



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1463_2: Planificar los servicios de transporte y relacionarse con clientes”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

TMV454_2 Conducción de autobuses

TMV455_2 Conducción de vehículos pesados de transporte de mercancías por carretera



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1463_2: Planificar los servicios de transporte y relacionarse con clientes.

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 planificación de los servicios de transporte y relación con clientes, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. Planificar el servicio de transporte al objeto de desarrollarlo de forma eficiente.



- 1.1 Recabar la información y documentación sobre el programa del transporte previsto a realizar.
 - 1.2 Planificar los itinerarios, rutas, etapas, optimizando los tiempos.
 - 1.3 Valorar la red vial de la zona de acción, tipologías de carreteras, trazados, intensidades de tráfico.
 - 1.4 Utilizar los discos del tacógrafo, conservando la información.
- Desarrollar las actividades respetando los códigos de conducta establecidos por la empresa, cumpliendo la normativa específica vigente y atendiendo a criterios de calidad.

2. Comprobar/completar la documentación técnica y administrativa del conductor y vehículo.

- 2.1 Comprobar la documentación obligatoria del conductor del vehículo y la técnica y administrativa del vehículo.
 - 2.2 Comprobar el tipo y modalidad del seguro de transporte.
 - 2.3 Comprobar la validez de la tarjeta de transporte.
 - 2.4 Comprobar los documentos necesarios para incidentes o accidentes.
 - 2.5 Preparar la documentación necesaria para realizar el tránsito de aduanas.
 - 2.6 Cumplimentar el libro de ruta antes de iniciar el servicio.
- Desarrollar las actividades respetando los códigos de conducta establecidos por la empresa, cumpliendo la normativa específica vigente y atendiendo a criterios de calidad.

3. Aplicar la normativa relativa a los derechos y deberes de los transportistas, relacionada con aspectos de comercialización del transporte.

- 3.1 Aplicar los sistemas de tarificación y sus clases, practicando, en su caso, las reducciones establecidas.
 - 3.2 Adecuar la naturaleza de los servicios de transporte a los títulos y autorizaciones disponibles.
 - 3.3 Cumplimentar los modelos de contratos con la pulcritud y precisión requeridas.
 - 3.4 Cumplir el régimen regulador de los gastos de estancia y viaje.
- Desarrollar las actividades respetando los códigos de conducta establecidos por la empresa, la normativa específica vigente para el transporte de mercancías por carretera (nacional y europea) y atendiendo a criterios de calidad.

4. Mantener relaciones comerciales con los clientes, aplicando las técnicas de información y comunicación más apropiadas, para dar una imagen satisfactoria del servicio y, en su caso, de la empresa.

- 4.1 Asesorar al cliente con cortesía, claridad y exactitud, respetando siempre la confidencialidad.
 - 4.2 Informar de forma clara y concisa de las actividades o servicios de la empresa.
 - 4.3 Seleccionar los vehículos según el tipo de servicio que se va a prestar.
 - 4.4 Determinar las acciones para mejorar de la calidad del servicio conforme a las demandas, sugerencias y grado de satisfacción del cliente, valorando, entre otros, aspectos legales y económicos.
- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.



b) Especificaciones relacionadas con el “saber”

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la “UC1463_2: Planificar los servicios de transporte y relacionarse con clientes”. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Planificación del servicio de transporte.

- Entorno económico del transporte por carretera.
 - Características generales y el mercado.
 - Principales actividades: productos y servicios.
 - Tipos de empresas y su organización.
 - Transportes especializados: cisternas, temperaturas controladas, mercancías peligrosas entre otros.
 - Transportes de personas y su regulación.
- Red vial española y europea.
 - Manejo de mapas de carreteras y ciudades en formato papel.
 - Manejo de mapas de carreteras y ciudades en formato digital.
 - Búsqueda de información sobre intensidad de tráfico, meteorología, obras y desvíos.
- Normativas reguladoras de los transportes por carreteras en España y Europa.
 - Tiempos de conducción y descanso en los diferentes países.
 - Tipos de vehículos y sus cargas máximas admisibles.
 - Seguros de vehículos, de mercancías y de personas.
 - Documentos de tránsitos de aduanas.
- Utilización del tacógrafo y conservación de la información.
 - Constitución y funcionamiento del tacógrafo.
 - Procedimientos en el manejo.
 - Información del tacógrafo: discos diagrama e información digitalizada.
 - Archivo de la información, discos o datos digitales.

