



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0248_3: Planificar y gestionar las operaciones del 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 UC0248_3: Planificar y gestionar las operaciones del 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 planificación y gestión de operaciones 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. Planificar el tráfico diario de mercancías, con flota propia o subcontratada, asignando las cargas en función de los vehículos disponibles y el servicio demandado, optimizando los recursos y la calidad del servicio.

- 1.1 Obtener la información sobre los transportes contratados, desde el departamento comercial, clientes, centros de distribución y empresas colaboradoras, utilizando el idioma correspondiente.
- 1.2 Controlar la situación de los vehículos en reparación, teniendo en cuenta el tiempo y lugar de reparación.
- 1.3 Obtener información sobre la situación de la flota, teniendo en cuenta las salidas y los destinos.
- 1.4 Identificar la cartografía de la zona de actuación, buscando el mejor trazado en función de la flota, los puntos de paso y las mercancías a transportar.
- 1.5 Elaborar el documento de planificación de cargas diarias, teniendo en cuenta los transportes a realizar por destino, en función de las características de las mercancías.
- 1.6 Optimizar las rutas elaboradas, en tiempos y distancias, combinando recogidas con entregas.
- 1.7 Programar la asignación de cargas a los vehículos, según sus características técnicas, horario y recorrido, optimizando los recursos y la calidad del servicio.
- 1.8 Determinar los transportes a subcontratar, según necesidades de la empresa.
- 1.9 Informar al almacén del plan de ruta asignado a cada vehículo, coordinando la carga/descarga de la mercancía.

2. Gestionar los servicios de transporte solicitados, realizando las subcontrataciones necesarias en las mejores condiciones, indicando al conductor las características del porte a realizar, coordinando con los clientes la recogida de la mercancía e informando acerca del plazo de entrega en destino.

- 2.1 Caracterizar el mercado de subcontratistas en cada zona, recurriendo a sus servicios con las máximas garantías.
- 2.2 Determinar la subcontratación de los transportes necesarios en las mejores condiciones del mercado.
- 2.3 Reservar el espacio necesario para el transporte de otros envíos, en función de las necesidades de empresas colaboradoras y otros posibles clientes, utilizando el idioma correspondiente.
- 2.4 Proporcionar las instrucciones y documentación del transporte al conductor, indicando las características de la carga y de la ruta del envío, verificando que se ajusta a lo establecido por la empresa, según la legislación aplicable en materia de medioambiente y seguridad y salud en el trabajo.
- 2.5 Informar a los clientes de la hora de recogida de la mercancía y la matrícula del vehículo, utilizando el idioma correspondiente.
- 2.6 Confirmar la carga de los vehículos con el cliente, en el idioma correspondiente.
- 2.7 Informar a los clientes de la situación de las mercancías y el plazo de entrega previsto, según los procedimientos establecidos por la organización.
- 2.8 Conseguir información de utilidad para los objetivos de la organización preguntando sobre el servicio realizado al conductor del vehículo y transmitiéndola al director del departamento cuando sea relevante.



3. Controlar la ejecución de los servicios, comprobando los requisitos y la documentación asociada a vehículos, conductores y mercancías, durante la expedición y el tránsito aduanero, conforme a la normativa aplicable y verificando el cumplimiento de la ruta establecida así como la llegada a destino.

- 3.1 Comprobar los requisitos técnicos, autorizaciones y seguros necesarios del medio de transporte seleccionado, de acuerdo con la normativa legal aplicable.
- 3.2 Comprobar la disponibilidad de los conductores asignados, cubriendo las vacantes con los recursos de reserva.
- 3.3 Comprobar la documentación de los conductores asignados, de acuerdo con las características del servicio contratado y con la normativa legal aplicable.
- 3.4 Comprobar la documentación de expedición de la mercancía, de acuerdo con la carga.
- 3.5 Verificar las instrucciones cursadas a los corresponsales y/o franquicias, conforme a las indicaciones del cliente y utilizando el idioma correspondiente.
- 3.6 Comprobar la documentación de tránsito de la mercancía, en función de la normativa nacional e internacional aplicable.
- 3.7 Comprobar las gestiones aduaneras realizadas, asegurando la expedición del transporte.
- 3.8 Verificar que los vehículos en tránsito cumplen con la ruta establecida.
- 3.9 Controlar la llegada de los medios de transporte a sus destinos.

4. Resolver las incidencias en el servicio, evitando la paralización de vehículos, determinando las responsabilidades e informando al cliente según los procedimientos establecidos.

- 4.1 Obtener las incidencias reflejadas en los albaranes de entrega entregados por cada conductor.
- 4.2 Identificar las causas de las contingencias producidas, valorando su incidencia sobre la calidad del servicio prestado.
- 4.3 Determinar las responsabilidades de cada contingencia, adoptando las medidas oportunas en cada caso e informando al cliente en el idioma correspondiente.
- 4.4 Coordinar la resolución de las contingencias que supongan la retención de vehículos durante el tránsito, transmitiendo las instrucciones al departamento correspondiente.

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 UC0248_3: Planificar y gestionar las operaciones del tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.

1. Planificación del tráfico diario de mercancías, con flota propia o subcontratada.

- Redes de transporte terrestre.



