



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1463_2: Planificar servicios en vehículos de transporte por carretera”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

TMV454_2: Conducción de autobuses y microbuses.

TMV455_2: Conducción de vehículos pesados de transporte de mercancías por carretera.

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONDUCCIÓN DE
AUTOBUSES Y MICROBUSES**

Código: TMV454_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1463_2: Planificar servicios en vehículos de transporte 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 que intervienen en PLANIFICAR SERVICIOS EN VEHÍCULOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Planificar los servicios de transporte siguiendo las instrucciones de la empresa contratante, recogiendo los documentos asociados al porte, la orden con los datos del solicitante y las



Financiado por
la Unión Europea

características de la carga, para realizar el servicio en los tiempos acordados, respetando los descansos y las características de la carga.

- 1.1 La información y documentación asociada con el porte (ruta de viaje, kilómetros, carta de porte, dirección, bultos, mercancía, entre otros), con la orden (tales como empresa, lugar de recogida y horario) y características de los bultos (volumen, tipología, peso, características particulares, entre otras), se analiza, observando los datos, verificando el programa de tránsito e instrucciones, ajustando lo contratado con las características del vehículo y recursos humanos (tales como número de conductores disponibles).
- 1.2 El plan de transporte, itinerarios, rutas, etapas, se planifica, observando el software seleccionado para evaluar el tráfico a tiempo real, garantizando una optimización de los tiempos.
- 1.3 La red vial de la zona de acción, tipologías de carreteras y trazados (peaje, carreteras nacionales, entre otras) se evalúan, teniendo en cuenta zonas restringidas o tramos (zonas cortadas de carretera, zonas restringidas al paso de camiones y autobuses), planeando alternativas de reparto/traslado o solicitando permisos de entrada a los organismos competentes (Ayuntamientos, por los organismos competentes en materia de tráfico, empresas, entidades portuarias, entre otras).
- 1.4 Los documentos exigidos, dependiendo del tipo y modalidad de transporte (personas, mercancías peligrosas, entre otras) se preparan, reuniéndolos y en su caso, verificándolos, cumplimentando con precisión, si procede, los reglamentariamente establecidos por las entidades competentes (organismos de control, por el organismo responsable de Tráfico, Departamento responsable de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, entre otros).
- 1.5 La tarjeta y los discos del tacógrafo del conductor con el precinto, se utilizan procediéndose a su posterior conservación, de acuerdo con la normativa y procedimientos establecidos por los organismos competentes en materia de tráfico.

2. Verificar la tramitación de los documentos asociados al Transporte de Mercancías Peligrosas ADR, Transporte de Mercancías Perecederas (ATP), autorizaciones de transporte público discrecional, entre otros, para la realización del porte contratado, observando que están vigentes o solicitando su gestión.

- 2.1 La ruta (nacional o internacional) se prepara, haciendo acopio de los documentos tramitados por la administración competente (Departamento de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana) normativa emitida por la Unión Europea, entre otros), ajustándolos a la zona geográfica donde se realizará el transporte.
- 2.2 Las mercancías peligrosas se transportan, verificando que se sigue lo establecido en el acuerdo Europeo sobre transporte internacional y las



Financiado por
la Unión Europea

directrices de los organismos competentes en materia de tráfico entre otros, señalizando los bultos (cargas que sobresalen, camiones articulados de varios semirremolques, entre otros) o productos químicos (camiones cisterna con identificación del contenido), asegurando que se identifica el contenido de la carga, calculando la ruta, el tiempo del itinerario y los descansos del conductor.