2. Comprobación de la documentación técnica y administrativa del conductor y vehículo.

- Documentación del vehículo.
 - Permiso de circulación.
 - Tarjeta de Inspección Técnica del Vehículo.
 - Tarjetas de Inspección de remolques, semirremolques y otros.
 - Tarjeta de transporte. Tipos y características.
 - Libro de ruta.
- Documentación del conductor.
 - Permiso de conducir. Tipos y ámbitos.
 - Documento de Identificación personal.
 - Certificados de transportista. Tipos y características.
- Seguros.
 - Seguros obligatorios y profesionales.
 - Coberturas de riesgos habituales.
 - Seguros para el vehículo, conductor y pasajeros.
 - Seguros para mercancías genéricos y particulares.
 - Seguros para viajeros discrecionales y de líneas regulares.



- Parte europeo de accidentes.
- Transporte de Mercancías y Personas.
 - Carga máxima admisible, tara y carga neta.
 - Albarán, Orden de Carga y Hoja de ruta tipo CMR.
 - Controles aduaneros, en tránsito y en puerto seco.
 - Convenios de transporte de mercancías.
 - Transporte de personas. Régimen de transporte urbano, interurbano.

3. Aplicación de la normativa relativa a los derechos y deberes de los transportistas, relacionada con aspectos de comercialización del transporte.

- Sistemas de tarifas y contratos de transporte.
 - Tarifas de líneas de autobuses y líneas regulares interurbanas.
 - Tarifas de taxi. Taxímetro
 - Tarifas por tonelaje, por volumen y otras aplicadas a mercancías.
- Equipamiento para el cobro.
 - Dispensador de billetes y bonos.
 - Lector de tarjetas magnéticas de pago.
 - Caja, separadores de moneda y accesorios.
- Contabilidad de caja.
 - Apertura y cierre.
 - Quebranto de moneda.
 - Técnicas de manejo de dinero.

4. Mantenimiento de relaciones comerciales con clientes, aplicando las técnicas de información y comunicación más apropiadas.

- Documentación de precios y servicios.
 - Tarifas oficiales.
 - Sistemas tarifarios de las empresas.
 - Tipos de servicios. Públicos y privados.

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

- Reglamento de tráfico.
- Convenios del transporte de mercancías.
- Reglamento del transporte de viajeros.
- Técnicas de comunicación.
- Nuevas tecnologías en cabina.
- Normas de educación.

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 responsabilidad en el puesto de trabajo:

- 1.1 Tomar decisiones.
- 1.2 Atender al cliente positivamente.



- 1.3 Mantener un nivel de cortesía con los peatones y otros usuarios de la carretera.
 - 1.4 Mantener un nivel adecuado de trato con los viajeros, agentes de tráfico y personal de aduanas.
 - 1.5 Evaluar la situación de emergencia en carretera por avería o incidente y valorar sus capacidades para resolverla.
 - 1.6 Actuar según los procedimientos de emergencias de forma responsable.
 - 1.7 Actuar de acuerdo a las instrucciones recibidas.
2. En relación con las habilidades de comunicación:
- 2.1 Informar de forma veraz en las relaciones con la empresa y los clientes.
 - 2.2 Cumplimentar partes y fichas en tiempo y forma.
 - 2.3 Comunicar con objetividad las incidencias o accidentes a la empresa y/o autoridad.
 - 2.4 Expresar correctamente términos técnicos y vocabulario particular del sector.
3. En relación con las actitudes para el trato con clientes:
- 3.1 Actuar con empatía.
 - 3.2 Actuar con autoridad cuando la situación lo requiera.
 - 3.3 Mantener un nivel de higiene personal y Uniformidad acorde con las instrucciones de la empresa.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