- Interpretación de la orografía.
- Métodos de planificación de rutas e itinerarios.
- Normas, prohibiciones y restricciones aplicables a la circulación tanto en el transporte nacional como internacional.
- Criterios técnicos y legales para asignar las cargas a los vehículos.
- Características de las mercancías y cargas en relación con el transporte.
- Características de carga completa y carga fraccionada.
- Normativa sobre transporte de mercancías peligrosas, residuos, mercancías perecederas y animales vivos.
- Operaciones de carga, estiba y descarga.
- Medios de protección de las mercancías.
- Métodos de cálculo de programación de transportes.
- Optimización del sistema de recogidas y entregas para eliminar recorridos en vacío.
- Técnicas de transporte multimodal.
- Tiempos de conducción y descanso.
- Convenio CMR.
- Régimen TIR.
- Aplicaciones informáticas:
 - Planificación de rutas

2. Gestión de los servicios de transporte en empresas del sector.

- Marco regulador del mercado de la subcontratación en el transporte de mercancías por carretera.
- Empresas más significativas del sector.

3. Control de la ejecución de los servicios, requisitos y documentación asociada a vehículos, conductores y mercancías, durante la expedición y el tránsito aduanero.

- Gestiones aduaneras.
- Elaboración de la documentación del transporte internacional.
- Utilidades de la telemática.
- Aplicaciones informáticas:
 - Sistemas de localización y seguimiento de flotas.

4. Resolución de las incidencias en el servicio de transporte.

- Incidencias habituales: averías, accidentes, pérdidas de mercancía, etc.
- Procedimientos para resolver adecuadamente las incidencias más frecuentes.
- Procedimiento a seguir en caso de accidente durante el transporte de materias peligrosas.
- Procedimientos para conocer la trazabilidad de las mercancías.

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

- Marco regulador de los diferentes tipos de transportes.
- Características técnicas de los vehículos.
- Requisitos administrativos de los conductores para los diferentes tipos de transportes.



- Manejo de idioma extranjero en su caso.
- Manejo de las aplicaciones informáticas:
 - Herramientas de gestión de cargas.
 - Herramientas de gestión de relación con clientes (CRM).
 - Procesador de texto, hoja de cálculo, bases de datos.
 - Correo electrónico.
 - Gestiones diversas a través de agenda electrónica.

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 Demostrar responsabilidad para cumplir los plazos de finalización de las tareas.
- 1.2 Tener agilidad para resolver las incidencias que se produzcan.
- 1.3 Cuidar los equipos de trabajo.
- 1.4 Optimizar el uso de los recursos disponibles.
- 1.5 Hacer cumplir las medidas de seguridad.

2. Relacionadas con los compañeros deberá:

- 2.1 Tener habilidad en la resolución de conflictos.
- 2.2 Ser capaz de comunicación con el equipo de trabajo.
- 2.3 Escuchar posible mejoras y canalizarlas en la organización.

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 cuáles son las necesidades y preferencias del cliente.

4. Capacidades internas deberá:

- 4.1 Tener capacidad de actuar en el trabajo de forma eficiente en cualquier situación.
- 4.2 Demostrar confianza en sí mismo.
- 4.3 Mantener una actitud positiva con el entorno.
- 4.4 Demostrar capacidad de autocrítica.
- 4.5 Tener interés por mantener sus conocimientos y habilidades actualizados.
- 4.6 Mostrar autonomía e iniciativa en la toma de decisiones.

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 “UC0248_3: Planificar y gestionar las operaciones del 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 planificar, gestionar y controlar el servicio de transporte de mercancías por carretera en una empresa, de tipo medio, que realiza tráfico nacional e internacional a través de flota propia y subcontratada, optimizando los recursos a su disposición y resolviendo las incidencias que se produzcan, cumpliendo la normativa aplicable de transportes y de prevención de riesgos laborales. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Organizar el tráfico diario en base a la información de actividad prevista.
2. Gestionar los servicios programados.
3. Controlar los servicios en ejecución.
4. Resolver una incidencia en el servicio.

Condiciones adicionales:

- Se proporcionará la información y medios necesarios para que pueda obtener los datos de actividad prevista así como un listado general de los vehículos a su disposición con el estado de operatividad general de los mismos y la cartografía de la zona de actuación.



- Se deberá valorar la competencia de respuesta a contingencias, introduciendo alguna incidencia durante el proceso de prestación del servicio, que no suponga la paralización de los vehículos implicados.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional ante urgencias en entregas comprometidas o durante incidencias de cierta gravedad.

