



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: TRÁFICO DE VIAJEROS POR
CARRETERA**

Código: COM623_3

NIVEL: 3

GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

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



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



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 UC2059_3: Establecer y organizar planes de transporte de viajeros por carretera	7
4. Guía de Evidencia de la UC2060_3: Gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros por carretera	25
5. Guía de Evidencia de la UC2061_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera	41
6. Guía de Evidencia de la UC1464_2: Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar	57
7. Glosario de términos utilizado en Tráfico de viajeros por carretera	71



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

“UC2059_3: Establecer y organizar planes de transporte de viajeros por carretera”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRÁFICO DE VIAJEROS
POR CARRETERA**

Código: COM623_3

NIVEL: 3



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 UC2059_3: Establecer y organizar planes de transporte de viajeros 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 el establecimiento y organización de planes de transporte de viajeros 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. ***Organizar la información requerida en la planificación de los servicios de transporte de viajeros, considerando las circunstancias que pueden incidir en el volumen de viajeros.***



- 1.1 Obtener la información necesaria para la planificación de los servicios de transporte de viajeros por carretera, mediante fuentes de información primaria y secundaria.
- 1.2 Identificar la frecuencia, el volumen de viajeros y la información de los servicios de transporte a realizar, comprobando el pliego de condiciones en las concesiones administrativas, en función del tipo de servicio a realizar.
- 1.3 Identificar las circunstancias que incidan en el volumen de viajeros a transportar, teniendo en cuenta las ventas anticipadas, festividades, vacaciones y otros aspectos que afecten a la demanda de transporte.
- 1.4 Registrar la información relativa a los servicios de transporte prestados, aplicando criterios organizativos y utilizando aplicaciones de gestión de información.

2. Establecer las características necesarias de vehículos, equipos y accesorios valorando las necesidades de renovación de los mismos o la subcontratación del servicio.

- 2.1 Decidir las características de los vehículos de transporte, en función del volumen de viajeros, tipo de transporte y posibles necesidades especiales de los mismos.
- 2.2 Especificar los equipos y accesorios necesarios, considerando el tipo de vehículo y el servicio a realizar, cumpliendo la normativa de seguridad y teniendo en cuenta el plan de transporte de la empresa.
- 2.3 Identificar las posibilidades de subcontratación con otras empresas, teniendo en cuenta parámetros de calidad.
- 2.4 Comparar las alternativas de utilización de vehículos en la prestación del servicio, en función de las características del mismo.
- 2.5 Verificar la documentación técnica y administrativa de los vehículos, comprobando que cumplen la normativa vigente en materia de transporte y circulación/tráfico.
- 2.6 Identificar las necesidades de renovación de la flota, considerando las características y el estado de los vehículos necesarios.
- 2.7 Contrastar las ofertas de vehículos, equipos y accesorios que ofrecen los fabricantes y proveedores, en función de los criterios económicos y de calidad de la organización.

3. Determinar la tarifa, precio del billete o servicio aplicando criterios económicos y optimizando la estructura de costes.

- 3.1 Obtener los costes fijos y variables del servicio de transporte a partir de la información contable, calculando las cuantías por centro de costes.
- 3.2 Calcular el coste por kilómetro y viajero en función de las previsiones de tráfico y volumen de usuarios.
- 3.3 Calcular la distribución de costes del servicio por vehículo y viajero considerando los ratios de costes directos e indirectos.
- 3.4 Plantear modificaciones en los costes del servicio que permitan controlarlos o reducirlos, analizando las posibles desviaciones de los mismos.
- 3.5 Calcular la tarifa final del servicio, teniendo en cuenta los costes, impuestos y recargos comerciales entre otros parámetros.
- 3.6 Establecer el precio individual del billete por viajero, considerando las condiciones de las concesiones administrativas de las líneas regulares.

4. Elaborar el plan de transporte, considerando las condiciones de la concesión, los datos sobre el volumen de viajeros y los puntos de parada, optimizando la duración del servicio y los recursos disponibles.



- 4.1 Determinar las condiciones de elaboración del plan de transporte, según el tipo de servicio a realizar y las condiciones de la concesión.
 - 4.2 Examinar la zona y geografía vial donde se prestará el servicio, empleando las aplicaciones de diseño de rutas y mapas necesarios, identificando los tipos de vías, calidad del trazado y normas de regulación del tráfico.
 - 4.3 Obtener los datos sobre el volumen de viajeros, global y por vehículo, en base a la demanda inicial del servicio, por itinerario y parada, considerando los datos históricos de épocas similares.
 - 4.4 Determinar los puntos de parada de vehículos con subida y bajada de viajeros, en función del número y situación de los viajeros, cumpliendo la normativa de tráfico y las condiciones de seguridad.
 - 4.5 Establecer los horarios de ruta y su duración, considerando la velocidad permitida, los criterios de seguridad vial de la zona, el número de paradas, el volumen de viajeros y los tiempos mínimos de parada, subida y descenso.
 - 4.6 Optimizar la ruta considerada en el plan de transporte, buscando la máxima eficiencia y reduciendo los tiempos, considerando las paradas a realizar, la red vial de la zona, las restricciones que la afectan y los actores en la prestación del servicio.
 - 4.7 Confeccionar el plan de transporte según el formato establecido incluyendo las condiciones de la concesión, las necesidades de los clientes, los recursos, vehículos y conductores disponibles.
- Desarrollar estas actividades integrando los criterios de calidad, PRL y factores medioambientales, teniendo en cuenta la puntualidad, comodidad y seguridad del viajero así como la excelencia en el servicio.

5. Programar los servicios de transporte de viajeros, en función del calendario establecido y los vehículos y conductores disponibles, cumpliendo con los compromisos adquiridos y los criterios de calidad de la organización.

- 5.1 Identificar los vehículos necesarios, a través de la información aportada por el departamento de tráfico, verificando que cumplen con la regulación específica.
- 5.2 Detectar las modificaciones que mejoran la calidad y disminuyen los tiempos y costes del servicio de transporte negociando acuerdos con los proveedores, clientes, corresponsales y franquicias.
- 5.3 Establecer los ajustes de los planes de mantenimiento con el departamento de tráfico, de acuerdo con la normativa y a las necesidades del servicio.
- 5.4 Preparar el calendario de los servicios, considerando los periodos de parada y planes de mantenimiento de los vehículos, en función de los plazos, de la normativa vigente y servicios previstos.
- 5.5 Confeccionar el cuadrante de servicios para vehículos y conductores, en función del calendario establecido, teniendo en cuenta los conductores disponibles y cumpliendo la normativa de tiempos de trabajo, conducción y descanso.
- 5.6 Definir las características y volumen de los vehículos y conductores de reserva, preparando la capacidad de respuesta ante posibles contingencias.
- 5.7 Reprogramar los servicios de transporte de viajeros, cuando se produzca un imprevisto, siguiendo el procedimiento establecido, teniendo en cuenta las prioridades del servicio, cumpliendo los criterios de calidad y puntualidad.

