



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONDUCCION DE
AUTOBUSES**

Código: TMV454_2

NIVEL: 2

GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**





ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC1461_2: Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera	7
4. Guía de Evidencia de la UC1462_2: Realizar la conducción del vehículo y otras operaciones relacionadas con los servicios de transporte	21
5. Guía de Evidencia de la UC1463_2: Planificar los servicios de transporte y relacionarse con clientes	35
6. Guía de Evidencia de la UC1464_2: Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar	49
7. Glosario de términos utilizado en conducción de autobuses	63



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.



Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

Primero.- Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

Segundo.- Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

Tercero.- Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**– que permiten valorar las evidencias



indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1461_2: Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

TMV454_2 Conducción de autobuses

TMV455_2 Conducción de vehículos pesados de transporte de mercancías por carretera

TMV456_2 Conducción profesional de vehículos turismos y furgonetas

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONDUCCION DE AUTOBUSES

Código: TMV454_2

NIVEL: 2



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 UC1461_2: Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano 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 preparación y realización del mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano 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. Revisar el estado técnico del vehículo y sus equipos auxiliares al inicio del servicio, para asegurar unas condiciones óptimas de



funcionamiento, siguiendo procedimientos establecidos y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- 1.1 Inspeccionar los elementos que intervienen en la seguridad básica del vehículo.
 - 1.2 Comprobar el funcionamiento de los equipos y sistemas auxiliares del vehículo poniéndolos en marcha.
 - 1.3 Resolver personalmente las disfunciones encontradas en la inspección, o en su caso, informando sobre las mismas al departamento o persona competente.
 - 1.4 Comprobar que el vehículo dispone de la dotación reglamentaria, materiales consumibles e instrumentos necesarios.
 - 1.5 Cumplimentar los formularios u hojas de control de las comprobaciones efectuadas.
- Desarrollar las actividades siguiendo especificaciones técnicas, procedimientos establecidos y con la calidad requerida.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa específica vigente y de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

2. Detectar averías en ruta, procediendo a su reparación en casos simples para asegurar el estado operativo del vehículo, siguiendo procedimientos establecidos y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- 2.1 Identificar las posibles averías o fallos lo antes posible.
 - 2.2 Retirar el vehículo averiado a un lugar seguro para no interferir en la circulación.
 - 2.3 Inmovilizar el vehículo orientando las ruedas en caso de pendiente o rampa y utilizando su sistema de frenado y calzos, parando el motor inmediatamente.
 - 2.4 Colocarse la prenda reflectante preceptiva y colocar los dispositivos de señalización de peligro.
 - 2.5 Encender la señalización de avería inmediatamente.
 - 2.6 Desconectar las baterías, si procede.
 - 2.7 Detectar las anomalías realizando, a su nivel, los controles y comprobaciones oportunas.
 - 2.8 Reparar las anomalías o disfunciones si es factible con los medios disponibles o, en su caso, informar de las averías al departamento o persona competente, actuando según las instrucciones recibidas.
- Desarrollar las actividades siguiendo especificaciones técnicas, procedimientos establecidos y con la calidad requerida.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa específica vigente y de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

3. Colaborar, a su nivel, en el mantenimiento preventivo y conservación del vehículo a fin de obtener su máximo rendimiento, siguiendo procedimientos establecidos y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- 3.1 Preparar el lugar de trabajo, materiales y herramientas necesarias para la realización de las diferentes operaciones de mantenimiento.
- 3.2 Realizar el mantenimiento regular del vehículo y sus equipos auxiliares siguiendo los programas establecidos.
- 3.3 Realizar la limpieza y acondicionamiento del interior y exterior del vehículo.



- 3.4 Conducir el vehículo a los servicios técnicos oportunos (ITV, equipos auxiliares, entre otros), para su revisión en los plazos legales establecidos.
- 3.5 Cumplimentar los documentos de control y las fichas de mantenimiento establecidos.
 - Desarrollar las actividades siguiendo especificaciones técnicas, procedimientos establecidos y con la calidad requerida.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa específica vigente y de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

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 UC1461_2: Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Revisión del estado técnico del vehículo y sus equipos auxiliares al inicio del servicio, para asegurar unas condiciones óptimas de funcionamiento.*

- Control de niveles de fluidos del vehículo.
 - Medidas de niveles.
 - Tipos de fluidos refrigerantes.
 - Tipos de aceites.
 - Combustibles y Aditivos.
- Control de presiones y temperaturas.
 - Unidades de presión y manómetros.
 - Rango de presiones de funcionamiento de los distintos circuitos.
 - Unidades de temperatura, termómetros y sondas de temperatura.
 - Rango de temperaturas de funcionamiento de los distintos sistemas.
- Sistemas de alumbrado y señalización.
 - Lámparas de alumbrado y señalización. Tipos y características.
 - Fusibles. Tipos, características y aplicaciones.
 - Sustitución de lámparas y fusibles.
- Puntos claves de revisión estructural al inicio del servicio de transporte.
 - Puertas, Vidrios, Sistemas de cierre, Cartelas.
 - Estado de asientos, Cinturones de seguridad pasajeros y tripulación, Higiene interior.
 - Enganche remolque.
- Dotación reglamentaria del vehículo.
 - Documentación del vehículo, permisos, licencias, Inspecciones reglamentarias, Seguro de Accidentes, Hoja de Ruta.
 - Dotación básica del vehículo y elementos reglamentarios de emergencias
 - Hojas de chequeo diarios, partes de mantenimiento, hojas de reclamaciones.

2. *Detección de averías en ruta, procediendo a su reparación en casos simples para asegurar el estado operativo del vehículo.*

- Conocimientos básicos de Sistemas de alimentación.



- Constitución y funcionamiento del sistema.
- Tipo de combustible.
- Partes mecánicas principales.
- Elementos eléctricos y electrónicos.
- Filtros.
- Corrección de fugas de fluidos en juntas, tuberías y latiguillos.
- Conocimientos básicos de Sistema eléctrico y de alumbrado.
 - Características de fusibles y lámparas.
 - Circuito de alumbrado.
 - Circuito de señalización.
 - Puntas de pruebas. (polímetro, quizás sea mucho).
 - Sustitución de fusibles y lámparas.
 - Desconexión de baterías.
- Conocimientos básicos de Sistemas de frenos.
 - Tipos de frenos.
 - Ayudas electrónicas a la frenada.
 - Ruedas y sus características.
 - Corrección de fugas de fluidos en juntas, tuberías y latiguillos.
- Conocimientos básicos de Sistemas de transmisión de fuerza.
 - Cajas de cambio manuales y automáticas.
 - Cajas de transferencia y transmisiones.
- Conocimientos básicos de Sistemas de dirección.
 - Direcciones Mecánicas y Asistidas.
 - Características básicas de la dirección.
 - Corrección de fugas de fluidos en juntas, tuberías y latiguillos.
- Conocimientos básicos de Sistemas de suspensión.
 - Suspensiones mecánicas, neumáticas y mixtas.
 - Sustitución de rueda.
- Diagnóstico de averías en ruta y su posible reparación.
 - Procesos de diagnóstico. Árbol de fallos. Causa y Efecto.
 - Avisos del panel de mandos.
 - Relación entre averías y seguridad del vehículo y pasajeros.
 - Herramientas básicas del vehículo.
- Lugares seguros de estacionamiento.
 - Código de circulación.
 - Ley de seguridad vial.
- Inmovilización del vehículo.
 - Tipos de calzos y su colocación.

