



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC0247\_3: Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera”**

### **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRÁFICO DE MERCANCÍAS POR CARRETERA**

**Código: COM088\_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 estas 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 UC0247\_3: Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.

### **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 organización y control del departamento de tráfico/explotación en empresas que transporten mercancías por carretera, y que se indican a continuación:

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



**1. Establecer los objetivos del departamento de tráfico en empresas de transporte y las estrategias que conduzcan a su consecución, teniendo en cuenta los datos del sector y contemplando la subcontratación de ciertos servicios o la adquisición de vehículos propios.**

- 1.1 Identificar las fuentes fiables de información económica y jurídica del sector, utilizándolas para la obtención de datos.
- 1.2 Definir el sistema de información y control de la documentación de forma que permita la planificación y la toma de decisiones.
- 1.3 Establecer los objetivos del departamento de tráfico para cada periodo de tiempo determinando los indicadores necesarios, de acuerdo la política y objetivos generales establecidos por la empresa.
- 1.4 Establecer las estrategias, en función de los objetivos fijados.
- 1.5 Determinar los servicios a subcontratar, de acuerdo con las prácticas habituales del sector.
- 1.6 Definir los controles sobre los servicios subcontratados para garantizar la adecuada prestación del servicio.
- 1.7 Valorar la necesidad de adquisición de nuevos vehículos, analizando los requisitos así como las formas de adquirirlos.

**2. Organizar el departamento de tráfico, en empresas de transporte, considerando los recursos, estructura y relaciones funcionales, internas y externas, buscando el cumplimiento de los objetivos establecidos.**

- 2.1 Establecer las relaciones funcionales con los diferentes departamentos de la empresa, identificando las necesidades de apoyo técnico y facilitando la coordinación en la actividad cotidiana.
- 2.2 Definir la distribución de recursos (humanos y materiales), la asignación de funciones y las directrices de funcionamiento, a partir del organigrama general del departamento.
- 2.3 Elaborar procedimientos de trabajo, en función de los procesos básicos y de la organización del departamento.
- 2.4 Definir los puestos de trabajo necesarios, teniendo en cuenta la competencia profesional.
- 2.5 Definir los recursos materiales necesarios, en función de los objetivos establecidos.

**3. Planificar los diferentes tipos de servicios de transporte de mercancías por carretera, en función de la demanda, con medios propios o subcontratados, teniendo en cuenta los recursos disponibles y los imprevistos que puedan surgir, y cumpliendo con la normativa aplicable.**

- 3.1 Obtener la información acerca de los servicios contratados y la previsión de contrataciones futuras, mediante los procedimientos establecidos en la empresa.
- 3.2 Estimar los recursos necesarios para la prestación del servicio en función del análisis y evaluación de la demanda existente.
- 3.3 Confeccionar las rutas y horarios de líneas fijas y discrecionales, de acuerdo con los corresponsales, filiales y/o franquicias, en función de las características del transporte a realizar, teniendo en cuenta los niveles de calidad del servicio requerido y optimizando la rentabilidad.



- 3.4 Planificar cada viaje de la flota de transporte, teniendo en cuenta posibles cargas de retorno y optimizando la rentabilidad.
  - 3.5 Organizar los transportes especiales en función de las características del servicio y cumpliendo la normativa y requisitos aplicables.
  - 3.6 Establecer las reservas necesarias de recursos humanos y materiales, en función de los imprevistos que puedan surgir.
  - 3.7 Concertar acuerdos con proveedores, clientes, corresponsales y/o franquiciados, procurando disminuir tiempos y costes de explotación, utilizando idioma extranjero para negociar, cuando sea necesario.
  - 3.8 Negociar con las empresas colaboradoras, en función de la demanda existente y utilizando un idioma extranjero cuando sea necesario.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

**4. Controlar la satisfacción del cliente con el servicio prestado, así como la relación calidad/precio percibida, permitiendo adaptar el servicio a sus demandas y hacer previsión de contrataciones futuras, informando a la dirección y al equipo de trabajo sobre las conclusiones.**

- 4.1 Identificar la satisfacción de los clientes con el servicio contratado, según los procedimientos de recogida de información y utilizando un idioma extranjero cuando sea necesario.
- 4.2 Detectar posibles modificaciones en el servicio, adaptándolas a las demandas de los clientes y trasladándolas a la red de corresponsales y colaboradores.
- 4.3 Evaluar la opinión del cliente en el indicador de la relación calidad/precio, a través de procesos de recogida de información establecidos.
- 4.4 Determinar contrataciones futuras analizando la tendencia de la demanda de los clientes.
- 4.5 Preparar información periódica sobre la calidad del servicio, incidencias y soluciones adoptadas, informando al equipo de trabajo y estableciendo los cambios necesarios para mejorar el servicio.
- 4.6 Elaborar informes sobre la calidad y costes del servicio, presentándolos a la dirección para facilitar la toma de decisiones.