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 UC2059_3: Establecer y organizar planes de transporte de viajeros por carretera. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Organización de la información requerida en la planificación de los servicios de transporte de viajeros.

- Obtención, registro y tratamiento de la información necesaria para planificar los transportes.
 - Fuentes de información primaria.
 - Fuentes de información secundaria.
 - Criterios organizativos del registro y tratamiento de la información.
- Organización y regulación del mercado de transporte de viajeros por carretera.
- Organismos e instituciones reguladoras del transporte de viajeros.
- Organización administrativa del transporte de viajeros.
 - Transporte de viajeros regular permanente de uso general y temporal.
 - Transporte de viajeros discrecional.
 - Transporte turísticos y con contratación individual.
 - Transporte internacional.
 - Transporte escolar y de menores.
- Organización del mercado del transporte de viajeros por carretera.
 - Mercado interior.
 - Mercado internacional.
- Análisis de la oferta y demanda del mercado de transporte de viajeros.
- Características de las empresas de transporte de viajeros.
- Tipos de operadores e intermediarios.
- Comercialización del transporte de viajeros.
 - Agencias de viajes.
 - Franquicias.
 - Autónomos.
- Demanda y nichos de mercado en el transporte de viajeros.
- Características y perfil de los usuarios de los servicios de transporte.
- Aplicaciones informáticas:
 - Gestión venta de billetes.
 - Sistemas inteligentes de transporte.
 - Aplicaciones de registro y gestión de la información.

2. Establecimiento de las características necesarias de vehículos, equipos y accesorios.

- Características técnicas de los vehículos de transportes.
- Equipamiento y accesorios de los vehículos.
- Requisitos que deben reunir los vehículos.
 - Servicio de transporte escolar y de menores.
 - Servicio de líneas regulares de uso general y discrecionales.
 - Servicio de líneas regulares de uso especial.
 - Servicio de transporte discrecional internacional.
- Criterios para la adquisición de nuevos vehículos.
 - Estudio de inversión.
 - Subcontratación.
 - Parámetros de calidad.



- Estudio de ofertas.
- Documentación técnica y administrativa de los vehículos.

3. Determinación de la tarifa, precio del billete o servicio.

- Análisis económico del plan de transporte de viajeros.
- Estructura de costes de explotación en las empresas de transporte de viajeros por carretera.
- Gestión de costes aplicados a planes de transporte de viajeros por carretera.
- Planificación económica de la actividad.
 - Control presupuestario básico.
 - Centros de coste en empresas de transporte de viajeros por carretera.
- Cálculo de costes y ratios básicos de gestión.
 - Coste por viajero.
 - Coste por kilómetro.
- Diferencias en la estructura de costes de planes de transporte regular y discrecional.
- Reglas relativas a la formación de precios en transporte público y privado de viajeros.
- Determinación de tarifas y precio de los transportes de viajeros.
 - Métodos y estrategias.
 - Elaboración de propuestas de tarifa para concesiones de transporte regular.
 - Determinación de tarifas y precio para clientes y usuarios de transporte discrecional.
- Aplicaciones informáticas:
 - De cálculo de costes de transporte de viajeros en autocar (ACOTRAVI).

4. Elaboración del plan de transporte, considerando las condiciones de la concesión, los datos sobre el volumen de viajeros y los puntos de parada.

- Elaboración de planes de transporte.
- Programación de rutas, itinerarios y planes de transporte de viajeros.
 - Zonas de carga de viajeros.
 - Paradas y estaciones de autobuses.
 - Geografía vial: infraestructura y rutas en el mercado único europeo.
- Métodos y técnicas de planificación y gestión de rutas de transporte terrestre.
- Optimización de costes en la planificación de rutas.
 - Elección del itinerario.
 - Transbordos
 - Restricciones de circulación.
- Alternativas y combinaciones con otros medios de transporte de viajeros.
- Aplicación de la normativa vigente en tiempos de conducción y descanso a los planes de transporte de viajeros.
- Creación y eliminación de rutas de servicios regular.
- Aplicaciones informáticas de planificación y gestión de rutas de embarque y de optimización de itinerarios.
- Planificación de rutas.
 - Red vial y carreteras de la zona.
 - Localización de los puntos de subida y bajada de viajeros.
 - Restricciones municipales de acceso de vehículos, paradas de carga y descenso de viajeros, horarios comerciales, tráfico y días festivos, entre otros.
 - Conductores, ayudantes, transportistas o proveedores de servicio disponibles.
- Diferencias en planes de transporte regular y discrecional.



- Planes de transporte a empresas.
- Calidad e imagen del servicio en planes de transporte regular y discrecional.
 - Satisfacción del cliente.
- Aplicaciones informáticas:
 - Mapa digital de carreteras.
 - Sistemas de información geográfica y movilidad.
 - Programa de planificación de rutas.

5. Programación de los servicios de transporte de viajeros.

- Detección de errores e introducción de medidas correctoras y mejoras en las rutas y operaciones de transporte.
- Negociación de mejoras del servicio:
 - Proveedores.
 - Clientes.
 - Franquicias.
- Planes de actuación ante imprevistos.
- Determinación de recursos y medios de planes de transporte.
 - Vehículos.
 - Conductores.
 - Accesorios.
- Organización del plan de transporte.
 - Herramientas y técnicas para la programación y organización del trabajo.
 - Coordinación con diferentes departamentos: tráfico, recursos humanos y mantenimiento.

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

- Sistemas y normas de calidad relacionadas con el transporte de viajeros.
- Plan de prevención de riesgos laborales.
- Normativa relacionada con la planificación del servicio de transporte de viajeros.
 - Tráfico.
 - Circulación.
 - Tiempos de conducción y descanso.
 - Seguridad en carretera.
 - Infracciones y sanciones.
- Contratación administrativa de servicios de transporte regular.
- Análisis del sistema concesional en España: referencias normativas y perspectivas.
- Órganos competentes para la contratación administrativa.
- Tipos de concesiones.
 - Lineales y zonales.
- Acceso al sistema concesional del transporte de viajeros.
 - La publicidad del proceso de selección.
 - Normativa de contratación.
 - Capacidad del contratista adjudicatario.
- Condiciones especiales de prestación.
- Aplicaciones informáticas.
 - De correo electrónico.
 - Navegadores de Internet.
 - Procesadores de texto y bases de datos.