3. Colaboración, a su nivel, en el mantenimiento preventivo y conservación del vehículo, a fin de obtener su máximo rendimiento.

- Herramientas y equipos de taller
 - Clasificación de las herramientas manuales. Rangos de aplicación. Pares de apriete.
 - Equipo de extracción y recogida de aceites.
 - Equipo de recogida de líquido anticongelante.
 - Aspirador y lavadora de agua a presión.
 - Engrasadora manual o equipo de engrasado.
 - Manejo de herramientas y destrezas manuales.
- Materiales consumibles
 - Características básicas de los aceites, grasas lubricantes, líquido de frenos, líquidos anticongelantes.
 - Clasificación por normativas.
 - Tipos de filtros y su empleo.
 - Baterías, características básicas.



- Codificación de los repuestos e intercambiabilidad.
- Programa de mantenimiento
 - Puntos clave del mantenimiento del vehículo.
 - Revisiones por periodicidad.
 - Sustitución por desgaste.
 - Limpieza exterior e interior.
 - Manual de usuario y fichas de control del mantenimiento.
 - Puesta a cero de los contadores del mantenimiento (en algunos casos la puesta a cero de los contadores requiere conocimientos más elevados que los de esta unidad de competencia).
- Recogida de selectiva de residuos generados.

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

- Legislación y reglamentos de tráfico, seguridad vial.
- Normativa sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales en talleres.

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 comunicación:

- 1.1 Cumplimentar partes y fichas de forma veraz y a su debido tiempo.
- 1.2 Comunicar las incidencias o averías a personal de categoría superior.
- 1.3 Expresar correctamente términos técnicos y vocabulario particular del sector de transporte por carretera.

2. En relación con la responsabilidad:

- 2.1 Evaluar la situación de emergencia en carretera por avería o incidente y valorar sus capacidades para resolverla.
- 2.2 Actuar de acuerdo a las instrucciones recibidas.
- 2.3 Colaborar en las revisiones y el mantenimiento de forma responsable.

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 UC1461_2: Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano 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 verificar el estado técnico del vehículo y sus equipos auxiliares al inicio del servicio, y realizar el mantenimiento de primer nivel en vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera, siguiendo especificaciones técnicas, procedimientos establecidos, dentro de los estándares de calidad requeridos, y cumpliendo la normativa específica vigente y de prevención de riesgos laborales y medio ambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Revisar el estado técnico de los sistemas que intervienen en el funcionamiento y seguridad del vehículo.
2. Determinar las necesidades de mantenimiento del vehículo.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la información, herramientas, medios, equipos y ayudas técnicas especificadas por el fabricante y requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se le asignará un tiempo estimado para cada operación en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por el fabricante, más un margen de tiempo razonable para cubrir imprevistos.
- 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.

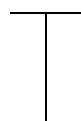
En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Verificación de los sistemas que intervienen en el funcionamiento y seguridad básica del vehículo determinando las intervenciones de mantenimiento necesario realizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Revisión de todos los sistemas que intervienen en las situaciones de emergencias y de todos los elementos de seguridad reglamentaria.- Revisión de todos los parámetros inherentes a los sistemas de lubricación, refrigeración, eléctricos, teniendo en cuenta los puntos clave.- Inspección visual de los elementos clave en cuanto a la seguridad de la carrocería y de la estructura del vehículo.- Revisión de los parámetros de funcionamiento de los equipos auxiliares, tales como equipo de producción de frío, motobomba, grupo electrógeno, grupo hidráulico, si los lleva.- Inspección del estado de limpieza y acondicionamiento del interior y exterior del vehículo.- Consulta de los programas de mantenimiento programado establecidos por el fabricante.- Determinación de las necesidades de mantenimiento a realizar.- Comprobación de la dotación reglamentaria en función del vehículo de transporte.- Cumplimentación de los documentos de control y las fichas de mantenimiento establecidos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Cumplimiento de los requerimientos de calidad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Uso de los 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>Revisa de forma minuciosa todos los sistemas que intervienen en las situaciones de emergencias y todos los elementos de seguridad reglamentaria. Revisa de forma exhaustiva todos los parámetros inherentes a los sistemas de lubricación, refrigeración, eléctricos, teniendo en cuenta los puntos clave. Inspecciona visualmente los elementos clave en cuanto a la seguridad de la carrocería y de la estructura del vehículo. Revisa con detalle los parámetros de funcionamiento de los equipos auxiliares, tales como equipo de producción de frío, motobomba, grupo electrógeno, grupo hidráulico, si los lleva. Inspecciona de forma minuciosa el estado de limpieza y acondicionamiento del interior y exterior del vehículo. Consulta los programas de mantenimiento programado establecidos por el fabricante. Determina con precisión las necesidades de mantenimiento recogiendo las intervenciones a realizar. Cumplimenta los documentos de control y las fichas de mantenimiento de forma clara y rigurosa. Comprueba la dotación reglamentaria en función del vehículo de transporte.</i></p>
3	<p><i>Revisa todos los sistemas que intervienen en las situaciones de emergencias y todos los elementos de seguridad reglamentaria. Revisa todos los parámetros inherentes a los sistemas de lubricación, refrigeración, eléctricos, teniendo en cuenta los puntos clave. Inspecciona visualmente los elementos clave en cuanto a la seguridad de la carrocería y de la estructura del vehículo. Revisa los parámetros de funcionamiento de los equipos auxiliares, tales como equipo de producción de frío, motobomba, grupo electrógeno, grupo hidráulico, si los lleva. Inspecciona el estado de limpieza y acondicionamiento del interior y exterior del vehículo. Consulta los programas de mantenimiento programado establecidos por el fabricante. Determina las necesidades de mantenimiento recogiendo las intervenciones a realizar. Cumplimenta los documentos de control y las fichas de mantenimiento. Comprueba la dotación reglamentaria en función del vehículo de transporte. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto secundario que no afecta al resultado final ni a la seguridad.</i></p>
2	<p><i>Revisa de forma superficial los sistemas que intervienen en las situaciones de emergencias y todos los elementos de seguridad reglamentaria. Revisa todos los parámetros inherentes a los sistemas de lubricación, refrigeración, eléctricos pudiéndose olvidar algún parámetro o realizar las revisiones con cierta inseguridad. Inspecciona visualmente parte de los elementos relativos a la seguridad de la carrocería y de la estructura del vehículo. Revisa de forma imprecisa los parámetros de funcionamiento de los equipos auxiliares, tales como equipo de producción de frío, motobomba, grupo electrógeno, grupo hidráulico, si los lleva. Inspecciona el estado de limpieza y acondicionamiento del interior y exterior del vehículo. No consulta los programas de mantenimiento programado establecidos por el fabricante. Determina las necesidades generales de mantenimiento recogiendo la mayoría de las intervenciones a realizar. Cumplimenta los documentos de control y las fichas de mantenimiento. Comprueba la dotación reglamentaria en función del vehículo de transporte. En el desarrollo del proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No revisa todos los elementos que intervienen en las situaciones de emergencias, ni todos los elementos de seguridad reglamentaria presentando grandes dudas sobre los mismos. Revisa los parámetros inherentes a los sistemas de lubricación, refrigeración, eléctricos, olvidando comprobar parámetros relevantes. Inspecciona visualmente los elementos relativos a la seguridad de la carrocería y de la estructura del vehículo, saltándose alguna parte. Revisa de forma aproximada los parámetros de funcionamiento de los equipos auxiliares, tales como equipo de producción de frío, motobomba, grupo electrógeno, grupo hidráulico, manifestando dudas en todos los equipos auxiliares. No inspecciona el estado de limpieza y acondicionamiento del interior y exterior del vehículo. No consulta los programas de mantenimiento programado establecidos por el fabricante. Determina de forma imprecisa las</i></p>