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>Organización del tráfico diario de mercancías.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de la información desde las diferentes fuentes.- Comprobación de la disponibilidad de la flota.- Elección de la ruta más adecuada.- Confección del documento de planificación diaria de cargas.- Determinación de los transportes que haya que subcontratar. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Gestión de los transportes y plazos de entrega.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los documentos e instrucciones que hay que entregar al conductor.- Estimación del espacio que hay que reservar en el transporte para hacer otros envíos.- Coordinación con los clientes sobre la recogida y entrega de las mercancías.- Información a los clientes sobre la situación de las mercancías.- Dominio del mercado de la subcontratación de medios de



	<p>transporte.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Control de la ejecución del servicio.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación de los requisitos que debe cumplir el medio de transporte.- Identificación de la documentación necesaria de los conductores.- Determinación de los documentos necesarios para el tránsito aduanero.- Identificación de la ruta a seguir.- Confirmación de la llegada a destino. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Resolución de incidencias del servicio</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de la información de las incidencias.- Identificación de las causas que provocan las incidencias.- Determinación de las responsabilidades en cada incidencia.- Resolución de las incidencias e información al departamento correspondiente. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>

Escala A

5	<p><i>Obtiene la información necesaria desde las diferentes fuentes para realizar la planificación del servicio, comprueba la disponibilidad de la flota, determinando los transportes que hay que subcontratar, selecciona la ruta más adecuada y prepara la documentación de la planificación de las cargas.</i></p>
4	<p><i>Obtiene la información necesaria desde las diferentes fuentes para realizar la planificación del servicio, comprueba la disponibilidad de la flota, selecciona la ruta más adecuada y prepara la documentación de la planificación de las cargas.</i></p>
3	<p><i>Obtiene parte de la información necesaria desde las diferentes fuentes para realizar la planificación del servicio aunque sin comprobar la disponibilidad de toda la flota, selecciona la ruta más adecuada y prepara la documentación de la planificación de las cargas.</i></p>
2	<p><i>Obtiene parte de la información necesaria desde las diferentes fuentes para realizar la planificación del servicio, selecciona una ruta y prepara la documentación de la planificación de las cargas con algún error.</i></p>



1

Obtiene alguna información desde las diferentes fuentes para realizar la planificación del servicio, selecciona una ruta pero no conoce la documentación necesaria para planificar las cargas.

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



Escala B

5	<i>Identifica los documentos e instrucciones a entregar al conductor, reserva el espacio suficiente para el transporte de otros envíos, coordina con los clientes la recogida y entrega de las mercancías, informándoles sobre la situación de las mismas y valora la posibilidad de subcontratar con medios de transporte ajenos.</i>
4	<i>Identifica los documentos e instrucciones a entregar al conductor, coordina con los clientes la recogida y entrega de las mercancías, informándoles sobre la situación de las mismas y valora la posibilidad de subcontratar con medios de transporte ajenos.</i>
3	<i>Identifica los documentos e instrucciones a entregar al conductor, coordina con los clientes la recogida y entrega de las mercancías, y les informa sobre la situación de las mismas.</i>
2	<i>Identifica algunos de los documentos e instrucciones a entregar al conductor, coordina con los clientes la recogida y entrega de las mercancías pero no les informa sobre la situación de las mismas.</i>
1	<i>Identifica algunos de los documentos e instrucciones a entregar al conductor y coordina con los clientes únicamente la recogida de las mercancías.</i>

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



Escala C

5	<i>Verifica el cumplimiento de los requisitos técnicos y administrativos que deben cumplir los medios de transporte, identifica todos los documentos obligatorios de los conductores, determina la documentación necesaria para el tránsito aduanero, verifica el tránsito de los vehículos por la ruta definida y confirma que los transportes llegan a su destino.</i>
4	<i>Verifica el cumplimiento de los requisitos técnicos y administrativos que deben cumplir los medios de transporte, identifica todos los documentos obligatorios de los conductores, determina la documentación necesaria para el tránsito aduanero, no verifica el tránsito de los vehículos por la ruta definida pero confirma que los transportes llegan a su destino.</i>
3	<i>Verifica el cumplimiento de los principales requisitos técnicos y administrativos que deben cumplir los medios de transporte, identifica los principales documentos obligatorios de los conductores, determina la documentación necesaria para el tránsito aduanero, no verifica el tránsito de los vehículos por la ruta definida pero confirma que los transportes llegan a su destino.</i>
2	<i>Verifica el cumplimiento de algunos de los requisitos técnicos y administrativos que deben cumplir los medios de transporte, identifica algunos de los documentos obligatorios de los conductores, determina parte de la documentación necesaria para el tránsito aduanero pero no verifica el tránsito de los vehículos por la ruta definida ni confirma que los transportes llegan a su destino.</i>
1	<i>Verifica el cumplimiento de algunos de los requisitos técnicos y administrativos que deben cumplir los medios de transporte y determina parte de la documentación necesaria para el tránsito aduanero.</i>

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

Escala D

4	<i>Consigue la información de las incidencias a través de los documentos de entrega de la mercancía, identifica las causas que las provocan y si afectan a la calidad del servicio, determina las responsabilidades en cada una y las resuelve de forma que se evite la paralización de los vehículos.</i>
3	<i>Consigue la información de las incidencias a través de los documentos de entrega de la mercancía, identifica las causas que las provocan y si afectan a la calidad del servicio y las resuelve de forma que se evite la paralización de los vehículos.</i>
2	<i>Consigue alguna información acerca de las incidencias y las resuelve de forma que se evite la paralización de los vehículos.</i>
1	<i>Consigue alguna información acerca de las incidencias pero no es capaz de resolverlas.</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.