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 empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso de gestión documental.
 - 1.3 Comprometerse y respetar los procedimientos de la empresa, valores y política de actuación.
 - 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
 - 1.5 Gestionar la información de forma adecuada y eficiente.
 - 1.6 Gestionar los recursos materiales y monetarios de manera rápida, eficaz y económica.
 - 1.7 Hacer readaptaciones con habilidad durante la ejecución de la tarea encomendada cuando sea necesario.
 - 1.8 Valorar la información sobre los recursos humanos y materiales en la toma de decisiones.

2. En relación con otros departamentos de la empresa o proveedores:
 - 2.1 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
 - 2.2 Compartir los objetivos de producción y la responsabilidad de trabajo, así como asumir responsabilidades y decisiones.
 - 2.3 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
 - 2.4 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.5 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
 - 2.6 Empatizar, aplicando técnicas de comunicación y adaptándose a los interlocutores.

3. En relación con la actitud personal:
 - 3.1 Trabajar con rigor y exactitud.
 - 3.2 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora.
 - 3.3 Disponer de capacidad de análisis y control.
 - 3.4 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones de crisis.
 - 3.5 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
 - 3.6 Actuar en el trabajo siempre de forma resolutiva.

2.1. 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 UC2059_3: Establecer y organizar planes de transporte de viajeros 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 programar un nuevo servicio de transporte de viajeros por carretera, partiendo de un calendario de servicios y unos recursos (conductores y vehículos) previamente establecidos, estableciendo un precio por billete y pasajero, cumpliendo con los criterios de calidad de la empresa y la normativa aplicable al sector. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Identificar las características del servicio y los recursos disponibles.
2. Ajustar el cuadrante general con el nuevo servicio.
3. Establecer el precio de billete.
4. Elaborar un plan de respuesta ante contingencias.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (plan de transporte de la empresa, calendario de servicios, horarios y paradas, itinerarios, condiciones y datos del nuevo servicio, bases de datos de rutas, líneas, clases, vehículos, conductores, etc.; planos y mapas, informe de costes del servicio y ratios de costes directos e indirectos, tarifas, precios e impuestos, criterios de calidad del servicio en la empresa, calendario de mantenimiento de los vehículos, normativa del sector de transporte de viajeros por carretera y acuerdos generales del sector de transporte).



- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

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>Identificación de las características del servicio y los recursos disponibles.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de los datos sobre el volumen de viajeros del servicio de forma global y por cada vehículo, utilizando las bases de datos e información entregada.- Control del itinerario, paradas, horarios del servicio a través de los medios técnicos disponibles.- Obtención de datos sobre la red vial de la zona que afecta al servicio solicitado, consultando las fuentes de información (agencia meteorológica, previsiones de tráfico, u otros).- Estimación de vehículos y conductores disponibles teniendo en cuenta el resto de servicios programados. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Ajuste del cuadrante general con el nuevo servicio.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de las implicaciones (rutas, servicios, horarios, vehículos, conductores y otros) que supone el nuevo servicio.- Estudio de las rutas y servicios compatibles.- Inclusión del nuevo servicio en el cuadrante general de servicios.- Distribución de horarios de los conductores disponibles.- Asignación de vehículos al servicio. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Establecimiento del precio de billete.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los costes fijos y variables del servicio



	<p>de transporte.</p> <ul style="list-style-type: none">- Cálculo del coste por kilómetro.- Cálculo del coste por viajero.- Distribución de costes del servicio por vehículo y viajero.- Valoración del precio final de billete. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Elaboración de un plan de respuesta ante contingencias.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Disposición de conductores de reserva ante una incapacidad temporal u otra emergencia, teniendo en cuenta los cuadrantes establecidos y la localización de los mismos.- Previsión de vehículos de reserva o plan de actuación ante una avería, valorando posibles conciertos con otras empresas.- Establecimiento de un protocolo de actuación que facilite la coordinación con los conductores en caso de encontrarse ante una incidencia. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>

Escala A

4	<p><i>El ajuste del cuadrante general con el nuevo servicio se efectúa identificando al detalle las implicaciones que supone, estudiando todas y cada una de las rutas y servicios compatibles con el nuevo servicio, incluyendo el nuevo servicio sin afectar al resto de servicios, distribuyendo los horarios de los conductores de la mejor forma posible y cumpliendo con rigor la normativa de tiempos de conducción y descanso, asignando los vehículos necesarios al servicio teniendo en cuenta el programa de mantenimiento de los mismos, respetando todos los plazos y normativas de tráfico así como las de calidad, seguridad e higiene en el servicio.</i></p>
3	<p><i>El ajuste del cuadrante general con el nuevo servicio se efectúa identificando la mayor parte de implicaciones que supone, estudiando algunas de las rutas y servicios compatibles con el nuevo servicio, incluyendo el nuevo servicio sin afectar al resto de servicios, distribuyendo los horarios de los conductores de la mejor forma posible y cumpliendo con rigor la normativa de tiempos de conducción y descanso, asignando los vehículos necesarios al servicio teniendo en cuenta el programa de mantenimiento de los mismos, respetando todos los plazos y normativas de tráfico así como las de calidad, seguridad e higiene en el servicio.</i></p>
2	<p><i>El ajuste del cuadrante general con el nuevo servicio se efectúa sin identificar la mayor parte de implicaciones que supone, estudiando algunas de las rutas y servicios compatibles con el nuevo servicio, incluyendo el nuevo servicio sin afectar al resto de servicios, distribuyendo los horarios de los conductores sin excesivo orden aunque cumpliendo la normativa de tiempos de conducción y descanso, asignando los vehículos necesarios al servicio teniendo en cuenta el programa de mantenimiento de los mismos, respetando todos los plazos y normativas de tráfico así como las de calidad, seguridad e higiene en el servicio.</i></p>
1	<p><i>El ajuste del cuadrante general con el nuevo servicio se efectúa sin identificar la mayor parte de implicaciones que supone, estudiando algunas de las rutas y servicios compatibles con el nuevo servicio, incluyendo el nuevo servicio sin afectar al resto de servicios, distribuyendo los horarios de los conductores sin excesivo orden y sin cumplir la normativa de tiempos de conducción y descanso, asignando los vehículos necesarios sin contar con el programa de mantenimiento de los mismos.</i></p>