necesidades generales de mantenimiento recogiendo parte de las intervenciones a realizar. No cumplimenta los documentos de control y las fichas de mantenimiento. No comprueba la dotación reglamentaria en función del vehículo de transporte.

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

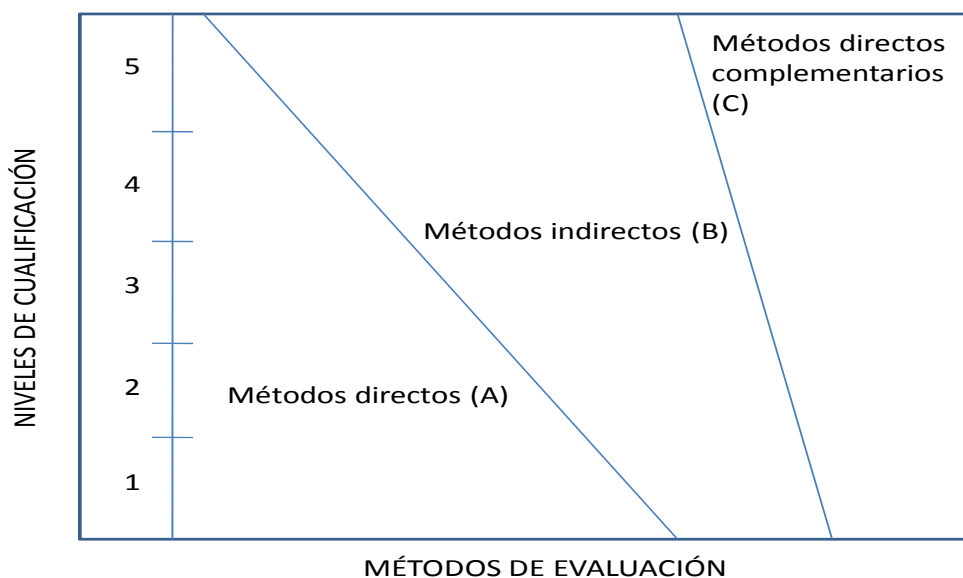
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 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 la preparación y realización del mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano 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 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.



FONDO SOCIAL EUROPEO

El FSE invierte en tu futuro



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1462_2: Realizar la conducción del vehículo y otras operaciones relacionadas con los servicios de transporte”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

TMV454_2 Conducción de autobuses

TMV455_2 Conducción de vehículos pesados de transporte de mercancías por carretera

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONDUCCION DE AUTOBUSES

Código: TMV454_2

NIVEL: 2



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 UC1462_2: Realizar la conducción del vehículo y otras operaciones relacionadas con los servicios de transporte.

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 realización de la conducción del vehículo y otras operaciones relacionadas con los servicios de transporte, y que se indican a continuación:

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

1. *Realizar la conducción del vehículo de manera segura, responsable y eficiente.*

- 1.1 Evitar las arrancadas bruscas y revoluciones elevadas del motor.
- 1.2 Mantener las revoluciones del motor en la zona económica de trabajo.



- 1.3 Observar los indicadores del panel del vehículo para controlar su funcionamiento.
 - 1.4 Adaptar la conducción a las características de la circulación, estado de la carretera, condiciones atmosféricas y a las normas de tráfico.
 - 1.5 Adaptar la conducción a las características del vehículo y a su servicio.
 - 1.6 Realizar las maniobras de aproximación de forma segura, evitando los obstáculos.
 - 1.7 Respetar los tiempos de descanso y conducción establecidos.
 - 1.8 Mantenerse en contacto con la empresa con regularidad para informar del desarrollo del servicio de transporte.
- Desarrollar las actividades siguiendo especificaciones técnicas, procedimientos establecidos y con la calidad requerida.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa específica vigente y de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

2. Tramitar la documentación, en el ámbito de su competencia, correspondiente al tránsito de aduanas.

- 2.1 Cumplimentar la documentación necesaria.
 - 2.2 Presentar la documentación, comprobando su tramitación.
 - 2.3 En caso de incidencias, realizar las gestiones pertinentes y/o poner en conocimiento de los responsables de la empresa.
- Desarrollar las actividades siguiendo especificaciones técnicas, procedimientos establecidos y con la calidad requerida.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa específica vigente y de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

3. Actuar en caso de accidentes o siniestros según procedimientos establecidos, aplicando, en su caso, medidas de primeros auxilios.

- 3.1 En situaciones de emergencias, poner en práctica los procedimientos de actuación apropiados, con rapidez y serenidad.
 - 3.2 Inmovilizar el vehículo en lugar seguro sin obstaculizar la circulación.
 - 3.3 En caso de accidente, comunicarlo a las autoridades competentes, permaneciendo en el lugar del accidente (o volver al lugar si procede) hasta la llegada de las autoridades, prestando la colaboración necesaria.
 - 3.4 Aplicar, en caso necesario, las medidas básicas de primeros auxilios a los accidentados o enfermos.
 - 3.5 Cumplimentar la documentación relativa al accidente o siniestro.
- Desarrollar las actividades siguiendo especificaciones técnicas, procedimientos establecidos y con la calidad requerida.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa específica vigente y de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

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 “UC1462_2: Realizar la conducción del vehículo y otras operaciones relacionadas con los servicios de transporte”. Estos conocimientos se



presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Realización de la conducción del vehículo de manera segura, responsable y eficiente.

- Conceptos de mecánicas.
 - Curvas de par y potencia del motor.
 - Consumo específico del motor.
 - Cadena cinemática y desmultiplicación de revoluciones.
 - Diagramas de la caja de cambios y reductoras.
 - Tipos de frenos mecánicos, eléctricos y ralentizadores.
 - Ayudas a la seguridad ABS, ESP, etc.
 - Resistencias a la rodadura, por pendientes o por aceleración.
 - Resistencia aerodinámica del vehículo y accesorios.
 - Gastos adicionales por climatización u otros servicios.
 - Consumos urbano, extraurbano, medio.
 - Emisiones de CO₂.
- Conducción racional del vehículo.
 - Masa de vehículo con la carga e inercias.
 - Movimientos inerciales: longitudinal, transversal y elevación.
 - Radios de giro y trayectorias de los voladizos.
 - Vadeo, ángulos de entrada, ventral y de salida.
 - Arranque y aceleraciones del vehículo.
 - Elección de marcha racional a la velocidad del tráfico y de la vía.
 - Utilización combinada de ralentizadores y frenos de todo tipo.
 - Tramos con pendientes.
 - Tramos de curvas.
 - Conducción en caravanas.
 - Conducción anticipativa.
 - Incorporaciones y salidas de las vías.
 - Obstáculos y formas de sortearlos.
 - Adelantamientos y marcha en paralelo.
 - Maniobras marcha atrás.
- Conducción de vehículos de transporte de viajeros y de mercancías de forma segura.
 - Estado de la carretera y condiciones atmosféricas.
 - Características del servicio y del vehículo.
 - Normas y reglamentos de tráfico.
 - Maniobras de aproximación.
 - Tiempos de descanso y conducción.
 - Conducción en situación extrema hasta parar.
- Características del servicio y de los vehículos.
 - Servicios urbanos de pasajeros.
 - Servicios de líneas interurbanas.
 - Servicios discrecionales de pasajeros.
 - Servicios escolares.
 - Transporte de mercancías.
 - Características de los vehículos para cada servicio.
- Estado de la carretera y condicionantes atmosféricos.
 - Obras.
 - Tipos de suelos de carreteras y desperfectos más relevantes.
 - Densidad de tráfico
 - Viento, lluvia y demás agentes atmosféricos.
- Normas de tráfico.



- Tipos de vehículos, medidas, cargas, permisos.
- Tipos de vías y velocidades máximas.
- Señalizaciones horizontales, verticales y luminosas.
- Señales y órdenes de los agentes.
- Señalización circunstancial.
- Normas de tiempos de descanso. Tacógrafo y discos.
- Prevención de riesgos laborales en la conducción profesional.
 - Ergonomía del puesto de conducción.
 - Movimientos y posturas de riesgo.
 - Ejercicios de manipulación y protecciones individuales.
 - Capacidades básicas del conductor. Aptitud mental y física.
 - Fatiga y estrés. Ciclos básicos de actividad y reposo.
- Efectos del alcohol, drogas y medicamentos.

2. Tramitación de la documentación correspondiente al tránsito de aduanas.

- Documentación del vehículo y del conductor.
 - Tipos de vehículos, masas y dimensiones.
 - Clases de permisos de conducción en Europa.
 - Permisos de circulación (normales y específicos) e inspecciones técnicas.
 - Discos diagrama del tacógrafo.
 - Libro de ruta.
- Documentación del seguro de accidentes.
 - Tipos de seguros.
 - Póliza y estatutos. Recibos de pago.
 - Parte amistoso sobre un siniestro.
 - Partes de siniestro o accidente sobre la mercancía o los viajeros.
- Documentación del transporte de personas.
 - Billetes y seguro obligatorio de viajeros.
 - Hoja de ruta de transporte discrecional.
- Documentación de la mercancía.
 - Carta de porte.
 - Seguros particulares sobre la mercancía.
 - Normativa vigente del transporte por carretera.
 - Contrato de transporte internacional de mercancías (CMR).
 - Paso de fronteras, tránsitos. Trámites aduaneros.
- Tecnologías de la información y telecomunicaciones.
 - Telefax.
 - Correo electrónico.
 - Datáfono.
 - Teléfono móvil o celular.
 - Ordenadores o computadoras en vehículos.
 - Dispositivos GPS.
 - Terminal punto de venta de billetes y validación.

3. Actuación en caso de accidentes o siniestros según procedimientos establecidos.

- Procedimientos en emergencias y primeros auxilios.
 - Pautas para aplicar en emergencias con pasajeros o peatones.
 - Pautas para aplicar en emergencias relativas a la mercancía.
 - Pautas a seguir en caso de accidente de tráfico, nuestro o de terceros.
 - Pautas a seguir en caso de incendio.



- Documentación de las emergencias y accidentes.
 - Parte de accidente.
 - Hora de ruta.
 - Documentos relativos al transporte de personas y de mercancías.
 - Discos diagrama del tacógrafo.
- Uso de sistemas de comunicación en emergencias.
 - Balizas telefónicas de las carreteras.
 - Teléfono móvil o celular.
 - Señales luminosas y reflectantes.

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

- Mantener en regla la diversa documentación.
- Establecer comunicación de forma oportuna y con los medios disponibles.
- Permiso de conducción de vehículos apropiado.
- Normas y reglamentos de tráfico.
- Normas de transporte de mercancías y pasajeros.
- Prevención de riesgos laborales en la conducción profesional de vehículos.

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 comunicación:

- 1.1 Rellenar partes y fichas de forma veraz y a su debido tiempo.
- 1.2 Comunicar las incidencias o accidentes a la empresa y/o autoridad.
- 1.3 Expresar correctamente términos técnicos y vocabulario particular del sector de transporte por carretera.

2. En relación con la responsabilidad:

- 2.1 Evaluar la situación de emergencia en carretera por avería o incidente y valorar sus capacidades para resolverla.
- 2.2 Actuar de acuerdo a las instrucciones recibidas.
- 2.3 Actuar según los procedimientos de emergencias de forma responsable.

3. En relación con la educación:

- 3.1 Ser cortés con los peatones y otros usuarios de la carretera.
Poseer capacidad de trato con los viajeros, agentes de tráfico y personal de aduanas.