**5. Verificar el cumplimiento de los procedimientos y normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, evitando posibles accidentes y aplicando las medidas establecidas en caso de que se produzcan.**

- 5.1 Determinar los riesgos laborales a controlar conforme a la evaluación de riesgos realizada por el técnico en la materia en cada puesto de trabajo.
- 5.2 Supervisar las medidas de control de riesgos implementadas en el departamento comprobando que se ajustan a lo planificado.
- 5.3 Comprobar que los elementos que provocan cargas físicas y mentales están minimizados o no están presentes durante la actividad laboral de acuerdo con el procedimiento establecido.
- 5.4 Minimizar los daños personales y materiales aplicando los procedimientos establecidos en caso de siniestro.

**6. Controlar los costes de las diferentes flotas en cada línea o servicio contratado, estableciendo tarifas con los colaboradores, evaluando la**



***posibilidad de asignar líneas fijas a cada flota e instruyendo a los operadores en la asignación de cargas.***

- 6.1 Calcular los costes de cada línea de servicio o circuito, obteniendo la información necesaria del departamento correspondiente
- 6.2 Comparar los costes de cada flota en las distintas líneas o circuitos, eligiendo la más adecuada.
- 6.3 Establecer tarifas con proveedores/colaboradores, en función de cada servicio
- 6.4 Evaluar la conveniencia de asignar líneas fijas a cada flota, en función del coste asociado y del servicio que se puede obtener.
- 6.5 Instruir a los operadores de tráfico en la asignación de cargas, en función de la calidad y costes definidos.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0247\_3: Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.

**1. *Objetivos del departamento de tráfico en empresas de transporte y las estrategias que conduzcan a su consecución.***

- Fuentes reconocidas de información del sector.
- Elaboración de presupuestos y planes de gestión anuales.
- Indicadores cuantitativos y cualitativos.
- Subcontratación de servicios en el transporte.
  - Controles en la subcontratación de servicios.
- Vehículos de transporte por carretera y sus prestaciones.

**2. *Organización del departamento de tráfico en empresas de transporte.***

- Relaciones externas e internas del departamento de tráfico.
- Organigrama funcional.
- Áreas funcionales de la empresa y la relación funcional entre las mismas.
- Determinación de los puestos de trabajo necesarios.
- Organización y dirección de equipos de trabajo.

**3. *Planificación de los diferentes tipos de servicios de transporte de mercancías por carretera, en función de la demanda.***

- Operaciones de transporte en sus distintas modalidades:
  - Entorno y estructura del sector.
  - La contratación del transporte.
  - Marco legal del transporte terrestre.
  - Cálculo de tiempos de ejecución del transporte.
  - Distintos medios de transporte utilizados en el sector marítimo y aéreo.
  - Requisitos administrativos de los conductores para realizar transporte de mercancías específicas.



- Organismos que expiden los diferentes permisos que se exigen a los conductores.
- Marco regulador del transporte internacional.
- Manejo de las aplicaciones telemáticas para la contratación del transporte.
- Posibilidad de gestionar cargas de retorno y bolsas de cargas.
- Aplicaciones informáticas:
  - Herramientas de gestión de flotas.
  - Herramientas de gestión de bolsas de cargas.

#### **4. Control de la satisfacción del cliente con el servicio prestado, así como la relación calidad/precio percibida.**

- Control de la calidad de la prestación del servicio:
  - Conceptos básicos de calidad de prestación de un servicio de transporte.
  - Técnicas para medir la calidad del servicio.
  - Criterios para la clasificación y archivo de la documentación de transporte.
- Elaboración de informes sobre las actividades de las líneas o servicios.
- Elaboración de informes periódicos de resultados, ratios e indicadores de control.

#### **5. Verificación del cumplimiento de los procedimientos y normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.**

- Objetivos básicos de prevención de riesgos laborales.
- Medidas colectivas de control de riesgos.
- Empleo de los equipos de protección individual.
- Procedimientos a emplear en caso de siniestro.
- Cargas físicas y mentales que pueden producirse en relación con la actividad de la empresa.