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



Escala B

4	<i>El establecimiento del precio de billete se efectúa identificando todos los costes fijos y variables del servicio de transporte a partir de la información entregada, calculando con exactitud el coste por kilómetro, en función de las rutas, precio del combustible y la totalidad de las previsiones de tráfico facilitadas; y el coste por viajero en función del volumen de usuarios previsto, distribuyendo con precisión los costes del servicio por vehículo y viajero, considerando la totalidad de los ratios de costes directos e indirectos y valorando el precio final de billete teniendo en cuenta además de los costes, los impuestos y recargos del sector.</i>
3	<i>El establecimiento del precio de billete se efectúa identificando todos los costes fijos y variables del servicio de transporte a partir de la información entregada, calculando con exactitud el coste por kilómetro, en función de las rutas, precio del combustible y la totalidad de las previsiones de tráfico facilitadas; y el coste por viajero en función del volumen de usuarios previsto, distribuyendo los costes del servicio por vehículo y viajero, considerando parcialmente los ratios de costes directos e indirectos y valorando el precio final de billete teniendo en cuenta además de los costes, los impuestos y recargos del sector.</i>
2	<i>El establecimiento del precio de billete se efectúa identificando la mayoría de los costes fijos y variables del servicio de transporte a partir de la información entregada, calculando con dificultades el coste por kilómetro y viajero en función de la información facilitada, distribuyendo con errores los costes del servicio por vehículo y viajero, considerando parcialmente los ratios de costes directos e indirectos y valorando el precio final de billete teniendo en cuenta además de los costes, los impuestos y recargos del sector.</i>
1	<i>El establecimiento del precio de billete se efectúa identificando la mayoría de los costes fijos y variables del servicio de transporte a partir de la información entregada, calculando con dificultades el coste por kilómetro y viajero en función de la información facilitada, distribuyendo con errores los costes del servicio por vehículo y viajero, considerando parcialmente los ratios de costes directos e indirectos y valorando el precio final de billete sin tener en cuenta los impuestos y recargos del sector.</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

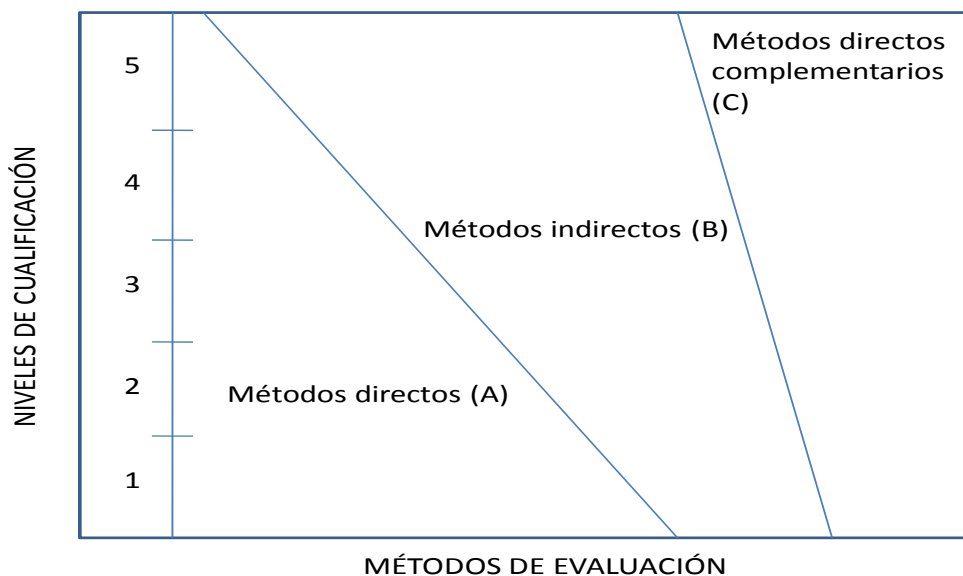
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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 las operaciones de planificación y organización de servicios de transporte de viajeros 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 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades de planificación y organización así como el cálculo de costes, 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.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
1. El dominio del sector para aprovechar los recursos disponibles de la forma más rentable.
 2. La toma en consideración del aseguramiento de la calidad en el servicio al menor coste posible.
 3. El manejo y conocimiento de los convenios, acuerdos generales y normativa aplicable del sector.
 4. La habilidad para reorganizar un cuadrante, ajustando todas las variantes de los servicios afectados.
 5. La respuesta ante una contingencia relacionada con una avería inesperada en uno de los vehículos asignados o una indisposición en un conductor antes de comenzar a prestar el nuevo servicio.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2060_3: Gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros por carretera”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRÁFICO DE VIAJEROS
POR CARRETERA**

Código: COM623_3

NIVEL: 3



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 UC2060_3: Gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros 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 gestión y supervisión de las operaciones de transporte de viajeros 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. ***Obtener la información necesaria acerca del servicio a realizar, así como de los conductores y vehículos requeridos, consultando a los diferentes interlocutores en cada caso, dentro o fuera de la organización.***



- 1.1 Conseguir los datos relativos al servicio, a través de los interlocutores designados, solicitándolos con la suficiente antelación por los imprevistos que puedan surgir.
 - 1.2 Comprobar la disponibilidad diaria de conductores para el servicio teniendo en cuenta los recursos de reserva y el cumplimiento de la normativa aplicable.
 - 1.3 Verificar la documentación de los conductores, comprobando las condiciones necesarias en el cumplimiento del servicio de transporte.
 - 1.4 Comprobar la ubicación de la flota, considerando la flota propia y la subcontratada, obteniendo la información necesaria, tanto en los centros de las salidas como en los de los destinos.
 - 1.5 Determinar la operatividad de los vehículos, comprobando su disponibilidad, teniendo en cuenta la planificación del mantenimiento y los que se encuentren averiados.
 - 1.6 Identificar los servicios de transporte susceptibles de subcontratar, teniendo en cuenta la disponibilidad de medios propios, evaluando la componente económica.
 - 1.7 Comprobar el cumplimiento de la normativa aplicable a conductores y vehículos cuando se subcontrata el servicio, verificando las características técnicas de los vehículos, revisando las autorizaciones y los seguros de transporte, observando que cumplen la normativa aplicable de PRL.
 - 1.8 Identificar la documentación necesaria para el paso de fronteras, teniendo en cuenta la normativa aplicable de cada país de circulación o destino.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos laborales aplicables.

2. Gestionar los servicios de transporte de viajeros por carretera, programando los medios propios o subcontratados y transmitiendo la información y la documentación requerida según el tipo de servicio a realizar.