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 UC1462_2: Realizar la conducción del vehículo y otras operaciones relacionadas con los servicios de transporte, 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 conducción del vehículo de manera segura, responsable y eficiente, y tramitar la documentación correspondiente al tránsito de aduanas, siguiendo los procedimientos establecidos dentro de los estándares de calidad requeridos, y cumpliendo la normativa específica vigente y de prevención de riesgos laborales y medio ambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Realizar la conducción del vehículo.
2. Tramitar la documentación correspondiente al tránsito de aduanas.

Condiciones adicionales:

- Deberá poseer el permiso de conducción de la categoría correspondiente al vehículo a conducir, determinado por la cualificación en la que se propone acreditar (autobús, vehículo pesado o turismo-furgoneta-taxi).
- Se dispondrá de las herramientas, medios (autobús o autocar, etc. documentaciones, etc.), equipos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Parte de la prueba será a nivel teórico, de manera que se pueda complementar con otros aspectos prácticos de la Situación Profesional de Evaluación, y con la finalidad de valorar los conocimientos técnicos y de gestión del candidato o candidata.



- 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>Realización de la conducción del vehículo</i>	<ul style="list-style-type: none">- Evitando las arrancadas bruscas y revoluciones elevadas del motor.- No forzando el motor, caja de cambios, frenos y otros sistemas principales.- Manteniendo las revoluciones del motor en la zona económica de trabajo.- Efectuando los cambios de marcha de forma oportuna.- Controlando el funcionamiento del vehículo a través de los indicadores de control.- Adaptando la conducción a las características de la circulación, estado de la carretera, condiciones atmosféricas y a las normas de tráfico.- Adaptando la conducción a las características del servicio (viajeros y/o mercancías). <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Tramitación de la documentación necesaria para la realización del tránsito de aduanas</i>	<ul style="list-style-type: none">- Cumplimentación de la documentación necesaria.- Presentación de la documentación, comprobando su tramitación.- Realización de las gestiones pertinentes y/o puesta en conocimiento de los responsables de la empresa, en caso de incidencias. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



Seguimiento de instrucciones y de los procedimientos establecidos, cumplimiento de los requerimientos de calidad, y de la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales

- Utilización de la documentación técnica requerida para el proceso.
- Seguimiento de los procedimientos establecidos.
- Seguimiento de las instrucciones recibidas.
- Respeto de las señalizaciones de seguridad.
- Uso de los equipos de señalización de peligro, en caso necesario.
- Tratamiento correcto de los residuos.
- Aplicación de los criterios de calidad requeridos.

El umbral de desempeño requiere el cumplimiento total de este criterio de merito en todas las actividades.

Escala A

4	<p><i>Evita las arrancadas bruscas y revoluciones elevadas del motor. No fuerza el motor, caja de cambios, frenos y otros sistemas principales. Mantiene las revoluciones del motor en la zona económica de trabajo. Efectúa los cambios de marcha aprovechando al máximo las inercias. Controla de forma permanente el funcionamiento del vehículo a través de los indicadores de control. Adapta la conducción a las características de la circulación, estado de la carretera, condiciones atmosféricas, a las normas de tráfico y a las características del servicio. Durante el proceso no descuida ningún aspecto.</i></p>
3	<p><i>Evita, por lo general, las arrancadas bruscas y revoluciones elevadas del motor. No fuerza el motor, caja de cambios, frenos y otros sistemas principales. Mantiene las revoluciones del motor en la zona económica de trabajo. Efectúa los cambios de marcha aprovechando las inercias. Controla el funcionamiento del vehículo a través de los indicadores de control. Adapta la conducción, la mayoría de las veces, a las características de la circulación, estado de la carretera, condiciones atmosféricas, a las normas de tráfico y a las características del servicio. En el desarrollo del proceso descuida únicamente algún aspecto secundario que no afecta al resultado final ni a la seguridad.</i></p>
2	<p><i>Realiza arrancadas bruscas y/o mantiene revoluciones elevadas del motor con más frecuencia de la recomendable. En ocasiones fuerza el motor, caja de cambios, frenos y otros sistemas principales. La mayoría de las veces mantiene las revoluciones del motor en la zona económica de trabajo. Efectúa los cambios de marcha de forma normal. Controla el funcionamiento del vehículo a través de los indicadores. En el desarrollo del proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i></p>
1	<p><i>Algunas veces realiza arrancadas bruscas y/o mantiene revoluciones elevadas del motor. En su modo de conducción la mayoría de las veces fuerza el motor, caja de cambios, frenos y otros sistemas principales. Desconoce cuál es la zona económica de las revoluciones del motor con relación a la velocidad y requisitos del trazado. En ocasiones no realiza los cambios de marcha de forma normal. Controla el funcionamiento del vehículo a través de los indicadores.</i></p>

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



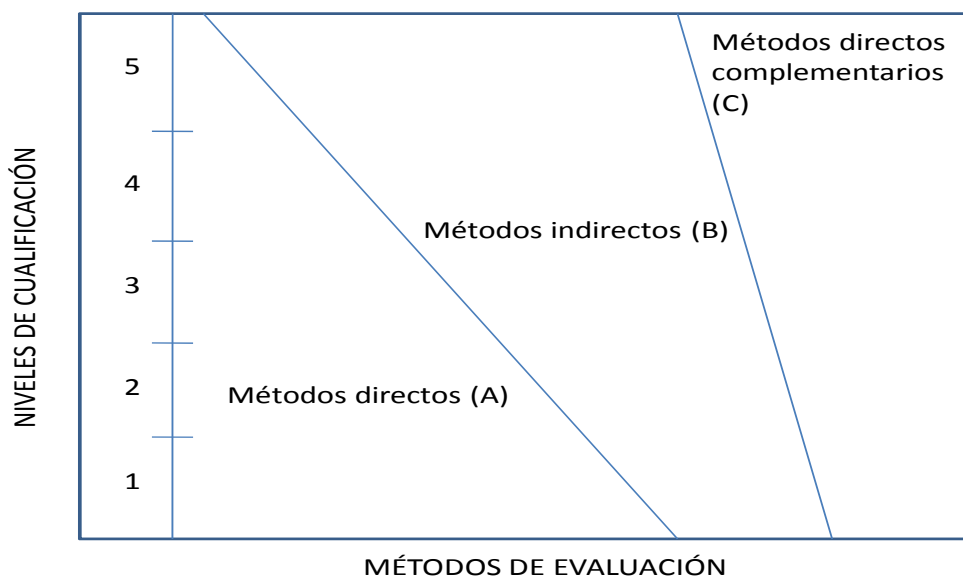
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 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 la conducción del vehículo y otras operaciones relacionadas con los servicios de transporte, 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 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.