- 2.3 El transporte mercancías perecederas se realizan, verificando la documentación asociada acorde con la normativa aplicable desarrollada por la Comisión de Coordinación para el porte de este tipo de cargas y las directrices de los organismos competentes en materia de tráfico entre otros, seleccionando el tipo del vehículo (Isotermos, refrigerante o frigorífico) para el tránsito del porte, asegurando la trazabilidad de los productos, calculando la ruta, el tiempo del itinerario y los descansos del conductor.
- 2.4 Las mercancías especiales se transportan, verificando que se sigue lo establecido por la normativa aplicable relativa a la regulación de las operaciones en territorio español y las directrices de los organismos competentes en materia de tráfico entre otros, encendiendo las sirenas de aviso, asignando el/los vehículos de acompañamiento en función del tipo de carga, no sobrepasando los límites de velocidad de entre 60 a 70 km/h en cada caso, asegurando que hay una visibilidad superior a 150 metros, para preservar la carga y proteger a los usuarios de la vía, calculando la ruta, el tiempo del itinerario y los descansos del conductor.
- 2.5 Los servicios de traslado de personas por carretera se preparan, verificando la documentación asociada contenida en la normativa aplicable dictada por el Departamento responsable de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y las directrices de entre otros, cumpliendo los requisitos establecidos en los tránsitos tales como escolares o discrecionales, entre otros, asegurando la integridad de los ocupantes, calculando la ruta, el tiempo del itinerario y los descansos del conductor.
- 2.6 La documentación asociada al transporte de animales vivos se verifica, observando que se sigue la normativa aplicable desarrollada por el departamento competente en agricultura y pesca, alimentación y medio ambiente y las directrices de los organismos competentes en materia de tráfico entre otros, para el porte de este tipo de cargas, asegurando el bienestar animal, verificando la alimentación e hidratación, calculando la ruta (8 horas, 12 horas o más), el clima en el itinerario y los descansos del conductor.

3. Preparar la documentación técnica (permiso de circulación, ficha técnica e ITV al día, autorización del transporte, entre otras) y administrativa (Convenio competente en Transporte Internacional de Mercancías [CMR], factura comercial, lista de carga, entre otras) para efectuar las operaciones de transporte de forma segura y eficaz.



Financiado por
la Unión Europea

- 3.1 La documentación obligatoria del conductor (DNI, carné de conducir según tipología de la carga, CAP en vigor), la técnica y administrativa del vehículo (ficha técnica, permiso de circulación e ITV, entre otras) se comprueban, garantizando que están vigentes antes de iniciar el transporte.
- 3.2 El tipo y modalidad del seguro (seguro obligatorio de mercancías [LOTT], seguro obligatorio de viajeros [SOV] O específico según tipología de la carga), se comprueban, garantizando que cubre los riesgos en el transporte y es aplicable.
- 3.3 Los documentos asociados a la comunicación de incidentes o accidente del vehículo se comprueban, observando que se ajustan a lo requerido por la compañía del seguro contratado.
- 3.4 La documentación para realizar el tránsito de aduanas Convenio competente en Transporte Internacional de Mercancías por Carretera (CMR), factura comercial, lista de carga, entre otras, se comprueba que está en regla, observando datos tales como, fecha, norma, referencia de factura y lista de carga.
- 3.5 El libro de ruta se cumplimenta según normativa aplicable de Ordenación de los transportes terrestres antes de iniciar el servicio, anotando los datos del vehículo, empresa, domicilio, autorización de transporte, diligencia y un cuadro incluyendo el itinerario (fecha, origen, destino, tipo de servicio y contratante), asegurando la trazabilidad del servicio.

4. Promover relaciones comerciales con la clientela, aplicando las técnicas de comunicación y trato, para dar una imagen satisfactoria de la empresa.

- 4.1 Los contactos personales con los, viajeros, clientela, operarios y personal en general, se ejecutan cuidando la imagen de la marca y de la empresa manteniendo en todo momento la empatía.
- 4.2 Las demandas y aclaraciones solicitadas se atienden, dándoles respuesta de forma clara, concisa y educada, y si es posible por escrito, asegurando que las informaciones dadas no se han malinterpretado.
- 4.3 Las posibles reclamaciones se atienden, valorando sus características e importancia, al objeto de proceder a su resolución, si es de su responsabilidad, o comunicarlo con prontitud y diligencia a los responsables de la empresa.
- 4.4 Las informaciones sobre las actividades o servicios de la empresa se facilitan de forma clara y concisa.

5. Consultar el grado de satisfacción de la clientela y los usuarios sobre el servicio prestado, cotejando la información proporcionada según el canal de comunicación (cuestionarios escritos, en soporte informático, vía web, entre otros), con el fin de optimizar y mejorar la calidad del servicio prestado.