#### **6. Control de los costes de las diferentes flotas en cada línea o servicio contratado.**

- Medidas correctoras para las desviaciones de costes.
- Aplicaciones informáticas:
  - Gestión de costes.

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

- Análisis de los costes de los transportes:
  - Diferencia entre gasto, coste y pago.
  - Formas de calcular los costes.
  - Costes fijos y variables.
  - Costes directos e indirectos.
  - Coste de los impuestos.
  - Costes por vehículo/kilómetro, tonelada/kilómetro, por viaje, por flota y por línea de servicio.
  - Peajes y cánones por la utilización de infraestructuras.
  - Idioma extranjero en su caso.
- Aplicaciones informáticas:
  - Procesador de texto, hoja de cálculo, base de datos.
  - Correo electrónico.



### **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. Relacionadas con la empresa deberá:**

- 1.1 Tener facilidad para adaptarse a las normas internas de la empresa.
- 1.2 Demostrar interés por conocer el funcionamiento y la organización de la empresa.
- 1.3 Ser flexible para adaptarse con facilidad a las diferentes situaciones de la empresa.
- 1.4 Actuar con rapidez en las situaciones difíciles.

#### **2. Relacionadas con los compañeros deberá:**

- 2.1 Tener capacidad de comunicación, con claridad y precisión.
- 2.2 Ser sociable y utilizar la asertividad y la empatía en el trato con los demás.
- 2.3 Demostrar capacidad para causar buena impresión.
- 2.4 Tener capacidad de coordinación y colaboración.
- 2.5 Comunicarse con claridad y brevedad.
- 2.6 Compartir la información de interés.

#### **3. Relacionadas con el cliente deberá:**

- 3.1 Atender al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- 3.2 Procurar satisfacer las necesidades del cliente de manera satisfactoria.
- 3.3 Esforzarse en conocer en todo momento cuales son las necesidades, gustos y preferencias del cliente.
- 3.4 Establecer una relación de empatía con el cliente.
- 3.5 Intentar mejorar los resultados a través de soluciones alternativas.

#### **4. Capacidades internas deberá:**

- 4.1 Ser capaz de actuar en el trabajo de forma eficiente en cualquier situación.
- 4.2 Demostrar confianza en sí mismo.
- 4.3 Tener convicción en los propios puntos de vista ante terceros.
- 4.4 Disponer de capacidad de autocrítica.
- 4.5 Mantenerse actualizado a través de la formación continua.
- 4.6 Demostrar iniciativa en la toma de decisiones.
- 4.7 Ser responsable del trabajo que realiza.
- 4.8 Observar y cumplir las normas de la empresa.
- 4.9 Ser meticuloso en el cumplimiento de sus funciones.

### **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 “UC0247\_3: Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera”, 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 organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico de una empresa de transporte de mercancías de propósito general con un volumen entre 10 y 20 vehículos de flota propia y/o subcontratada, procurando la satisfacción del cliente, cumpliendo la normativa aplicable en materia de transportes y de prevención de riesgos laborales y planificando los diferentes servicios de transporte de forma eficaz, al menor coste posible. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Diseñar un plan de producción anual basado en la información que se facilite.
2. Confecionar el organigrama del departamento de tráfico.
3. Planificar un servicio de transporte.
4. Comprobar la satisfacción del cliente en relación con el servicio que se le ha prestado.
5. Determinar las situaciones de riesgo para evitar accidentes.
6. Identificar cada uno de los costes que se generan en la prestación del servicio de transporte.





### **Condiciones adicionales:**

- Se facilitará un listado con los vehículos de flota propia o subcontratada, clasificados por especialidades y capacidad de carga.
- Se dispondrá de los medios y de la información requerida para el desarrollo de la situación profesional de evaluación planteada.
- Se deberá valorar la competencia de respuesta a las contingencias, introduciendo alguna incidencia durante el proceso.
- Se proporcionará una tabla con los costes globales durante un periodo de tiempo para que calcule la imputación de los mismos a cada transporte individualmente.