- 2.1 Asignar conductores y vehículos a los servicios, en función de las características técnicas de los vehículos y de los servicios a realizar, optimizando el empleo de los recursos disponibles.
 - 2.2 Gestionar la subcontratación del servicio, elaborando las autorizaciones y documentación de servicio necesarias.
 - 2.3 Elaborar el documento diario de planificación de los servicios, seleccionando los vehículos y conductores necesarios según los tipos de servicios de transporte a realizar.
 - 2.4 Preparar la documentación e instrucciones a entregar a los conductores, en función de los procedimientos internos y de la normativa aplicable, según el tipo de servicio a realizar.
 - 2.5 Trasmitir a los conductores las instrucciones y documentación del servicio de transporte a realizar, según las características de la carga y los datos relativos al desarrollo del servicio, comprobando que se cumple la normativa aplicable en materia de medioambiente y seguridad y salud en el trabajo.
 - 2.6 Informar a los clientes y usuarios acerca de los detalles del servicio discrecional, comunicándoles la matrícula del vehículo y su hora de presentación.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales aplicables.

3. Supervisar la ejecución del servicio de transporte de viajeros por carretera, resolviendo las contingencias que se produzcan.



- 3.1 Verificar el cumplimiento del servicio, empleando los protocolos y normas de calidad establecidos por la organización, mediante sistemas de localización de vehículos y de comunicación con conductores y clientes.
 - 3.2 Obtener información acerca de la ejecución del servicio, a través del conductor, seleccionando la que sea relevante para la organización.
 - 3.3 Comprobar el cumplimiento de los trámites y horarios en el paso de fronteras internacionales, empleando los canales de comunicación establecidos.
 - 3.4 Gestionar la resolución de las contingencias, proporcionando las instrucciones oportunas al departamento o cliente afectado, sustituyendo el vehículo en caso necesario.
 - 3.5 Reajustar el cuadro de servicios cuando se produzcan incidencias, organizando los vehículos, conductores y frecuencia de los servicios, evitando el impacto en los clientes y viajeros.
 - 3.6 Determinar las posibles causas de las contingencias así como las responsabilidades derivadas, consultando al personal implicado y las administraciones competentes.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales aplicables.

4. *Controlar el cumplimiento de la normativa aplicable y procedimientos internos de seguridad y salud que afecten a la plantilla de personal, vehículos e instalaciones, aplicando las medidas adecuadas en caso de accidente o situaciones de emergencia.*

- 4.1 Identificar los derechos y deberes del personal de la empresa de transporte de viajeros, dentro de la normativa aplicable y los procedimientos internos de la empresa.
- 4.2 Comprobar el uso y cuidado de los equipos y medios de seguridad de los vehículos e instalaciones, en función de la evaluación de riesgos en las paradas y durante la circulación.
- 4.3 Supervisar el estado de las zonas de trabajo, inspeccionando la limpieza, el orden y la seguridad en su zona de responsabilidad, cumpliendo la normativa de las estaciones de autobuses.
- 4.4 Verificar el cumplimiento de las normas de seguridad laboral y emergencias por parte del personal a su cargo, proporcionando las instrucciones necesarias.
- 4.5 Adoptar las medidas de seguridad necesarias en la carretera, en caso de accidente o situaciones de emergencia, siguiendo las indicaciones previstas en el manual de calidad y en el de PRL, alertando a las autoridades o a los servicios de emergencia.
- 4.6 Determinar las causas de los accidentes o emergencias que se produzcan durante el servicio, a través de la información disponible en la organización y las administraciones competentes.
- 4.7 Proponer medidas preventivas según la normativa aplicable y procedimientos internos de seguridad y salud.

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 UC2060_3: Gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros por carretera. Estos conocimientos se presentan agrupados a



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

1. *Obtención de la información necesaria acerca del servicio a realizar, conductores y vehículos.*

- Caracterización del proceso de prestación del servicio de transporte de viajeros.
 - Fases.
 - Operaciones.
- Estructura y organización de recursos en actividades transporte de viajeros por carretera.
 - Personal.
 - Conductores.
 - Vehículos.
 - Rutas.
- Criterios y diferencias de organización del transporte regular y discrecional de viajeros.
- Localización, monitorización e información de la flota de vehículos.
- Equipos de trabajo en actividades de transporte de viajeros.
 - Conductores propios.
 - Supuesto de colaboración entre transportistas.
- Personal y actividades en estaciones de autobuses.
- Pólizas de seguros en la actividad de transporte de viajeros por carretera.
- Valoración de proveedores de subcontratación del servicio.
- Planes de mantenimiento preventivo de flotas de vehículos pesados.
- Aplicaciones informáticas.
 - Localizadores de vehículos en ruta.

2. *Programación de los servicios de transporte de viajeros por carretera, con medios propios o subcontratados.*

- Organización del trabajo en actividades de transporte de viajeros.
 - Cuadrante y asignación de vehículos y conductores.
- Estrategias de dirección y gestión de equipos de trabajo.
 - Transmisión de órdenes.
 - Control de equipos.
- Planificación de servicios.
- Diferencias entre tipos de servicios.
 - Regular.
 - Discrecional.
- Estrategias de motivación aplicadas a equipos de trabajo en el ámbito del transporte de viajeros.
- Detección de necesidades de formación en actividades de transporte de viajeros por carretera.

3. *Supervisión la ejecución del servicio de transporte de viajeros por carretera.*

- Sistemas de comunicación y control de los servicios de transporte de viajeros.
 - Sistemas de ayuda a la explotación (SAE).
 - Sistemas de seguimiento y localización de flota u otros.
- Control de los servicios y cuadrantes.
- Control de discos y listados de tacógrafo.
- Control e inspección de viajeros en el transporte por carretera.



- Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses.
- El viajero en transporte terrestre.
 - Derechos.
 - Obligaciones.
- Evaluación del desempeño del equipo de conductores.
- Gestión de incidencias en operaciones de transporte de viajeros.
- Situaciones conflictivas y emergencias originadas en la gestión diaria de servicios de transporte de viajeros.
- Toma de decisiones y resolución de conflictos en entornos de trabajo.
- Negociación y estilos de mando.
 - Estrategias de negociación en conflictos de trabajo.

4. Control del cumplimiento de la normativa aplicable y procedimientos internos de seguridad y salud que afecten a la plantilla de personal, vehículos e instalaciones.

- Requisitos reglamentarios para circular respecto a los conductores y a los vehículos.
- Prevención y seguridad en actividades de transporte de viajeros por carretera.
- Medidas de prevención de riesgos laborales.
- Accidentes de tráfico.
 - Concepto y consideraciones previas.
 - Causas.
 - Clases y fases.
- Comportamiento en caso de accidente.
 - Recomendaciones de actuación en situaciones de emergencia y evacuación de viajeros.
 - Afectados en caso de accidente.
- Manual del conductor.
- Las estaciones de viajeros, las paradas.
 - Situaciones de riesgo.
 - Recomendaciones.
- Normas básicas de actuación en caso de emergencias.
- Actuación y comunicación con los vehículos de transporte de viajeros afectados en caso de accidente.