FONDO SOCIAL EUROPEO

El FSE invierte en tu futuro



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

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONDUCCION DE AUTOBUSES

Código: TMV1463_2

NIVEL: 2



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 acción, tipologías de carreteras, trazados, intensidades de tráfico. <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><i>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.</i></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	<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>
3	<i>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.</i>
2	<i>Cuida de forma insuficiente el aspecto e imagen personal. No aplica todos los requisitos de 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.

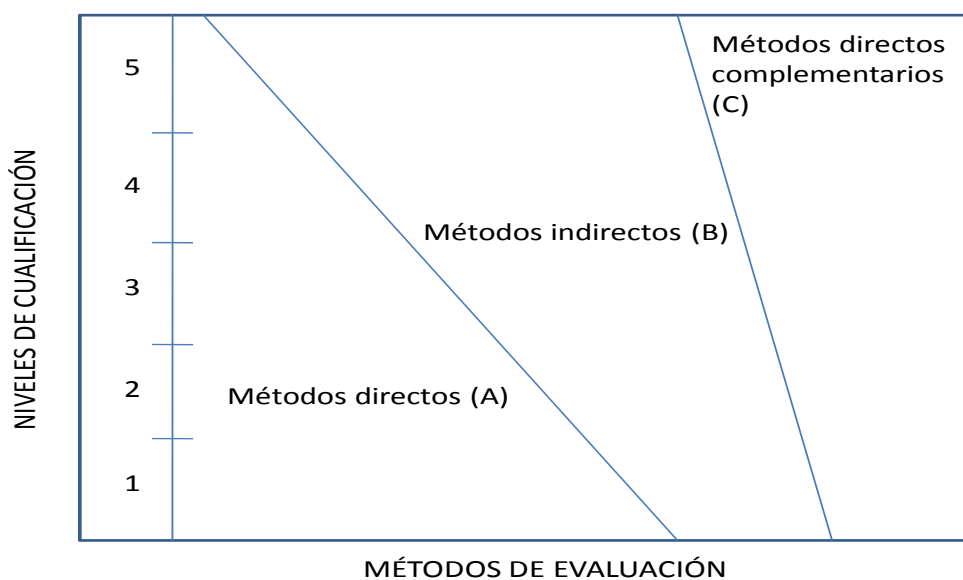
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 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 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.





GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1464_2: Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

TMV454_2 Conducción de autobuses
COM623_2 Tráfico de viajeros por carretera

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONDUCCION DE AUTOBUSES

Código: TMV454_2

NIVEL: 2



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 UC1464_2: Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar.

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 realización de las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar, y que se indican a continuación:

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

- 1. Controlar la entrada y salida de viajeros del vehículo, validando y/o expidiendo títulos de transporte, supervisando la carga y descarga de equipajes, siguiendo procedimientos establecidos y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.***



- 1.1 Facilitar la entrada y salida de los viajeros al autobús o autocar.
 - 1.2 Abrir / cerrar las puertas del autobús o autocar comprobando que están libres de obstáculos y no entraña riesgos para los viajeros.
 - 1.3 Controlar / validar los títulos de transporte.
 - 1.4 Expedir y cobrar los títulos de transporte, aplicando las tarifas correspondientes.
 - 1.5 Controlar el proceso de carga de los equipajes y su distribución en el maletero de forma equilibrada.
 - 1.6 Liquidar y entregar los fondos de caja recaudados.
 - 1.7 Cumplimentar y entregar los documentos administrativos de control y registro.
- Desarrollar las actividades siguiendo especificaciones técnicas, procedimientos establecidos por la empresa y con la calidad requerida.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa específica vigente y de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

2. Realizar la acogida de los viajeros, informando sobre el servicio utilizando los medios de comunicación disponibles, contribuyendo a su seguridad, confort y satisfacción.

- 2.1 Atender a los viajeros aplicando las técnicas apropiadas (cortesía, amabilidad, trato respetuoso).
 - 2.2 Facilitar información a los viajeros en función de trayecto y servicio.
 - 2.3 Controlar a los viajeros en el cumplimiento de las normas de seguridad.
 - 2.4 Adoptar medidas resolutorias en caso necesario.
 - 2.5 Graduar el volumen de equipos auxiliares audiovisuales.
 - 2.6 Conectar y ajustar los equipos de climatización y sistemas de iluminación.
- Desarrollar las actividades respetando los códigos de conducta y procedimientos establecidos por la empresa.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa específica vigente y de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

3. Recoger las incidencias con los viajeros y, en función de su competencia, resolverlas y/o tramitarlas conforme a los procedimientos establecidos para garantizar la buena imagen del servicio y, en su caso, de la empresa.

- 3.1 Escuchar las sugerencias, quejas o incidencias de los viajeros de forma atenta y en actitud positiva.
 - 3.2 Identificar la incidencia ocurrida con el viajero, procediendo a solucionarla o, en su caso, informar del procedimiento a seguir.
 - 3.3 Recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones, canalizándolas y, si es preciso, tomando medidas oportunas con el fin de mejorar el servicio.
 - 3.4 Facilitar el libro u hoja de reclamaciones a los usuarios cuando estos así lo demanden, informándoles sobre su cumplimentación y trámites.
 - 3.5 Informar, si procede, a la empresa o a la administración competente de las incidencias ocurridas durante el servicio.
- Desarrollar las actividades respetando los códigos de conducta y procedimientos establecidos por la empresa.

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 UC1464_2: Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Control de la entrada y salida de viajeros del vehículo, validando y/o expidiendo títulos de transporte, supervisando la carga y descarga de equipajes.

- Carga y descarga de viajeros.
 - Parada y estacionamiento.
 - Apertura y cierre de puertas y rampas.
 - Subida y bajada de viajeros.
 - Grupos específicos de viajeros.
 - Transporte de grupos específicos con dificultades de movilidad.
 - Equipos de seguridad.
 - Cinturones de seguridad.
 - Tarifas del transporte de viajeros: Clases de tarifas. Nociones generales de aplicación.
 - Servicios liberalizados y autorizados.
- Equipamiento para el cobro.
 - Dispensador de billetes y bonos.
 - Lector de tarjetas magnéticas de pago.
 - Caja, separadores de moneda y accesorios
 - Arqueo de caja y entrega de efectivos.
- Carga y descarga de equipajes.
 - Tipos de equipajes y equipajes especiales: bicicletas, utensilios deportivos y otros.
 - Carga y volumen útiles: sobrecarga.
 - Fuerzas generadas por las cargas con el vehículo en movimiento.
 - Estabilidad del vehículo: centro de gravedad. Reparto de la carga.

