



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2060_3: Gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros por carretera”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRÁFICO DE VIAJEROS
POR CARRETERA**

Código: COM623_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2060_3: Gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros 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 gestión y supervisión de las operaciones de transporte de viajeros 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. ***Obtener la información necesaria acerca del servicio a realizar, así como de los conductores y vehículos requeridos, consultando a los diferentes interlocutores en cada caso, dentro o fuera de la organización.***



- 1.1 Conseguir los datos relativos al servicio, a través de los interlocutores designados, solicitándolos con la suficiente antelación por los imprevistos que puedan surgir.
 - 1.2 Comprobar la disponibilidad diaria de conductores para el servicio teniendo en cuenta los recursos de reserva y el cumplimiento de la normativa aplicable.
 - 1.3 Verificar la documentación de los conductores, comprobando las condiciones necesarias en el cumplimiento del servicio de transporte.
 - 1.4 Comprobar la ubicación de la flota, considerando la flota propia y la subcontratada, obteniendo la información necesaria, tanto en los centros de las salidas como en los de los destinos.
 - 1.5 Determinar la operatividad de los vehículos, comprobando su disponibilidad, teniendo en cuenta la planificación del mantenimiento y los que se encuentren averiados.
 - 1.6 Identificar los servicios de transporte susceptibles de subcontratar, teniendo en cuenta la disponibilidad de medios propios, evaluando la componente económica.
 - 1.7 Comprobar el cumplimiento de la normativa aplicable a conductores y vehículos cuando se subcontrata el servicio, verificando las características técnicas de los vehículos, revisando las autorizaciones y los seguros de transporte, observando que cumplen la normativa aplicable de PRL.
 - 1.8 Identificar la documentación necesaria para el paso de fronteras, teniendo en cuenta la normativa aplicable de cada país de circulación o destino.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos laborales aplicables.

2. Gestionar los servicios de transporte de viajeros por carretera, programando los medios propios o subcontratados y transmitiendo la información y la documentación requerida según el tipo de servicio a realizar.

- 2.1 Asignar conductores y vehículos a los servicios, en función de las características técnicas de los vehículos y de los servicios a realizar, optimizando el empleo de los recursos disponibles.
 - 2.2 Gestionar la subcontratación del servicio, elaborando las autorizaciones y documentación de servicio necesarias.
 - 2.3 Elaborar el documento diario de planificación de los servicios, seleccionando los vehículos y conductores necesarios según los tipos de servicios de transporte a realizar.
 - 2.4 Preparar la documentación e instrucciones a entregar a los conductores, en función de los procedimientos internos y de la normativa aplicable, según el tipo de servicio a realizar.
 - 2.5 Trasmitir a los conductores las instrucciones y documentación del servicio de transporte a realizar, según las características de la carga y los datos relativos al desarrollo del servicio, comprobando que se cumple la normativa aplicable en materia de medioambiente y seguridad y salud en el trabajo.
 - 2.6 Informar a los clientes y usuarios acerca de los detalles del servicio discrecional, comunicándoles la matrícula del vehículo y su hora de presentación.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales aplicables.

3. Supervisar la ejecución del servicio de transporte de viajeros por carretera, resolviendo las contingencias que se produzcan.



- 3.1 Verificar el cumplimiento del servicio, empleando los protocolos y normas de calidad establecidos por la organización, mediante sistemas de localización de vehículos y de comunicación con conductores y clientes.
 - 3.2 Obtener información acerca de la ejecución del servicio, a través del conductor, seleccionando la que sea relevante para la organización.
 - 3.3 Comprobar el cumplimiento de los trámites y horarios en el paso de fronteras internacionales, empleando los canales de comunicación establecidos.
 - 3.4 Gestionar la resolución de las contingencias, proporcionando las instrucciones oportunas al departamento o cliente afectado, sustituyendo el vehículo en caso necesario.
 - 3.5 Reajustar el cuadro de servicios cuando se produzcan incidencias, organizando los vehículos, conductores y frecuencia de los servicios, evitando el impacto en los clientes y viajeros.
 - 3.6 Determinar las posibles causas de las contingencias así como las responsabilidades derivadas, consultando al personal implicado y las administraciones competentes.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales aplicables.

