación con clientes, proveedores y demás interlocutores durante las diferentes fases de la operación de comercio internacional.

- Habilidades comunicativas.
 - Escucha activa.
 - *Feed back*.
- Proceso de transmisión y recepción de información en la comunicación.
 - Recepción.
 - Acogida.
 - Identificación.
 - Gestión.
 - Despedida.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
- Modelos de comunicación comercial.
- Comunicación escrita.
 - Correo electrónico.
 - Mensajería instantánea.
 - Correo postal.
- Expresión verbal/no verbal. Reglas de comunicación telefónica.
- Normativa de seguridad y confidencialidad.
- Comunicación activa.
- Satisfacción del cliente. Control de la calidad de la prestación del servicio.
 - Conceptos básicos de calidad de prestación de un servicio.
 - Técnicas para medir la calidad del servicio.
- Procedimientos de calidad.

6. Control del cumplimiento de la normativa aplicable y las condiciones del contrato en operaciones de comercio internacional.

- Control de la documentación de la mercancía.
 - Documentación comercial.
 - Seguro.
 - Transporte.
 - Certificados.
 - Homologaciones.
- Gestión de incidencias.
- Tramitación de siniestros.



- Control de clientes/proveedores.
 - Frecuencia de pedidos.
 - Consumo.
 - Tamaño de los pedidos.
 - Variaciones en compras/ventas.
 - Cumplimiento de plazos y condiciones de pago, entrega y otros.
 - Incidencias.
 - Rentabilidad.
- Creación de sistema de alertas de nuevos clientes/proveedores.
- Control de reclamaciones en las operaciones de compraventa internacional.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Tramitación administrativa en el comercio internacional.
 - Proceso comercial en las operaciones de compraventa internacional.
 - Proceso documental de la operación comercial.
 - Información y documentación de la operación a conservar.
- Normativa de contratación internacional.
 - Operaciones de compraventa internacional.
 - Obligaciones de las partes que intervienen.
 - Cláusulas generales del contrato de compraventa internacional.
- Normativa relativa a los seguros de la mercancía.
- Normativa fiscal en función del territorio y la mercancía.
- Normativa aduanera.
- Aplicaciones informáticas.
 - Gestión administrativa de comercio internacional vía ERP.
 - Bases de datos, procesador de texto y hojas de cálculo.
 - Firma electrónica.
 - Sistema EDI.
 - De correo electrónico.
 - Gestión de relación con clientes CRM.
 - De gestión de tareas.
 - Navegadores de Internet.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
 - 1.3 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.4 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
 - 1.5 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.
2. En la relación con los compañeros de trabajo deberá:



- 2.1 Comunicarse de forma clara y concisa con los compañeros, respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.2 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a otros compañeros que esperan el resultado de sus procesos.
 - 2.3 Compartir la información de interés.
3. En relación con los clientes y proveedores deberá:
- 3.1 Adoptar una actitud de escucha activa, cortés y diligente.
 - 3.2 Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas designadas en cada momento.
 - 3.3 Orientarse al cliente demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades de forma satisfactoria.
 - 3.4 Intentar mejorar los resultados a través de soluciones alternativas.
 - 3.5 Valorar las propuestas de cada proveedor con equidad y transparencia.
 - 3.6 Evaluar el servicio prestado de manera ecuánime y siguiendo el procedimiento establecido.
 - 3.7 Comunicarse de forma fluida, principalmente cuando haya incidencias en el servicio contratado.
4. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá:
- 4.1 Moderar las discusiones, las situaciones críticas y los procesos de negociación.
 - 4.2 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
 - 4.3 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
 - 4.4 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.
 - 4.5 Cuidar la imagen personal cuando se represente a la organización en algún encuentro o reunión con clientes y/o proveedores.
 - 4.6 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
 - 4.7 Tener capacidad para la mejora de los problemas que surgen en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0242_3: Realizar y controlar la gestión administrativa en las operaciones de importación /exportación y/o introducción /expedición de



mercancías, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar en el ámbito administrativo una operación de compraventa internacional, en importación o exportación, para mercancía de propósito general mediante transporte multimodal, controlando el cumplimiento de la normativa aplicable y aplicando los procedimientos establecidos en la organización. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Identificar las condiciones del *Incoterm* que rige la operación.
2. Elaborar el contrato de compraventa internacional.
3. Determinar los certificados de la mercancía que resultarán necesarios durante la operación.
4. Calcular la liquidación del arancel e impuesto sobre el valor añadido de la mercancía.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos, materiales, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (información de la operación: cliente, mercancía, origen, destino e *Incoterm*, esquema de cláusulas de contrato de compraventa internacional, tipos arancelarios e impositivos aplicables, modelos de impresos para declarar el valor de la mercancía y liquidar impuestos).
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por

tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Identificación de las condiciones del Incoterm de la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de los términos internacionales de comercio (<i>Incoterms</i>). - Manejo de los aspectos que regulan los <i>Incoterms</i>: la entrega de mercancías, la transmisión de riesgos, la distribución de gastos y los trámites de documentos aduaneros. - Identificación de la responsabilidad en el <i>Incoterm</i> asignado a la operación: vendedor, comprador o compartida. - Identificación de las implicaciones de coste y riesgo que afectan a la compañía en la operación. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Elaboración del contrato.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de la información necesaria acerca de los participantes y del detalle de la operación. - Selección de las cláusulas adecuadas a la operación. - Personalización del documento conforme a la operación de compraventa. - Cumplimiento de la normativa aplicable. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Determinación de los certificados de la mercancía.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los certificados necesarios, en función del <i>Incoterm</i> asignado a la operación y los países de origen y destino. - Identificación de los organismos/entidades a los que se debe acudir para la obtención de cada certificado. - Cumplimiento de los procedimientos oficiales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cálculo de las liquidaciones de aranceles e impuestos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de la base imponible para el arancel y el impuesto sobre el valor añadido de la mercancía. - Aplicación del tipo correspondiente a la mercancía y países objeto de la operación. - Cumplimentación del documento de valor en aduana. - Cumplimentación del modelo de autoliquidación de IVA.



El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.

Escala A

4	<i>La elaboración del contrato de compraventa internacional se efectúa obteniendo toda la información necesaria entre los datos aportados, seleccionando adecuadamente todas las cláusulas que requiere la operación, personalizando correctamente el documento con todos los datos de la operación de compraventa y respetando la normativa aplicable.</i>
3	<i>La elaboración del contrato de compraventa internacional se efectúa obteniendo toda la información necesaria entre los datos aportados, seleccionando adecuadamente todas las cláusulas que requiere la operación, personalizando el documento con la mayoría de los datos necesarios de la operación de compraventa y respetando la normativa aplicable.</i>
2	<i>La elaboración del contrato de compraventa internacional se efectúa obteniendo toda la información necesaria entre los datos aportados, seleccionando las cláusulas que requiere la operación con algún error, personalizando el documento con la mayoría de los datos necesarios de la operación de compraventa y respetando la normativa aplicable.</i>
1	<i>La elaboración del contrato de compraventa internacional se efectúa obteniendo alguna información de la necesaria entre los datos aportados, seleccionando las cláusulas que requiere la operación con algún error, personalizando el documento solo con algunos de los datos necesarios de la operación de compraventa y sin respetar algún aspecto de la normativa aplicable.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>La determinación de los certificados que deben acompañar a la mercancía se efectúa identificando todos los certificados en función del Incoterm asignado y los países involucrados en la operación, identificando adecuadamente los organismos/entidades a los que acudir para su obtención, cumpliendo los procedimientos oficiales establecidos al respecto.</i>
3	<i>La determinación de los certificados que deben acompañar a la mercancía se efectúa identificando todos los certificados en función del Incoterm asignado y los países involucrados en la operación, identificando con algún error los organismos/entidades a los que acudir para su obtención, cumpliendo los procedimientos oficiales establecidos al respecto.</i>
2	<i>La determinación de los certificados que deben acompañar a la mercancía se efectúa sin identificar todos los certificados necesarios en función del Incoterm asignado y los países involucrados en la operación, identificando con algún error los organismos/entidades a los que acudir para su obtención, cumpliendo los procedimientos oficiales establecidos al respecto.</i>
1	<i>La determinación de los certificados que deben acompañar a la mercancía se efectúa sin identificar la mayor parte de los certificados necesarios en función del Incoterm asignado y los países involucrados en la operación y sin identificar los organismos/entidades a los que acudir para su obtención.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

