



## GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC2060\_3: Coordinar 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: Coordinar 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 que intervienen en coordinar las operaciones de transporte de viajeros 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. Gestionar los tránsitos diarios, respetando las condiciones contratadas, cumpliendo los protocolos de seguridad y calidad,***



Financiado por  
la Unión Europea

***maximizando el rendimiento de la flota, según la normativa nacional e internacional aplicable de transporte de viajeros por carretera.***

- 1.1 La disponibilidad diaria de conductores asignados a los servicios se verifica, reasignando las vacantes disponibles a los empleados en reserva, cumpliendo los turnos y horas de trabajo, siguiendo la normativa aplicable en materia de transporte de viajeros por carretera.
- 1.2 La documentación de conductores y vehículos asignados, en modo digital o papel se revisa, antes de la salida de cada servicio, comprobando que se ajusta a la normativa aplicable sobre transporte de viajeros por carretera: - Documentación del vehículo. - Permiso de conducción y certificados necesarios para el conductor. - Tarjeta de conductor del tacógrafo o discos diagrama. - Autorización especial para conductores escolares. - Documentación necesaria sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- 1.3 Los servicios subcontratados o realizados en colaboración con empresas externas se ajustan, a la normativa aplicable del servicio, recepcionando a través de medios electrónicos: - La documentación sobre el estado y características técnicas de los vehículos. - Autorizaciones para el transporte de viajeros regular, discrecional y especial (escolares y otros). - La documentación aplicable exigida por la normativa sobre seguridad vial en transportes especiales de viajeros. - Seguros exigidos para el transporte por carretera. - Normas sobre prevención de riesgos laborales.
- 1.4 El rendimiento de la flota, propia o subcontratada se mejora, analizando los datos proporcionados por sistemas de geolocalización instalados en los vehículos y otras aplicaciones sobre consumo energético de la flota.
- 1.5 La información del vehículo y del conductor en los servicios discrecionales se notifica, a la clientela y personas usuarias, facilitando digitalmente matrícula, lugar y hora de presentación, cumpliendo con la normativa aplicable sobre protección de datos.
- 1.6 La presentación de los conductores y vehículos en el punto y hora asignada se supervisa, con la regularidad establecida y acordada, utilizando sistemas digitales de comunicación con la clientela y el viajero, cumpliendo los protocolos, normas de calidad reconocidas y protección de datos.

***2. Asignar operaciones y vehículos a los conductores cumpliendo el cuadrante establecido en el plan de transporte, transmitiendo las instrucciones con liderazgo, para efectuar los servicios con puntualidad, calidad y eficiencia energética.***

- 2.1 El plan de servicios de transportes se elabora, según los objetivos establecidos por la empresa sobre calidad, emisiones de gases y eficiencia energética, entre otros, recepcionando con suficiente antelación y mediante sistemas telemáticos la información del equipo

de la empresa y de la clientela y resolviendo de manera flexible imprevistos e incidencias.

- 2.2 La situación de los vehículos se verifica, comprobando la disponibilidad de los mismos, incluyendo vehículos en activo, vehículos en paro técnico por reparación o mantenimiento, localización y fecha de finalización.
- 2.3 Los servicios a conductores y vehículos se asignan, según disponibilidad, conducción económica-ecológica, turnos, tipo de servicio, horario, recorrido, características técnicas y máximo rendimiento de la flota, cumpliendo con los niveles de calidad, eficiencia energética y normativa aplicable.
- 2.4 Los servicios de transporte que no se pueden realizar por falta de medios propios o por conveniencia económica se determinan, planificando su subcontratación con otros agentes o alquilando los vehículos, estableciendo las características técnicas, de seguridad, eficiencia energética y medioambiental para cumplir con el plan de calidad de la empresa.
- 2.5 La organización diaria de los servicios y la hoja de ruta, se cumplimentan digitalmente, identificando la matrícula del vehículo, el nombre completo del conductor, el servicio a realizar, lugar y hora de inicio, paradas, lugar y hora de finalización y tipología de viajeros.
- 2.6 El cumplimiento de los trámites y horarios previstos en el paso de fronteras de los servicios de transporte internacional se ajusta, a la normativa aduanera aplicable.
- 2.7 El puesto de trabajo y el equipo de trabajo del conductor se mantendrá, respetando las condiciones de higiene y seguridad, cumpliendo con las normas y medidas sobre prevención de riesgos laborales.
- 2.8 Las instrucciones de los servicios se transmiten, manteniendo una actitud empática, aplicando técnicas de comunicación y liderazgo adaptados al grupo, fomentando la colaboración entre los conductores.