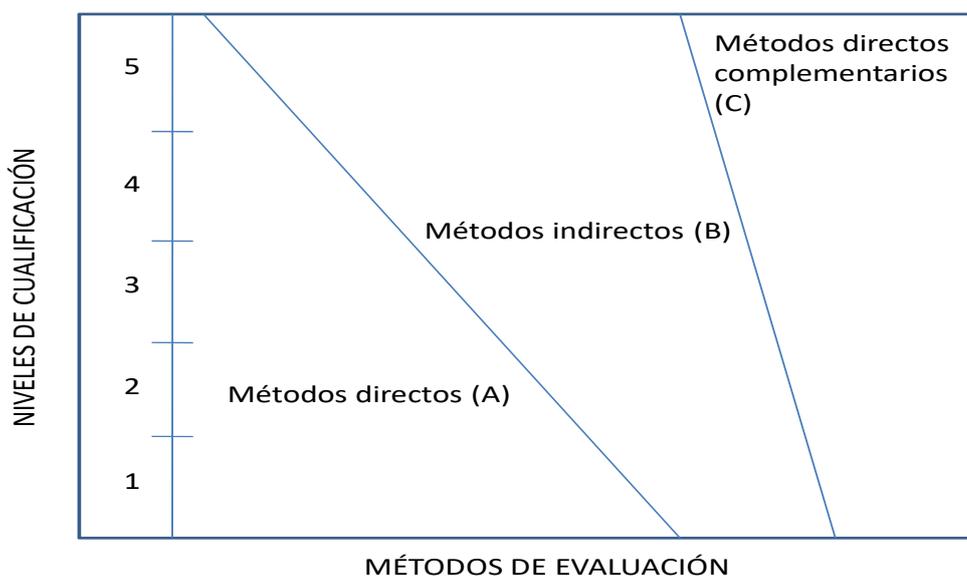
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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 planificación y en la gestión de las operaciones del tráfico/explotación en las empresas que realicen 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 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 el desarrollo de la situación profesional de evaluación, la persona candidata deberá tener en consideración:
- Para la comprobación de la disponibilidad de la flota, los programas mensuales de mantenimiento de los vehículos, así como los que cumplan las condiciones necesarias para algún transporte específico.
 - Para la elección de la ruta más adecuada, las restricciones a la circulación en función de las vías de circulación y de los vehículos a emplear.
 - Para la subcontratación de los medios de transporte, los límites legales de la colaboración entre transportistas.
 - Para comunicarse con los clientes, el manejo de las herramientas y procedimientos habituales que se utilizan para estos fines.
 - Para precisar los documentos e instrucciones a entregar a los conductores, el listado general de todos los que conozca, sobre los que escogerá aquellos que afecten a cada servicio.

- h) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda:



- Plantear supuestos en los que se realice un transporte nacional en el que intervengan varios clientes para evaluar la coordinación con los mismos en la entrega de las mercancías, con la posibilidad de introducir flota en régimen de subcontratación.
- Plantear otros supuestos de transporte internacional para valorar el manejo de los documentos necesarios para realizar el tránsito aduanero de las mercancías.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1006_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

- COM088_3 Tráfico de mercancías por carretera.
- COM315_3 Gestión y control del aprovisionamiento.
- COM317_3 Organización del transporte y la distribución.
- COM651_3 Gestión comercial y financiera del transporte por carretera.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA DISTRIBUCIÓN

Código: COM317_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 UC1006_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte 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 que se establece en las relaciones y actividades de logística y transporte 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 necesaria para la adecuada ejecución de la operación de transporte internacional desde diversas fuentes orales, en lengua inglesa, teniendo en cuenta el contexto y consultando los recursos necesarios.

- 1.1 Obtener la información necesaria para ejecutar la operación, según las conversaciones y entrevistas mantenidas con agentes, transitarios, clientes y/o proveedores extranjeros, aunque los discursos no estén estructurados.
 - 1.2 Determinar la información contextual y no verbal de conversaciones en grupo o reuniones de trabajo en función de tono, expresiones y comportamiento de los interlocutores.
 - 1.3 Extraer todos los detalles para la operación en las comunicaciones orales con agentes extranjeros, solicitando las aclaraciones necesarias para su completa comprensión.
 - 1.4 Obtener las especificaciones de operaciones de transporte y/o logística internacional, aunque sean complejas.
 - 1.5 Manejar los materiales audiovisuales técnicos utilizando el diccionario de forma esporádica.
 - 1.6 Obtener la información necesaria para la resolución de reclamaciones, incidentes o imprevistos según el procedimiento establecido por la organización.
- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

2. Manejar la documentación escrita en lengua inglesa, propia de las operaciones de comercio internacional, teniendo en cuenta el contexto y consultando las fuentes necesarias.

- 2.1 Obtener la información necesaria para ejecutar la operación, según los datos y la información contenida en documentos de transporte internacional.
 - 2.2 Determinar la información implícita en los documentos de la operación en coherencia con el contexto de aplicación.
 - 2.3 Establecer el significado de los términos desconocidos consultando las fuentes necesarias.
 - 2.4 Manejar los documentos propios del transporte internacional utilizando el diccionario de forma esporádica.
 - 2.5 Utilizar el lenguaje abreviado de las comunicaciones escritas propias del transporte internacional, agilizando las comunicaciones.
- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

3. Manejar expresiones orales en lengua inglesa adecuadas al contexto, medio de comunicación y nivel del interlocutor.

- 3.1 Adaptar la estructura del mensaje oral al medio de comunicación, registro y nivel de conocimiento del idioma del interlocutor, de forma fluida y espontánea.
- 3.2 Confeccionar el contenido del mensaje oral, según los tecnicismos propios de la logística y transporte internacional, aplicando las normas de cortesía y cultura adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.
- 3.3 Utilizar un mensaje oral persuasivo en función del contexto y dejando claro los límites de la concesión que se está dispuesto a hacer.



- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

4. *Elaborar la documentación utilizada en las operaciones de logística internacional, en lengua inglesa, ajustándose a las condiciones, usos y registros habituales en cada medio o canal de comunicación.*

- 4.1 Redactar la documentación propia de las operaciones de logística internacional con coherencia discursiva y conforme al tipo de documento y los usos habituales.
- 4.2 Confeccionar los informes y documentación comercial según los criterios de corrección léxica, gramatical y semántica, utilizando las expresiones y jerga en las operaciones de comercio internacional.
- 4.3 Cumplimentar la documentación aduanera para el tránsito de mercancías utilizando los términos y condiciones adecuadas a cada operación.
- 4.4 Aplicar criterios de contextualización y coherencia a los documentos traducidos mediante herramientas de traducción manuales o informáticas.
- 4.5 Adaptar la documentación comercial elaborada según el registro formal y/o informal de la operación y las condiciones socioprofesionales.
- 4.6 Utilizar el lenguaje abreviado en las comunicaciones escritas, agilizando las comunicaciones.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

5. *Conversar de manera ágil, en lengua inglesa, con los interlocutores habituales en transporte internacional, manejando los recursos suficientes para favorecer las relaciones profesionales y la ejecución de las operaciones.*

- 5.1 Participar activamente y con soltura en las conversaciones con agentes, clientes y/o proveedores, de forma presencial y a distancia.
- 5.2 Ajustar las intervenciones orales a las condiciones socioculturales del interlocutor, según el contexto y las normas de cortesía y cultura.
- 5.3 Responder a las cuestiones planteadas en distintos contextos socioprofesionales de forma participativa y con fluidez.
- 5.4 Participar en conversaciones informales de diversa índole con fluidez, claridad y coherencia discursiva, favoreciendo la interacción con el interlocutor.
- 5.5 Manejar recursos lingüísticos y técnicos en contextos profesionales de conflicto o negociación, utilizando un lenguaje persuasivo y dejando claro los límites de la concesión que se está dispuesto a hacer.
- 5.6 Participar en las entrevistas/consultas con clientes/proveedores, con fluidez y sin apoyo externo, manejando las interposiciones de los interlocutores sin problemas.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

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 UC1006_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario



independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.

1. Determinación de la información necesaria de la operación de transporte internacional desde diversas fuentes orales, en lengua inglesa, teniendo en cuenta el contexto.

- Discursos no estructurados, en lengua inglesa.
- Información contextual y no verbal.
- 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 de clientes.

2. Manejo de la documentación escrita en lengua inglesa, propia de las operaciones de comercio internacional, teniendo en cuenta el contexto.

- Sistemas de información y comunicación con clientes y proveedores.

3. Manejo de expresiones orales en lengua inglesa adecuadas al contexto, medio de comunicación y nivel del interlocutor.

- Lenguaje persuasivo, en lengua inglesa.
- Características de las operaciones habituales de importación/exportación.

4. Elaboración de la documentación utilizada en las operaciones de logística internacional, en lengua inglesa.

- Adaptación a diferentes condiciones socioprofesionales del interlocutor.
- Sistemas de información y comunicación con clientes y proveedores.
- Aplicaciones informáticas:
 - Presentaciones profesionales.

5. Conversación ágil, en lengua inglesa, con los interlocutores habituales en transporte internacional, manejando los recursos suficientes para favorecer las relaciones profesionales y la ejecución de las operaciones.

- Coherencia argumental, en lengua inglesa.
- Adaptación a diferentes condiciones socioprofesionales del interlocutor.
- 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.

- Documentación del transporte: CMR, CIM, B/L y TIR.
- Documentación de las mercancías.
- Regímenes de tránsito. Almacenes de depósito temporal. Depósitos aduaneros.
- Marco jurídico del transporte combinado.



- Operaciones de comercio internacional y la documentación asociada, utilizando la lengua inglesa.
- 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.
- Adaptación al medio de comunicación, en lengua inglesa:
 - Presencial.
 - A distancia.
- Contextos de comunicación, en lengua inglesa:
 - Formal.
 - Informal.
- Comunicaciones escritas en lenguaje abreviado, en lengua inglesa.
- Normas de cortesía y cultura inglesa.
- Recursos lingüísticos, en lengua inglesa.
- Negociación con clientes/proveedores.
- Aplicaciones informáticas:
 - Traductores inglés-español y español-inglés.
 - Correo electrónico.
 - Navegador Internet.
 - Procesador de textos.