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

- Normativa general del transporte de viajeros por carretera.
- Derechos y deberes del personal de empresa.
 - Convenios del transporte de viajeros por carretera.
 - Procedimientos internos de una empresa.
- Reglamentación profesional y documentación del transporte de viajeros por carretera.
- Procedimiento de registro de la información.
- Análisis de la normativa en materia de prevención y seguridad vial en el transporte de viajeros por carretera.
 - Seguridad vial.
 - Reglamento general de circulación.
 - Código de circulación.
 - Reglamento general de vehículos.
- Gestión de la calidad del servicio de transporte de viajeros por carretera.
 - Definición de calidad del servicio.
 - Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros.



- Satisfacción del cliente y política empresarial de atención al cliente.
 - Necesidades y expectativas de los clientes.
 - Sistemas y sondeos del trato al cliente
 - Índice de satisfacción del cliente.
- Aplicación de sistemas de gestión de la calidad.
 - Especificaciones de las normas ISO y UNE.
- Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros.
 - Cuantitativas y cualitativas.
- Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros.
- Competencia de otros medios, aérea, marítima y ferrocarril en función de las condiciones de acceso a los puntos de origen y/o destino.
- Aplicaciones informáticas:
 - De correo electrónico.
 - Procesadores de texto.
 - Hojas de cálculo.
 - ERP-SIG (Sistemas de gestión de la información).
 - Sistema de gestión documental.
 - De gestión de tareas.
 - Navegadores de internet.

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 empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso de gestión documental.
 - 1.3 Comprometerse y respetar los procedimientos de la empresa, valores y política de actuación.
 - 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
 - 1.5 Gestionar la información de forma adecuada y eficiente.
 - 1.6 Gestionar los recursos materiales y monetarios de manera rápida, eficaz y económica.
 - 1.7 Hacer readaptaciones con habilidad durante la ejecución de la tarea encomendada cuando sea necesario.
 - 1.8 Valorar la información sobre los recursos humanos y materiales en la toma de decisiones.
2. En relación con otros departamentos de la empresa o proveedores:
 - 2.1 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
 - 2.2 Compartir los objetivos de producción y la responsabilidad de trabajo, así como asumir responsabilidades y decisiones.
 - 2.3 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
 - 2.4 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.5 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.



2.6 Empatizar, aplicando técnicas de comunicación y adaptándose a los interlocutores.

3. En relación con la actitud personal:

- 3.1 Trabajar con rigor y exactitud.
- 3.2 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora.
- 3.3 Disponer de capacidad de análisis y control.
- 3.4 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones de crisis.
- 3.5 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
- 3.6 Actuar en el trabajo siempre de forma resolutiva.

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 UC2060_3: Gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros 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 ejecutar y controlar un servicio de transporte de viajeros por carretera ya planificado, gestionando la documentación necesaria de vehículos y conductores, informando a los clientes y resolviendo las posibles incidencias, cumpliendo con la normativa aplicable al sector. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1. Preparar la documentación del servicio.
- 2. Transmitir las instrucciones e información relevante a los conductores y clientes del servicio.



3. Controlar la ejecución del servicio.
4. Vigilar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos y los procedimientos internos.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos, la documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (plan de transporte de la empresa, calendario de servicios, características y datos del servicio a ejecutar, itinerarios, horarios y paradas de los distintos servicios, bases de datos de rutas, líneas, clases, vehículos, conductores, u otros, sistemas de localización de vehículos, teléfono móvil, planos y mapas, documentación de vehículos y conductores, plan de contingencias, criterios de calidad del servicio en la empresa, calendario de mantenimiento de los vehículos, normativa del sector de transporte de viajeros por carretera y acuerdos generales del sector de transporte).
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

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>Preparación de la documentación del servicio.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Tramitación de las autorizaciones y documentación del servicio.- Elaboración de la documentación de subcontratación del servicio.- Comprobación de la documentación de los vehículos.- Verificación de la documentación de los conductores.



	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Transmisión de las instrucciones e información relevante a los conductores y clientes del servicio.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de la documentación sobre el servicio a entregar a los conductores cumpliendo la normativa aplicable.- Entrega al conductor del cuaderno de ruta y procedimiento interno ante una contingencia, directamente o a través de un auxiliar.- Traslado de las instrucciones al conductor sobre el programa del servicio, directamente o a través de un auxiliar.- Comunicación a los clientes del vehículo y matrícula, lugar de salida y llegada, paradas, horarios y demás detalles del servicio, según el procedimiento establecido. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Control de la ejecución del servicio.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación de cumplimiento del servicio.- Registro de las incidencias.- Tratamiento de las incidencias.- Resolución de la incidencia.- Determinación de las causas y responsabilidades. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Vigilancia del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos y los procedimientos internos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de las normativas de prevención de riesgos y los procedimientos internos que afectan al servicio, utilizando la documentación aportada.- Supervisar la limpieza, el orden y la seguridad de las instalaciones de trabajo con visitas periódicas a los puntos de mayor riesgo.- Evaluación de los equipos y medios de seguridad en las zonas de parada y durante la circulación de los vehículos, conforme al plan de prevención de riesgos laborales de la compañía.- Contraste del conocimiento de los trabajadores acerca de las medidas de seguridad a adoptar en la carretera ante un accidente. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>



Escala A

4	<p><i>La preparación de la documentación del servicio se efectúa tramitando todas las autorizaciones necesarias en la ejecución del servicio (paso de fronteras, transportes especiales...), elaborando con absoluto rigor la documentación del servicio en caso de ser necesaria la subcontratación, comprobando la validez de toda la documentación de los vehículos a utilizar en el servicio (itv, seguros, autorizaciones, tacógrafo...), y verificando que la documentación de todos los conductores (permisos, autorizaciones, certificados...) es la correcta y está en regla.</i></p>
3	<p><i>La preparación de la documentación del servicio se efectúa tramitando todas las autorizaciones necesarias en la ejecución del servicio (paso de fronteras, transportes especiales...), elaborando la mayor parte de la documentación del servicio en caso de ser necesaria la subcontratación, comprobando la validez de toda la documentación de los vehículos a utilizar en el servicio (itv, seguros, autorizaciones, tacógrafo...), y verificando que la documentación de todos los conductores (permisos, autorizaciones, certificados...) es la correcta y está en regla.</i></p>
2	<p><i>La preparación de la documentación del servicio se efectúa tramitando todas las autorizaciones necesarias en la ejecución del servicio (paso de fronteras, transportes especiales...), elaborando la mayor parte de la documentación del servicio en caso de ser necesaria la subcontratación pero sin comprobar la validez de toda la documentación necesaria de los vehículos y conductores a utilizar en el servicio.</i></p>
1	<p><i>La preparación de la documentación del servicio se efectúa tramitando algunas de las autorizaciones necesarias en la ejecución del servicio (paso de fronteras, transportes especiales...) y sin comprobar la validez de toda la documentación necesaria de los vehículos y conductores a utilizar en el servicio.</i></p>