Financiado por
la Unión Europea

- 5.1 Las posibles deficiencias en el servicio prestado se detectan, repasando la información de la clientela y usuarios derivada de encuestas, formularios u otros documentos y/o medios, según el canal utilizado y los criterios establecidos por la organización.
- 5.2 La información recopilada sobre clientela y usuarios se registra en las aplicaciones informáticas correspondientes y/o se archivan de forma manual, según los procedimientos establecidos por la organización.
- 5.3 La información recopilada se contrasta, en su caso, con la archivada sobre informes de satisfacción, documentación con consultas, peticiones, incidencias, reclamaciones, u otra información de la organización.
- 5.4 Las incidencias detectadas durante del proceso de atención a la clientela en los servicios prestados, se resuelven con el fin de mejorar la calidad del servicio.
- 5.5 Las reclamaciones, quejas y/o sugerencias expresadas por la clientela y los usuarios se contrastan con la información procedente de las aplicaciones establecidas por la organización, para su posterior tratamiento en la toma de decisiones.

6. Registrar la recepción de los bultos de la carga por el destinatario del envío, asegurando al remitente del servicio y/u operador de transporte, que el traslado se hizo en tiempo y forma, verificando la entrega con el departamento de atención al cliente o software adecuado, consignando los datos del traslado en el albarán de entrega (hora de llegada, estado de la carga, número de cajas, pallets, entre otros), solucionando las incidencias producidas entre las partes

- 6.1 La hora de llegada se establece en el parte de tránsito, indicando el lugar de descarga, el día y la hora, entre otras.
- 6.2 La carga se recibe, entregando la documentación del servicio (albarán de entrega, carta de servicio de transporte, entre otros) al responsable de la empresa, comprobando los datos e iniciando la revisión de los bultos.
- 6.3 La carga se comprueba por la persona responsable de la empresa destinataria del servicio de transporte, verificando que lo contenido se ajusta al albarán de pedido, comprobando el número de bultos visualmente, iniciando la descarga.
- 6.4 El estado de los bultos se verifican visualmente, comprobando los daños sufridos en el tránsito en cada caso, anotándolo en el albarán de entrega, sellando el parte si la carga está en perfecto estado.
- 6.5 Las incidencias del servicio de transporte se comunican a la empresa de transporte responsable del envío, resolviendo las incidencias registradas (número de bultos, daños en las cajas pallets, entre otras), acordando con el destinatario la solución a la incidencia.

7. Interpretar la información de la ruta de transporte de viajeros establecida en el parte de trabajo de la empresa o transmitida por



la persona contratante del servicio, respetando la establecida, calculando el tiempo y coordinando las etapas de viaje, estacionando en las paradas para la subida y bajada de viajeros, informando de horarios, ayudando con el equipaje en cada caso, rellenado los documentos establecidos, para cumplir con los requisitos del itinerario.

- 7.1 La información y documentación asociada con el servicio (ruta de viaje, kilómetros, dirección, número de viajeros, entre otros) y la orden de trabajo, se analiza, observando los datos, diseñando un programa en base a los datos (paradas, repostajes, descansos, entre otras) y las instrucciones recibidas en cada caso (por parte de la empresa), ajustando lo contratado con las características del vehículo (número de plazas en el autobús) y recursos humanos (tales como número de conductores disponibles).
- 7.2 El itinerario o etapa se prepara/consulta, respetando las paradas de subida/bajada de viajeros, tratando de asegurar los horarios establecidos de llegada en cada hito.
- 7.3 Los horarios del viaje se publican en páginas web de las empresas que ofrecen el servicio o mediante una hoja impresa con los datos del itinerario (poblaciones donde hará parada, tiempo, llegada, entre otras).
- 7.4 Las paradas de descanso de los viajeros se planifican, trazando un plan de viaje, cumpliendo los horarios de parada, controlando que vuelven los pasajeros a sus asientos, contándolos antes de iniciar la marcha.
- 7.5 El parte diario con las etapas cubiertas por el vehículo de transporte y las incidencias, se archivan, para asegurar la trazabilidad de la ruta.

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 **UC1463_2: Planificar servicios en vehículos de transporte por carretera**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Organización y entorno económico del transporte por carretera

- Organización del transporte por carretera. Acceso a la profesión y al mercado de transporte de mercancías y viajeros por carretera.
- Títulos administrativos. Acceso al mercado nacional e internacional. Autorizaciones Características generales: el entorno y el mercado. Ventajas e inconvenientes del transporte por carretera. Actividades: productos y servicios. Tipos de empresas. Organigramas: relaciones interdepartamentales. Actividades auxiliares. Especializaciones: cisternas, temperaturas controladas; servicios regulares, entre otros. Evolución del sector. Caracterización del



transporte público de viajeros. Realización de operaciones de transporte de viajeros. Ingeniería de Tráfico. Elementos del trazado de una carretera.