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 Responsabilizarse de cumplir los plazos de finalización de las tareas.
 - 1.2 Tener agilidad para resolver las incidencias que se produzcan.
 - 1.3 Demostrar facilidad para adaptarse a las normas internas de la empresa.
 - 1.4 Ser flexible para adaptarse con facilidad a las diferentes situaciones de la empresa.
2. En relación 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.
3. En relación con el cliente deberá:
 - 3.1 Atender al cliente con cortesía, respeto y discreción.
 - 3.2 Esforzarse en conocer en todo momento cuáles son las necesidades y preferencias del cliente.
 - 3.3 Procurar satisfacer las necesidades del cliente.
 - 3.4 Establecer una relación de empatía con el cliente.
4. En relación con la actitud personal deberá:



- 4.1 Demostrar confianza en sí mismo.
- 4.2 Mantener una actitud positiva con el entorno.
- 4.3 Tener capacidad de autocrítica.
- 4.4 Demostrar interés por mantener sus conocimientos y habilidades actualizados.
- 4.5 Ser responsable del trabajo que realiza.
- 4.6 Observar y cumplir las normas de la empresa.



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 “UC1006_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte 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 elaborar la documentación propia de una operación de transporte internacional en lengua inglesa, obteniendo la información necesaria a través de documentos escritos o mediante conversaciones orales presenciales o en la distancia, adaptando la comunicación al canal, utilizando los recursos lingüísticos y sintácticos necesarios y empleando los medios técnicos y/o herramientas a su disposición. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Determinar la información necesaria para ejecutar la operación.
2. Confeccionar la documentación propia de la operación.

Condiciones adicionales:

- Se realizará toda la situación de evaluación utilizando exclusivamente la lengua inglesa.



- Se proporcionará documentación escrita con información general de la operación a realizar que se completará con una conversación acerca de los detalles de la operación.
- Se dispondrá de un interlocutor real o ficticio que de soporte, a los requerimientos para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
- La documentación a elaborar podrá ser de carácter comercial (ofertas, presupuestos, propuestas), de carácter contractual (pedidos, contratos) o específicas de transporte y/o aduanas (CMR, CIM, B/L, DUA, TIR...).
- Se valorará la posibilidad de facilitar las ayudas y medios habitualmente disponibles para un profesional en su entorno de trabajo: diccionarios, traductores, manuales, entre otros.
- Se asignará un tiempo para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en las actividades de elaboración o de confección de un documento en particular.
- Se valorará la competencia de respuesta a las contingencias, introduciendo alguna incidencia durante el proceso.

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>Determinación de la información para ejecutar la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Extracción de las especificaciones principales a partir de documentación, escrita en inglés, de la operación.- Obtención de detalles de la operación a partir de conversaciones orales en inglés.- Aclaración de las dudas que aparecen durante el proceso, utilizando la lengua inglesa.- Negociación de los aspectos relevantes, utilizando la lengua inglesa.- Solución de imprevistos o incidencias, utilizando la lengua inglesa. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Confección de la documentación propia de la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración de la documentación comercial y contractual necesaria, según los procedimientos establecidos, y utilizando la lengua inglesa.- Complimentación de la documentación aduanera adaptada a las condiciones de la operación, utilizando la lengua inglesa.- Utilización del lenguaje oportuno en cada documento.- Adaptación de cada documento a los usos y registros más adecuados, utilizando la lengua inglesa. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



Escala A

4	<i>Extrae las especificaciones principales de los documentos escritos y obtiene los detalles de la operación a partir de conversaciones orales, aclarando las dudas que aparecen en el proceso, negocia los aspectos relevantes sin dificultad y soluciona los imprevistos con fluidez, utilizando la lengua inglesa.</i>
3	<i>Extrae las especificaciones principales de los documentos escritos, aclarando las dudas que aparecen en el proceso, negocia los aspectos relevantes sin dificultad y soluciona los imprevistos con fluidez, utilizando la lengua inglesa.</i>
2	<i>Extrae algunas especificaciones de los documentos escritos, aclarando las dudas que aparecen en el proceso, negocia los aspectos relevantes con dificultad y tiene problemas para solucionar los imprevistos con fluidez, utilizando la lengua inglesa.</i>
1	<i>Extrae algunas especificaciones de los documentos escritos, aclara con dificultad algunas de las dudas que aparecen en el proceso, es incapaz de negociar los aspectos relevantes y tiene problemas para solucionar los imprevistos, utilizando la lengua inglesa.</i>

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

Escala B

4	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con fluidez y según los procedimientos establecidos, cumplimenta sin ayuda la documentación aduanera según las condiciones pactadas, utiliza el lenguaje inglés oportuno en cada documento, adaptándolo a los usos y registros más adecuados.</i>
3	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con fluidez y según los procedimientos establecidos, cumplimenta con alguna ayuda la documentación aduanera según las condiciones pactadas, utiliza el lenguaje inglés oportuno en cada documento aunque sin adaptarlo completamente a los usos y registros más adecuados.</i>
2	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con algún problema y sin tener en cuenta los procedimientos establecidos, cumplimenta con ayuda la documentación aduanera según las condiciones pactadas, utiliza un lenguaje inglés oportuno en los documento aunque sin adaptarlo en absoluto a los usos y registros más adecuados.</i>
1	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con muchos errores, es incapaz de cumplimentar la documentación aduanera según las condiciones pactadas y utiliza un lenguaje que no se adapta a los usos y registros mínimos exigidos.</i>