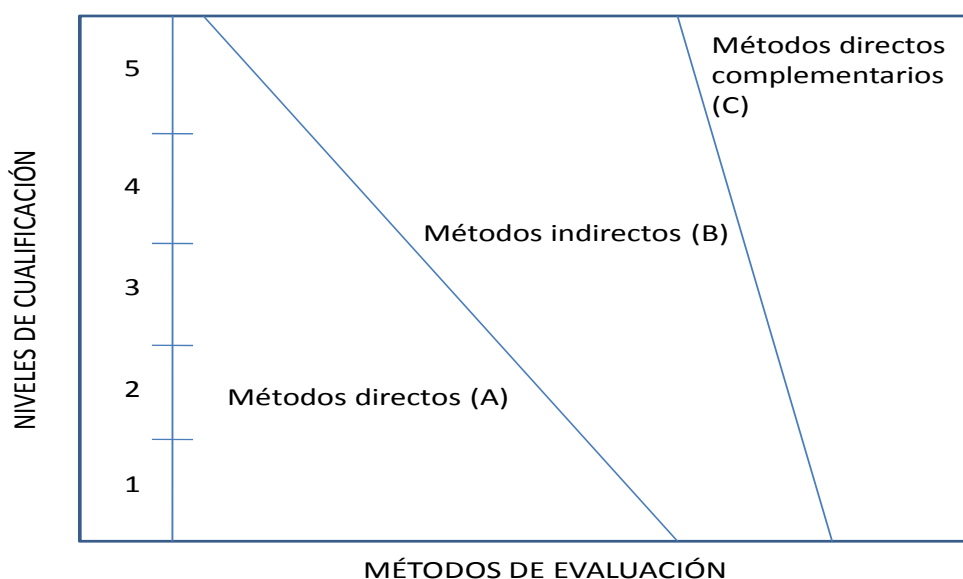
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este



principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la realización y control de la gestión administrativa en las operaciones de importación /exportación y/o introducción /expedición de mercancías, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de las habilidades analíticas, comunicativas y de cálculo, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente



con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
1. La destreza en el manejo de los *Incoterms*, principalmente los más utilizados: CIF-FOB para marítimo y FCA-CIP para multimodal.
 2. La seguridad acerca de los certificados que han de acompañar al envío, en función del tipo de mercancía y los países de origen-destino.
 3. La capacidad para identificar adecuadamente el arancel aplicable a una mercancía. Puede ser conveniente proporcionar al candidato la base de datos TARIC para comprobar su manejo.



4. La observancia de la normativa aplicable en materia de comercio internacional en función de las características de la operación propuesta.
5. La respuesta ante una contingencia relacionada con el cambio en el *Incoterm* asignado a una operación de importación o la modificación del país de destino de la mercancía en un caso de exportación.
6. Que durante la realización de la situación profesional de evaluación se pueda valorar la competencia del candidato ante una demanda de información en la lengua extranjera acerca de la cuál indique que tiene experiencia. Esta competencia está reflejada en las actividades profesionales 3 y 5 relacionadas con el “saber hacer”.
7. Que durante la realización de la situación profesional de evaluación se pueda valorar la competencia del candidato en los aspectos relacionados con la contratación de seguros para las mercancías (riegos, coberturas, tipos de pólizas) y la relación con los diferentes interlocutores participantes en la operación.

Esta valoración se puede realizar a través de preguntas relacionadas con la operación durante el desarrollo de la situación profesional de evaluación.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0243_3: Gestionar las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL COMERCIO INTERNACIONAL

Código: COM086_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0243_3: Gestionar las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión de las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Proponer vías de financiación en operaciones de comercio internacional, analizando la información financiera.**



- 1.1. Identificar las fuentes de financiación primarias y secundarias en operaciones de comercio internacional, a través de entidades públicas y privadas de apoyo a la importación y exportación.
- 1.2. Identificar las entidades de apoyo al comercio internacional, a través de los canales habituales en el sector.
- 1.3. Establecer procedimientos de búsqueda de información, a partir de las redes de información sectorial y los bancos de datos nacionales.
- 1.4. Obtener información financiera de los mercados internacionales, aplicando técnicas de investigación comercial.
- 1.5. Obtener información acerca de posibles ayudas y/o conciertos en los mercados internacionales, según los procedimientos establecidos.
- 1.6. Procesar los datos recogidos, organizando la información de cara a posteriores consultas.
- 1.7. Determinar las posibles vías de financiación para la operación de comercio internacional, realizando los cálculos que permitan minimizar los costes financieros.

2. Determinar la cobertura necesaria sobre los riesgos relativos al crédito y la divisa en los que se instrumenta la operación de comercio internacional, teniendo en cuenta la información de los mercados y los productos que ofrecen las aseguradoras.

- 2.1. Identificar la normativa aplicable a la operación de financiación internacional tanto a nivel nacional, de la Unión Europea y exterior.
- 2.2. Identificar el tipo de crédito para el comprador o vendedor, en función de las características de la operación.
- 2.3. Seleccionar la divisa en la que puede instrumentarse la operación, evaluando los costes y riesgos que supone su utilización.
- 2.4. Determinar el riesgo de cambio y de interés en las operaciones con divisas a plazo, calculando las posibles fluctuaciones según el mercado que corresponda.
- 2.5. Seleccionar la cobertura más apropiada para los riesgos de cambio y de interés de la divisa, analizando las diferentes modalidades que ofrecen las entidades especializadas.
- 2.6. Identificar los riesgos financieros de la operación, consultando reconocidas fuentes de seguros de crédito y del mercado de divisas.
- 2.7. Evaluar las alternativas de cobertura de riesgo, conforme a las características de la operación y los actores que participen.
- 2.8. Evaluar las condiciones de las pólizas de seguro de crédito, calculando la cobertura necesaria, comparando las propuestas de seguro, según los procedimientos establecidos.

3. Gestionar la operativa de cobro y pago contratada con la entidad financiera en operaciones internacionales, cumpliendo los requisitos exigidos y la normativa aplicable.

- 3.1. Identificar la operativa asociada a la gestión de los medios de cobro y pago en moneda extranjera, en función de los plazos y requisitos para cada una.
- 3.2. Tramitar la operativa sobre los medios de cobro y pago en moneda extranjera con la entidad financiera, aplicando el procedimiento establecido.
- 3.3. Cumplimentar la documentación derivada de las operaciones de cobro y pago, solicitando la información pertinente a la otra parte implicada en la operación.
- 3.4. Gestionar la contratación de la cobertura de riesgo seleccionada, a través de la entidad financiera, en tiempo y forma.
- 3.5. Gestionar la adquisición o mantenimiento de saldos en divisas extranjeras, cumpliendo los requisitos exigidos por las entidades financieras.
- 3.6. Implementar las herramientas de tramitación y gestión integrada a distancia del riesgo, seleccionando aquella que más se adapte a la organización, con la colaboración del departamento informático.



4. Tramitar la documentación derivada del crédito o financiación mediante entidad externa, en función del tipo de operación.

- 4.1. Evaluar las diversas modalidades de crédito y financiación, en función de las características de los bienes y servicios que se exportan o importan.
- 4.2. Identificar los requisitos para recibir crédito a la exportación, en función del tipo de operación, la mercancía o servicio, el cliente final y país de destino.
- 4.3. Identificar los requisitos para recibir financiación a la importación, en función del tipo de operación, la mercancía o servicio, el proveedor y país de origen.
- 4.4. Gestionar la documentación contractual requerida por la entidad financiera concedente del crédito a la exportación, según el procedimiento establecido.
- 4.5. Cumplimentar la documentación solicitada por la entidad financiera concedente de la financiación a la importación, conforme a la normativa aplicable.

5. Solicitar financiación en licitaciones internacionales, conforme al pliego de condiciones de la convocatoria.

- 5.1. Identificar los requisitos exigidos por la convocatoria de concurso internacional, a través del pliego de condiciones, utilizando lengua extranjera.
- 5.2. Cumplimentar la documentación solicitada en el concurso internacional en colaboración con los departamentos implicados, incluyendo la información requerida.
- 5.3. Presentar la propuesta ante el organismo convocante, cumpliendo plazos y condiciones.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0243_3: Gestionar las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Propuesta de vías de financiación en operaciones de comercio internacional.

- Financiación de las operaciones de exportación.
 - Crédito a la exportación.
 - Los seguros de crédito a la exportación.
 - Préstamos gubernamentales y créditos institucionales.
 - *Factoring.*
 - *Forfaiting.*
 - *Project finance.*
 - Cálculo financiero de descuento de efectos.
 - Cálculo financiero de rentas.
 - Búsqueda de información sobre financiación de exportaciones: fuentes físicas e informáticas.
- Financiación de las operaciones de importación.
 - Divisa propia o diferentes divisas.
 - *Leasing.*
 - Cálculo del coste de la financiación en función de la divisa elegida.



- Cálculo financiero de préstamos.
- Cálculo financiero de líneas de crédito.
- Búsqueda de información sobre financiación de importaciones: fuentes físicas e informáticas.

2. Determinación de la cobertura necesaria sobre los riesgos relativos al crédito y la divisa en los que se instrumenta la operación de comercio internacional.

