



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2184_3: Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: COM651_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 UC2184_3: Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones 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 principales y secundarias que intervienen en la gestión de relaciones con clientes y el seguimiento de operaciones de transporte 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. *Atender las solicitudes de información o reclamaciones de los clientes respecto al servicio de transporte, según el procedimiento establecido por la organización.*

1.1. Seleccionar el protocolo de atención al cliente en función del canal de comunicación.



- 1.2. Registrar la solicitud de información o reclamación del cliente sobre el servicio de transporte, con los datos mínimos necesarios, clasificándola según los criterios establecidos.
 - 1.3. Obtener la información de respuesta a las demandas del cliente de acuerdo a los protocolos y procedimientos internos establecidos.
 - 1.4. Responder a las demandas de información del cliente y usuario, según el procedimiento establecido por la organización.
- 2. Gestionar la información de seguimiento e incidencias del servicio de transporte, según el procedimiento establecido por la organización.**
- 2.1. Obtener la información de seguimiento e incidencias de las operaciones de transporte a través de la documentación de los servicios realizados, de forma permanente.
 - 2.2. Registrar la información de seguimiento e incidencias de la operación, según procedimientos establecidos.
 - 2.3. Informar al cliente y otros agentes acerca de las incidencias en el servicio, según procedimientos establecidos.
- 3. Solventar incidencias o reclamaciones en función de la responsabilidad de cada parte implicada, de acuerdo con las alternativas disponibles y su implicación económica.**
- 3.1. Determinar la responsabilidad de las partes implicadas en una incidencia del servicio, atendiendo a la normativa aplicable y contratos firmados entre cliente y usuario.
 - 3.2. Determinar la resolución ante una reclamación a partir de las alternativas disponibles y su repercusión económica.
 - 3.3. Registrar la resolución adoptada ante una reclamación o incidencia, acusando recibo de la comunicación a las partes implicadas.
 - 3.4. Comunicar la resolución adoptada a los departamentos implicados, mediante el protocolo de actuación correspondiente, considerando esta decisión para actuaciones futuras.
 - 3.5. Tramitar la resolución de la incidencia ante la junta arbitral de transporte, elaborando la documentación necesaria.
- Utilizando el manual de calidad y protocolos de actuación en función de la estrategia y política de la organización, y el nivel de responsabilidad establecido.
- 4. Evaluar el grado de satisfacción del cliente a través de los indicadores de calidad del servicio.**
- 4.1. Clasificar las incidencias producidas durante el servicio, en función de los parámetros establecidos.
 - 4.2. Medir la satisfacción del cliente y los indicadores de calidad del servicio, utilizando la información disponible.
 - 4.3. Elaborar el informe de seguimiento de la gestión de incidencias, teniendo en cuenta la información y datos de seguimiento y resolución de reclamaciones así como los resultados de los indicadores de satisfacción del cliente y calidad del servicio.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la



UC2184_3: Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención a las solicitudes de información o reclamaciones de los clientes respecto al servicio de transporte.

- Relaciones con clientes de transporte por carretera.
 - Tipos de clientes.
- Tipos de operaciones en el transporte por carretera de mercancías y viajeros.
 - Identificación de necesidades y expectativas.
- Funciones de la atención al cliente y usuarios en el ámbito del transporte por carretera.
- Aplicación de técnicas de atención al cliente.
 - Dificultades y barreras en la comunicación con clientes y usuarios.
- Comunicación oral y escrita.
 - Diferencias y similitudes.
 - Ventajas y desventajas.
- Comunicación no verbal en la atención al cliente presencial.
- Características y elementos de la comunicación no verbal con clientes.

2. Gestión de la información de seguimiento e incidencias del servicio de transporte.

- Gestión y seguimiento de operaciones del transporte por carretera.
 - Operativa y fases del transporte por carretera.
 - Sistemas de seguimiento del servicio: GPS, localizadores.
 - Identificación de incidencias.

3. Solución de incidencias o reclamaciones en función de la responsabilidad de cada parte implicada.

- Responsabilidades de las partes en las operaciones de transporte.
- Diferenciación de conflictos y responsabilidades en las distintas operaciones y tipos de servicios.
- Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías.
- Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajeros.
- Juntas arbitrales de transporte: procedimiento y condiciones.

4. Evaluación del grado de satisfacción del cliente.

- Criterios e indicadores de calidad y medida en el transporte de pasajeros, mercancías y logística.
- Indicadores de satisfacción del cliente de servicios de transporte.

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

- Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes y seguimiento de las operaciones en el ámbito del transporte por carretera.
- Procedimientos de atención e información al cliente.
- Documentación y registro de reclamaciones e incidencias.



- Gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientes y usuarios.
- Aplicaciones informáticas.
 - De correo electrónico.
 - CRM.
 - De gestión de incidencias.
 - De seguimiento de operaciones. Sistemas de posicionamiento (GPS).
 - 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 productivo.
- 1.3 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar
- 1.4 Comprometerse y respetar los procedimientos de la empresa, valores y política de actuación.
- 1.5 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
- 1.6 Gestionar la información de forma adecuada y eficiente.
- 1.7 Hacer readaptaciones con habilidad durante la ejecución de la tarea encomendada cuando sea necesario.
- 1.8 Valorar la información sobre los recursos materiales y monetarios en la toma de decisiones.

2. En relación con el cliente:

- 2.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa respetando los canales establecidos en la organización
- 2.2 Utilización de la asertividad, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas
- 2.3 Orientación al cliente demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades de forma satisfactoria.
- 2.4 Empatizar con los clientes/usuarios con el fin de conseguir su satisfacción
- 2.5 Adoptar una actitud de escucha activa, cortés y diligente.

3. En relación con la actitud personal:

- 3.1 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
- 3.2 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
- 3.3 Actuar en el trabajo siempre de forma resolutiva bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.4 Demostrar capacidad para solucionar los problemas e incidencias que surgen en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.



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

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

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

En el caso de la UC2184_3: Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones 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 gestionar una reclamación planteada por un cliente que tiene contratados los servicios de una empresa de transporte por carretera (mercancías o viajeros), con el que por causas desconocidas o indeterminadas no se ha cumplido con el servicio previamente contratado, obteniendo la información necesaria de manera interna y/o externa a través de los canales o mecanismos de comunicación previamente establecidos, determinando la responsabilidad de cada parte en función del contrato, buscando una solución a la incidencia y sentando las bases de actuación para próximas ocasiones, respetando los procedimientos y la normativa aplicable. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender la reclamación del cliente.
2. Determinar las causas de la incidencia planteada y las responsabilidades derivadas de la misma.
3. Establecer una solución a la incidencia.
4. Elaborar un informe sobre la incidencia.

Condiciones adicionales:



- Se dispondrá de los medios técnicos, documentación e información, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (bases de datos de clientes y servicios, recursos humanos y materiales, protocolo de atención al cliente y registro de incidencias, documentación contractual con los clientes, registros de gestión y comunicación de incidencias, información interna del servicio, conductores, paradas, localizaciones, etc. e informes de costes o tarifas de servicios).
- 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>Atención de la reclamación del cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección del protocolo de atención en función del canal de comunicación empleado por el cliente.- Obtención de la información sobre la incidencia planteada por el cliente a través de un cuestionario.- Registro de la reclamación del cliente según el protocolo establecido.- Respuesta a la reclamación según el protocolo establecido. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito</i></p>
<i>Determinación de las causas de la incidencia y las responsabilidades derivadas de la misma.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de las condiciones del servicio.- Obtención de información y datos sobre el seguimiento del servicio hasta la incidencia.- Contraste de los datos recogidos.- Determinación de las responsabilidades de las partes implicadas.



	<ul style="list-style-type: none">- Registro de la información obtenida. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Establecimiento de una solución a la incidencia.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de las alternativas disponibles.- Valoración económica de las posibles alternativas.- Propuesta de la solución a adoptar.- Comunicación de la solución al cliente y de su repercusión económica.- Comunicación de la solución adoptada a los departamentos internos implicados.- Registro la solución. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Elaboración de un informe sobre la incidencia.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Recopilación de todos los registros de información relacionados con la incidencia.- Ordenación cronológica de los contactos establecidos y las actuaciones realizadas.- Inclusión en el informe de las propuestas de resolución de la incidencia y de mejora del servicio de transporte.- Cierre de la incidencia con la conformidad de ambas partes de forma amistosa o legal.- Registro del informe según procedimiento establecido. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>

Escala A

4	<i>La determinación de las causas y responsabilidades de la incidencia se efectúa identificando todas las condiciones del servicio a través del contrato, obteniendo de manera interna toda la información y datos de seguimiento del servicio hasta el momento de la incidencia, contrastando de forma externa todos los datos recogidos a través de los controles establecidos y determinando las responsabilidades de las partes implicadas en función de las cláusulas del contrato y los hechos ocurridos, registrando toda la información obtenida.</i>
3	<i>La determinación de las causas y responsabilidades de la incidencia se efectúa identificando todas las condiciones del servicio a través del contrato, obteniendo de manera interna la información y datos de seguimiento del servicio más relevantes hasta el momento de la incidencia, contrastando de forma externa los datos recogidos a través de los controles establecidos y determinando las responsabilidades de las partes implicadas en función de las cláusulas del contrato y los hechos ocurridos, registrando casi la totalidad de la información obtenida.</i>
2	<i>La determinación de las causas y responsabilidades de la incidencia se efectúa identificando a través del contrato las condiciones del servicio que más afectan a la incidencia, obteniendo de manera interna alguna de la información y datos de seguimiento del servicio hasta el momento de la incidencia, contrastando de forma externa algunos de los datos recogidos y determinando las responsabilidades de las partes implicadas en función de las cláusulas del contrato, registrando parte de la información obtenida.</i>
1	<i>La determinación de las causas y responsabilidades de la incidencia se efectúa identificando sin excesivo rigor las condiciones del servicio que más afectan a la incidencia, obteniendo de manera interna alguna de la información y datos de seguimiento del servicio, contrastando de forma externa algunos de los datos recogidos y determinando las responsabilidades de las partes implicadas en función de las cláusulas del contrato y los hechos ocurridos, registrando parte de la información obtenida.</i>