### **3. Controlar los horarios, frecuencias y nivel de ocupación de los servicios de transporte, utilizando sistemas digitales de navegación y control de pasajeros, para garantizar la frecuencia y realización efectiva.**

- 3.1 El desarrollo del servicio se controla, utilizando los sistemas de geolocalización y comunicación con los conductores, informando en tiempo real a la clientela del servicio de las incidencias.
- 3.2 Las posibles causas de las contingencias, retrasos y accidentes se identifican, analizando su incidencia en la calidad y coste del servicio e informando de las soluciones adoptadas al equipo, viajeros y clientela.
- 3.3 Las gestiones para solucionar las incidencias que se hayan producido durante el servicio y que impliquen la retención o cambio del vehículo, se efectúan, transmitiendo, mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, al equipo, clientela y viajero, las



Financiado por  
la Unión Europea

instrucciones correspondientes: - Accidente del vehículo, procediendo, sí es necesario, a su sustitución. - Avería del vehículo, controlando el tiempo de reparación, dónde se produce, y su sustitución. - Autorizaciones de transportes especiales. - Dificultad en controles de tráfico, aduaneros, u otros, estableciendo un plan de contingencias flexible.

- 3.4 La información de rutas, paradas y servicios a viajeros u otros se obtiene, analizando los sistemas de control interno, partes de los conductores, aplicaciones de geolocalización, consumos energéticos, satisfacción de la clientela y los viajeros, entre otros, detectando los datos relevantes para cumplir los objetivos de calidad de los servicios de transporte de viajeros por carretera.
- 3.5 Los vehículos, conductores y frecuencia de los servicios se reajustan, cumpliendo el plan de transportes de la empresa y minimizando el impacto sobre las necesidades de la clientela y los viajeros.
- 3.6 Las medidas sobre prevención de riesgos laborales se cumplen, supervisando las medidas implantadas y evaluando su adecuación a los puestos de trabajo.

#### ***4. Comunicar a la dirección y al equipo las operaciones de transporte realizadas, las incidencias o emergencias de conductores, vehículos y pasajeros, informando sobre carencias de formación detectadas, utilizando medios telemáticos para mejorar la calidad de los servicios prestados y la formación del equipo, cumpliendo las normas de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.***

- 4.1 Los datos de los servicios realizados, incidencias o emergencias de conductores y vehículos se obtienen, analizando los sistemas de gestión de flotas, partes de conductores, información de la clientela y los viajeros.
- 4.2 Los resultados de satisfacción de la clientela y de eficacia energética del plan de transporte ejecutado se cotejan, con los planes de transportes anteriores, utilizando aplicaciones informáticas adaptadas a las características de la flota, y al equipo de conductores de la empresa, para realizar nuevos planes de transportes adecuados a los objetivos de calidad, eficiencia energética y sostenibilidad de la empresa.
- 4.3 Las acciones propuestas de aumento de las capacidades de la flota y del equipo de conductores se comunica, a la dirección y al equipo, realizando reuniones físicas o telemáticas.
- 4.4 El cumplimiento de las normas de seguridad laboral y emergencias por parte de los conductores y personal a su cargo se supervisa, transmitiendo las instrucciones y garantizando los medios para su consecución, entre otros.
- 4.5 Las zonas de trabajo o vehículos de responsabilidad del conductor se revisa, manteniendo la limpieza, orden y seguridad, teniendo en cuenta la normativa aplicable en estaciones de autobuses.

**5. Controlar las mediciones de la huella de carbono, siguiendo los protocolos de gases de efecto invernadero para elaborar planes de mejora de los parámetros de sostenibilidad, establecidos tanto en el contrato del servicio de transporte, como en la normativa medioambiental aplicable.**

- 5.1 La conducción eficiente de los conductores se potencia, formando al equipo en conducción inteligente y utilizando la información proporcionada por las aplicaciones informáticas sobre la emisión de CO2 de la flota.
- 5.2 El desplazamiento de la flota se programa, reduciendo los kilómetros efectuados en vacío o con niveles de baja ocupación, reduciendo el consumo de combustible y de emisiones de CO2.
- 5.3 La flota de vehículos se determina, asignando los vehículos menos contaminantes a los servicios que impliquen mayor número de kilómetros, cumpliendo el compromiso de sostenibilidad de la empresa.
- 5.4 La renovación de la flota se propone, a la dirección de la empresa, elaborando informes sobre la viabilidad de la misma, ahorrando costes y mejorando la eficiencia medioambiental y la sostenibilidad.

