

Estándar de competencias profesionales

Planificar servicios en vehículos de transporte por carretera

Familia Profesional	Transporte y Mantenimiento de Vehículos
Nivel	2
Código	ECP1463_2
Estado	BOE
Publicación	RD 919/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Planificar los servicios de transporte siguiendo las instrucciones de la empresa contratante, recogiendo los documentos asociados al porte, la orden con los datos del solicitante y las características de la carga, para realizar el servicio en los tiempos acordados, respetando los descansos y las características de la carga.

IC1.1 La información y documentación asociada con el porte (ruta de viaje, kilómetros, carta de porte, dirección, bultos, mercancía, entre otros), con la orden (tales como empresa, lugar de recogida y horario) y características de los bultos (volumen, tipología, peso, características particulares, entre otras), se analiza, observando los datos, verificando el programa de tránsito e instrucciones, ajustando lo contratado con las características del vehículo y recursos humanos (tales como número de conductores disponibles).

IC1.2 El plan de transporte, itinerarios, rutas, etapas, se planifica, observando el "software" seleccionado para evaluar el tráfico a tiempo real, garantizando una optimización de los tiempos.

IC1.3 La red vial de la zona de acción, tipologías de carreteras y trazados (peaje, carreteras nacionales, entre otras) se evalúan, teniendo en cuenta zonas restringidas o tramos (zonas cortadas de carretera, zonas restringidas al paso de camiones y autobuses), planeando alternativas de reparto/traslado o solicitando permisos de entrada a los organismos competentes (Ayuntamientos, por los organismos competentes en materia de tráfico, empresas, entidades portuarias, entre otras).

- IC1.4** Los documentos exigidos, dependiendo del tipo y modalidad de transporte (personas, mercancías peligrosas, entre otras) se preparan, reuniéndolos y en su caso, verificándolos, cumplimentando con precisión, si procede, los reglamentariamente establecidos por las entidades competentes (organismos de control, por el organismo responsable de Tráfico, Departamento responsable de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, entre otros).
- IC1.5** La tarjeta y los discos del tacógrafo del conductor con el precinto, se utilizan procediéndose a su posterior conservación, de acuerdo con la normativa y procedimientos establecidos por los organismos competentes en materia de tráfico.
- EC2** Verificar la tramitación de los documentos asociados al Transporte de Mercancías Peligrosas ADR, Transporte de Mercancías Perecederas (ATP), autorizaciones de transporte público discrecional, entre otros, para la realización del porte contratado, observando que están vigentes o solicitando su gestión.
- IC2.1** La ruta (nacional o internacional) se prepara, haciendo acopio de los documentos tramitados por la administración competente (Departamento de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana) normativa emitida por la Unión Europea, entre otros), ajustándolos a la zona geográfica donde se realizará el transporte.
- IC2.2** Las mercancías peligrosas se transportan, verificando que se sigue lo establecido en el acuerdo Europeo sobre transporte internacional y las directrices de los organismos competentes en materia de tráfico entre otros, señalizando los bultos (cargas que sobresalen, camiones articulados de varios semirremolques, entre otros) o productos químicos (camiones cisterna con identificación del contenido), asegurando que se identifica el contenido de la carga, calculando la ruta, el tiempo del itinerario y los descansos del conductor.
- IC2.3** El transporte mercancías perecederas se realizan, verificando la documentación asociada acorde con la normativa aplicable desarrollada por la Comisión de Coordinación para el porte de este tipo de cargas y las directrices de los organismos competentes en materia de tráfico entre otros, seleccionando el tipo del vehículo (Isotermos, refrigerante o frigorífico) para el tránsito del porte, asegurando la trazabilidad de los productos, calculando la ruta, el tiempo del itinerario y los descansos del conductor.
- IC2.4** as mercancías especiales se transportan, verificando que se sigue lo establecido por la normativa aplicable relativa a la regulación de las operaciones en territorio español y las directrices de los organismos competentes en materia de tráfico entre otros, encendiendo las sirenas de aviso, asignando el/los vehículos de acompañamiento en función del tipo de carga, no sobrepasando los límites de velocidad de entre 60 a 70 km/h en cada caso, asegurando que hay una visibilidad superior a 150 metros, para preservar la carga y proteger a los usuarios de la vía, calculando la ruta, el tiempo del itinerario y los descansos del conductor.