4. *Controlar el cumplimiento de la normativa aplicable y procedimientos internos de seguridad y salud que afecten a la plantilla de personal, vehículos e instalaciones, aplicando las medidas adecuadas en caso de accidente o situaciones de emergencia.*

- 4.1 Identificar los derechos y deberes del personal de la empresa de transporte de viajeros, dentro de la normativa aplicable y los procedimientos internos de la empresa.
- 4.2 Comprobar el uso y cuidado de los equipos y medios de seguridad de los vehículos e instalaciones, en función de la evaluación de riesgos en las paradas y durante la circulación.
- 4.3 Supervisar el estado de las zonas de trabajo, inspeccionando la limpieza, el orden y la seguridad en su zona de responsabilidad, cumpliendo la normativa de las estaciones de autobuses.
- 4.4 Verificar el cumplimiento de las normas de seguridad laboral y emergencias por parte del personal a su cargo, proporcionando las instrucciones necesarias.
- 4.5 Adoptar las medidas de seguridad necesarias en la carretera, en caso de accidente o situaciones de emergencia, siguiendo las indicaciones previstas en el manual de calidad y en el de PRL, alertando a las autoridades o a los servicios de emergencia.
- 4.6 Determinar las causas de los accidentes o emergencias que se produzcan durante el servicio, a través de la información disponible en la organización y las administraciones competentes.
- 4.7 Proponer medidas preventivas según la normativa aplicable y procedimientos internos de seguridad y salud.

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 UC2060_3: Gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros por carretera. Estos conocimientos se presentan agrupados a



partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Obtención de la información necesaria acerca del servicio a realizar, conductores y vehículos.*

- Caracterización del proceso de prestación del servicio de transporte de viajeros.
 - Fases.
 - Operaciones.
- Estructura y organización de recursos en actividades transporte de viajeros por carretera.
 - Personal.
 - Conductores.
 - Vehículos.
 - Rutas.
- Criterios y diferencias de organización del transporte regular y discrecional de viajeros.
- Localización, monitorización e información de la flota de vehículos.
- Equipos de trabajo en actividades de transporte de viajeros.
 - Conductores propios.
 - Supuesto de colaboración entre transportistas.
- Personal y actividades en estaciones de autobuses.
- Pólizas de seguros en la actividad de transporte de viajeros por carretera.
- Valoración de proveedores de subcontratación del servicio.
- Planes de mantenimiento preventivo de flotas de vehículos pesados.
- Aplicaciones informáticas.
 - Localizadores de vehículos en ruta.

2. *Programación de los servicios de transporte de viajeros por carretera, con medios propios o subcontratados.*

- Organización del trabajo en actividades de transporte de viajeros.
 - Cuadrante y asignación de vehículos y conductores.
- Estrategias de dirección y gestión de equipos de trabajo.
 - Transmisión de órdenes.
 - Control de equipos.
- Planificación de servicios.
- Diferencias entre tipos de servicios.
 - Regular.
 - Discrecional.
- Estrategias de motivación aplicadas a equipos de trabajo en el ámbito del transporte de viajeros.
- Detección de necesidades de formación en actividades de transporte de viajeros por carretera.

3. *Supervisión la ejecución del servicio de transporte de viajeros por carretera.*

- Sistemas de comunicación y control de los servicios de transporte de viajeros.
 - Sistemas de ayuda a la explotación (SAE).
 - Sistemas de seguimiento y localización de flota u otros.
- Control de los servicios y cuadrantes.
- Control de discos y listados de tacógrafo.
- Control e inspección de viajeros en el transporte por carretera.



- Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses.
- El viajero en transporte terrestre.
 - Derechos.
 - Obligaciones.
- Evaluación del desempeño del equipo de conductores.
- Gestión de incidencias en operaciones de transporte de viajeros.
- Situaciones conflictivas y emergencias originadas en la gestión diaria de servicios de transporte de viajeros.
- Toma de decisiones y resolución de conflictos en entornos de trabajo.
- Negociación y estilos de mando.
 - Estrategias de negociación en conflictos de trabajo.