### **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>Diseño del plan de producción anual.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de las fuentes de información.</li><li>- Adaptación de las estrategias a los objetivos fijados.</li><li>- Identificación de la documentación necesaria.</li><li>- Consideración de los servicios que sea necesario subcontratar.</li><li>- Establecimiento de los controles necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio con medios subcontratados.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Confeción del organigrama.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Establecimiento de las relaciones funcionales con otros departamentos.</li><li>- Identificación de los puestos de trabajo necesarios.</li><li>- Distribución de los recursos materiales y humanos, asignando funciones y cometidos.</li><li>- Determinación de la interrelación con otros</li></ul>



	<p>departamentos.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de todos los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Planificación de un servicio de transporte.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Preparación de la ruta y horario.</li><li>- Confección de la carta de porte.</li><li>- Métodos de búsqueda de cargas de retorno para rentabilizar el transporte.</li><li>- Organización de los transportes especiales en función de sus características.</li><li>- Resolución de incidencias producidas durante el transporte.</li><li>- Empleo de un idioma extranjero (si las circunstancias lo requieren).</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Evaluación de la satisfacción del cliente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manejo de las vías habituales para evaluar la opinión del cliente.</li><li>- Recogida de la información.</li><li>- Traslado al equipo de trabajo sobre la calidad del servicio, analizando las incidencias y soluciones adoptadas.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de todos los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Determinación de las diferentes situaciones de riesgo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de los principales riesgos del servicio.</li><li>- Determinación de las situaciones que pueden generar cargas físicas y mentales.</li><li>- Identificación de las medidas de protección colectiva e individual para evitar riesgos durante el servicio.</li><li>- Determinación de los procedimientos a seguir en caso de siniestro para minimizar los daños.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Control de los costes de la flota.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cálculo de los costes diferenciando entre los de personal y los de material.</li><li>- Diferenciación de los costes que tienen carácter directo de los que tienen carácter indirecto.</li><li>- Preparación de las diferentes tarifas, considerando los diferentes aspectos que afectan a cada servicio.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de todos los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro



## Escala A

5	<i>El plan de producción anual se prepara, identificando las fuentes de información, adaptando las estrategias a los objetivos fijados, identificando la documentación necesaria y teniendo en cuenta los servicios que son necesarios subcontratar, estableciendo controles para garantizar la adecuada prestación del servicio.</i>
4	<i>El plan de producción anual se prepara, identificando algunas fuentes de información, adaptando las estrategias a los objetivos fijados, identificando alguna de la documentación necesaria y teniendo en cuenta los servicios que son necesarios subcontratar, estableciendo los controles para garantizar la adecuada prestación del servicio.</i>
3	<i>El plan de producción anual se prepara, identificando algunas fuentes de información, adaptando las estrategias a los objetivos fijados, sin identificar la documentación necesaria y sin tener en cuenta posibles subcontrataciones, aunque estableciendo los controles necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio.</i>
2	<i>El plan de producción anual se prepara, identificando algunas fuentes de información, adaptando algunas estrategias a los objetivos fijados y estableciendo los controles necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio.</i>
1	<i>El plan de producción anual se prepara, identificando algunas fuentes de información.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



## Escala B

5	<i>El servicio se planifica correctamente organizando la ruta y el horario en función del tipo de transporte a realizar, confeccionando adecuadamente la carta de porte, conociendo métodos de búsqueda de cargas de retorno para rentabilizar el servicio, teniendo en cuenta los transportes que son considerados especiales y resolviendo las incidencias producidas durante el transporte de una manera adecuada, utilizando un idioma extranjero para comunicarse con empresas de otros países.</i>
4	<i>El servicio se planifica correctamente organizando la ruta y el horario en función del tipo de transporte a realizar, confeccionando adecuadamente la carta de porte, conociendo métodos de búsqueda de cargas de retorno para rentabilizar el servicio y resolviendo las incidencias producidas durante el transporte de una manera adecuada.</i>
3	<i>El servicio se planifica correctamente organizando la ruta y el horario en función del tipo de transporte a realizar, confeccionando adecuadamente la carta de porte y resolviendo las incidencias producidas durante el transporte de una manera adecuada.</i>
2	<i>El servicio se planifica correctamente organizando la ruta y el horario en función del tipo de transporte a realizar, confeccionando la carta de porte con algún defecto de forma.</i>
1	<i>El servicio se planifica con defectos en la organización de la ruta y el horario así como deficiencias en la confección de la carta de porte</i>

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

### Escala C

5	<i>Identificación de los principales riesgos asociados al servicio, determinando las situaciones que pueden generar cargas físicas y mentales de los trabajadores, identificando todas las medidas de protección colectiva e individual y determinando los procedimientos a seguir cuando se produce un siniestro.</i>
4	<i>Identificación de los principales riesgos asociados al servicio, determinando algunas de las situaciones que pueden generar cargas físicas y mentales de los trabajadores, identificando las principales medidas de protección colectiva e individual y determinando los procedimientos a seguir cuando se produce un siniestro.</i>
3	<i>Identificación de los principales riesgos asociados al servicio, identificando las principales medidas de protección colectiva e individual y determinando los procedimientos a seguir cuando se produce un siniestro.</i>
2	<i>Identificación de algunos de los principales riesgos asociados al servicio, identificando algunas medidas de protección colectiva e individual y determinando o los procedimientos a seguir cuando se produce un siniestro.</i>
1	<i>Identificación de algunos de los principales riesgos asociados al servicio, identificando algunas medidas de protección colectiva e individual.</i>