- El riesgo en las operaciones de comercio internacional: Concepto y tipos.
- Cobertura de los riesgos en operaciones de comercio internacional.
 - Garantía, avales y seguros.
 - Divisas internacionales.
 - Derivados financieros: Futuros y opciones.
- Mercados de valores internacionales.
 - Índices bursátiles de referencia.
- Aplicaciones informáticas.
 - Gestión de seguros y operaciones en divisas.

3. Gestión de la operativa de cobro y pago contratada con la entidad financiera en operaciones internacionales.

- Sistema de intercambio de datos bancarios y financieros: SWIFT.
- Gestión del riesgo de cambio.
- Gestión del riesgo de interés.
- Cálculo financiero.
 - Capitalización y actualización simple.
 - Capitalización y actualización compuesta.
 - TAE.
- Aplicaciones informáticas.
 - Gestión de créditos.

4. Tramitación de la documentación derivada del crédito o financiación mediante entidad externa.

- Características de los créditos.
 - Plazos y momentos para la devolución.
 - Importe del crédito e intereses.
 - Cobertura del riesgo.
- Contratación crediticia:
 - Documentación.
 - Trámites.

5. Solicitud de financiación en licitaciones internacionales.

- Licitaciones internacionales.
 - Tipos y características.
- Pliegos de condiciones generales y particulares.
 - Documentación y requisitos.
 - Fianzas y garantías.
 - Capacidad y experiencia de la empresa.
- Preparación de la documentación del concurso.
 - Propuesta técnica.
 - Oferta económica.



Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Medios de financiación en el comercio internacional.
- Contratación internacional.
- INCOTERMS: Condiciones de entrega de las mercancías.
- Medios de cobro y pago internacionales.
- Aplicaciones informáticas.
 - Gestión financiera internacional.
 - Bases de datos, procesador de texto y hojas de cálculo.
 - Firma electrónica.
 - Sistema SWIFT.
 - Sistema EDI.
 - De correo electrónico.
 - Gestión de relación con clientes CRM.
 - De gestión de tareas.
 - Navegadores de Internet.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
 - 1.3 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.4 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
 - 1.5 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.
2. En la relación con los compañeros de trabajo deberá:
 - 2.1 Ayudar a desarrollar las habilidades, aptitudes y capacidades profesionales de los subordinados y colaboradores.
 - 2.2 Comunicarse de forma clara y concisa con los compañeros, respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.3 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a otros compañeros que esperan el resultado de sus procesos.
3. En relación con los proveedores deberá:
 - 3.1 Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas designadas en cada momento.
 - 3.2 Intentar mejorar los resultados a través de soluciones alternativas.
 - 3.3 Valorar las propuestas de cada proveedor con equidad y transparencia.



- 3.4 Evaluar el servicio prestado de manera ecuaníme y siguiendo el procedimiento establecido.
 - 3.5 Comunicarse de forma fluida, principalmente cuando haya incidencias en el servicio contratado.
4. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá:
- 4.1 Moderar las discusiones y las situaciones críticas.
 - 4.2 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
 - 4.3 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
 - 4.4 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.
 - 4.5 Cuidar la imagen personal cuando se represente a la organización en algún encuentro o reunión con los proveedores.
 - 4.6 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
 - 4.7 Tener capacidad para la mejora de los problemas que surgen en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0243_3: Gestionar las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para diseñar e implementar una propuesta de financiación para una operación de importación de un contenedor de mercancía desde un país con moneda diferente al euro y pago aplazado, minimizando el coste financiero de la operación, respetando la normativa internacional aplicable y cumpliendo los procedimientos establecidos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:



1. Calcular los riesgos de cambio e interés de la operación.
2. Determinar la cobertura más apropiada sobre los riesgos de la operación.
3. Elaborar la documentación financiera de la operación.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos, materiales, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (información de la operación: país vendedor, proveedor, mercancía, divisa, precio, forma y plazo de pago; contrato de compraventa, cotizaciones del mercado de divisas, cotizaciones del tipo de interés, datos acerca de los productos financieros disponibles: futuros y opciones, procedimientos de actuación con entidades financieras).
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Cálculo de los riesgos de cambio e interés de la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación del riesgo de cambio de la divisa, en función de las características de la operación y la información financiera entregada.- Identificación del riesgo de interés en la financiación, en función de las características de la operación y la información financiera entregada.- Estimación de las posibles fluctuaciones según el plazo de pago establecido en la operación.

	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Determinación de la cobertura más apropiada sobre los riesgos de la operación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Comparación de las coberturas ofrecidas por los diferentes productos financieros.- Cálculo del coste financiero de cada producto.- Negociación con la entidad financiera.- Selección de la cobertura.- Cumplimiento de los procedimientos establecidos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Elaboración de la documentación financiera de la operación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de la operativa exigida por el producto financiero seleccionado.- Planificación temporal de los trámites y requisitos.- Obtención de información del proveedor.- Tramitación administrativa con la entidad financiera. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>

Escala A

4	<p><i>La determinación de la cobertura más apropiada sobre los riesgos de la operación se efectúa comparando las coberturas ofrecidas por todos los productos, calculando el coste para cada caso, negociando con las entidades financieras las condiciones más ventajosas, seleccionando la cobertura más apropiada según las características de la operación, todo ello, cumpliendo con los procedimientos establecidos.</i></p>
3	<p><i>La determinación de la cobertura sobre los riesgos de la operación se efectúa comparando las coberturas ofrecidas por todos los productos, calculando el coste solo en determinados casos, negociando algunas condiciones con las entidades financieras, seleccionando la cobertura más apropiada según las características de la operación, todo ello, cumpliendo con los procedimientos establecidos.</i></p>
2	<p><i>La determinación de la cobertura sobre los riesgos de la operación se efectúa comparando con algún error las coberturas ofrecidas por todos los productos, calculando el coste solo en determinados casos, negociando algunas condiciones con las entidades financieras, seleccionando una cobertura que no es la más apropiada para las características de la operación, todo ello, cumpliendo con los procedimientos establecidos.</i></p>
1	<p><i>La determinación de la cobertura sobre los riesgos de la operación se efectúa comparando con errores las coberturas ofrecidas por todos los productos, calculando el coste solo en determinados casos y sin negociar condiciones con las entidades financieras, seleccionando una cobertura que no es la más apropiada para las características de la operación, todo ello, cumpliendo parcialmente con los procedimientos establecidos.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>La elaboración de la documentación financiera de la operación se efectúa identificando correctamente la operativa exigida por el producto financiero seleccionado, planificando todos los plazos de trámites y requisitos, obteniendo la información necesaria del proveedor y gestionando adecuadamente los trámites administrativos con la entidad financiera.</i>
3	<i>La elaboración de la documentación financiera de la operación se efectúa identificando correctamente la operativa exigida por el producto financiero seleccionado, planificando la mayoría de los plazos de trámites y requisitos, obteniendo la información necesaria del proveedor y gestionando con algún error los trámites administrativos con la entidad financiera.</i>
2	<i>La elaboración de la documentación financiera de la operación se efectúa identificando con errores la operativa exigida por el producto financiero seleccionado, planificando la mayoría de los plazos de trámites y requisitos, obteniendo la información necesaria del proveedor y gestionando con algún error los trámites administrativos con la entidad financiera.</i>
1	<i>La elaboración de la documentación financiera de la operación se efectúa identificando con errores la operativa exigida por el producto financiero seleccionado, planificando algunos de los plazos de trámites y requisitos, obteniendo alguna información del proveedor y gestionando con algún error los trámites administrativos con la entidad financiera.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

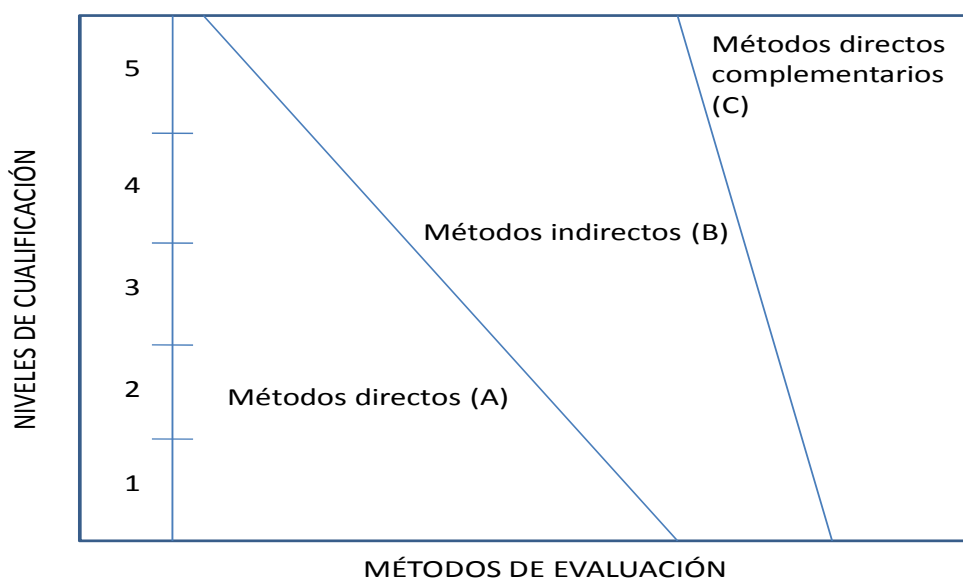
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este



principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión de las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades de cálculo y toma de decisiones en operaciones de compraventa internacional, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo



explicitado por la persona candidata se complementa con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
1. Que la moneda del comprador pueda ser dólar, yen o yuán.
 2. Que la mercancía a importar puedan ser bienes de equipo o manufacturas de consumo: textil, calzado o juguetes.
 3. La destreza en el manejo de los productos financieros de cobertura de riesgos: futuros y opciones, en sus diferentes versiones.
 4. La seguridad en el cálculo de los costes financieros de cada producto en función de los datos aportados sobre la operación.