**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: Coordinar las operaciones de transporte de viajeros por carretera**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Gestión de operaciones de transporte de viajeros por carretera**

- Caracterización del proceso de prestación del servicio de transporte de viajeros: fases y operaciones. Estructura y organización de recursos en actividades transporte de viajeros por carretera: personal, conductores, vehículos y rutas. Organización del trabajo en actividades de transporte de viajeros: cuadrante y asignación de vehículos y conductores. Criterios y diferencias de organización del transporte regular y discrecional de viajeros. Localización, monitorización e información de la flota de vehículos. 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, 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. Necesidades del viajero: derechos y obligaciones.

**2. Gestión de equipos en actividades de transporte de viajeros**



Financiado por  
la Unión Europea

- Estrategias de dirección y gestión de equipos de trabajo. Equipos de trabajo en actividades de transporte de viajeros: conductores propios y supuesto de colaboración entre transportistas. Personal y actividades en estaciones de autobuses. Evaluación del desempeño del equipo de conductores. 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. 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. Gestión de la calidad del servicio de transporte de viajeros por carretera**

- Gestión de la calidad en empresas de transporte de viajeros: definición de calidad del servicio. Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros. Diferencias entre tipos de servicios: regular y discrecional. Satisfacción de la clientela y política empresarial de atención a la clientela: necesidades y expectativas de la clientela. 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. Sistemas y sondeos del trato a la clientela: índice de satisfacción de la clientela. Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros. Competencia de otros medios, aéreo, marítimo y ferrocarril en función de las condiciones de acceso a los puntos de origen y/o destino.

### **4. Prevención y seguridad en actividades de transporte de viajeros por carretera**

- 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 y Reglamento general de vehículos. Requisitos reglamentarios para circular respecto a los conductores y a los vehículos. Medidas sobre prevención de riesgos laborales. Accidentes de tráfico. Causas. Clases y fases. Comportamiento en caso de accidente. Recomendaciones de actuación en situaciones de emergencia y evacuación de viajeros. Manual del conductor. Las estaciones de viajeros, las paradas: situaciones de riesgo y recomendaciones. Normas básicas de actuación en caso de emergencias. Actuación y comunicación con los vehículos de transporte de viajeros afectados en caso de accidente. Gestión de incidencias en operaciones de transporte de viajeros.

#### **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:

- Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

- Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

## **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: Coordinar 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 coordinar las operaciones de transporte de viajeros 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. Gestionar los tránsitos diarios, respetando las condiciones contratadas, cumpliendo los protocolos de seguridad y calidad y asignar operaciones y vehículos a los conductores cumpliendo el cuadrante establecido en el plan de transporte.**



2. Controlar los horarios, frecuencias y nivel de ocupación de los servicios de transporte y comunicar a la dirección y al equipo las operaciones de transporte realizadas, las incidencias o emergencias de conductores, vehículos y pasajeros, cumpliendo las normas de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.
3. Controlar las mediciones de la huella de carbono, siguiendo los protocolos de gases de efecto invernadero para elaborar planes de mejora de los parámetros de sostenibilidad.

**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:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores de desempeño competente</b>
<i>Eficacia en la gestión de los tránsitos diarios, respetando las condiciones contratadas, cumpliendo los protocolos de seguridad y calidad y en la asignación de operaciones y vehículos a los conductores cumpliendo el cuadrante establecido</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verificación de la disponibilidad diaria de conductores asignados a los servicios, reasignando las vacantes disponibles a los empleados en reserva.</li><li>- Revisión de la documentación de conductores y vehículos asignados, en modo digital o papel.</li><li>- Ajuste de los servicios subcontratados o realizados en colaboración con empresas externas.</li></ul>