- IC2.5** Los servicios de traslado de personas por carretera se preparan, verificando la documentación asociada contenida en la normativa aplicable dictada por el Departamento responsable de Transportes, Movilidad y Agenda Urban y las directrices de entre otros, cumpliendo los requisitos establecidos en los tránsitos tales como escolares o discrecionales, entre otros, asegurando la integridad de los ocupantes. calculando la ruta, el tiempo del itinerario y los descansos del conductor.
- IC2.6** La documentación asociada al transporte de animales vivos se verifica, observando que se sigue la normativa aplicable desarrollada por el departamento competente en agricultura y pesca, alimentación y medio ambiente y las directrices los organismos competentes en materia de tráfico entre otros, para el porte de este tipo de cargas, asegurando el bienestar animal, verificando la alimentación e hidratación, calculando la ruta (8 horas, 12 horas o más), el clima en el itinerario y los descansos del conductor.
- EC3** Preparar la documentación técnica (permiso de circulación, ficha técnica e ITV al día, autorización del transporte, entre otras) y administrativa (Convenio competente en Transporte Internacional de Mercancías [CMR], factura comercial, lista de carga, entre otras) para efectuar las operaciones de transporte de forma segura y eficaz.
- IC3.1** La documentación obligatoria del conductor (DNI, carné de conducir según tipología de la carga, CAP en vigor), la técnica y administrativa del vehículo (ficha técnica, permiso de circulación e ITV, entre otras) se comprueban, garantizando que están vigentes antes de iniciar el transporte.
- IC3.2** El tipo y modalidad del seguro (seguro obligatorio de mercancías [LOTT], seguro obligatorio de viajeros [SOV] O específico según tipología de la carga), se comprueban, garantizando que cubre los riesgos en el transporte y es aplicable.
- IC3.3** Los documentos asociados a la comunicación de incidentes o accidente del vehículo se comprueban, observando que se ajustan a lo requerido por la compañía del seguro contratado.
- IC3.4** La documentación para realizar el tránsito de aduanas Convenio competente en Transporte Internacional de Mercancías por Carretera (CMR), factura comercial, lista de carga, entre otras, se comprueba que está en regla, observando datos tales como, fecha, norma, referencia de factura y lista de carga.
- IC3.5** El libro de ruta se cumplimenta según normativa aplicable de Ordenación de los transportes terrestres antes de iniciar el servicio, anotando los datos del vehículo, empresa, domicilio, autorización de transporte, diligencia y un cuadro incluyendo el itinerario (fecha, origen, destino, tipo de servicio y contratante), asegurando la trazabilidad del servicio.

EC4 Promover relaciones comerciales con la clientela, aplicando las técnicas de comunicación y trato, para dar una imagen satisfactoria de la empresa.

IC4.1 Los contactos personales con los, viajeros, clientela, operarios y personal en general, se ejecutan cuidando la imagen de la marca y de la empresa manteniendo en todo momento la empatía.

IC4.2 Las demandas y aclaraciones solicitadas se atienden, dándoles respuesta de forma clara, concisa y educada, y si es posible por escrito, asegurando que las informaciones dadas no se han malinterpretado.

IC4.3 Las posibles reclamaciones se atienden, valorando sus características e importancia, al objeto de proceder a su resolución, si es de su responsabilidad, o comunicarlo con prontitud y diligencia a los responsables de la empresa.

IC4.4 Las informaciones sobre las actividades o servicios de la empresa se facilitan de forma clara y concisa.

EC5 Consultar el grado de satisfacción de la clientela y los usuarios sobre el servicio prestado, cotejando la información proporcionada según el canal de comunicación (cuestionarios escritos, en soporte informático, vía web, entre otros), con el fin de optimizar y mejorar la calidad del servicio prestado.

IC5.1 Las posibles deficiencias en el servicio prestado se detectan, repasando la información de la clientela y usuarios derivada de encuestas, formularios u otros documentos y/o medios, según el canal utilizado y los criterios establecidos por la organización.

IC5.2 La información recopilada sobre clientela y usuarios se registra en las aplicaciones informáticas correspondientes y/o se archivan de forma manual, según los procedimientos establecidos por la organización.

IC5.3 La información recopilada se contrasta, en su caso, con la archivada sobre informes de satisfacción, documentación con consultas, peticiones, incidencias, reclamaciones, u otra información de la organización.