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

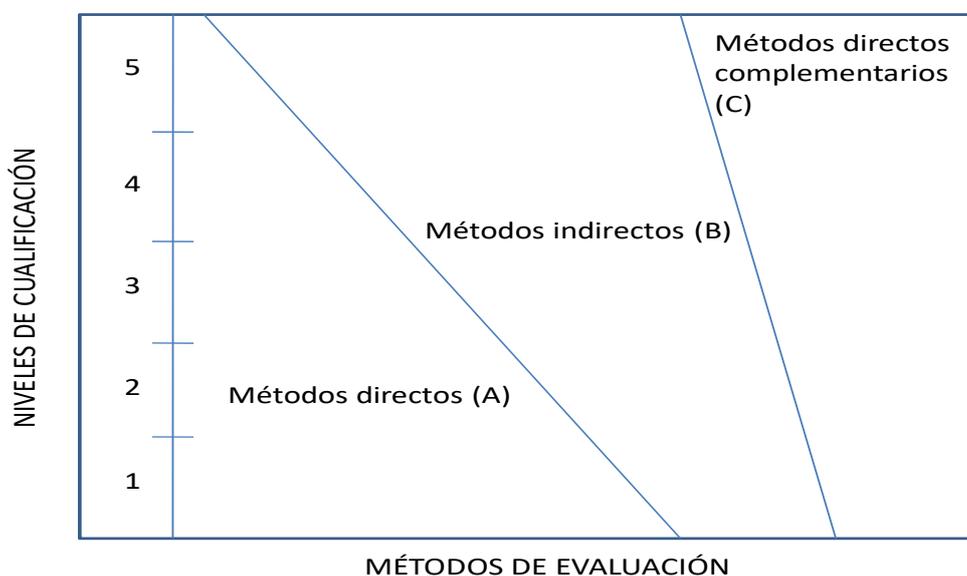
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 actividades de logística y transporte internacional utilizando lengua inglesa, 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 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.

Si se utiliza 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:
- La desenvoltura para comprender toda la información oral y documentación escrita en lengua inglesa que se facilita.
 - La habilidad para resolver las incógnitas que se hayan introducido en la información escrita entregada, en lengua inglesa.
 - La pericia para negociar algún aspecto relacionado con la documentación comercial o contractual.
 - La seguridad y control que demuestra en la confección de la documentación.
 - El grado de utilización de diccionarios y demás herramientas de traducción.
- h) Para comprobar la competencia de respuesta a contingencias se podrá considerar una posible incidencia que afecte al desarrollo de la situación profesional de evaluación: información oral contradictoria respecto a la entregada por escrito, postura cerrada en la negociación en algún aspecto.



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN TRÁFICO DE MERCANCÍAS POR CARRETERA

Acuerdo sobre Transporte de Mercancías Perecederas (ATP): Documento en el que se establecen las normas que garantizan el transporte de alimentos en condiciones óptimas para su consumo.

Agencia de transporte: Entidades que realizan funciones de mediación entre los usuarios del transporte y los transportistas.

Albarán: Documento que acredita la entrega de un producto o la prestación de un servicio.

Almacén de depósito temporal: Recinto en el que las mercancías objeto de operaciones aduaneras pueden permanecer almacenadas temporalmente antes de su entrega en destino.

Área funcional: Conjunto de actividades profesionales que tienen una base o corresponden a una función homogénea, de la organización del trabajo.

Bill of Landing (B/L): Carta de porte internacional para transporte marítimo.

Bolsa de carga: Servicio que permite a los transportistas de mercancías buscar cargas que están disponibles para transportar, normalmente para aprovechar los viajes de retorno o el espacio disponible en las unidades de transporte, con la consecuente optimización de las operaciones de transporte.

Carga de retorno: Mercancía que el transportista consigue por otra vía de contratación diferente y con las que pueden optimizar los viajes de regreso de un servicio.

Carta de porte: Documento que las partes que intervienen en un transporte, otorgan para acreditar la existencia y condiciones del contrato, y la entrega de las mercaderías al porteador.

Carta de Porte Internacional por Carretera (CMR): Documento que expide el transportista como prueba del contrato de expedición por camión y recibo de las mercancías.

Carta de Porte Internacional para Ferrocarril (CIM): Documento justificativo del contrato de este sistema de transporte, que se emite en forma nominativa.



Centro de distribución: Infraestructura logística en la cual se almacenan productos y se embarcan órdenes de salida para su distribución al [comercio minorista](#) o [mayorista](#). Cuentan con rampas u otras infraestructuras para cargar/descargar los [vehículos](#).

Colaboración entre transportistas: Acuerdo en el sector para la realización de transportes públicos discrecionales de mercancías o de viajeros, cuando reciban demandas de porte que excedan coyunturalmente de su propia capacidad de transporte. Los límites de la colaboración están regulados por normativa.

Corresponsal: Persona que realiza gestiones y negociaciones para una empresa y que mantiene comunicación con la entidad que lo envía.

Coste: Valor monetario de los consumos de factores que supone el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien o servicio.

Costes de explotación: Conjunto de costes que se derivan de la operación. Son la parte correspondiente de los gastos de funcionamiento del transporte.

Costes directos: Conjunto de costes que están directamente relacionados con la obtención del producto o servicio.