<p><i>en el plan de transporte.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mejora del rendimiento de la flota, propia o subcontratada.</li><li>- Notificación de la información del vehículo y del conductor en los servicios discrecionales, a clientes y usuarios.</li><li>- Supervisión de la presentación de los conductores y vehículos en el punto y hora asignada.</li><li>- Elaboración del plan de servicios de transportes, según los objetivos establecidos por la empresa sobre calidad, emisiones de gases y eficiencia energética, entre otros.</li><li>- Verificación de la situación de los vehículos, comprobando la disponibilidad de los mismos, incluyendo vehículos en activo, vehículos en paro técnico por reparación o mantenimiento, localización y fecha de finalización.</li><li>- Asignación de los servicios a conductores y vehículos, según disponibilidad, conducción económica-ecológica, turnos, tipo de servicio, horario, recorrido, características técnicas y máximo rendimiento de la flota, cumpliendo con los niveles de calidad, eficiencia energética y normativa aplicable.</li><li>- Determinación de los servicios de transporte que no se pueden realizar por falta de medios propios o por conveniencia económica.</li><li>- Cumplimentación de la organización diaria de los servicios y la hoja de ruta digitalmente, identificando la matrícula del vehículo, el nombre completo del conductor, el servicio a realizar, lugar y hora de inicio, paradas, lugar y hora de finalización y tipología de viajeros.</li><li>- Ajuste del cumplimiento de los trámites y horarios previstos en el paso de fronteras de los servicios de transporte internacional se ajusta, a la normativa aduanera aplicable.</li><li>- Conservación del puesto de trabajo y el equipo de trabajo del conductor, respetando las condiciones de higiene y seguridad, cumpliendo con las normas y medidas sobre prevención de riesgos laborales.</li><li>- Transmisión de las instrucciones de los servicios, manteniendo una actitud empática, aplicando técnicas de comunicación y liderazgo adaptados al grupo, fomentando la colaboración entre los conductores.</li></ul> <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Precisión en el control de los horarios, frecuencias y nivel de ocupación de</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Control del desarrollo del servicio, informando en tiempo real a los clientes del servicio de las incidencias.</li></ul>

*los servicios de transporte y en la comunicación a la dirección y al equipo las operaciones de transporte realizadas, las incidencias o emergencias de conductores, vehículos y pasajeros, cumpliendo las normas de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.*

- Identificación de las posibles causas de las contingencias, retrasos y accidentes.
- Efectuación de las gestiones para solucionar las incidencias que se hayan producido durante el servicio y que impliquen la retención o cambio del vehículo.
- Obtención de la información de rutas, paradas y servicios a viajeros u otros.
- Reajuste de los vehículos, conductores y frecuencia de los servicios, cumpliendo el plan de transportes de la empresa y minimizando el impacto sobre las necesidades de los clientes y viajeros.
- Cumplimiento de las medidas sobre prevención de riesgos laborales, supervisando las medidas implantadas y evaluando su adecuación a los puestos de trabajo.
- Obtención de los datos de los servicios realizados, incidencias o emergencias de conductores y vehículos, analizando los sistemas de gestión de flotas, partes de conductores, información de los clientes y viajeros.
- Comparación de los resultados de satisfacción del cliente y eficacia energética del plan de transporte ejecutado, con los planes de transportes anteriores.
- Comunicación de las acciones propuestas de aumento de las capacidades de la flota y del equipo de conductores, a la dirección y al equipo, realizando reuniones físicas o telemáticas.
- Supervisión del cumplimiento de las normas de seguridad laboral y emergencias por parte de los conductores y personal a su cargo, transmitiendo las instrucciones y garantizando los medios para su consecución, entre otros.
- Revisión de las zonas de trabajo o vehículos de responsabilidad del conductor, manteniendo la limpieza, orden y seguridad, teniendo en cuenta la normativa aplicable en estaciones de autobuses.

*El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*

*Exactitud en el control de las mediciones de la huella de carbono, siguiendo los protocolos de gases de efecto invernadero para elaborar planes de mejora de los parámetros de sostenibilidad.*

- Potenciamiento de la conducción eficiente de los conductores, formando al equipo en conducción inteligente y utilizando la información sobre la emisión de CO<sub>2</sub> de la flota.
- Programación del desplazamiento de la flota, reduciendo los kilómetros efectuados en vacío o con niveles de baja ocupación, reduciendo el consumo de combustible y de emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Determinación de la flota de vehículos, asignando los vehículos menos contaminantes a los servicios que

	<p>impliquen mayor número de kilómetros.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Propuesta de la renovación de la flota a la dirección de la empresa, elaborando informes sobre la viabilidad de la misma, ahorrando costes y mejorando la eficiencia medioambiental y la sostenibilidad.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><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></p>	