4. Control del cumplimiento de la normativa aplicable y procedimientos internos de seguridad y salud que afecten a la plantilla de personal, vehículos e instalaciones.

- Requisitos reglamentarios para circular respecto a los conductores y a los vehículos.
- Prevención y seguridad en actividades de transporte de viajeros por carretera.
- Medidas de prevención de riesgos laborales.
- Accidentes de tráfico.
 - Concepto y consideraciones previas.
 - Causas.
 - Clases y fases.
- Comportamiento en caso de accidente.
 - Recomendaciones de actuación en situaciones de emergencia y evacuación de viajeros.
 - Afectados en caso de accidente.
- Manual del conductor.
- Las estaciones de viajeros, las paradas.
 - Situaciones de riesgo.
 - Recomendaciones.
- Normas básicas de actuación en caso de emergencias.
- Actuación y comunicación con los vehículos de transporte de viajeros afectados en caso de accidente.

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

- Normativa general del transporte de viajeros por carretera.
- Derechos y deberes del personal de empresa.
 - Convenios del transporte de viajeros por carretera.
 - Procedimientos internos de una empresa.
- Reglamentación profesional y documentación del transporte de viajeros por carretera.
- Procedimiento de registro de la información.
- Análisis de la normativa en materia de prevención y seguridad vial en el transporte de viajeros por carretera.
 - Seguridad vial.
 - Reglamento general de circulación.
 - Código de circulación.
 - Reglamento general de vehículos.
- Gestión de la calidad del servicio de transporte de viajeros por carretera.
 - Definición de calidad del servicio.
 - Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros.



- Satisfacción del cliente y política empresarial de atención al cliente.
 - Necesidades y expectativas de los clientes.
 - Sistemas y sondeos del trato al cliente
 - Índice de satisfacción del cliente.
- Aplicación de sistemas de gestión de la calidad.
 - Especificaciones de las normas ISO y UNE.
- Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros.
 - Cuantitativas y cualitativas.
- Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros.
- Competencia de otros medios, aérea, marítima y ferrocarril en función de las condiciones de acceso a los puntos de origen y/o destino.
- Aplicaciones informáticas:
 - De correo electrónico.
 - Procesadores de texto.
 - Hojas de cálculo.
 - ERP-SIG (Sistemas de gestión de la información).
 - Sistema de gestión documental.
 - De gestión de tareas.
 - Navegadores de internet.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

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

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso de gestión documental.
 - 1.3 Comprometerse y respetar los procedimientos de la empresa, valores y política de actuación.
 - 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
 - 1.5 Gestionar la información de forma adecuada y eficiente.
 - 1.6 Gestionar los recursos materiales y monetarios de manera rápida, eficaz y económica.
 - 1.7 Hacer readaptaciones con habilidad durante la ejecución de la tarea encomendada cuando sea necesario.
 - 1.8 Valorar la información sobre los recursos humanos y materiales en la toma de decisiones.
2. En relación con otros departamentos de la empresa o proveedores:
 - 2.1 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
 - 2.2 Compartir los objetivos de producción y la responsabilidad de trabajo, así como asumir responsabilidades y decisiones.
 - 2.3 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
 - 2.4 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.5 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.



2.6 Empatizar, aplicando técnicas de comunicación y adaptándose a los interlocutores.

3. En relación con la actitud personal:

- 3.1 Trabajar con rigor y exactitud.
- 3.2 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora.
- 3.3 Disponer de capacidad de análisis y control.
- 3.4 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones de crisis.
- 3.5 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
- 3.6 Actuar en el trabajo siempre de forma resolutiva.

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 UC2060_3: Gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros 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 ejecutar y controlar un servicio de transporte de viajeros por carretera ya planificado, gestionando la documentación necesaria de vehículos y conductores, informando a los clientes y resolviendo las posibles incidencias, cumpliendo con la normativa aplicable al sector. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1. Preparar la documentación del servicio.
- 2. Transmitir las instrucciones e información relevante a los conductores y clientes del servicio.