2. Marco jurídico y reglamentación del transporte por carretera

- Actividades de transporte por carretera: por cuenta propia y por cuenta ajena. Transporte de mercancías: carga completa y paquetería. Mercancías peligrosas. Mercancías perecederas. Animales vivos. Transportes especiales. Transporte de viajeros regular y discrecional. Actividades auxiliares y complementarias al transporte por carretera. Transporte multimodal. Operaciones de modos múltiples de transporte. Unidades de transporte intermodal. Sistemas de transporte intermodal. Descripción de la normativa aplicable al transporte de mercancías y viajeros por carretera. Tránsito comunitario. El régimen TIR. Documentación de tránsito comunitario. La asociación garante. Documentación de tránsito internacional de mercancías y viajeros: Autorizaciones multilaterales (licencias comunitarias, autorizaciones IFT), autorizaciones bilaterales. El Acuerdo ASOR. Derechos de los viajeros en caso de cancelación o retraso. Indemnizaciones y asistencia en caso de accidentes. Documentación relativa al conductor, al vehículo y al servicio. Contratos de transporte. Tarjeta de transporte. Documentación del vehículo. Documentación del conductor. Infracciones y sanciones. Seguros de transporte. Atención a necesidades, quejas y reclamaciones de los pasajeros.

3. Imagen de marca de la empresa, comercialización y relaciones con clientela en el transporte por carretera

- Reclamaciones derivadas del contrato de transporte y plazo de prescripción. Juntas Arbitrales del Transporte Terrestre Potenciación de la imagen de empresa. Caracterización del proceso de comunicación. Aplicación de técnicas de comunicación. Actitudes del conductor e imagen de marca. Conductor: funciones, interlocutores y calidad de prestación de servicios. Organización del trabajo. Litigios: aspectos comercial y financiero. Contratos de transporte de mercancías. Carta del servicio de transporte Porte. Tarjeta de Transporte. Documentación del vehículo. Documentación del conductor. Documentación específica según la carga y/o las mercancías. Documentación de los animales transportados. Clases de tarifas. Sistemas y condiciones de la tarifa. Auxiliares del transporte. Atención a la clientela. Tratamiento de quejas o reclamaciones. Realización de operaciones de transporte interior e internacional de mercancías. Realización de actuaciones necesarias para llevar a cabo el transporte de mercancías peligrosas. Realización de actuaciones necesarias para llevar a cabo el transporte de mercancías perecederas. Realización de actuaciones necesarias para llevar a cabo el transporte de animales vivos. Realización de las actuaciones necesarias para llevar a cabo el transporte en vehículos especializados. Optimización de los costes de transporte (TMS). Compromiso eco-responsable. Sistemas Inteligentes (ITS) de transporte de una carretera. Sistemas inteligentes de transporte (ITS) en las ciudades. Smart Mobility II.

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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

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 “UC1463_2: Planificar servicios en vehículos de transporte 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 servicios en vehículos de

transporte por carretera, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Planificar los servicios del transporte a realizar.
2. Preparar la documentación del transporte.
3. Realizar informe de grado de satisfacción de clientes.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Exhaustividad en la planificación de los servicios del transporte a realizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización de la tarjeta y discos del tacógrafo con el precinto.- Planificación del plan de transporte, itinerarios, rutas.- Análisis de la información y de la documentación.- Preparación del itinerario.- Planificación de las paradas de descanso.- Archivo del parte diario.

	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Rigor en la preparación de la documentación del transporte.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la documentación del conductor, técnica, administrativa del vehículo.- Comprobación del seguro obligatorio de viajeros, de mercancías o específico.- Comprobación de los documentos asociados a la comunicación de incidentes.- Complimentación del libro de ruta. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Exactitud en la realización del informe de grado de satisfacción de clientes.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Atención a las demandas y reclamaciones.- Facilitar información clara y concisa.- Detección de las deficiencias.- Registro de la información recopilada sobre clientes.- Comparación de la información recopilada con la archivada sobre informes de satisfacción. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<i>Para planificar los servicios del transporte a realizar, utiliza la tarjeta y discos del tacógrafo con el precinto. Planifica el plan de transporte, itinerarios, rutas. Analiza la información y la documentación. Prepara el itinerario. Planifica las paradas de descanso. Archiva el parte diario.</i>
3	<i>Para planificar los servicios del transporte a realizar, utiliza la tarjeta y discos del tacógrafo con el precinto. Planifica el plan de transporte, itinerarios, rutas. Analiza la información y la documentación. Prepara el itinerario. Planifica las paradas de descanso. Archiva el parte diario, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>