## Escala A

4	<p><i>Para controlar las mediciones de la huella de carbono, siguiendo los protocolos de gases de efecto invernadero para elaborar planes de mejora de los parámetros de sostenibilidad, potencia la conducción eficiente de los conductores, formando al equipo en conducción inteligente y utilizando la información sobre la emisión de CO2 de la flota. Programa el desplazamiento de la flota, reduciendo los kilómetros efectuados en vacío o con niveles de baja ocupación, reduciendo el consumo de combustible y de emisiones de CO2. Determina la flota de vehículos, asignando los vehículos menos contaminantes a los servicios que impliquen mayor número de kilómetros. Propone la renovación de la flota a la dirección de la empresa, elaborando informes sobre la viabilidad de la misma, ahorrando costes y mejorando la eficiencia medioambiental y la sostenibilidad.</i></p>
3	<p><b><i>Para controlar las mediciones de la huella de carbono, siguiendo los protocolos de gases de efecto invernadero para elaborar planes de mejora de los parámetros de sostenibilidad, potencia la conducción eficiente de los conductores, formando al equipo en conducción inteligente y utilizando la información sobre la emisión de CO2 de la flota. Programa el desplazamiento de la flota, reduciendo los kilómetros efectuados en vacío o con niveles de baja ocupación, reduciendo el consumo de combustible y de emisiones de CO2. Determina la flota de vehículos, asignando los vehículos menos contaminantes a los servicios que impliquen mayor número de kilómetros. Propone la renovación de la flota a la dirección de la empresa, elaborando informes sobre la viabilidad de la misma, ahorrando costes y mejorando la eficiencia medioambiental y la sostenibilidad, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></b></p>
2	<p><i>Para controlar las mediciones de la huella de carbono, siguiendo los protocolos de gases de efecto invernadero para elaborar planes de mejora de los parámetros de sostenibilidad, potencia la conducción eficiente de los conductores, formando al equipo en conducción inteligente y utilizando la información sobre la emisión de CO2 de la flota. Programa el desplazamiento de la flota, reduciendo los kilómetros efectuados en vacío o con niveles de baja ocupación, reduciendo el consumo de combustible y de emisiones de CO2. Determina la flota de vehículos, asignando los</i></p>

1	<p><i>vehículos menos contaminantes a los servicios que impliquen mayor número de kilómetros. Propone la renovación de la flota a la dirección de la empresa, elaborando informes sobre la viabilidad de la misma, ahorrando costes y mejorando la eficiencia medioambiental y la sostenibilidad, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p> <p><i>No controla las mediciones de la huella de carbono, siguiendo los protocolos de gases de efecto invernadero para elaborar planes de mejora de los parámetros de sostenibilidad.</i></p>
---	---

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.

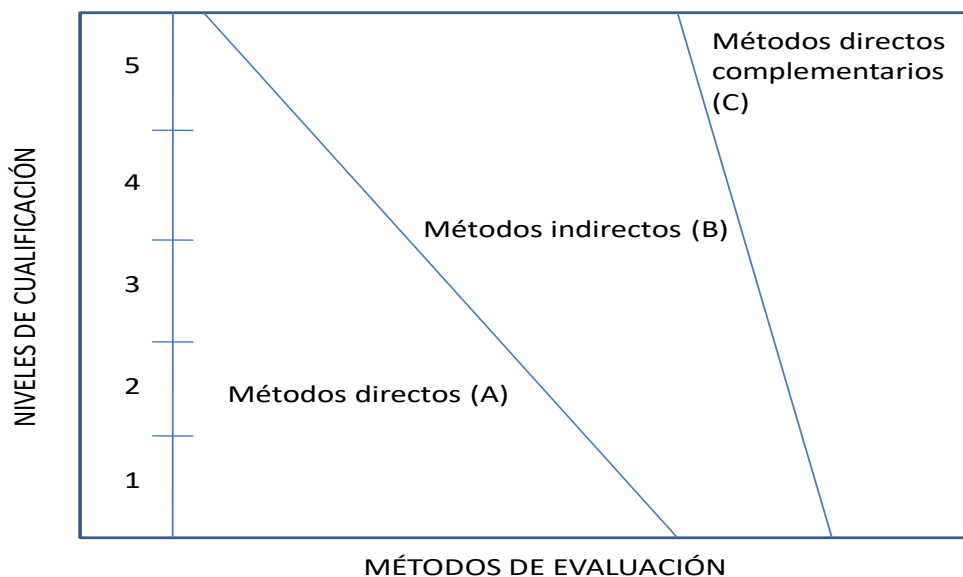
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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 Coordinar las operaciones 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 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 "3" 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.