5. La habilidad en la negociación de las condiciones del producto con la entidad financiera.
6. El cumplimiento de la normativa internacional aplicable y la seguridad en los trámites administrativos necesarios.
7. Que la valoración de ciertos aspectos que supongan interactuar con un tercero (proveedor o entidad financiera) pueda efectuarse a través de una simulación realizada por parte de algún miembro de la comisión.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0244_3: Gestionar las operaciones de cobro y pago en las transacciones internacionales”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL COMERCIO
INTERNACIONAL**

Código: COM086_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0244_3: Gestionar las operaciones de cobro y pago en las transacciones internacionales.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión de las operaciones de cobro y pago en las transacciones internacionales, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Identificar las características de los diferentes medios de cobro y pago en las operaciones de comercio internacional, analizando los riesgos y costes asociados así como la normativa aplicable en cada país.**



- 1.1. Identificar las fuentes básicas de información sobre los posibles medios de cobro o pago internacionales, a través de los canales habituales del sector.
- 1.2. Identificar el marco legal y fiscal exterior, analizando la legislación específica sobre medios de pago aplicable en el país de destino de la mercancía.
- 1.3. Obtener información sobre los medios de cobro y pago internacionales, aplicando las técnicas de investigación habituales, según los procedimientos establecidos.
- 1.4. Identificar los medios de pago a través de Internet y los sistemas de certificación digital, entre las entidades reconocidas y autorizadas.
- 1.5. Determinar las características de los medios de pago por Internet examinando la normativa de aplicación en las operaciones de compraventa internacional.
- 1.6. Identificar los riesgos políticos y comerciales que afectan a los medios de cobro y pago, consultando fuentes de información reconocidas sobre mercados externos.
- 1.7. Estimar los riesgos y costes de los diferentes medios de cobro y pago, teniendo en cuenta las implicaciones del país de destino y el cliente o proveedor comercial.
- 1.8. Presentar las conclusiones derivadas del análisis de los riesgos y costes relativos a los medios de cobro y pago, mediante un informe estructurado y sintético.

2. Determinar el medio de cobro o pago más adecuado a las características de la operación de comercio internacional, en función de los productos financieros disponibles.

- 2.1. Obtener información sobre el contexto de la operación de compraventa, valorando aspectos significativos y relevantes en la gestión de los medios de cobro y pago.
- 2.2. Identificar el riesgo de impago en la operación, consultando reconocidas fuentes de seguros de crédito.
- 2.3. Identificar las ventajas de obtener financiación mediante instrumentos financieros internacionales, analizando las diferentes modalidades que ofrecen las entidades especializadas.
- 2.4. Establecer la documentación acreditativa de la entrega de la mercancía, conforme al contrato de compraventa internacional.
- 2.5. Elaborar el documento de cobro o pago seleccionado, conforme a los datos obtenidos de la operación de compraventa.
- 2.6. Implementar las herramientas de tramitación y gestión de los medios de cobro y pago, seleccionando aquella que más se adapte a la organización, de acuerdo con el departamento informático.

3. Gestionar las garantías y avales en las operaciones de comercio internacional, en función del tipo de operación, las características del cliente y el país de origen o destino de la mercancía.

- 3.1. Identificar los riesgos inherentes al contrato de compraventa internacional, con el apoyo del departamento o servicio jurídico de la operación.
- 3.2. Seleccionar los tipos de garantías y avales adecuados a la operación, conforme a las cláusulas del contrato de compraventa internacional.
- 3.3. Comprobar las garantías y avales exigibles a las partes intervinientes en la operación, según la normativa aplicable a nivel nacional e internacional.
- 3.4. Elaborar la documentación relativa a garantías y/o avales, conforme al medio acordado con la entidad financiera seleccionada.
- 3.5. Verificar el cumplimiento de forma y plazo en la documentación requerida, según el procedimiento interno establecido.

4. Gestionar el cobro o pago de la operación de comercio internacional, coordinando los trámites documentales y administrativos.

- 4.1. Identificar los documentos liberatorios del cobro o pago de la operación, a partir del contrato de compraventa internacional.
- 4.2. Verificar los datos en los documentos de la operación, conforme al medio de cobro o pago elegido.



- 4.3. Tramitar la documentación administrativa ante los organismos oficiales, teniendo en cuenta el país de destino y el tipo de operación.
- 4.4. Solucionar los errores o retrasos en la documentación de exportación o importación, seleccionando el procedimiento más adecuado.
- 4.5. Revisar la documentación a entregar a las entidades financieras y clientes, confirmando que está correctamente cumplimentada, según la normativa aplicable.
- 4.6. Solicitar el cobro de la mercancía al departamento correspondiente, según las condiciones acordadas para la operación.
- 4.7. Proponer alternativas para el cobro de los impagos, identificando las causas de cada caso.
- 4.8. Tramitar el cobro de los impagos, según el procedimiento establecido en la organización.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0244_3: Gestionar las operaciones de cobro y pago en las transacciones internacionales. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Identificación de las características de los diferentes medios de cobro y pago en las operaciones de comercio internacional.

- Fuentes de información internacional reconocidas.
- Marco legal y fiscal en los países origen y destino de la operación.
- Medios de cobro y pago.
 - Cheque bancario.
 - Orden de pago simple.
 - Orden de pago documentaria.
- Riesgos y costes de los medios de cobro y pago.
 - Riesgo país.
 - Riesgo comercial.
 - Usos y costumbres del país de destino.
 - Gastos administrativos.
- Tipos de documentos: emisión, cumplimentación y legalización en su caso.
 - Documentos financieros.
 - Documentos informativos y comerciales.
 - Documentos de transporte.
 - Documentos de seguro.
 - Documentos administrativos y aduaneros.
 - Certificados de la mercancía.

2. Determinación del medio de cobro o pago más adecuado a las características de la operación de comercio internacional.

- Instrumentos financieros.
- Medios de cobro y pago internacionales.
 - Características.
 - Documentación necesaria.
 - Normativa aplicable.



- La Remesa en las operaciones de compraventa internacionales.
 - Remesa simple
 - Remesa documentaria.
- El crédito documentario en las operaciones de comercio internacional.
 - Concepto e importancia del crédito documentario.
 - Partes que intervienen.
 - Principales tipos de crédito documentario.
 - La carta de crédito.
 - Operativa del crédito documentario.
 - Potenciales riesgos del crédito documentario.
 - Ventajas.
 - Inconvenientes.
 - Coste.
 - Relación entrega de la mercancía-pago.
 - Las fechas en los créditos documentarios.
 - Documentación requerida por la entidad financiera.
- Riesgo de impago.

3. Gestión de las garantías y avales en las operaciones de comercio internacional.

- Contratos de compraventa internacional.
- Costes de la operación de seguro.
- Productos de las entidades de crédito.
 - Garantía de licitación.
 - Garantía de buena ejecución.
 - Garantía de anticipo.
 - Garantía de calidad.
 - Garantías de préstamos.
 - Garantía comercial.
 - Garantía de retención.
- La fianza.
 - Partes que intervienen.
 - Fianza internacional.

4. Gestión del cobro o pago de la operación de comercio internacional.

- Gestión de la documentación para el cobro/pago con clientes/proveedores.
 - Tipos y requisitos de los documentos según país. Búsqueda de información.
 - Comprobación y verificación de los documentos.
 - Solución de errores de los documentos. Retrasos.
 - Acciones preventivas y correctoras de conflictos con clientes/proveedores en retrasos, impagos y otros en la compraventa internacional.
 - Utilización de aplicaciones informáticas para tramitar y gestionar la documentación de la operación con clientes/proveedores.
- Tramitación administrativa ante organismos oficiales.
- Gestión de impagos.
- Seguridad de pagos y cobros en comercio electrónico.
- Tipos de pagos y cobros en internet:
 - Tarjeta de crédito.
 - Pagos en sesión.
 - Pagos fuera de sesión.
- Aplicaciones informáticas.
 - Sistema SWIFT.
 - Sistema EDI.



Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Operativa de medios de cobro y pago internacionales.
- *INCOTERMS*. Condiciones de entrega de la mercancía.
- Manual de Procedimiento.
- Aplicaciones informáticas.
 - Gestión financiera internacional.
 - Bases de datos, procesador de texto y hojas de cálculo.
 - Firma electrónica.
 - De correo electrónico.
 - De gestión de tareas.
 - Navegadores de Internet.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
 - 1.3 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.4 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
 - 1.5 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.
2. En la relación con los compañeros de trabajo deberá:
 - 2.1 Comunicarse de forma clara y concisa con los compañeros.
 - 2.2 Colaborar con los compañeros en el desarrollo de tareas conjuntas respetando los procedimientos establecidos en la organización.
 - 2.3 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a otros compañeros que esperan el resultado de sus procesos.
 - 2.4 Compartir la información de interés.
3. En relación con los proveedores deberá:
 - 3.1 Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas designadas en cada momento.
 - 3.2 Intentar mejorar los resultados a través de soluciones alternativas.
 - 3.3 Valorar las propuestas de cada proveedor con equidad y transparencia.
 - 3.4 Evaluar el servicio prestado de manera ecuánime y siguiendo el procedimiento establecido.
 - 3.5 Comunicarse de forma fluida, principalmente cuando haya incidencias en el servicio contratado.
4. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá:



- 4.1 Moderar las discusiones, las situaciones críticas y los procesos de negociación.
- 4.2 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
- 4.3 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
- 4.4 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.
- 4.5 Cuidar la imagen personal cuando se represente a la organización en algún encuentro o reunión con clientes y/o proveedores.
- 4.6 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
- 4.7 Tener capacidad para la mejora de los problemas que surgen en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0244_3: Gestionar las operaciones de cobro y pago en las transacciones internacionales, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar el cobro de una operación de exportación de un contenedor de mercancía a un país no europeo, ya sea americano o asiático, mediante un crédito documentario, minimizando los riesgos en la operación, respetando la normativa internacional aplicable y cumpliendo los procedimientos establecidos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Evaluar los riesgos y costes de la operación.
2. Determinar las garantías/avales adecuados a la operación.
3. Identificar la documentación acreditativa de la entrega de la mercancía.



4. Controlar los trámites documentales.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos, materiales, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (información de la operación: país comprador, cliente, mercancía, precio e *Incoterm*, forma de pago y plazo de embarque; contrato de compraventa, clausulado de crédito documentario, informes comerciales, garantías y avales, documentación de transporte, documentos de seguro, documentación administrativa).
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Evaluación de los riesgos y costes de la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los riesgos que afectan a la operación.- Identificación del riesgo de impago en la operación.- Detalle de los costes asociados al medio de pago seleccionado.- Determinación de los costes derivados del <i>Incoterm</i> de la operación.- Elaboración de informe de conclusiones acerca de los riesgos y costes. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Determinación de las garantías/avales adecuados a la</i>	<ul style="list-style-type: none">- Manejo de las cláusulas en el contrato de compraventa, identificando los aspectos relativos a garantías y avales.



<p><i>operación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de las garantías/avales, según los objetivos comerciales de la organización.- Solicitud de la documentación exigida a través de la entidad financiera, utilizando el formato adecuado en cada necesidad.- Comprobación de las garantías/avales del comprador, según los acuerdos reflejados en el contrato de compraventa y la normativa internacional aplicable. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Identificación de la documentación acreditativa de la entrega de la mercancía.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Manejo de las cláusulas en el contrato de compraventa.- Reconocimiento de las condiciones de libramiento del pago por parte del comprador.- Descripción de los plazos de cumplimiento de las obligaciones documentales.- Establecimiento de las responsabilidades particulares en la obtención de la documentación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Control de los trámites documentales.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación del cumplimiento de forma y plazo en la documentación aportada por la entidad financiera del cliente, según los acuerdos reflejados en el contrato de compraventa y la normativa internacional aplicable.- Revisión del contenido de los documentos de la operación, verificando que cumplen con la normativa internacional aplicable.- Solución de las incidencias en la documentación, seleccionando el procedimiento más adecuado en cada caso.- Cumplimiento de los procedimientos establecidos, a nivel interno y con los organismos oficiales. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>

Escala A

4	<i>La evaluación de los riesgos y costes de la operación se efectúa identificando los principales riesgos (económicos, políticos y comerciales) que afectan a la operación así como el riesgo de impago en la misma, detallando todos los costes asociados al medio de pago seleccionado, determinando con exactitud los costes derivados del Incoterm de la operación y elaborando informe detallado de las conclusiones acerca de los riesgos y costes.</i>
3	<i>La evaluación de los riesgos y costes de la operación se efectúa identificando algunos de los principales riesgos (económicos, políticos y comerciales) que afectan a la operación así como el riesgo de impago en la misma, detallando todos los costes asociados al medio de pago seleccionado, determinando con exactitud los costes derivados del Incoterm de la operación y elaborando informe con las conclusiones más relevantes acerca de los riesgos y costes.</i>
2	<i>La evaluación de los riesgos y costes de la operación se efectúa sin identificar alguno de los principales riesgos (económicos, políticos y comerciales) que afectan a la operación, detallando los costes más significativos del medio de pago seleccionado, determinando la mayoría de los costes derivados del Incoterm de la operación y elaborando informe con las conclusiones más relevantes acerca de los riesgos y costes.</i>
1	<i>La evaluación de los riesgos y costes de la operación se efectúa sin identificar algunos de los principales riesgos (económicos, políticos y comerciales) que afectan a la operación, detallando los costes más significativos del medio de pago seleccionado, determinando con errores los costes derivados del Incoterm de la operación y elaborando informe con algunas conclusiones.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>La identificación de la documentación acreditativa de la entrega de la mercancía se efectúa manejando adecuadamente las cláusulas en el contrato de compraventa, reconociendo con exactitud las condiciones de libramiento del pago por parte del comprador, describiendo al detalle los plazos de cumplimiento con las obligaciones documentales y estableciendo las responsabilidades dentro de la organización en la obtención de la documentación.</i>
3	<i>La identificación de la documentación acreditativa de la entrega de la mercancía se efectúa manejando adecuadamente las cláusulas en el contrato de compraventa, reconociendo las condiciones de libramiento del pago por parte del comprador, describiendo los plazos de cumplimiento con las obligaciones documentales aunque sin establecer las responsabilidades dentro de la organización en la obtención de la documentación.</i>
2	<i>La identificación de la documentación acreditativa de la entrega de la mercancía se efectúa manejando con alguna dificultad las cláusulas en el contrato de compraventa, reconociendo las condiciones de libramiento del pago por parte del comprador, describiendo los plazos de cumplimiento con las obligaciones documentales con algún error y sin establecer las responsabilidades dentro de la organización en la obtención de la documentación.</i>
1	<i>La identificación de la documentación acreditativa de la entrega de la mercancía se efectúa manejando sin gran destreza las cláusulas en el contrato de compraventa, reconociendo algunas de las condiciones de libramiento del pago por parte del comprador, describiendo los plazos de cumplimiento con las obligaciones documentales con errores y sin establecer las responsabilidades dentro de la organización en la obtención de la documentación.</i>



Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

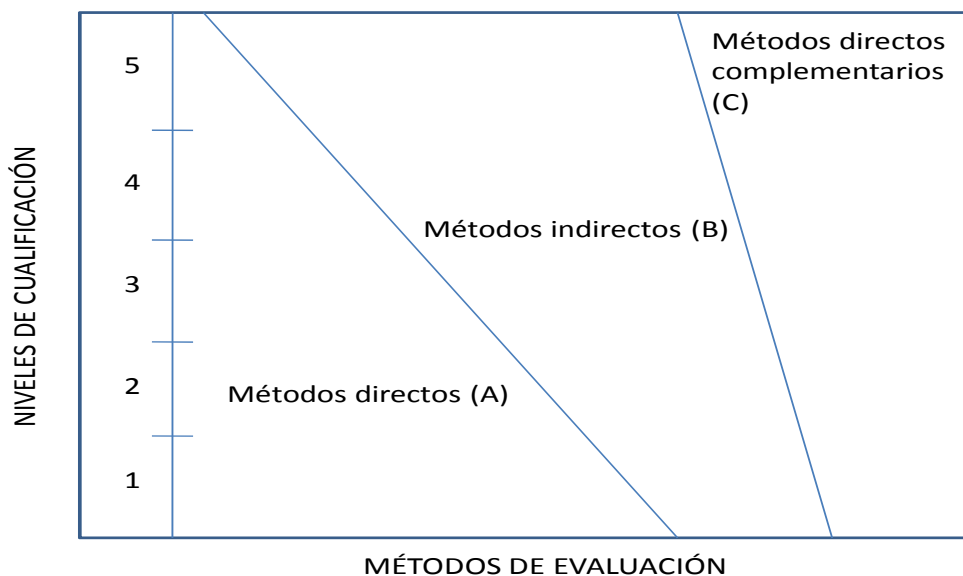
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión de las operaciones de cobro y pago en transacciones internacionales se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades analíticas y de negociación en operaciones de compraventa internacional, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.