3. Controlar la ejecución del servicio.
4. Vigilar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos y los procedimientos internos.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos, la documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (plan de transporte de la empresa, calendario de servicios, características y datos del servicio a ejecutar, itinerarios, horarios y paradas de los distintos servicios, bases de datos de rutas, líneas, clases, vehículos, conductores, u otros, sistemas de localización de vehículos, teléfono móvil, planos y mapas, documentación de vehículos y conductores, plan de contingencias, criterios de calidad del servicio en la empresa, calendario de mantenimiento de los vehículos, normativa del sector de transporte de viajeros por carretera y acuerdos generales del sector de transporte).
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

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

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Preparación de la documentación del servicio.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Tramitación de las autorizaciones y documentación del servicio.- Elaboración de la documentación de subcontratación del servicio.- Comprobación de la documentación de los vehículos.- Verificación de la documentación de los conductores.



	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Transmisión de las instrucciones e información relevante a los conductores y clientes del servicio.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de la documentación sobre el servicio a entregar a los conductores cumpliendo la normativa aplicable.- Entrega al conductor del cuaderno de ruta y procedimiento interno ante una contingencia, directamente o a través de un auxiliar.- Traslado de las instrucciones al conductor sobre el programa del servicio, directamente o a través de un auxiliar.- Comunicación a los clientes del vehículo y matrícula, lugar de salida y llegada, paradas, horarios y demás detalles del servicio, según el procedimiento establecido. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Control de la ejecución del servicio.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación de cumplimiento del servicio.- Registro de las incidencias.- Tratamiento de las incidencias.- Resolución de la incidencia.- Determinación de las causas y responsabilidades. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Vigilancia del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos y los procedimientos internos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de las normativas de prevención de riesgos y los procedimientos internos que afectan al servicio, utilizando la documentación aportada.- Supervisar la limpieza, el orden y la seguridad de las instalaciones de trabajo con visitas periódicas a los puntos de mayor riesgo.- Evaluación de los equipos y medios de seguridad en las zonas de parada y durante la circulación de los vehículos, conforme al plan de prevención de riesgos laborales de la compañía.- Contraste del conocimiento de los trabajadores acerca de las medidas de seguridad a adoptar en la carretera ante un accidente. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>



Escala A

4	<p><i>La preparación de la documentación del servicio se efectúa tramitando todas las autorizaciones necesarias en la ejecución del servicio (paso de fronteras, transportes especiales...), elaborando con absoluto rigor la documentación del servicio en caso de ser necesaria la subcontratación, comprobando la validez de toda la documentación de los vehículos a utilizar en el servicio (itv, seguros, autorizaciones, tacógrafo...), y verificando que la documentación de todos los conductores (permisos, autorizaciones, certificados...) es la correcta y está en regla.</i></p>
3	<p><i>La preparación de la documentación del servicio se efectúa tramitando todas las autorizaciones necesarias en la ejecución del servicio (paso de fronteras, transportes especiales...), elaborando la mayor parte de la documentación del servicio en caso de ser necesaria la subcontratación, comprobando la validez de toda la documentación de los vehículos a utilizar en el servicio (itv, seguros, autorizaciones, tacógrafo...), y verificando que la documentación de todos los conductores (permisos, autorizaciones, certificados...) es la correcta y está en regla.</i></p>
2	<p><i>La preparación de la documentación del servicio se efectúa tramitando todas las autorizaciones necesarias en la ejecución del servicio (paso de fronteras, transportes especiales...), elaborando la mayor parte de la documentación del servicio en caso de ser necesaria la subcontratación pero sin comprobar la validez de toda la documentación necesaria de los vehículos y conductores a utilizar en el servicio.</i></p>
1	<p><i>La preparación de la documentación del servicio se efectúa tramitando algunas de las autorizaciones necesarias en la ejecución del servicio (paso de fronteras, transportes especiales...) y sin comprobar la validez de toda la documentación necesaria de los vehículos y conductores a utilizar en el servicio.</i></p>