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

Escala B

4	<i>El establecimiento de una solución a la incidencia se efectúa identificando todas las alternativas disponibles, valorando económicamente todos los costes e incrementos que conlleva cada una de ellas, proponiendo una solución final a adoptar y comunicándola junto con su repercusión económica, primero al cliente y una vez aprobada para su ejecución, a todos los departamentos internos implicados, registrando la misma según procedimiento establecido.</i>
3	<i>El establecimiento de una solución a la incidencia se efectúa identificando varias alternativas disponibles, valorando económicamente todos los costes e incrementos que conlleven solo aquellas que estima más eficaces, proponiendo una solución final a adoptar y comunicándola junto con su repercusión económica, primero al cliente y una vez aprobada para su ejecución, a todos los departamentos internos implicados, registrando la misma según procedimiento establecido.</i>
2	<i>El establecimiento de una solución a la incidencia se efectúa identificando algunas alternativas disponibles, valorando económicamente la mayor parte de los costes e incrementos que conllevan, proponiendo una solución final a adoptar y comunicándola junto con su repercusión económica al cliente, registrando la misma según procedimiento establecido.</i>
1	<i>El establecimiento de una solución a la incidencia se efectúa identificando algunas alternativas disponibles, valorando económicamente la mayor parte de los costes e incrementos que conllevan, proponiendo una solución final a adoptar y comunicándola junto con su repercusión económica al cliente, registrando la misma de forma incompleta.</i>

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

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

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

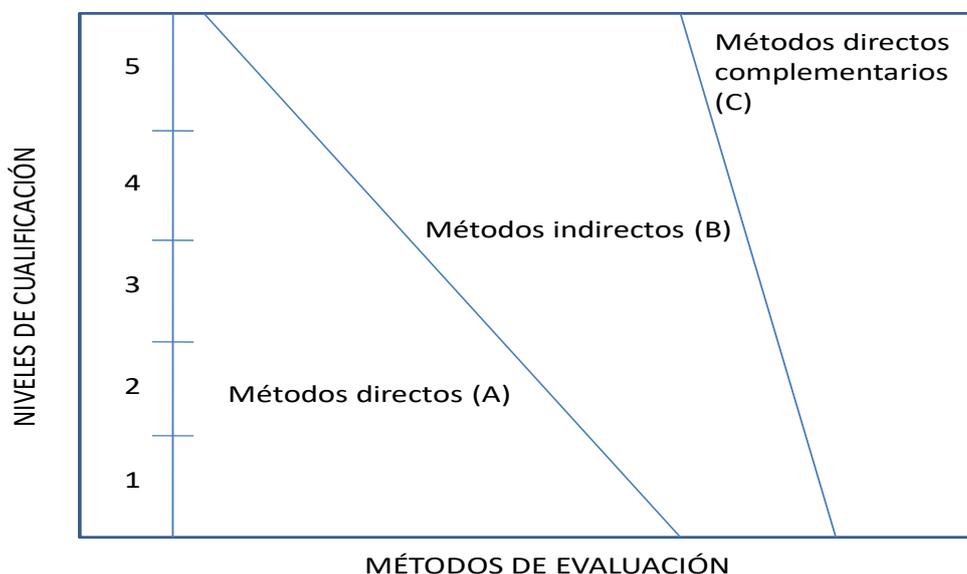
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras

sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a



niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en las actividades de gestión de relaciones con clientes y seguimiento y control de los servicios 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/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 comunicativas, de atención al cliente y de seguimiento y resolución de incidencias en los servicios de transporte por carretera, 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:

- La utilización de los protocolos de actuación suministrados en la gestión de la relación con el cliente.
- El dominio de todos los factores que afectan al cálculo de costes.



- La determinación en la búsqueda de una solución ante un problema.
- El conocimiento y manejo del contrato y sus cláusulas.
- El rigor utilizado en el registro de la información.
- La respuesta a contingencias, planteando un caso en el que el cliente manifiesta no estar de acuerdo con la solución dada a la incidencia o reclamación planteada y amenaza con acudir a la Junta Arbitral correspondiente.