IC5.4 Las incidencias detectadas durante del proceso de atención a la clientela en los servicios prestados, se resuelven con el fin de mejorar la calidad del servicio.

IC5.5 Las reclamaciones, quejas y/o sugerencias expresadas por la clientela y los usuarios se contrastan con la información procedente de las aplicaciones establecidas por la organización, para su posterior tratamiento en la toma de decisiones.

EC6 Registrar la recepción de los bultos de la carga por el destinatario del envío, asegurando al remitente del servicio y/u operador de transporte, que el traslado se hizo en tiempo y

forma, verificando la entrega con el departamento de atención al cliente o "software" adecuado, consignando los datos del traslado en el albarán de entrega (hora de llegada, estado de la carga, número de cajas, pallets, entre otros), solucionando las incidencias producidas entre las partes

IC6.1 La hora de llegada se establece en el parte de tránsito, indicando el lugar de descarga, el día y la hora, entre otras.

IC6.2 La carga se recepciona, entregando la documentación del servicio (albarán de entrega, carta de servicio de transporte, entre otros) al responsable de la empresa, comprobando los datos e iniciando la revisión de los bultos.

IC6.3 La carga se comprueba por la persona responsable de la empresa destinataria del servicio de transporte, verificando que lo contenido se ajusta al albarán de pedido, comprobando el número de bultos visualmente, iniciando la descarga.

IC6.4 El estado de los bultos se verifican visualmente, comprobando los daños sufridos en el tránsito en cada caso, anotándolo en el albarán de entrega, sellando el parte si la carga está en perfecto estado.

IC6.5 Las incidencias del servicio de transporte se comunican a la empresa de transporte responsable del envío, resolviendo las incidencias registradas (número de bultos, daños en las cajas pallets, entre otras), acordando con el destinatario la solución a la incidencia.

EC7 Interpretar la información de la ruta de transporte de viajeros establecida en el parte de trabajo de la empresa o transmitida por la persona contratante del servicio, respetando la establecida, calculando el tiempo y coordinando las etapas de viaje, estacionando en las paradas para la subida y bajada de viajeros, informando de horarios, ayudando con el equipaje en cada caso, rellenado los documentos establecidos, para cumplir con los requisitos del itinerario.

IC7.1 La información y documentación asociada con el servicio (ruta de viaje, kilómetros, dirección, número de viajeros, entre otros) y la orden de trabajo, se analiza, observando los datos, diseñando un programa en base a los datos (paradas, repostajes, descansos, entre otras) y las instrucciones recibidas en cada caso (por parte de la empresa), ajustando lo contratado con las características del vehículo (número de plazas en el autobús) y recursos humanos (tales como número de conductores disponibles).

IC7.2 El itinerario o etapa se prepara/consulta, respetando las paradas de subida/bajada de viajeros, tratando de asegurar los horarios establecidos de llegada en cada hito.

IC7.3 Los horarios del viaje se publican en páginas web de las empresas que ofrecen el servicio o mediante una hoja impresa con los datos del itinerario (poblaciones donde hará parada, tiempo, llegada, entre otras).

IC7.4 Las paradas de descanso de los viajeros se planifican, trazando un plan de viaje, cumpliendo los horarios de parada, controlando que vuelven los pasajeros a sus asientos, contándolos antes de iniciar la marcha.

IC7.5 El parte diario con las etapas cubiertas por el vehículo de transporte y las incidencias, se archivan, para asegurar la trazabilidad de la ruta.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Documentación del vehículo y equipos. Documentación del conductor. Documentación del transporte. Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soporte, materiales de archivo y alojamientos en la nube. GPS ("Global Positioning System"). Material de oficina. Conexión wifi. Aplicaciones informáticas: Procesador de texto. Hoja de cálculo. Bases de datos y observatorios de coste del transporte. Aplicaciones informáticas de diseño, gestión y planificación de rutas. Aplicaciones de optimización de última milla. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación

Información utilizada o generada

Hojas de servicio. Órdenes de trabajo. Documentación de control (albaranes, notas de entrega, facturas, entre otros). Partes de incidencias. Contratos de transporte. Seguros de transporte. Normativa relativa a la Ordenación de los Transportes Terrestres y Reglamento. Disposiciones aplicables al transporte de mercancías. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.