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

Escala B

4	<i>El control de la ejecución del servicio se efectúa verificando su cumplimiento a través de las fuentes de información entregadas (localización de vehículos, conversaciones con el conductor y cliente...), registrando todas las incidencias ocurridas y tratando las mismas en función de su gravedad y de cómo afectan el cumplimiento del servicio, resolviéndolas de la forma más eficiente, transmitiendo las indicaciones oportunas y determinando todas las causas y responsabilidades según la información obtenida a través de los implicados.</i>
3	<i>El control de la ejecución del servicio se efectúa verificando su cumplimiento a través de alguna de las fuentes de información entregadas (localización de vehículos, conversaciones con el conductor y cliente...), registrando las incidencias más graves y tratando las mismas en función de su gravedad y de cómo afectan el cumplimiento del servicio, resolviéndolas de la forma más eficiente, transmitiendo las indicaciones oportunas y determinando todas las causas y responsabilidades según la información obtenida a través de los implicados.</i>
2	<i>El control de la ejecución del servicio se efectúa verificando su cumplimiento a través de alguna de las fuentes de información entregadas (localización de vehículos, conversaciones con el conductor y cliente...), registrando las incidencias más graves y tratando las mismas en función de su gravedad y de cómo afectan el cumplimiento del servicio, y determinando algunas causas y responsabilidades según la información obtenida a través de los implicados.</i>
1	<i>El control de la ejecución del servicio se efectúa verificando su cumplimiento a través de alguna de las fuentes de información entregadas (localización de vehículos, conversaciones con el conductor y cliente...), registrando las incidencias más graves y tratando las mismas en función de su gravedad y de cómo afectan el cumplimiento del servicio pero sin determinar las causas y responsabilidades según la información obtenida a través de los implicados.</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

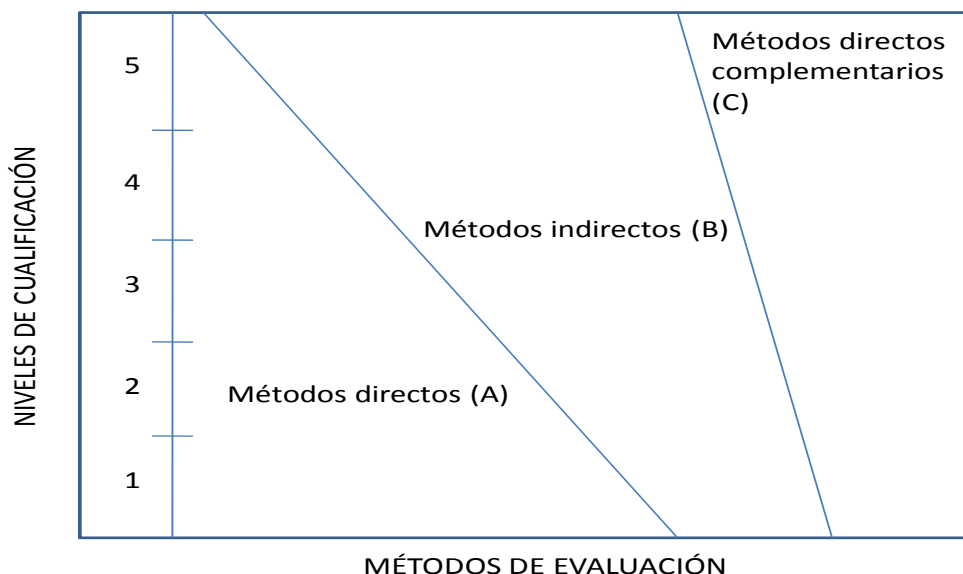
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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 operaciones de gestión y supervisión de servicios de transporte de viajeros 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 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades organizativas y de control, 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.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
1. La aplicación en el desarrollo de las actividades de los procedimientos de calidad entregados para el desarrollo de la SPE.
 2. El manejo de técnicas de comunicación en la transmisión de instrucciones y búsqueda de información.
 3. El dominio de los diferentes registros a utilizar, según el interlocutor en cada caso.
 4. La organización empleada en las tareas de control documental.
 5. El manejo y conocimiento de los convenios, acuerdos generales y normativa aplicable del sector.
 6. La respuesta ante una contingencia relacionada con un problema de autorizaciones que afecte a un vehículo en ruta en un país extranjero.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2061_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

COM623_3 Tráfico de viajeros por carretera.

COM651_3 Gestión comercial y financiera del transporte por carretera.

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRÁFICO DE VIAJEROS
POR CARRETERA**

Código: COM623_3

NIVEL: 3



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 UC2061_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte 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 realización de la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte 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. ***Gestionar la documentación de vehículos y operaciones de transporte por carretera, cumpliendo con la normativa aplicable y el procedimiento establecido.***



- 1.1 Elaborar el calendario de inspecciones, renovaciones y autorizaciones de transporte de los vehículos propios, ajustando las fechas con los servicios de transporte previstos.
- 1.2 Tramitar la documentación y autorizaciones de vehículos de transporte por carretera, respetando los plazos ante el organismo competente.
- 1.3 Tramitar los permisos y documentación específica de los transportes especiales, ante la autoridad competente, cumplimentando la documentación pertinente.
- 1.4 Cumplimentar la documentación de cada operación, con medios propios o subcontratados, según la información recibida del departamento correspondiente.
- 1.5 Preparar el libro de ruta y la documentación necesaria en operaciones de transporte de viajeros, conforme a los modelos establecidos.
- 1.6 Registrar la documentación de los vehículos de transporte por carretera, ante el organismo competente.
- 1.7 Recopilar los datos e información de la documentación de la operación, en función del cobro o pago a clientes o proveedores.
- 1.8 Transmitir los datos e información recopilada al departamento responsable de la facturación, siguiendo el procedimiento establecido.
- 1.9 Archivar la documentación de la operación de transporte de forma ordenada y estructurada.

