

Estándar de competencias profesionales

Gestionar la distribución urbana de mercancías

Familia Profesional	Comercio y Marketing
Nivel	3
Código	ECP1012_3
Estado	BOE
Publicación	RD 915/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Dimensionar la flota de vehículos, cumpliendo con las rutas asignadas por trayecto y destino, para prestar un servicio de transporte de calidad a clientela potencial.

IC1.1 La composición de la flota de vehículos y operarios se planifica, atendiendo a su tamaño, tipología, equipos de carga y descarga, capacidad, sostenibilidad, nivel de emisión de CO2, entre otros, controlando las emisiones de gas invernadero, reduciendo las emisiones de huella de carbono negociadas con la clientela.

IC1.2 Los vehículos propios o subcontratados se contratan, atendiendo a su uso: en exclusividad, puntuales o esporádicos, seleccionando los más adecuados en función del nivel de servicio, volumen de flujos de entrada y salida, tipo de mercancía, pesos, dimensiones y coste, entre otros.

IC1.3 La documentación técnica y administrativa de los vehículos de la flota se supervisa, comprobando su validez, caducidad y renovación, entre otros.

IC1.4 La mercancía en los vehículos se estiba, planificando su distribución en el vehículo, calculando el número y tipo de sujeciones, atendiendo a la naturaleza de las mercancías, asegurando la estabilidad de la carga y del vehículo según las recomendaciones del fabricante.

- IC1.5** Los costes de distribución por vehículo de transporte por carretera se calculan, considerando los kilómetros recorridos, los puntos de recogida y entrega, peso y volumen, devoluciones de mercancías, entre otros, reduciendo los trayectos en vacío.
- IC1.6** El cálculo de costes y errores en las entregas o recogidas de transporte por carretera se analizan, adecuando los sistemas de reparto, analizando la demanda futura, utilizando sistemas de tecnología de bloques (Blokchain).
- IC1.7** La trazabilidad del servicio a la clientela se analiza, configurando Sistemas de Posicionamiento Global ("Global Positioning System"-GPS), "Android Application Package" (APK) o "Personal Digital Assistant" (PDA), dependiendo del personal asignado a cargas, descargas, recogidas, entregas, entre otros, determinando en cada momento donde se encuentra la mercancía e informando en tiempo real a la clientela.

EC2 Asignar rutas de reparto, minimizando tiempos y recorridos, utilizando sistemas inteligentes de planificación (IA), para aumentar la productividad de los recursos vinculados a la explotación.

- IC2.1** Las rutas de reparto de transporte por carretera se planifican, utilizando modelos de programación lineal en la asignación de vehículos, aplicando criterios de mejora continua y eficacia medioambiental.
- IC2.2** Las rutas de reparto de transporte por carretera se elaboran, atendiendo a la tipología de mercancía, red vial de zona de reparto, localización de puntos de entrega y recogida, restricciones municipales, horarios, tráfico, horas punta, festivos, características de los vehículos y personal disponible para el reparto, entre otros, utilizando sistemas de planificación (IA) y nuevas tecnologías de la información (TICS).
- IC2.3** La hoja de ruta se elabora, especificando la mercancía a transportar, número de bultos, identificación, tipología, entre otros, previendo con antelación contingencias en el proceso de distribución de la carga.
- IC2.4** Las rutas de reparto de transporte por carretera se asignan, atendiendo a la capacidad de vehículos, tipología de la mercancía, recorridos, permisos, limitaciones viales, del conductor, del vehículo o de la carga salvando los problemas de última milla, utilizando sistemas de rastreo satelital.
- IC2.5** La productividad de rutas de reparto de transporte por carretera, se analiza, utilizando indicadores de rendimiento (KPI), tomando decisiones empresariales según los objetivos cumplidos, respetando criterios medioambientales y de calidad en la prestación del servicio.

EC3 Establecer condiciones para la reducción del impacto medioambiental de los servicios de transporte de mercancías por carretera, siguiendo valores éticos acordes con la identidad corporativa de la empresa.