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

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

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

En el caso de la UC1463_2: Planificar los servicios de transporte y relacionarse con clientes 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 realizar la planificación de los servicios de transporte al objeto de desarrollarlo de forma eficiente, así como realizar labores comerciales con clientes, dentro de los estándares de calidad requeridos y la normativa específica vigente. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Planificar el servicio de transporte.
2. Utilizar el tacógrafo y conservar la información.
3. Desarrollar actividades comerciales con clientes.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la información, documentos, medios, equipos y ayudas técnicas específicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se realizará una simulación de prestación del servicio, en la que el evaluador simulará ser un cliente.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia.

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>Planificación del servicio de transporte</i>	<ul style="list-style-type: none">- Recopilación de la información y documentación sobre el programa del transporte a realizar.- Interpretación de la documentación e instrucciones de la empresa.- Realiza la planificación de los itinerarios, rutas, etapas, optimizando los tiempos.- Realiza la valoración de la red vial de la zona de



	<p>acción, tipologías de carreteras, trazados, intensidades de tráfico.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Utilización del tacógrafo</i></p>	<p>a) Con tacógrafo analógico:</p> <ul style="list-style-type: none">- Preparación del disco diagrama y montaje en el tacógrafo.- Interpretación de las señales luminosas del tacógrafo.- Desmontaje y archivado del disco diagrama. <p>b) Con tacógrafo digital:</p> <ul style="list-style-type: none">- Preparación del tacógrafo digital e inserción de la tarjeta del conductor.- Interpretación de las señales y mensajes de pantalla del tacógrafo digital.- Extracción de la información del tacógrafo en formato papel o en formato digital. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Desarrollo de actividades comerciales de información con clientes</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Aspecto e imagen personal.- Aplicación de los requisitos de atención al cliente (cortesía, amabilidad, trato respetuoso,...).- Información de todos servicios que oferta la empresa y precios.- Asesoramiento sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente.- Realización de propuestas de mejora del servicio. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Uso de equipos de protección individual (EPIs).- Respeto de las señalizaciones de seguridad.- Respeto de las instrucciones de uso de los equipos.- Tratamiento de los residuos. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>

Escala A

4	<p><i>Recaba toda la información y documentación sobre el programa del transporte a realizar. Interpreta la documentación y las instrucciones dadas por la empresa de forma inequívoca. Planifica con precisión los itinerarios, rutas, etapas, optimizando los tiempos y cumpliendo la normativa vigente. Valora de forma detallada la red vial de la zona de acción, tipologías de carreteras, trazados, intensidades de tráfico, entre otros. En el desarrollo del proceso no descuida ningún aspecto.</i></p>
3	<p>Recaba la suficiente información y documentación sobre el programa del transporte a realizar. Interpreta la documentación y las instrucciones dadas por la empresa. Planifica los itinerarios, rutas, etapas, optimizando los tiempos y cumpliendo la normativa vigente. Valora la red vial de la zona de acción, tipologías de carreteras, trazados, intensidades de tráfico, entre otros. En el desarrollo del proceso descuida únicamente algún aspecto secundario que no afecta al resultado final.</p>
2	<p><i>Recaba parte de la información y documentación sobre el programa del transporte a realizar. Interpreta con dificultad la documentación y las instrucciones dadas por la empresa. Planifica cometiendo alguna imprecisión los itinerarios, rutas, etapas, optimizando los tiempos y cumpliendo la normativa vigente. Valora la red vial de la zona de acción, tipologías de carreteras, trazados, intensidades de tráfico, omitiendo aspectos relevantes. En el desarrollo del proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i></p>
1	<p><i>Tiene problemas en recabar la información y documentación para realizar el programa del transporte. Interpreta la planificación del servicio y las instrucciones de la empresa de forma inexacta o tiene dificultades de comunicación. Planifica de forma aproximada los itinerarios, rutas, etapas, sin tener en cuenta la normativa vigente. En la valoración de la red vial de la zona de acción, tipologías de carreteras, trazados, intensidades de tráfico, olvida algún dato o lo desconoce.</i></p>