2. Acogida de los viajeros, informando sobre el servicio utilizando los medios de comunicación disponibles contribuyendo a su seguridad, confort y satisfacción.

- Técnicas de comunicación en transporte de viajeros.
 - Elementos de la comunicación. Procesos de comunicación. Obstáculos en la comunicación. La comunicación oral y no verbal.
 - Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación: empatía y escucha.
- Sistemas de información y comunicación en transporte de viajeros.
 - Servicios de información y comunicación. Videotex.
 - Correo electrónico. Emisoras.
 - El ordenador de a bordo.
 - Protocolos de utilización de los sistemas.
- Sistemas auxiliares.
 - Manejo de video y audio.
 - Manejo de sistemas de climatización.
 - Manejo de sistemas de iluminación.



3. Recogida de incidencias con los viajeros y, en función de su competencia, resolverlas y/o tramitarlas conforme a los procedimientos establecidos.

- Técnicas de atención al viajero en transporte de autobús o autocar.
 - Tipos de viajeros; motivaciones, necesidades y expectativas.
 - Técnicas de conocimiento del viajero.
 - Servicio al viajero y fases del servicio. Características personales.
 - Reclamaciones y derechos de los viajeros.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones en transporte de viajeros
 - Recogida y transmisión de informaciones.
 - Sistemas y sondeos del trato al viajero.
 - Planes de mejora de los servicios.
 - Atención al viajero y Tratamiento de objeciones, quejas y reclamaciones.
 - Conflictos entre conducción y resto de funciones.
 - Interacción con los viajeros.

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

- Reglamento del transporte de viajeros
- Técnicas de comunicación
- Técnicas de atención al cliente.
- Legislación y reglamentos de tráfico, seguridad vial.
- Normativa sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales en la conducción de vehículos de transporte.

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 Manejar el dinero y fondo de caja
- 1.3 Atender al cliente positivamente.
- 1.4 Mantener un nivel de cortesía con los peatones y otros usuarios de la carretera.
- 1.5 Mantener un nivel adecuado de trato con los viajeros, agentes de tráfico y personal de aduanas.
- 1.6 Evaluar la situación de emergencia en carretera por avería o incidente y valorar sus capacidades para resolverla.
- 1.7 Actuar de acuerdo a las instrucciones recibidas (instrucciones técnicas de la empresa).
- 1.8 Actuar según los procedimientos de emergencias de forma responsable.

2. En relación con la habilidades de comunicación:

- 2.1 Informar con veracidad a la empresa y los clientes
- 2.2 Complimentar partes y fichas de forma veraz y a su debido tiempo.
- 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 de transporte por carretera.

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 UC1464_2: Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar 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 acogida de los viajeros y sus pertenencias, así como el control y cobro de los títulos de transporte, atendiendo las demandas de los mismos y resolviendo cualquier tipo de incidencia que se presente en la prestación del servicio, siguiendo los procedimientos establecidos, dentro de los estándares de calidad requeridos, y la normativa específica vigente, de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Controlar la entrada y salida de los viajeros, así como la carga y descarga de sus equipajes.



2. Realizar la expedición y control de títulos de transporte.
3. Atender las demandas de distinta tipología efectuadas por un usuario.
4. Resolver una incidencia, queja o reclamación planteada por un usuario realizando las actuaciones protocolarias establecidas.

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 viajero.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia en su resolución.

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>Realización de actividades relacionadas con la entrada y salida de viajeros y equipajes, y expedición de títulos de transporte.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Ubicación del vehículo de forma que se facilite el acceso al mismo.- Apertura y cierre de puertas y maleteros.- Supervisión de la carga y descarga de equipajes.- Control del título de transporte de los viajeros.- Expedición y cobro de títulos de transporte. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>

<p><i>Atención a las demandas de distinta tipología efectuadas por el usuario.</i></p> <p><i>Graduar el volumen de equipos auxiliares audiovisuales.</i></p> <p><i>Conectar y ajustar los equipos de climatización y sistemas de iluminación</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Cuidado del aspecto e imagen personal.- Escucha activa.- Aplicación de los requisitos de atención al cliente (cortesía, amabilidad, trato respetuoso,...)- Información al cliente- Satisfacción del cliente.- Información sobre recorridos y tarifas.- Manejo de los equipos del vehículo (audiovisuales, climatización e iluminación) siguiendo las instrucciones de uso. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Resolución de una incidencia, queja o reclamación planteada por un usuario</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Información al cliente de cómo actuar al respecto.- Resolución de la incidencia mediante la obtención de un acuerdo adoptando una postura de interés por la reclamación y seguridad de actuación ante el cliente.- Identificación de la reclamación planteada.- Aplicación de la normativa en el proceso de reclamación.- Cumplimentación y tramitación de la documentación requerida según el procedimiento. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Limpieza, higiene y orden en el vehículo.- Tratamiento de los residuos. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



Escala A

4	<p><i>Ubica el vehículo lo más próximo a la calzada o dársena del lado derecho facilitando la subida y bajada de viajeros. Abre y cierra las puertas y maleteros comprobando que están libres de obstáculos para no causar daños. Supervisa con detalle el estado, la carga y descarga de equipajes, así como su distribución en el maletero de forma equilibrada, ayudando a los viajeros en el proceso de carga. Comprueba los títulos de transporte, observando con minuciosidad los datos impresos e informando de la plaza asignada, y manejando, en su caso, con destreza la máquina de expedición de títulos de transporte, cobrando y entregando el cambio con exactitud al cliente. En el desarrollo del proceso no descuida ningún aspecto.</i></p>
3	<p><i>Ubica el vehículo lo más próximo a la calzada o dársena del lado derecho facilitando la subida y bajada de viajeros. Abre y cierra las puertas y maleteros comprobando que están libres de obstáculos. Supervisa el estado, la carga y descarga de equipajes, así como su distribución en el maletero de forma equilibrada. Comprueba los títulos de transporte, observando los datos impresos e informando de la plaza asignada, y manejando, en su caso, con suficiente habilidad la máquina de expedición de títulos de transporte, cobrando y entregando el cambio al cliente. En el desarrollo del proceso descuida únicamente algún aspecto secundario que no afecta al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Ubica el vehículo próximo a la calzada o dársena dificultando la subida y bajada de viajeros. Abre y cierra las puertas y maleteros comprobando que están libres de obstáculos. Supervisa de forma imprecisa el estado, la carga y descarga de equipajes, pero no su distribución en el maletero de forma equilibrada. Comprueba los títulos de transporte, observando los datos impresos y manejando, en su caso, sin habilidad la máquina de expedición de títulos de transporte, cobrando y entregando el cambio al cliente con un empleo excesivo de tiempo. En el desarrollo del proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i></p>
1	<p><i>Ubica el vehículo próximo a la calzada o dársena dificultando la subida y bajada de viajeros. Abre y cierra las puertas y maleteros sin comprobar que están libres de obstáculos. Supervisa de forma descuidada el estado, la carga y descarga de equipajes, pero no su distribución en el maletero de forma equilibrada. Comprueba los títulos de transporte, sin observar los datos impresos y manejando, en su caso, sin ninguna habilidad la máquina de expedición de títulos de transporte, cobrando y calculando con inseguridad el cambio que debe entregar al cliente.</i></p>