- IC3.1** La cartografía de zonas de reparto y recogida se planifica, recopilando información sobre los servicios y vehículos disponibles, aplicando criterios de eficiencia medioambiental, seguridad vial, entre otros.
 - IC3.2** La huella de carbono de los últimos doce meses de los servicios de transporte de mercancías contratados se calcula, valorando la sostenibilidad y eficiencia medioambiental según el vehículo asignado.
 - IC3.3** Los planes de sostenibilidad, igualdad y responsabilidad social corporativa, entre otros, se redactan, siguiendo criterios y valores éticos acordes con la identidad corporativa de la empresa de transporte de mercancías por carretera.
 - IC3.4** Los vehículos de transporte de mercancías por carretera, se adquieren, priorizando los vehículos eléctricos, cumpliendo los objetivos de reducción de emisiones y descarbonización.
 - IC3.5** Los vehículos de transporte por carretera, se reparan, siguiendo protocolos medioambientales de gestión de residuos: peligrosos, urbanos, especiales, entre otros, evitando derrames de sustancias químicas contaminantes.
 - IC3.6** La flota de vehículos de transporte por carretera, se renueva, fomentando la adquisición de vehículos de bajo consumo, utilizando combustibles alternativos, reduciendo la emisión de gases efecto invernadero, aplicando limitaciones de velocidad y programas de conducción eficiente, entre otros.
- EC4** Supervisar los indicadores de calidad (KPIS) respecto al servicio prestado de transporte de mercancías por carretera, informando a la clientela de entregas, demoras, incidencias, entre otros, en tiempo real, para mejorar su satisfacción y fidelización a la empresa.
- IC4.1** Los servicios de transporte por carretera se controlan, monitorizando los vehículos y su posicionamiento, obteniendo información en tiempo real de vehículos, mercancía, procesos, entre otros, utilizando Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) e Internet de las cosas (IOT).
 - IC4.2** El tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones se analiza, implementando procesos de calidad estandarizados en los procesos de transporte, minimizando los tiempos de respuesta y resolución, mejorando expectativas relacionadas con la velocidad, flexibilidad, transparencia, personalización de la atención, fiabilidad del servicio, entre otras.
 - IC4.3** Los fallos de servicio de transporte de mercancías por carretera se resuelven, atendiendo a criterios de celeridad, eficacia y economía, aplicando parámetros de mejora continua, atención efectiva a la clientela, análisis de resultados, entre otros.
 - IC4.4** Las incidencias en el servicio de transporte por carretera, se resuelven, analizando causas y consecuencias, depurando responsabilidades, evitando errores en el futuro, asegurando el nivel de satisfacción a la clientela, entre otras.

IC4.5 La calidad del servicio de transporte por carretera prestado, se mide, analizando las incidencias producidas, mediante procesamiento masivo de datos (Big Data), mejorando la toma de decisiones y fidelizando a la clientela potencial.

IC4.6 La póliza de seguro de los servicios de transporte por carretera se gestiona, incluyendo cláusulas, coberturas, prima, obligaciones de las partes, entre otras, incluyendo el procedimiento en caso de siniestro.

EC5 Establecer condiciones de subcontratación de servicios de transporte de mercancías, mejorando la comunicación entre transportista, repartidor, clientela, entre otros, para corregir los problemas de gestión de la última milla.

IC5.1 La comunicación de entregas y recogidas de mercancías se realiza, a tiempo real, usando dispositivos de geolocalización, confirmando las operaciones, comunicando a operadores, clientela, proveedores, empresas intermediarias, entre otros, el estado del pedido y horario de entrega / recogida.

IC5.2 Las recogidas y entregas de pedidos se planifican, utilizando tecnología torre de control ("Control Tower"), garantizando el mayor número de entregas por recurso utilizado.

IC5.3 Las tarifas de los servicios de transporte por carretera subcontratados ("outsourcing") se negocian, analizando el número de operaciones y los precios por trayecto, aplicando ventajas competitivas, mejorando el rendimiento de la flota de vehículos.

IC5.4 El incumplimiento de contrato de servicio de transporte por carretera por parte de las empresas subcontratadas se analiza, delimitando responsabilidades, causas, riesgos y daños, entre otros, recurriendo a resolución arbitral o judicial en los juzgados correspondientes.