El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
1. Que la mercancía propuesta pueda ser de tipo alimentario: aceite, vino o leche.
 2. La destreza en el manejo de los *Incoterms*, principalmente los más utilizados: CIF-FOB para marítimo y FCA-CIP para multimodal.
 3. La seguridad en la interpretación de las cláusulas del contrato de compraventa y del crédito documentario entregado.
 4. La habilidad en la selección de las garantías y avales más convenientes para la organización.
 5. El cumplimiento de la normativa internacional aplicable y la seguridad en los trámites administrativos necesarios.
 6. La respuesta ante una contingencia relacionada con una discrepancia en los términos del crédito documentario al no ajustarse a lo previamente pactado en el contrato de compraventa.
 7. La respuesta ante una contingencia relacionada con el impago de la operación, valorando las decisiones que adoptaría para reconducir la situación.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1010_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

COM316_3 Marketing y compraventa internacional.

COM086_3 Gestión administrativa y financiera del comercio internacional.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL COMERCIO INTERNACIONAL

Código: COM086_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1010_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la comunicación en inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Determinar la información requerida para la ejecución de operaciones de comercio internacional desde diversas fuentes orales en lengua inglesa y teniendo en cuenta el contexto.***



- 1.1. Obtener la información relevante en la ejecución de operaciones de comercio internacional durante reuniones, conversaciones y entrevistas con clientes y proveedores, aunque los discursos no estén estructurados.
 - 1.2. Identificar la información contextual y no verbal en conversaciones complejas entre terceros, a través del tono, el humor y comportamiento de los interlocutores.
 - 1.3. Extraer las instrucciones de trabajo o especificaciones técnicas de operaciones o productos, a partir de las manifestaciones orales de los interlocutores.
 - 1.4. Obtener la información de los materiales audiovisuales técnicos, haciendo uso del diccionario.
 - 1.5. Obtener información detallada de las reclamaciones sobre productos, servicios u operaciones internacionales, a través de preguntas directas.
- 2. Determinar la información explícita e implícita, en lengua inglesa, sobre los medios documentales habituales en operaciones de comercio internacional.**
- 2.1. Identificar los datos e información contenida en documentación tipo de comercio internacional, páginas web y otros medios, extrayendo la información relevante para las operaciones de este negocio.
 - 2.2. Determinar la terminología y jerga propias de las operaciones de comercio internacional en la documentación profesional habitual, utilizando herramientas de traducción.
 - 2.3. Obtener el significado de términos desconocidos, a través de fuentes de consulta externa.
 - 2.4. Determinar la información implícita en informes, estudios de mercado y/o documentación de análisis, aplicando criterios de contextualización y coherencia al documento o situación profesional en que se enmarca.
 - 2.5. Evaluar la necesidad de acudir a profesionales de la traducción, según la complejidad y rigor necesarios en la interpretación de los textos profesionales.
 - 2.6. Transmitir a los superiores la necesidad de acudir a profesionales de la traducción, cuando sea necesario, siguiendo los procedimientos internos establecidos.
 - 2.7. Obtener información en lenguaje abreviado de las comunicaciones online, interpretándolas según los usos más aceptados.
- 3. Transmitir el mensaje oral en lengua inglesa, adaptándose a las condiciones socioprofesionales de las operaciones de comercio internacional, en función del medio de comunicación, tipo de registro e interlocutor.**
- 3.1. Elaborar el mensaje oral con los aspectos clave de la operativa de comercio internacional, adaptándose al medio de comunicación, tipo de registro e interlocutor y utilizando amplitud de vocabulario y registros lingüísticos.
 - 3.2. Exponer el mensaje oral en situaciones habituales de operaciones de comercio internacional, con una entonación adecuada y en función del contexto socioprofesional exigido.
 - 3.3. Adaptar el contenido de los mensajes a las condiciones socioprofesionales de las operaciones de comercio internacional, aplicando expresiones y normas de cortesía, en función del registro.
- 4. Elaborar en lengua inglesa la documentación comercial y aduanera de operaciones de comercio internacional utilizando la estructura y expresiones propias del sector.**
- 4.1. Complimentar la documentación propia de la operación de comercio internacional, según las órdenes recibidas.



- 4.2. Redactar la correspondencia con los clientes/proveedores en operaciones de compraventa internacional, según la estructura y normas habituales del sector.
- 4.3. Elaborar el informe de seguimiento de la gestión de incidencias, facilitando la toma de decisiones para mejorar el servicio, con los términos y condiciones de la operación.
- 4.4. Traducir los documentos habituales en comercio internacional, evitando calcos semánticos y sintácticos, utilizando esporádicamente herramientas de traducción.
- 4.5. Adecuar la documentación comercial al registro de la operación comercial, en función de las normas socioculturales del receptor del documento.
- 4.6. Emplear el lenguaje abreviado y terminología específica del comercio internacional, según los usos habitualmente aceptados.

5. *Conversar en lengua inglesa en las relaciones y actividades de comercio internacional, tanto a nivel presencial como a distancia, adaptando la comunicación verbal y no verbal al tipo de registro e interlocutor.*

- 5.1. Mantener una conversación formal con uno o varios interlocutores, relacionando los puntos principales de la intervención y resolviendo las cuestiones planteadas.
- 5.2. Desarrollar conversaciones informales de diversa índole, adaptadas al registro y tono de la conversación.
- 5.3. Interactuar oralmente en contextos profesionales de conflicto o negociación, utilizando recursos lingüísticos y técnicos requeridos.
- 5.4. Interponer argumentos ante las quejas de clientes e incidencias propias del comercio internacional, sin necesidad de apoyo externo.
- 5.5. Adaptar las conversaciones orales, presenciales o a distancia, a las condiciones socioculturales del interlocutor, aplicando normas de cortesía en función del tipo de registro.
- 5.6. Adaptar el lenguaje corporal en las comunicaciones orales presenciales a las condiciones socioculturales del interlocutor, en función del destinatario.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1010_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Determinación de la información para la ejecución de operaciones de comercio internacional desde diversas fuentes orales en lengua inglesa.*

- Interpretación de discursos no estructurados, en lengua inglesa.
- Manejo de la información contextual y no verbal.
- Aplicación del tono, expresiones y comportamiento adecuados a cada relación, en lengua inglesa.
- Mecanismos para el tratamiento de objeciones del cliente.
- Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta presencial y/o telefónica.
- Tratamiento de reclamaciones y quejas de clientes.

2. *Determinación de la información explícita e implícita, en lengua inglesa, sobre los medios documentales habituales en operaciones de comercio internacional.*



- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación, en lengua inglesa.
- Usos habituales en la comunicación escrita según el canal de comunicación, en lengua inglesa.
- Comunicaciones escritas en lenguaje abreviado, en lengua inglesa.

3. Transmisión del mensaje oral adaptado a las condiciones socioprofesionales de las operaciones de comercio internacional, en lengua inglesa.

- Adaptación al medio de comunicación, en lengua inglesa.
 - Presencial.
 - A distancia.
- Contextos de comunicación/registros, en lengua inglesa.
 - Formal.
 - Informal.
- Normas de cortesía y cultura inglesa.
- Recursos lingüísticos, en lengua inglesa.
- Lenguaje persuasivo, en lengua inglesa.
- Negociación con clientes/proveedores.

4. Elaboración de la documentación comercial y aduanera de operaciones de comercio internacional, en lengua inglesa.

- Adaptación a diferentes condiciones socioprofesionales del interlocutor.
- Elaboración de guiones en inglés para la presentación de empresas/productos/servicios.
- Documentación complementaria para reforzar los argumentos de la presentación.
- Conclusiones, despedida y cierre de una presentación.

5. Conversación en las relaciones y actividades de comercio internacional, en lengua inglesa, tanto a nivel presencial como a distancia.

- Coherencia argumental, en lengua inglesa.
- Uso del lenguaje corporal y la comunicación no verbal.
- Tratamiento de reclamaciones y conflictos.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Regulación de la compraventa internacional.
- Pólizas de seguros de exportación/importación.
- *INCOTERMS*.
- Medios de cobro y pago internacionales.
- Regímenes de tránsito. Almacenes de depósito temporal. Depósitos aduaneros.
- Sistemas de información y comunicación con clientes y proveedores.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:



1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
 - 1.3 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.4 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
 - 1.5 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.