Costes fijos: Conjunto de costes soportados por la empresa de manera independiente a la cantidad producida, no aumenta cuando sube ni baja cuando lo hace la cantidad producida.

Costes indirectos: Conjunto de costes que afectan al proceso productivo en general de uno o más productos o servicios por lo que no se puede asignar directamente a uno de ellos únicamente.

Costes variables: Conjunto de costes que fluctúan al mismo ritmo que la producción.

Declaración amistosa de accidente: Documento diseñado para ser utilizado en los accidentes de tráfico en los que intervienen dos vehículos y cuando los daños sólo son materiales.

Departamento de tráfico/explotación: Sección responsable de la planificación de los servicios y las rutas. Coordina todas las operaciones de tráfico de la empresa.

Depósito aduanero: Régimen especial mediante el cual, las mercancías extranjeras, nacionales o nacionalizadas, son depositadas en un lugar destinado a este efecto, bajo control y potestad de la aduana, sin estar sujetas al pago de impuestos de importación y tasa por servicios de aduana, para su venta en los



mercados nacionales e internacionales, previo cumplimiento de los requisitos legales.

Depósito franco: Local cerrado, señalado dentro del territorio nacional y autorizado por el Estado, en el que se considera que las mercancías no se encuentran en el territorio aduanero para la aplicación de derechos aduaneros y tributos de importación.

Documento Único Administrativo (DUA): Escrito necesario para el cumplimiento de las formalidades aduaneras requeridas para las operaciones de intercambio de mercancías y que sirve como base para la declaración tributaria.

Equipo de protección individual (EPI): Cualquier elemento destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.

Estiba: Operación de carga que contempla la manipulación de la mercancía hasta el medio de transporte.

Evaluación de riesgos: Proceso dirigido a identificar y valorar la magnitud de los riesgos en el lugar de trabajo, y poder así tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas para eliminarlos o minimizarlos

Filial: Entidad comercial que es controlada o pertenece a una empresa u organización principal.

Flete: Precio que se paga por el alquiler de un buque mercante completo o de una parte, y también por el transporte de las mercancías. Puede referirse a la carga.

Franquicia: Práctica de utilizar el modelo de negocios de otra persona. Concesión de derechos de explotación de un producto, actividad o nombre comercial, otorgada por una empresa a una o varias personas en una zona determinada.

Gestión de residuos: Recolección, transporte, procesamiento, tratamiento, reciclaje, o disposición de material de desecho, generalmente producida por la actividad humana, en un esfuerzo por reducir efectos perjudiciales en la salud humana y en el Medio Ambiente.

Mercancías perecederas: Productos que tienen una limitación de validez para su consumo.



Organigrama: Gráfico de la estructura formal de una organización, señala los diferentes cargos, departamentos, jerarquía y relaciones de apoyo y dependencia que existe entre ellos.

Protección colectiva: Elemento de seguridad que protege a varios trabajadores, sin necesidad de realizar estos ningún tipo de operación.

Ratio: Relación o proporción entre dos magnitudes.

Régimen de tránsito de mercancías: Procedimiento mediante el cual se colocan las mercancías transportadas bajo control aduanero de una oficina de aduana.

Relación funcional: Conexión entre las diferentes áreas de trabajo que tienen en común una serie de objetivos funciones o tareas.

Ruta: Itinerario habitual que nos permite trasladar los productos desde un origen hasta un cliente o destino.

Sector: Conjunto de empresas o negocios que se engloban en un área diferenciada dentro de la actividad económica y productiva.

Siniestro: Concreción del riesgo cubierto en la póliza de seguro y que determina el nacimiento de la prestación del asegurador.

Subcontratar: Concertar la realización de determinados servicios con una tercera empresa.

Tarifa: Conjunto de precios relativos a un servicio.

Transport International Routier (TIR): Convenio aduanero para el transporte internacional de mercancías entre estados miembros.

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

Transporte combinado: Sistema de transporte de mercancías entre, al menos, dos medios diferentes, desde un país hasta otro, donde se efectúa la entrega.

Transporte de animales vivos: Todo desplazamiento de animales que se efectúe con un medio de transporte y que está sometido a una normativa específica.



Transportes de carga completa: Modalidad de transporte de mercancías para la que no se precisan otras intervenciones u operaciones complementarias, desde la recepción de la carga hasta su entrega o destino.

Transportes de carga fraccionada: Modalidad de transporte de mercancías para cuya realización resultan precisas actividades previas o complementarias inherentes al carácter fragmentario de las mercancías, tales como las de manipulación, almacenamiento, grupaje, clasificación, embalaje o distribución por parte del porteador.

Transporte discrecional: Modalidad de transporte por la que se ofrecen servicios sin estar estos sujetos a un itinerario, calendario u horario fijo. El itinerario, los horarios y las paradas de este tipo de servicio son establecidas por el cliente contratante y el precio se fija como un todo global, independiente de la mayor o menor ocupación del vehículo.

Transporte especial: Modalidad de transporte que no se ajusta a la normativa general de transporte y necesita una autorización especial.

Transporte internacional: Modalidad de transporte que se efectúa entre varios países, y que pueden ser sometidos a controles aduaneros.

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

Trazabilidad: Procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministro en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas.