



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

**“UC1012\_3: Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías”**

## **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 UC1012\_3: Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías.

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

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

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

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

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la organización, gestión y control de la distribución capilar de 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. Determinar la estructura óptima de la flota de vehículos así como sus características técnicas y normativas, adaptándola a las necesidades.**



- 1.1 Precisar las características de la flota de vehículos teniendo en cuenta los tipos y volúmenes de la mercancía a transportar.
- 1.2 Proponer la alternativa más adecuada de utilización de la flota de vehículos en función de las características del servicio requerido y tomando en consideración los vehículos disponibles.
- 1.3 Preparar la documentación técnica y administrativa de los vehículos comprobando que cumple con la normativa aplicable en materia de circulación.
- 1.4 Definir el equipo y/o accesorios necesarios para estabilizar y manipular la mercancía en función del tipo de vehículo y de la mercancía, y teniendo en cuenta la normativa de seguridad y las recomendaciones de fabricantes y proveedores.
- 1.5 Calcular el coste del sistema de distribución considerando los diversos ratios de coste.

**2. *Elaborar las rutas de reparto, definiendo el equipo de trabajo de cada una y sus hojas de ruta, optimizando los recursos disponibles y minimizando los costes.***

- 2.1 Seleccionar el sistema de planificación de rutas de reparto manejando modelos de organización reconocidos.
  - 2.2 Definir el equipo de trabajo en cada ruta optimizando el servicio y el coste, aplicando la normativa aplicable de tiempos de conducción y descanso.
  - 2.3 Elaborar la hoja de ruta teniendo en cuenta los tiempos de antelación necesarios para la recogida o distribución de la mercancía y las características y condiciones de los elementos implicados.
  - 2.4 Asignar las rutas en función de las características del servicio y respetando las limitaciones viales y/o legales del vehículo o conductor para realizar el servicio.
- Estas actividades se desarrollan utilizando las bases de datos y herramientas disponibles.

**3. *Concertar la subcontratación de los recursos necesarios para ejecutar el servicio de reparto conforme a la normativa aplicable.***

- 3.1 Definir los requisitos a cumplir por conductores y vehículos a subcontratar, en función del tipo de operación y mercancía.
- 3.2 Establecer las condiciones económicas de subcontratación de acuerdo a las tarifas de mercado y política de remuneración de la empresa.
- 3.3 Seleccionar los repartidores a subcontratar en función de los criterios establecidos por la empresa.
- 3.4 Acordar las condiciones del servicio de reparto con los subcontratistas asegurando su comprensión y evitando confusiones.
- 3.5 Comunicar las condiciones económicas acordadas con los repartidores al responsable de pagos en la empresa.
- 3.6 Elaborar la documentación del servicio de transporte subcontratado considerando todos los elementos necesarios que garantizan el cumplimiento del servicio de transporte.
- 3.7 Establecer las condiciones de manipulación de la mercancía de acuerdo con la normativa aplicable de seguridad e higiene.
- 3.8 Transmitir las condiciones de manipulación de la mercancía a los subcontratistas garantizando la minimización de los riesgos ambientales y laborales.



**4. Controlar el cumplimiento de las condiciones pactadas para los servicios subcontratados, determinando las responsabilidades de cada parte en los incumplimientos y gestionando su traslado a las instancias arbitrales correspondientes, si fuera necesario.**

- 4.1 Comprobar la ejecución efectiva del servicio de reparto, controlando el cumplimiento de las condiciones pactadas con los subcontratistas, confirmando la entrega y registrando las incidencias detectadas.
- 4.2 Determinar las responsabilidades de cada parte en los incumplimientos del servicio, analizando las causas junto con los subcontratistas.
- 4.3 Derivar los incumplimientos en los servicios de reparto sobre los que no existe acuerdo entre las partes ante la Junta Arbitral correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización y dentro de los límites de su responsabilidad.

**5. Supervisar el servicio de reparto, resolviendo las incidencias y/o reclamaciones que aparezcan e informando a los clientes de las medidas adoptadas.**

- 5.1 Efectuar el seguimiento diario de la flota de vehículos y los servicios previstos, contabilizando las entradas y salidas de vehículos, manteniéndolos localizados de forma permanente.
- 5.2 Clasificar las incidencias en los repartos en función de los criterios establecidos.
- 5.3 Detectar las situaciones repetitivas que requieran actuaciones correctoras revisando las incidencias sucedidas.
- 5.4 Informar al reclamante de las causas de la incidencia y las soluciones previstas, garantizando que la información llega al destinatario oportuno.
- 5.5 Resolver las incidencias del servicio de reparto en el menor plazo posible.
- 5.6 Transmitir las instrucciones procedentes para ejecutar la póliza de seguro en caso de deterioro de la mercancía o cualquier otro siniestro, según las condiciones establecidas y confirmando que el destinatario las comprende.

**6. Controlar la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y las desviaciones en costes, proponiendo medidas correctoras que favorezcan la mejora continua.**

- 6.1 Evaluar la calidad en la prestación del servicio y el nivel de satisfacción del cliente en función de las reclamaciones reflejadas en los albaranes de entrega.
- 6.2 Proponer medidas correctoras para las desviaciones en plazos y errores de entrega, favoreciendo la mejora continua.
- 6.3 Definir las acciones correctoras para las incidencias repetitivas teniendo en cuenta los recursos y medios necesarios.
- 6.4 Determinar las desviaciones en los costes del sistema de distribución utilizado teniendo en cuenta todos los costes involucrados.
- 6.5 Establecer las modificaciones necesarias en el sistema de distribución, asegurando el control o la reducción de las desviaciones en costes.

**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 UC1012\_3: Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías.

**1. Determinación de la estructura óptima de la flota de vehículos, sus características técnicas y normativas.**

- Tipos de mercancía a manejar.
- Pesos y dimensiones máximos permitidos. Cálculo de volúmenes en función de la mercancía y el tipo de vehículo a utilizar.
- Legislación aplicable al transporte capilar de mercancías:
  - Reglamentación del sector del transporte de mercancías por carretera.
  - Normativa autonómica y ordenanzas municipales.
  - Permisos y autorizaciones de reparto y operaciones auxiliares.
- Tipos de vehículos y sus características. Equipamiento necesario.
- Costes del sistema de distribución capilar:
  - Costes fijos.
  - Costes variables.
  - Costes de subcontratación de servicios.

**2. Elaboración de las rutas de reparto, definiendo el equipo de trabajo de cada una y sus hojas de ruta, optimizando los recursos disponibles y minimizando los costes.**

- Sistemas de planificación de rutas:
  - Modelos de organización.
  - Bases de datos preestablecidas.
  - Herramientas informáticas de optimización y gestión de rutas.
  - Alternativas de reparto.
- Métodos de planificación y distribución de cargas. Equipo de trabajo.
- Hojas de ruta, itinerarios y horarios:
  - Asignación de tiempos.
  - Asignación de rutas.
- Aplicaciones informáticas:
  - Planificación de rutas. Mapas de carreteras y callejeros.

**3. Concertación de la subcontratación de los recursos necesarios para ejecutar el servicio de reparto conforme a la normativa aplicable.**

- Normativa reguladora y principios generales de los contratos. Clausulado del contrato de transporte.
- Subcontratación del servicio de transporte.
  - Elementos y condiciones de la subcontratación del servicio de transporte.
  - Permisos y autorizaciones necesarias para el servicio.
  - Puntos de recogida y entrega, plazo y horario de entrega.
- Determinación de tarifas de transporte:
  - Tipo de mercancías.
  - Distancia.
  - Urgencia, flexibilidad en la entrega.
  - Tiempos de espera, tiempo de tránsito.
  - Primas de actividad.
  - Manejos de mercancía adicionales.



#### **4. Control del cumplimiento de las condiciones pactadas para los servicios subcontratados.**

- Normativa reguladora y principios generales de los contratos. Clausulado del contrato de transporte.
- Subcontratación del servicio de transporte.
  - Elementos y condiciones de la subcontratación del servicio de transporte
  - Permisos y autorizaciones necesarias para el servicio.
  - Puntos de recogida y entrega, plazo y horario de entrega.
- Análisis del cumplimiento del servicio:
  - Delimitación de responsabilidades del transportista y del cargador.
  - Resolución de conflictos: Arbitraje de transporte. Juntas provinciales.

#### **5. Supervisión del servicio de reparto, resolviendo las incidencias y/o reclamaciones que aparezcan.**

- Seguimiento de las mercancías y de la ejecución del servicio. Gestión de flotas.
- Sistemas de comunicación con clientes y proveedores del servicio.
- Los seguros en el transporte de mercancías:
  - Coberturas.
  - Contratación.
  - Reclamación de siniestros.

#### **6. Control de la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y las desviaciones en costes, proponiendo medidas correctoras que favorezcan la mejora continua.**

- Factores habituales en las incidencias de servicio. Análisis de las desviaciones. Aplicación de sistemas de control de incidencias y medidas correctoras.
- Sistemas de comunicación con clientes y proveedores del servicio.
- Sistemas de calidad y mejora continua. Medición del nivel de servicio y de satisfacción del cliente.
- Análisis de costes: Costes fijos y costes variables en la operación de transporte capilar. Ratios de coste.

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

- Aplicaciones informáticas de comunicación con clientes/proveedores del servicio de transporte capilar:
  - De correo electrónico.
  - De gestión: procesador de texto, hoja de cálculo.
  - Bases de datos de rutas.

#### **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 Respetar y proponer procedimientos y normas internas de la empresa.
  - 1.2 Interesarse por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
  - 1.3 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
  - 1.4 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
2. En relación con los clientes deberá:
- 2.1 Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
  - 2.2 Comunicarse de forma fluida con los clientes, principalmente cuando haya incidencias en el servicio.
3. En relación con los proveedores deberá:
- 3.1 Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
  - 3.2 Evaluar el servicio prestado conforme a las necesidades exigidas.
4. En relación con los compañeros de trabajo deberá:
- 4.1 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a aquellos compañeros que necesitan la información que genera.
  - 4.2 Establecer objetivos realistas y adaptados a los recursos disponibles.
5. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá:
- 5.1 Resolver con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
  - 5.2 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.
  - 5.3 Actuar con cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

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

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

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



En el caso de la “UC1012\_3: Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:





### 1.2.1. Situación profesional de evaluación.

#### a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para desarrollar y controlar la distribución capilar de mercancías en una empresa de transporte de paquetería convencional, en la que se han de subcontratar parte de los medios de distribución, resolver las incidencias que se produzcan y evaluar la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente. Todo ello, cumpliendo con la normativa aplicable en materia de circulación, transporte y contratación. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Determinar los vehículos necesarios según el servicio a realizar.
2. Planificar y asignar las rutas.
3. Concertar la subcontratación de los medios necesarios.
4. Determinar las causas de incumplimientos en los servicios subcontratados.
5. Comprobar que el servicio se ejecuta conforme a lo pactado y con la calidad prevista.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se proporcionará la información del servicio a realizar, así como los medios y recursos, requeridos en el desarrollo de la situación de evaluación, ya sea de forma real o simulada.
- Se proporcionará documentación técnica y administrativa de los vehículos. La flota disponible será de entre ocho a diez vehículos, de diferentes tipos, que deberán ser clasificados y distribuidos en función de sus características y de las necesidades del servicio a realizar.
- Se facilitarán varios métodos de planificación de rutas, para que se pueda elegir el más adecuado en cada caso.
- 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 los vehículos necesarios.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de información de las mercancías a transportar, para determinar los vehículos necesarios.</li><li>- Comprobación de que los vehículos cumplen la normativa para la circulación por las vías.</li><li>- Verificación de la idoneidad de los equipos de manipulación de cargas.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Planificación de las rutas de reparto.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elección del sistema de planificación de rutas más adecuado.</li><li>- Designación del personal de la ruta optimizando el coste y cumpliendo la normativa de tiempos de conducción y descanso.</li><li>- Elaboración de la documentación necesaria, cumpliendo los plazos previstos.</li><li>- Asignación de la ruta teniendo en cuenta las limitaciones legales del vehículo o del conductor.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Concierto de los medios necesarios.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de los requisitos que tienen que cumplir tanto los conductores como los vehículos a subcontratar.</li><li>- Determinación de las condiciones económicas del servicio.</li><li>- Elaboración de los documentos del servicio</li><li>- Comunicación de las condiciones económicas al responsable de pagos de la empresa.</li><li>- Establecimiento de las condiciones de manipulación de la mercancía</li><li>- Comunicación de las condiciones de manipulación de la mercancía a los subcontratistas.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>



<i>Determinación de las causas de incumplimiento de las condiciones del servicio.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verificación de la entrega de las mercancías, en las condiciones pactadas.</li><li>- Determinación de los incumplimientos del servicio y las causas que los provocan.</li><li>- Identificación de los pasos a seguir para reclamar ante una Junta Arbitral según las controversias surgidas en la ejecución del servicio.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Comprobación de que el servicio se realiza conforme a lo pactado y con la calidad prevista.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Clasificación de las incidencias en los repartos, en función de los parámetros establecidos.</li><li>- Información al reclamante de las causas y de las soluciones que se han previsto.</li><li>- Resolución de las incidencias en el menor tiempo posible.</li><li>- Reclamación ante el seguro, cuando proceda por deterioro o siniestro de la mercancía.</li><li>- Comprobación del nivel de satisfacción del cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>

## Escala A

5	<i>Obtiene toda la información necesaria de las mercancías a transportar, determina los vehículos que son necesarios, comprueba que cumplen todas las normas para la circulación y verifica que los equipos de manipulación de las cargas son los más adecuados.</i>
4	<i>Obtiene toda la información necesaria de las mercancías a transportar, determina los vehículos que son necesarios, comprueba que cumplen algunas de las normas para la circulación y verifica que los equipos de manipulación de las cargas son los requeridos.</i>
3	<i>Obtiene toda la información necesaria de las mercancías a transportar, determina los vehículos que son necesarios y comprueba que cumplen algunas de las normas para la circulación pero no verifica que los equipos de manipulación de las cargas sean los requeridos.</i>
2	<i>Obtiene parte de la información necesaria de las mercancías a transportar y determina los vehículos que son necesarios pero sin comprobar que cumplen con la normativa para la circulación.</i>
1	<i>Obtiene parte de la información necesaria de las mercancías a transportar y determina con errores los vehículos que son necesarios.</i>



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



## Escala B

5	<i>Elige siempre el sistema de planificación de rutas más adecuado, designa al personal de la ruta procurando tener el menor coste posible, aplica la normativa de tiempos de conducción y descanso, elabora la documentación necesaria y asigna la ruta teniendo en cuenta las limitaciones legales del vehículo o del conductor.</i>
4	<i>Elige siempre el sistema de planificación de rutas más adecuado, designa al personal de la ruta sin tener en cuenta el menor coste posible, aplica la normativa de tiempos de conducción y descanso, elabora la documentación necesaria y asigna la ruta teniendo en cuenta las limitaciones legales del vehículo o del conductor.</i>
3	<i>Elige uno de los sistemas de planificación de rutas adecuados, designa al personal de la ruta sin tener en cuenta el menor coste posible, aplica la normativa de tiempos de conducción y descanso, elabora la documentación necesaria y asigna la ruta teniendo en cuenta las limitaciones legales del vehículo o del conductor.</i>
2	<i>Elige el sistema de planificación de rutas, designa al personal de la ruta sin tener en cuenta el menor coste posible, aplica la normativa de tiempos de conducción y descanso pero elabora la documentación necesaria con errores y no tiene en cuenta las limitaciones legales del vehículo o del conductor.</i>
1	<i>Elige el sistema de planificación de rutas, designa al personal de la ruta sin tener en cuenta el menor coste posible, aplica de forma incorrecta la normativa de tiempos de conducción y descanso y no elabora la suficiente documentación necesaria.</i>

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



### Escala C

5	<i>Identifica siempre los requisitos necesarios de los conductores y de los vehículos que tiene que subcontratar, calcula correctamente las condiciones económicas, prepara los documentos del servicio, comunica las condiciones económicas al responsable de pagos de la empresa y establece las condiciones de manipulación de la mercancía, facilitando siempre la misma a los subcontratistas.</i>
4	<i>Identifica siempre los requisitos necesarios de los conductores y de los vehículos que tiene que subcontratar, calcula correctamente las condiciones económicas, prepara los documentos del servicio pero no comunica las condiciones económicas al responsable de pagos de la empresa y establece las condiciones de manipulación de la mercancía, facilitando siempre la misma a los subcontratistas.</i>
3	<i>Identifica siempre los requisitos necesarios de los conductores y de los vehículos que tiene que subcontratar, calcula correctamente las condiciones económicas, prepara los documentos del servicio sin establecer las condiciones de manipulación de la mercancía.</i>
2	<i>Identifica la mayoría de los requisitos necesarios de los conductores y de los vehículos que tiene que subcontratar, calcula con algunos errores las condiciones económicas pero prepara los documentos del servicio correctamente.</i>
1	<i>Identifica algunos de los requisitos necesarios de los conductores y de los vehículos que tiene que subcontratar y calcula con muchos errores las condiciones económicas del servicio.</i>

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

### Escala D

4	<i>Clasifica las incidencias producidas durante los repartos, informa de las causas y de las soluciones previstas al reclamante, identifica las vías de reclamación al seguro y comprueba el nivel de satisfacción del cliente.</i>
3	<i>Clasifica las incidencias producidas durante los repartos, informa de las causas y de las soluciones previstas al reclamante, aunque no identifica las vías de reclamación al seguro y comprueba el nivel de satisfacción del cliente.</i>
2	<i>Clasifica algunas de las incidencias producidas durante los repartos, informa parcialmente de las causas y de las soluciones previstas al reclamante y generalmente no comprueba el nivel de satisfacción del cliente.</i>
1	<i>Clasifica algunas de las incidencias producidas durante los repartos, no informa de las causas ni de las soluciones previstas al reclamante y no comprueba el nivel de satisfacción del cliente.</i>



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

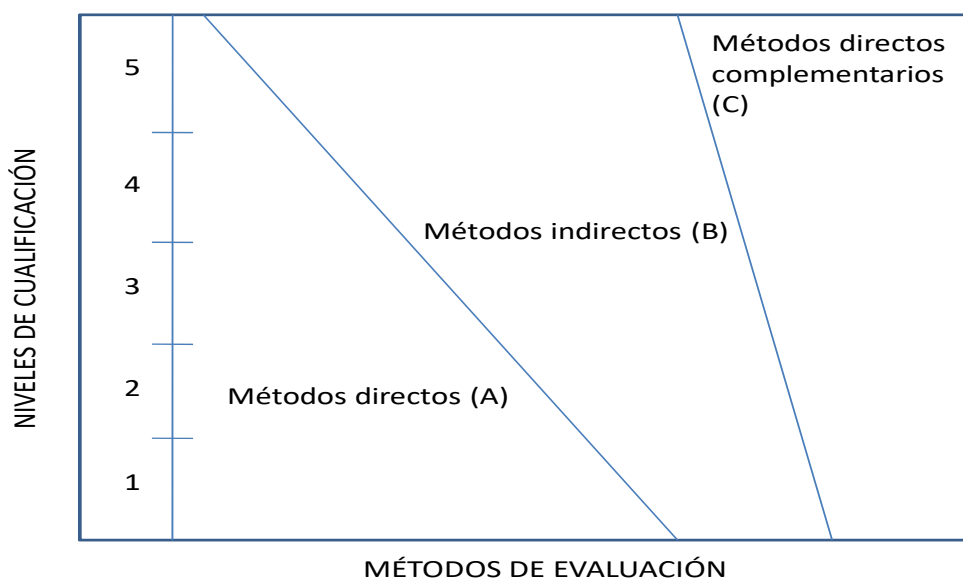
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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, gestión y control de la distribución capilar de mercancías, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.





- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) 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 comuniquen 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 identificación de los documentos a elaborar en el concierto de la subcontrataciones.
  - La aplicación de procedimientos y el cumplimiento de la normativa aplicable.
  - La clasificación de las incidencias en el servicio en función de los criterios proporcionados.
  - La experiencia en gestión de reclamaciones:
    - En siniestros de vehículos o pérdidas de mercancía, frente a las aseguradoras.
    - En controversias surgidas durante la ejecución del servicio, ante la Junta Arbitral.
  - La determinación de diversos métodos de evaluación de la calidad del servicio prestado al cliente.
- h) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se propone:
- Plantear la ejecución de un servicio de reparto, en el que haya que subcontratar varios vehículos, para que determine los requisitos que han de reunir, elabore la documentación necesaria y resuelva una o dos incidencias que se le planteen en relación con el control del reparto.
  - Plantear una situación de falta de acuerdo con la empresa subcontratada, para describir las causas y plantear la controversia generada, incluso ante la Junta Arbitral correspondiente si fuera necesario.
  - Facilitar varios albaranes en los que figuren algunas reclamaciones reflejadas por los clientes, en relación con la calidad del servicio, para establecer las acciones correctoras necesarias y determinar las pautas para satisfacer al cliente.