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

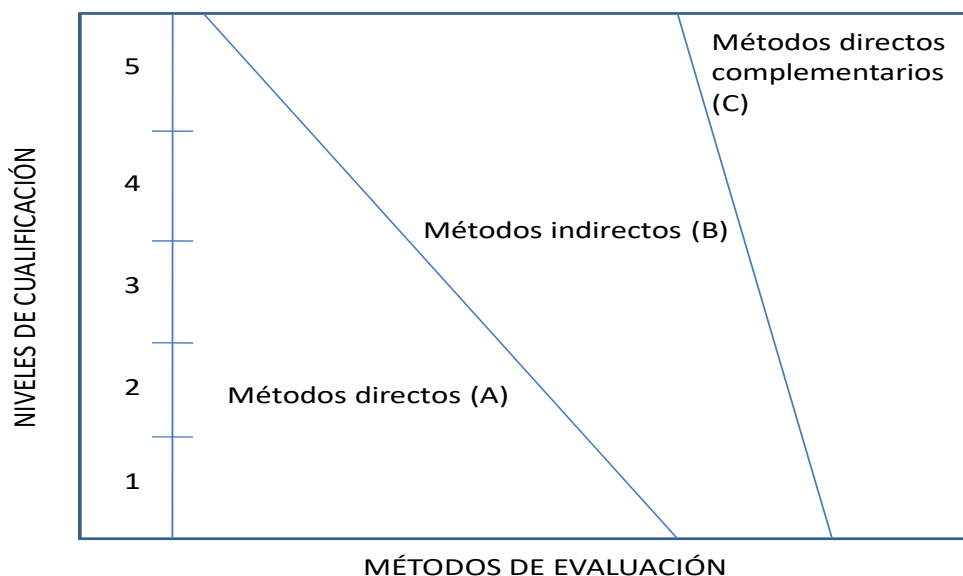
## **2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.**

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 organización y el control de un departamento de tráfico en empresas de transporte de mercancías por carretera, 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) Si se utiliza la de 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.

- g) En la situación profesional de evaluación se deberá tener en consideración:
- Acerca de la actividad de diseño del plan de producción anual deberá tener previsto los límites que la normativa establece para la colaboración entre transportistas a la hora de buscar medios de transporte mediante la subcontratación.
  - En la preparación del organigrama del departamento de tráfico se valorará la posibilidad de que dos o más puestos de trabajo estén ocupados por la misma persona, siempre que sea compatible con la actividad de la empresa y las funciones desempeñadas por el mismo trabajador.



- Para la planificación de un servicio de transporte, confeccionará diferentes tipos de carta de porte en función de la especialización de cada transporte. Como mínimo tendrá en cuenta la realización de transportes de carácter nacional, internacional y transporte de mercancías peligrosas. Opcionalmente podrá plantearse la planificación un transporte de animales vivos y otro de mercancías perecederas.
  - Sobre el conocimiento de la satisfacción del cliente, ante las incidencias detectadas, tendrá previstas varias soluciones alternativas, para poder elegir la que más se adapte a la necesidad surgida.
  - En todo lo referente a procedimientos a seguir en caso de siniestro, conocerá y redactará un parte de declaración amistosa de accidente, con todos los datos necesarios, para agilizar los trámites.
  - Para el control de costes se valorará la incidencia que tiene sobre las tarifas aplicadas la variación de los precios de los carburantes, cuando la planificación se realiza con suficiente antelación con respecto a la ejecución del mismo.
- h) Para el desarrollo de la actividad 3. Planificar un servicio de transporte de la SPE se recomienda incluir alguna de las siguiente circunstancias a la hora de planificar el servicio:
- Transporte internacional con paso por varios países.
  - Recogida en múltiples puntos y entrega en varios destinos finales o en almacén de regulación.
  - Transporte de mercancías de carácter especial debiendo tener en cuenta estas circunstancias a la hora de confeccionar la documentación que corresponda.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias, como la enfermedad de un conductor en ruta, el cambio del punto de entrega en ruta, la avería de un vehículo o un siniestro, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.