2	<i>Para planificar los servicios del transporte a realizar, utiliza la tarjeta y discos del tacógrafo con el precinto. Planifica el plan de transporte, itinerarios, rutas. Analiza la información y la documentación. Prepara el itinerario. Planifica las paradas de descanso. Archiva el parte diario, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No planifica los servicios del transporte a realizar.</i>

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

Escala B

4	<i>Para preparar la documentación del transporte, comprueba la documentación del conductor, técnica, administrativa del vehículo. Comprueba el seguro obligatorio de viajeros, de mercancías o específico. Comprueba los documentos asociados a la comunicación de incidentes. Cumplimenta el libro de ruta.</i>
3	<i>Para preparar la documentación del transporte, comprueba la documentación del conductor, técnica, administrativa del vehículo. Comprueba el seguro obligatorio de viajeros, de mercancías o específico. Comprueba los documentos asociados a la comunicación de incidentes. Cumplimenta el libro de ruta, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para preparar la documentación del transporte, comprueba la documentación del conductor, técnica, administrativa del vehículo. Comprueba el seguro obligatorio de viajeros, de mercancías o específico. Comprueba los documentos asociados a la comunicación de incidentes. Cumplimenta el libro de ruta, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No prepara la documentación del transporte.</i>

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

Escala C

4	<i>Para realizar informe de grado de satisfacción de clientes, atiende las demandas y reclamaciones. Facilita información clara y concisa. Detecta las deficiencias. Registra la información recopilada sobre clientes. Compara la información recopilada con la archivada sobre informes de satisfacción.</i>
3	<i>Para realizar informe de grado de satisfacción de clientes, atiende las demandas y reclamaciones. Facilita información clara y concisa. Detecta las deficiencias. Registra la información recopilada sobre clientes. Compara la información recopilada con la archivada</i>

	<i>sobre informes de satisfacción, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para realizar informe de grado de satisfacción de clientes, atiende las demandas y reclamaciones. Facilita información clara y concisa. Detecta las deficiencias. Registra la información recopilada sobre clientes. Compara la información recopilada con la archivada sobre informes de satisfacción, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No realiza informe de grado de satisfacción de clientes.</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.

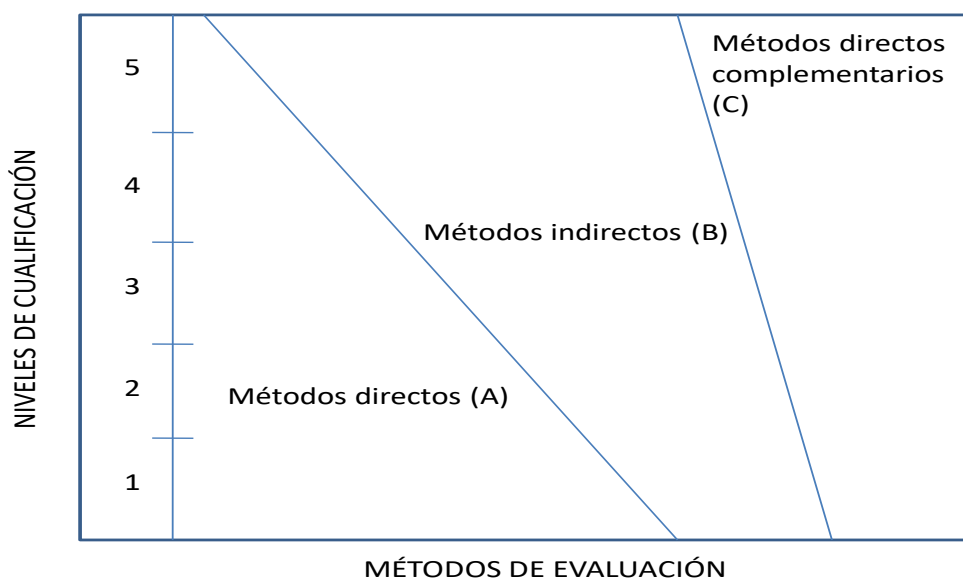
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 formal y no tenga experiencia en el proceso de PLANIFICAR SERVICIOS EN VEHÍCULOS DE TRANSPORTE 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 o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "2" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus



características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

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

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

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

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

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