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

Escala B

4	<i>Cuida el aspecto e imagen personal con pulcritud. Trata al usuario con cortesía, amabilidad y respeto, le escucha atentamente, manteniendo en todo momento un tono de voz apropiado, proporcionándole información sobre recorridos y tarifas o de cualquier otra índole de utilidad, de forma clara y concisa. Atiende las demandas del usuario sobre aspectos de confort (audiovisuales, climatización e iluminación) manejando los equipos de tal forma que su actuación satisface plenamente al usuario.</i>
3	<i>Cuida el aspecto e imagen personal. Trata al usuario con cortesía y educación, le escucha atentamente, manteniendo en todo momento un tono de voz apropiado, proporcionándole información sobre recorridos y tarifas o de cualquier otra índole de utilidad, de forma suficientemente clara. Atiende las demandas del usuario sobre aspectos de confort (audiovisuales, climatización e iluminación) manejando los equipos de tal forma que su actuación satisface al usuario. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto secundario que no afecta al resultado final.</i>
2	<i>No cuida suficientemente el aspecto e imagen personal. No trata al usuario en todo momento con la suficiente cortesía y educación; le escucha, mantiene un tono de voz a veces inapropiado, proporcionándole información sobre recorridos y tarifas o de cualquier otra índole de forma no siempre suficientemente clara. Atiende las demandas del usuario sobre aspectos de confort pero manejando los equipos de tal forma que su actuación no satisface al usuario.</i>
1	<i>No cuida el aspecto e imagen personal. No trata al usuario con cortesía y educación en todo momento; le escucha, pero no mantiene un tono de voz correcto en todo momento, no proporcionándole la información solicitada sobre recorridos y tarifas. No atiende las demandas del usuario sobre aspectos de confort.</i>

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

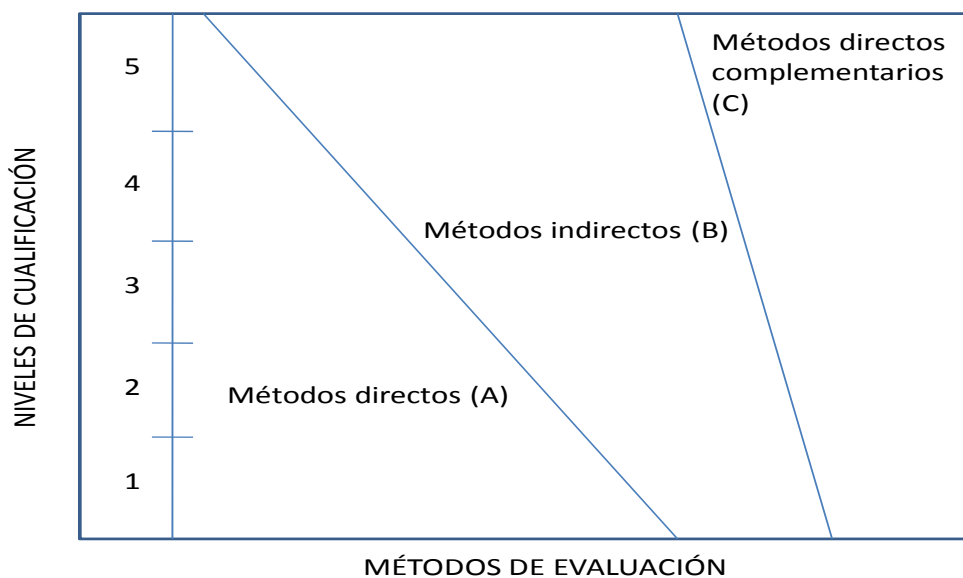
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 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 la realización de las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar 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 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.





GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN CONDUCCION DE AUTOBUSES

ADR: Se refiere a los Acuerdos de Mercancías Peligrosas.

Ayudas a la seguridad ABS, ESP: Controles electrónicos y dispositivos que llevan los vehículos modernos para mejorar la adherencia en las frenadas y la estabilidad del vehículo en curvas o en otras situaciones.

ATP: Se refiere a los Acuerdos de Mercancías Perecederas.

Centro de gravedad. Es el punto respecto al cual las fuerzas que la gravedad ejerce sobre los diferentes puntos materiales que constituyen el cuerpo producen un momento resultante nulo.

CMR. Carta de porte por carretera: Se refiere a los acuerdos de Ginebra sobre el Convenio de Mercancías en Ruta, o sea, el convenio que rige toda Europa para el sector del transporte de mercancías por carretera.

Conducción eficiente: es un modo de conducir un vehículo que tiene como objeto lograr:

- Un bajo consumo de carburante.
- Una reducción de la contaminación ambiental.
- Un mayor confort de conducción.
- Una disminución de riesgos en la carretera.

Confort. Aquello que produce bienestar y comodidades.

Equipos auxiliares: Son aquellos que van montados en los vehículos a posteriori de la fábrica, tales como equipos de producción frigorífica, grúa de elevación de cargas con su grupo hidráulico, grupo electrógeno, etc., y que están íntimamente relacionados con la actividad a la que se dedica el vehículo.

Medidas de Prevención de riesgos laborales en la conducción profesional: Son aquellas que inciden en el bienestar del conductor de transporte profesional, alguna de ellas están reguladas además por la Dirección General de Tráfico como son los tiempos de descanso en función de los tiempos de conducción.

Revisión: Se entiende que es una inspección ocular comprobando los parámetros, anotándolos en los partes de revisión. Para realizar las revisiones puede necesitar manejar algún aparato de medida o patrón.



Seguridad básica: Se refiere a todos los elementos que, o bien por normativa o bien por diseño industrial, intervienen tanto en la seguridad pasiva como activa del vehículo.

Sobrecarga. Exceso de carga.

Transito aduanero: Aquella actividad consistente en las declaraciones de mercancías o de pasajeros que se realizan en los controles aduaneros entre naciones. Físicamente no tienen porque acontecer en el lugar geográfico de la aduana, sino que pueden ser realizados en puertos secos.

Viajeros de líneas regulares. Servicios de recorridos fijos con calendarios y horarios estables.

Viajeros discrecionales. Servicios especiales encargados por grupos organizados.