2. En la relación con los compañeros de trabajo deberá:
 - 2.1 Ayudar a desarrollar las habilidades, aptitudes y capacidades profesionales de los subordinados y colaboradores.
 - 2.2 Comunicarse de forma clara y concisa con los compañeros, respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.3 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a otros compañeros que esperan el resultado de sus procesos.
 - 2.4 Compartir la información de interés.

3. En relación con los clientes y proveedores deberá:
 - 3.1 Adoptar una actitud de escucha activa, cortés y diligente.
 - 3.2 Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas designadas en cada momento.
 - 3.3 Orientarse al cliente demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades de forma satisfactoria.
 - 3.4 Intentar mejorar los resultados a través de soluciones alternativas.
 - 3.5 Valorar las propuestas de cada proveedor con equidad y transparencia.
 - 3.6 Evaluar el servicio prestado de manera ecuánime y siguiendo el procedimiento establecido.
 - 3.7 Comunicarse de forma fluida, principalmente cuando haya incidencias en el servicio contratado.

4. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá:
 - 4.1 Moderar las discusiones, las situaciones críticas y los procesos de negociación.
 - 4.2 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
 - 4.3 Demostrar confianza en sí mismo y convicción en los propios puntos de vista ante terceros.
 - 4.4 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
 - 4.5 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.
 - 4.6 Cuidar la imagen personal cuando se represente a la organización en algún encuentro o reunión con clientes y/o proveedores.
 - 4.7 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora y estando actualizado a través de la formación continua.
 - 4.8 Capacidad para la mejora de los problemas que surgen en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.



La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1010_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para confeccionar la documentación comercial en para una exportación de mercancías, consiguiendo la información necesaria mediante conversaciones telefónicas con el cliente, adaptando la comunicación al canal e interlocutor, y utilizando recursos lingüísticos y sintácticos en lengua inglesa con un nivel de usuario competente. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Identificar la información de la operación.
2. Elaborar la documentación comercial.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos, materiales, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (información general de la operación por escrito: país, cliente, mercancía; información particular de la operación mediante conversación: precio, *Incoterm*, medio de pago y plazos de entrega; informes comerciales, documentación de transporte, documentos de seguro, documentación administrativa).



- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Identificación de la información de la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de las especificaciones de la operación a partir de documentación escrita en lengua inglesa.- Obtención de los detalles de la operación a partir de conversaciones orales con el cliente, en lengua inglesa.- Aclaración de las dudas que aparecen durante el proceso, utilizando la lengua inglesa.- Negociación de los aspectos relevantes, utilizando la lengua inglesa. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Elaboración de la documentación comercial.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Redacción, en lengua inglesa, de los documentos según las necesidades del cliente.- Adaptación de la redacción en lengua inglesa a los usos y registros.- Cumplimiento de los procedimientos establecidos y las órdenes recibidas.- Evaluación de la necesidad de acudir a profesionales de la traducción e interpretación en los casos necesarios. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>

Escala A

4	<i>La identificación de la información de la operación se efectúa determinando todas las especificaciones a partir de los documentos disponible, obteniendo todos los detalles de la operación a partir de conversaciones con el cliente, aclarando la totalidad de las dudas que surgen en el proceso y negociando los aspectos más relevantes de la operación, todo ello utilizando la lengua inglesa con un nivel de usuario competente.</i>
3	<i>La identificación de la información de la operación se efectúa determinando todas las especificaciones a partir de los documentos disponibles, obteniendo todos los detalles de la operación a partir de conversaciones con el cliente, aclarando la mayoría de las dudas que surgen en el proceso y negociando los aspectos más relevantes de la operación todo ello utilizando la lengua inglesa con un nivel de usuario competente.</i>
2	<i>La identificación de la información de la operación se efectúa determinando la mayoría de las especificaciones a partir de los documentos disponibles, obteniendo algunos de los detalles de la operación a partir de conversaciones con el cliente, aclarando solo algunas de las dudas que surgen en el proceso y negociando los aspectos más relevantes de la operación, todo ello utilizando la lengua inglesa pero sin un nivel de usuario competente.</i>
1	<i>La identificación de la información de la operación se efectúa determinando la mayoría de las especificaciones a partir de los documentos disponibles, obteniendo algunos de los detalles de la operación a partir de conversaciones con el cliente, aclarando solo algunas de las dudas que surgen en el proceso y sin negociar aspecto alguno de la operación, todo ello utilizando la lengua inglesa pero sin un nivel de usuario competente.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>La elaboración de la documentación comercial se efectúa, utilizando la lengua inglesa, redactando todos los documentos según todas las necesidades del cliente, adaptando la redacción a los usos y registros más adecuados en cada caso, cumpliendo los procedimientos establecidos y evaluando adecuadamente la necesidad de acudir a profesionales de la traducción e interpretación cuando sea necesario.</i>
3	<i>La elaboración de la documentación comercial se efectúa, utilizando la lengua inglesa, redactando todos los documentos según todas las necesidades del cliente, adaptando la mayor parte de la redacción a los usos y registros más adecuados en cada caso, cumpliendo los procedimientos establecidos y evaluando la necesidad de acudir a profesionales de la traducción e interpretación sin tener en cuenta todos los factores.</i>
2	<i>La elaboración de la documentación comercial se efectúa redactando los documentos, sin tener en cuenta todas las necesidades del cliente al utilizar la lengua inglesa sin un nivel competente, adaptando la redacción a los usos y registros en algunos casos, cumpliendo los procedimientos establecidos y evaluando la necesidad de acudir a profesionales de la traducción e interpretación sin tener en cuenta todos los factores.</i>
1	<i>La elaboración de la documentación comercial se efectúa redactando los documentos sin tener en cuenta todas las necesidades del cliente y sin adaptar la redacción a los usos y registros adecuados en cada caso, cumpliendo los procedimientos establecidos y detectando la necesidad de acudir a profesionales de la traducción e interpretación.</i>



Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

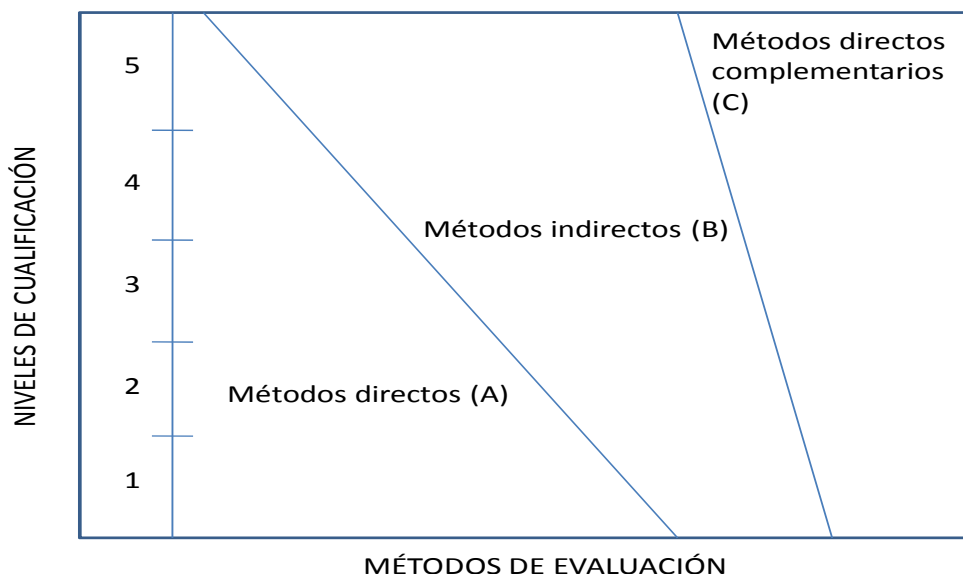
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- Quando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la comunicación en inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades comunicativas y de redacción en idioma inglés, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.



El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Se recomienda evaluar la competencia de esta UC integrando el uso de inglés en las UCs.
- i) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
 1. La posibilidad de facilitar las ayudas y medios habitualmente disponibles para un profesional en su entorno de trabajo: diccionarios y/o traductores.
 2. El planteamiento de simulaciones con diferentes canales e interlocutores para valorar la capacidad de adaptación del candidato a los mismos.
 3. La seguridad en la interpretación de las necesidades del cliente y la adecuada aclaración de los aspectos que no estén bien definidos.
 4. La habilidad comercial en la redacción de los documentos utilizando la lengua inglesa.

La respuesta ante una contingencia relacionada con la entrega de una información errónea en las especificaciones del cliente que afecta a la elaboración de la documentación, en un grado no crítico, pero que supone la modificación de algunos aspectos.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL COMERCIO INTERNACIONAL

Aval: Caución o garantía prestada por un tercero que se obliga a pagar un crédito, o cumplir cualquier otro compromiso comercial, en el caso de que no pueda cumplirlo el prestatario, es decir, quien recibió el crédito.

Barreras al comercio internacional: Situaciones y/o disposiciones que obstaculizan el intercambio de productos y/o servicios en un mercado determinado.

