

Estándar de competencias profesionales

Coordinar las operaciones de transporte de viajeros por carretera

Familia Profesional **Comercio y Marketing**
Nivel **3**
Código **ECP2060_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 915/2024**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Gestionar los tránsitos diarios, respetando las condiciones contratadas, cumpliendo los protocolos de seguridad y calidad, maximizando el rendimiento de la flota, según la normativa nacional e internacional aplicable de transporte de viajeros por carretera.

IC1.1 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.

IC1.2 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.

IC1.3 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.

IC1.4 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.

IC1.5 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.

IC1.6 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.

EC2 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.

IC2.1 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.

IC2.2 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.

IC2.3 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.

IC2.4 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.

- IC2.5** 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.
- IC2.6** 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.
- IC2.7** 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.
- IC2.8** 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.

EC3 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.

- IC3.1** 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.
- IC3.2** 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.
- IC3.3** 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 instrucciones correspondientes:
 - Accidente del vehículo, procediendo, si 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.
- IC3.4** 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.

IC3.5 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.

IC3.6 Las medidas sobre prevención de riesgos laborales se cumplen, supervisando las medidas implantadas y evaluando su adecuación a los puestos de trabajo.

EC4 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.

IC4.1 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.

IC4.2 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.

IC4.3 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.

IC4.4 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.

IC4.5 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.

EC5 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.

IC5.1 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.

- IC5.2** 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.
- IC5.3** 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.
- IC5.4** 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Jefes de tráfico en empresas de transporte por carretera de viajeros

Medios de producción

Equipos: Ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. GPS ("Global Positioning System"). Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos. Programas específicos de planificación y control de las operaciones de tráfico. Sistemas de gestión de tareas y proyectos. Navegadores de Internet. Aplicaciones de correo electrónico. Aplicaciones de cadena de bloques ("blockchain"). Dispositivos del Internet de las cosas (IOT). Robots móviles, sensores, robótica, etiquetas inteligentes u otros dispositivos controlados por las aplicaciones de control de almacenes (SGA). Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA).

Información utilizada o generada

Normas de calidad del servicio de transporte viajeros (Norma UNE, ISO u otras). Manual de calidad y carta de servicios de la organización. Normas de seguridad laboral y accidentes en el transporte de viajeros por carretera. Manual del conductor. Manual de actuación y normativa en caso de accidentes y situaciones de emergencia en el transporte viajeros. Información sobre situación de la flota de vehículos. Información sobre la normativa aplicable en cada país sobre documentación del conductor, el vehículo y los viajeros.

Normativa aplicable en materia de seguridad vial y derechos de los viajeros. Plan sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.