IC5.5 La gestión documental de conductores, vehículos, personal asignado a subcontratar, entre otros, se efectúa, atendiendo a la naturaleza de la mercancía a transportar, respetando los compromisos de sostenibilidad acordados con la clientela, utilizando tecnologías de la información (TICs).

IC5.6 La documentación del envío: carta de porte, CMR, factura comercial, albarán, entre otros, se cumplimenta, respetando los acuerdos entre las partes, aplicando los impuestos convenientes, asegurando la legalidad del servicio de transporte por carretera.

EC6 Controlar la trazabilidad de la mercancía, garantizando su geolocalización, para supervisar su estado, posición, control de temperatura, entre otros.

IC6.1 La trazabilidad de la mercancía se registra, controlando los puntos de control por los que va pasando para no perder su ubicación de inicio a fin.

IC6.2 La geolocalización se recibe, utilizando medios informáticos de manera que la mercancía este posicionada en tiempo real para su control e información a la clientela.

- IC6.3** Los sistemas de supervisión y control se ejecutan, efectuando mediciones, reportando los fallos en la emisión de gases contaminantes a la clientela.
- IC6.4** Los medios de control de la trazabilidad, se adecuan a la naturaleza de la carga, dependiendo su tipología, transporte o cualquier variable que intervenga para dar información real a nuestra clientela.
- IC6.5** Las incidencias en las entregas y recogidas de los servicios de transporte por carretera, se gestionan, dotando en tiempo real, a los repartidores propios y subcontratados, de tecnología "Android Application Package" (APK) o "Personal Digital Assistant" (PDA), coordinando su uso con los sistemas de planificación de recursos empresariales ("Enterprise Resource Planning"-ERP), Sistemas de gestión de almacenes (SGA), tecnología torre de control, entre otros.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Gestores de transporte

Medios de producción

Equipos informáticos: ordenadores personales en red local o Wifi con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas de planificación de rutas y de recursos empresariales ("Enterprise Resource Planning"-ERP), procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, torres de control de las operaciones de tráfico, programas de gestión de relación con la clientela (CRM). Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina.

Información utilizada o generada

Información sobre el pedido u orden de servicio de transporte, requerimientos de las mercancías para su transporte, transbordos y normas de manipulación, conservación e identificación. Localización de los puntos de origen y destino de las mercancías. Red de infraestructuras y plataformas logísticas. Centros de transporte y logística de mercancías. Permisos y documentación del transporte y tránsito de las mercancías. Bases de datos y aplicaciones de seguimiento de mercancías. Tarifas del transporte. Costes de las operaciones complementarias y auxiliares del transporte. Normativa de transporte (Ley del contrato de transporte terrestre de mercancías, Convenio CMR u otros), Normativa de seguros. Normativa

aduanera. Normativa de tráfico sobre seguridad e información de tráfico que afecta a la planificación y desarrollo de las operaciones de transporte. Normativa técnica sobre la carga y estiba de las mercancías, Normativa europea relativa a la promoción de vehículos limpios y energéticamente eficientes y normativa medioambiental. Normativa técnica sobre y recomendaciones en materia de normalización, certificación y homologación de embalaje, cajas, paletización y acondicionamiento de mercancías para el transporte. Ley de ordenación del transporte terrestre (LOTT). Reglamento de ordenación del transporte terrestre (ROTT). Documentación técnica y administrativa de vehículos, mercancías y órdenes de pedido/servicio de reparto. Tarifas de transporte capilar. Subcontrato de servicio de reparto. Condiciones de manipulación de la mercancía. Normas de seguridad e higiene en la manipulación de mercancías. Cumplimiento de la Ley de Estiba. Información de pedidos u órdenes de distribución. Base de datos de clientela, puntos de entrega y destino, vehículos, conductores y proveedores de servicios. Normativa aplicable sobre tiempos de trabajo, conducción y descanso. Normas sobre prevención de riesgos en el trabajo. Incidencias del reparto. Póliza de seguro del transporte y mercancía. Normativa sobre medioambiente regulada en cada uno de los municipios. Normativa sobre protección de datos.