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

Escala B

4	<i>El control de la ejecución del servicio se efectúa verificando su cumplimiento a través de las fuentes de información entregadas (localización de vehículos, conversaciones con el conductor y cliente...), registrando todas las incidencias ocurridas y tratando las mismas en función de su gravedad y de cómo afectan el cumplimiento del servicio, resolviéndolas de la forma más eficiente, transmitiendo las indicaciones oportunas y determinando todas las causas y responsabilidades según la información obtenida a través de los implicados.</i>
3	<i>El control de la ejecución del servicio se efectúa verificando su cumplimiento a través de alguna de las fuentes de información entregadas (localización de vehículos, conversaciones con el conductor y cliente...), registrando las incidencias más graves y tratando las mismas en función de su gravedad y de cómo afectan el cumplimiento del servicio, resolviéndolas de la forma más eficiente, transmitiendo las indicaciones oportunas y determinando todas las causas y responsabilidades según la información obtenida a través de los implicados.</i>
2	<i>El control de la ejecución del servicio se efectúa verificando su cumplimiento a través de alguna de las fuentes de información entregadas (localización de vehículos, conversaciones con el conductor y cliente...), registrando las incidencias más graves y tratando las mismas en función de su gravedad y de cómo afectan el cumplimiento del servicio, y determinando algunas causas y responsabilidades según la información obtenida a través de los implicados.</i>
1	<i>El control de la ejecución del servicio se efectúa verificando su cumplimiento a través de alguna de las fuentes de información entregadas (localización de vehículos, conversaciones con el conductor y cliente...), registrando las incidencias más graves y tratando las mismas en función de su gravedad y de cómo afectan el cumplimiento del servicio pero sin determinar las causas y responsabilidades según la información obtenida a través de los implicados.</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

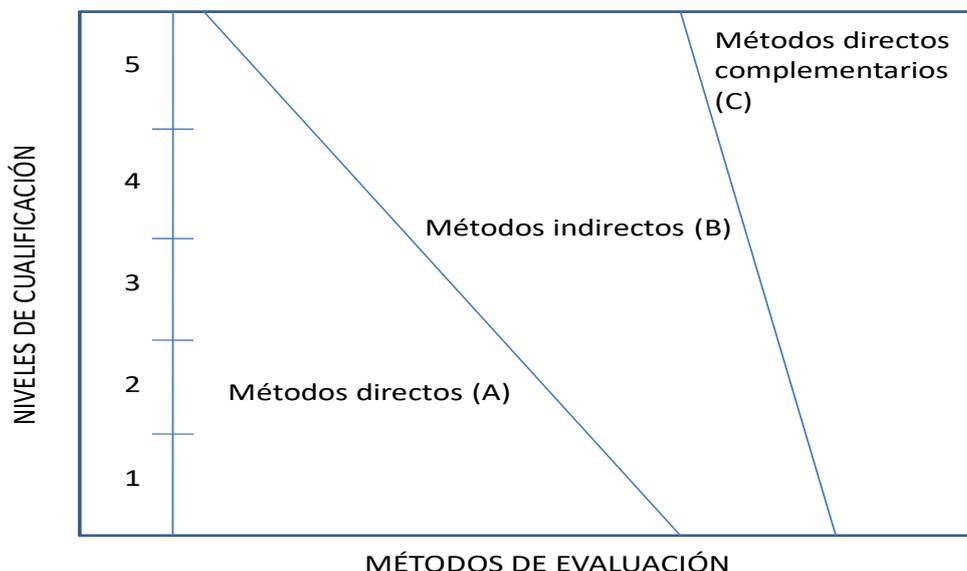
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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 operaciones de gestión y supervisión de servicios de transporte de viajeros 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) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades organizativas y de control, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

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

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



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

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

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
1. La aplicación en el desarrollo de las actividades de los procedimientos de calidad entregados para el desarrollo de la SPE.
 2. El manejo de técnicas de comunicación en la transmisión de instrucciones y búsqueda de información.
 3. El dominio de los diferentes registros a utilizar, según el interlocutor en cada caso.
 4. La organización empleada en las tareas de control documental.
 5. El manejo y conocimiento de los convenios, acuerdos generales y normativa aplicable del sector.
 6. La respuesta ante una contingencia relacionada con un problema de autorizaciones que afecte a un vehículo en ruta en un país extranjero.