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

Escala B

4	<p><i>Cuida el aspecto e imagen personal con pulcritud. Aplica los requisitos de atención al cliente (cortesía, amabilidad, trato respetuoso,..). Informa a los clientes de forma exhaustiva sobre todos los servicios y precios que presta la empresa, corroborando dicha información con la documentación oficial. Asesora de forma óptima sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente. Realiza propuestas de mejora del servicio, valorando, entre otros, aspectos legales y económicos. En el desarrollo del proceso no descuida ningún aspecto.</i></p>
3	<p>Cuida el aspecto e imagen personal. Aplica en sus aspectos generales los requisitos de atención al cliente (cortesía, amabilidad, trato respetuoso,..). Informa en todo momento a los clientes sobre todos los precios y servicios que presta la empresa. Asesora sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente. Realiza propuestas de mejora del servicio. En el desarrollo del proceso descuida únicamente algún aspecto secundario que no afecta al resultado final.</p>
2	<p><i>Cuida de forma insuficiente el aspecto e imagen personal. No aplica todos los requisitos de</i></p>

	<i>atención al cliente (cortesía, amabilidad, trato respetuoso,...). No informa a los clientes de todos los servicios que presta la empresa. Asesora de forma inapropiada sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente. No realiza propuestas de mejora del servicio. En el desarrollo del proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i>
1	<i>No cuida el aspecto e imagen personal. No aplica la mayoría de los requisitos de atención al cliente (cortesía, amabilidad, trato respetuoso,...). Informa a los clientes de algunos de los servicios que presta la empresa. Asesora de forma inapropiada sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente. No realiza propuestas de mejora del servicio.</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

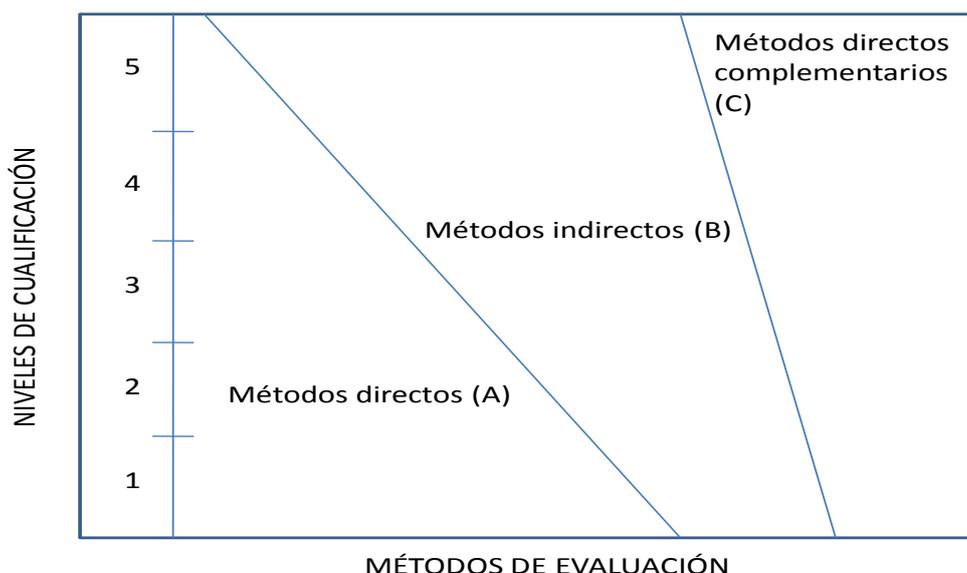
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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 simulado, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

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

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la planificación de los servicios de transporte y relación con los clientes se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional 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 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, 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.