Base imponible: Cantidad sobre la que se aplican retenciones y/o impuestos.

Carta de crédito: Documento por el que a solicitud del comprador su banco autoriza al exportador a cobrar en una fecha especificada por una expedición concreta contra la presentación de documentos precisos y detallados de acuerdo con las condiciones del crédito.

Certificados de la mercancía: Documentación que acompaña a la mercancía en el tránsito desde el lugar de origen al de destino.

Cost, Insurance and Freight (CIF): Incoterm. El vendedor entrega la mercancía cuando esta sobrepasa la borda del buque en el puerto de embarque convenido, debe pagar los costos y el flete necesarios para conducir las mercancías al puerto de destino convenido, debe también contratar un seguro y pagar la prima correspondiente, a fin de cubrir los riesgos de pérdida o daño que pueda sufrir la mercancía durante el transporte. El comprador ha de observar que el vendedor está obligado a conseguir un seguro sólo con cobertura mínima. Se utiliza en transporte marítimo.

Carriage and Insurance Paid To (CIP): Incoterm. El vendedor entrega las mercancías al transportista designado por él pero, además, debe pagar los costos del transporte necesario para llevar las mercancías al destino convenido y, además, debe conseguir un seguro contra el riesgo, que soporta el comprador, de pérdida o daño de las mercancías durante el transporte. El comprador asume todos los riesgos y costes ocurridos después de que las mercancías hayan sido así entregadas. Se utiliza en cualquier modo de transporte.

Código SWIFT: Número de identificación bancaria utilizado fundamentalmente para facilitar las transferencias internacionales de dinero.

Código TARIC: Número identificativo de la mercancía conforme a la clasificación arancelaria comunitaria Integrada.



Comunicación no verbal: Proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes sin palabras, es decir, se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal.

Comunicación verbal: Proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes a través de signos orales y palabras habladas o escritas.

Crédito documentario: Convenio en virtud del cual un banco (banco emisor), obrando a petición de un cliente (ordenante) y de conformidad con sus instrucciones, se obliga a efectuar un pago a un tercero (beneficiario) o autoriza a otro banco a efectuar dicho pago, contra presentación de los documentos exigidos dentro del tiempo límite especificando, siempre y cuando se hayan cumplido los términos y condiciones del crédito.

Customer Relationship Management (CRM): Estrategia de negocio basada principalmente en la satisfacción de los clientes y sistemas informáticos que la dan soporte.

Depósitos fiscales: Instalaciones para el almacenamiento de productos que están habilitados por la administración tributaria para la realización de operaciones aduaneras o para ejercer el control aduanero hasta que se concrete el destino correspondiente.

Derivados financieros: Instrumentos/productos financieros cuyo valor está relacionado con el de algún otro instrumento/producto.

Descuento de efectos: Operación por la que se obtiene el valor actual de un efecto financiero en función de un valor futuro del dinero.

Despacho aduanero: Cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para importar y exportar las mercancías o someterlas a otros regímenes operaciones o destinos aduaneros.

Divisas: Toda la moneda utilizada en una región o país ajeno a su lugar de origen y que fluctúan entre sí dentro del mercado monetario mundial.

Electronic Data Interchange (EDI): Transmisión estandarizada de datos entre organizaciones por medios electrónicos.

Enterprise Resource Planning (ERP): Herramienta software de información centralizada, orientada a registrar e integrar la mayoría de los procesos de negocio en una compañía.



Factoring: Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales (facturas o letras de cambio) a otra, a cambio de unos intereses o descuento.

Free Carrier (FCA): Incoterm. El vendedor entrega la mercancía para la exportación al transportista propuesto por el comprador, en el lugar acordado. El lugar de entrega elegido influye en las obligaciones de carga y descarga de las partes. Si la entrega tiene lugar en los locales del vendedor este es responsable de la carga. Si la entrega ocurre en cualquier otro lugar, el vendedor no es responsable de la descarga. Se utiliza en cualquier modo de transporte.

Feed Back: Retroalimentación, proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias, con la intención de recabar información, a nivel individual o colectivo, para intentar mejorar el funcionamiento de una organización o de cualquier grupo formado por seres humanos. Es pluridireccional.

Free on Board (FOB): Incoterm. La responsabilidad del vendedor termina cuando las mercancías sobrepasan la borda del buque en el puerto de embarque convenido. El comprador debe soportar todos los costos y riesgos de la pérdida y el daño de las mercancías desde aquel punto. Exige al vendedor despachar las mercancías para la exportación. Se utiliza en transporte marítimo.

Forfaiting: Compra de letras de cambio aceptadas, créditos documentarios u otras promesas de pago, renunciando el adquirente de estos efectos a cualquier derecho o demanda frente al exportador y los anteriores titulares.

Futuros: Acuerdo por el cual dos partes negocian contratos estándar representativos de bienes o valores, en una fecha futura determinada y a un precio estipulado de antemano.

Importación temporal: Entrada al país por un plazo determinado de mercancías con exoneración parcial o total de impuestos bajo condiciones de ser reexportadas.

Impuesto aduanero: Tributos exigidos por un gobierno sobre las mercancías importadas o exportadas desde el país.

Impuestos especiales: Gravámenes adicionales sobre el consumo de determinados bienes.

Incoterm: Reglas internacionales para la interpretación de los términos comerciales fijados por la Cámara de Comercio Internacional. Su objetivo es establecer criterios definidos sobre la distribución de gastos y transmisión de riesgos, entre exportador e importador. Regulan la entrega de mercancías, la transmisión de riesgos, la distribución de los costes, los trámites de documentos. No regulan la forma de pago ni la legislación aplicable.



Jerga: Lenguaje especial y familiar que usan entre sí los individuos de ciertas profesiones y oficios.

Leasing: Operación financiera que permite obtener bienes mediante un crédito otorgado por una empresa financiera con formato de arrendamiento.

Opciones: Instrumento financiero derivado que se establece en un contrato que da a su comprador el derecho, pero no la obligación, a comprar o vender bienes o valores a un precio predeterminado hasta una fecha concreta.

Pagos en sesión: Satisfacción de la deuda generada por la compra online de un producto/servicio en el mismo momento de realizar el encargo y a través de la propia plataforma virtual de compra.

Pagos fuera de sesión: Satisfacción de la deuda generada por la compra online de un producto/servicio a través de un medio de pago tradicional y posterior a la realización del encargo.

Partida arancelaria: Unidades en que se divide la Nomenclatura del Sistema Armonizado en donde se clasifican grupos de mercancías y que se identifican por 4 dígitos.

Póliza flotante de seguros: Contrato por el cual el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima al asegurado, a resarcir de un daño al verificarse un siniestro en la mercancía o transporte. Se contrata en base a la declaración de valor de la mercancía.

Project finance: Mecanismo de financiación de inversiones de gran envergadura que se sustenta tanto en la capacidad del proyecto para generar flujos de caja que puedan atender la devolución de los préstamos como en contratos entre diversos participantes que aseguran la rentabilidad del proyecto.

Remesa documentaria: Medio de pago internacional por el cual el exportador entrega a su banco los documentos financieros y/o comerciales, dando orden de presentarlos al cobro o aceptación al importador. Paralelamente, envía las mercancías al importador.

Remesa simple: Medio de pago internacional por el cual el exportador entrega a su banco los documentos financieros, dando orden de presentarlos al cobro o aceptación al importador. Paralelamente, envía las mercancías y los documentos comerciales directamente al importador.

Riesgo país: Medida de las posibles eventualidades que pueden suponer una pérdida económica debido a las condiciones económicas, sociales, políticas o incluso naturales y geográficas de un país.



Riesgo de cambio: Medida de las posibles eventualidades que pueden suponer una pérdida económica debido a movimientos de los tipos de cambio.

Riesgo de interés: Medida de las posibles eventualidades que pueden suponer una pérdida económica debido a movimientos de los tipos de interés.

Seguros de crédito: Instrumento complementario de los mecanismos financieros cuya finalidad es proteger al exportador contra los riesgos que entraña la falta de pago del comprador extranjero. Abarca los riesgos comerciales, políticos y extraordinarios.

Sujeto pasivo: Persona física o jurídica que resulta obligada al cumplimiento de obligaciones de pago.

Tasa Anual Equivalente (TAE): Interés efectivo, expresado en términos anuales, de una operación financiera, considerando todos los gastos asociados a la operación así como el momento en que se producen las entradas y salidas de fondos.

Tráfico de perfeccionamiento: Conjunto de figuras jurídico-económicas que tienen como objetivo fomentar la exportación, utilizando materias primas de procedencia exterior a precios internacionales.

Transitario: Intermediario responsable de organizar la exportación o importación de la carga.

Transporte multimodal: Operación de transporte que combina más de un modo.

Yen: Divisa utilizada en Japón.

Yuán: Divisa utilizada en la República Popular China.