2. Gestionar la documentación de los conductores y las formalidades derivadas del transporte por carretera, cumpliendo con la normativa aplicable y el procedimiento establecido.

- 2.1 Identificar la capacitación y cualificación de los conductores, en función de la operación de transporte y el vehículo a utilizar.
- 2.2 Gestionar los contratos laborales habituales de los trabajadores de las empresas de transporte por carretera, respetando la normativa laboral aplicable.
- 2.3 Tramitar las sanciones de limitación de uso del carnet y capacitación de los conductores, diferenciando la responsabilidad de la empresa y el conductor, según procedimiento establecido por la organización.
- 2.4 Registrar los discos y tarjetas de control de los tacógrafos de los vehículos, con la periodicidad requerida.
- 2.5 Transmitir las responsabilidades en materia de seguridad y salud en la carretera a los conductores, por escrito o de forma verbal, antes de la salida.
- 2.6 Avisar a los conductores y jefes de tráfico del cumplimiento en la renovación de la documentación del conductor, dejando constancia por escrito, con antelación suficiente.

3. Gestionar la información, documentación y liquidación derivada de las pólizas de seguros y siniestros en el transporte por carretera, teniendo en cuenta los trámites, obligaciones y responsabilidades correspondientes a cada caso.

- 3.1 Tramitar la contratación y renovación de las pólizas de los seguros de transporte por carretera, respetando los plazos de validez establecidos.
- 3.2 Identificar la documentación del seguro que debe de acompañar al vehículo y operación de transporte por carretera, conforme a la normativa aplicable.
- 3.3 Cumplimentar los datos, cuantías y plazos acordados en la documentación del seguro, según la responsabilidad de cada parte.
- 3.4 Recopilar la información y datos del accidente o siniestro a través de los testigos.



- 3.5 Tramitar los partes del seguro a la compañía aseguradora, en función de las obligaciones, responsabilidades y límites de la indemnización, según el procedimiento interno establecido.
- 3.6 Registrar la información y documentación de las incidencias cubiertas por las pólizas, vinculándola al parte del seguro.
- 3.7 Comprobar periódicamente la vigencia y situación de los seguros contratados, observando las condiciones y fechas de las pólizas suscritas.
- 3.8 Supervisar el proceso de liquidación del siniestro, según condiciones contratadas con la compañía aseguradora.

4. Controlar el cumplimiento de plazos, vigencias y correspondencias de la documentación de conductores, vehículos y operaciones de transporte por carretera, comprobando que se ajusta a los requerimientos exigidos.

- 4.1 Verificar los plazos de mantenimiento, renovación e ITV, en la documentación del vehículo, comprobando la vigencia de los mismos, de acuerdo con lo establecido por la normativa y el fabricante.
- 4.2 Verificar la vigencia y exactitud de la documentación profesional de la idoneidad y cualificación del conductor y personal encargado de realizar el transporte -permiso de circulación, certificado médico, certificado de aptitud profesional u otros, de acuerdo a la normativa vigente.
- 4.3 Comprobar la correspondencia de los datos e información de la documentación de la operación con los datos de origen y destino, puntos de carga, persona de contacto, servicios acordados y con los requisitos establecidos por la normativa vigente.
- 4.4 Verificar la adaptación de la documentación específica, en caso de operaciones intracomunitarias e extracomunitarias, a la normativa, procedimiento y exigencias aduaneras vigentes.

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 UC2061_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Gestión de la documentación de vehículos y operaciones de transporte por carretera.

- Diligencias administrativas en el ámbito del transporte por carretera.
- Documentación administrativa en operaciones de transporte.
 - Autorizaciones.
 - Visado de autorizaciones
 - Modificación de condiciones de las autorizaciones.
 - Baja de las autorizaciones.
 - Permisos para servicios especiales.
- Transportes especiales.
 - Transporte escolar.
 - Mercancías peligrosas.



- Animales vivos
- Perecederos.
- Otros.
- Gestión administrativa de vehículos.
- Documentación del vehículo.
 - Permiso de circulación e ITV (inspecciones técnicas).
 - Aranceles y disposiciones de tráfico para la circulación de vehículos y realización de determinadas operaciones.
- Modelos y cumplimentación de la documentación de los vehículos.
- Información en el documento de transporte.
- Inspección y sanciones en el ámbito del transporte por carretera.
 - Organismos competentes en materia de inspección del transporte por carretera.
 - Régimen sancionador del transporte por carretera.
 - Procedimiento sancionador en el caso de incumplimiento de las obligaciones administrativas en el transporte por carretera.
- Registro en la gestión administrativa de vehículos.
- Procedimientos de registro ante Organismos.
- Registros y plantillas.
 - Hojas de mantenimiento
 - Control de ruedas.
 - Informes de consumo.
- Directivas y Reglamentos sobre el transporte por carretera.
 - Directivas sobre el transporte de mercancías peligrosas por carretera.
 - Directiva de las dimensiones y pesos máximos autorizados en el tráfico nacional e internacional para ciertos vehículos que circulen por la Comunidad.
- Documentación administrativa en operaciones de transporte.
 - Autorizaciones.
 - Autorizaciones especiales.
 - Permisos.
- Mantenimiento de tarjetas, permisos, planificación de cargas y situación de los vehículos.

2. Gestión de la documentación de los conductores y las formalidades derivadas del transporte por carretera.

- Gestión administrativa de conductores.
- Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional.
- Capacitación y cualificación de los conductores: normativa reguladora.
- Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de empresas de transporte.
 - Forma de los contratos.
 - Obligaciones de las partes.
 - Duración del trabajo.
 - Vacaciones.
 - Retribución rescisión del contrato
 - Otras.
- Modelos y cumplimentación de la documentación de los conductores.
- Registro en la gestión administrativa de conductores.
- Registros y plantillas.
 - Discos de tacógrafo.
 - Partes de incidencias.
- Normativa de seguridad y salud en el trabajo



- Directivas y Reglamentos sobre la conducción en el transporte por carretera.
 - Reglamento sobre los tiempos de conducción, las pausas y los periodos de descanso para los conductores dedicados al transporte por carretera.
 - Directiva sobre los permisos de conducción.
- Aplicaciones informáticas.
 - De gestión de contratos.
- Aplicaciones informáticas:
 - De gestión de contratos

3. Gestión de la información, documentación y liquidación derivada de las pólizas de seguros y siniestros en el transporte por carretera.

- Normativa y procedimiento establecidos con las entidades aseguradoras.
- Gestión administrativa de seguros en el ámbito del transporte por carretera.
- Tipología de seguros en el ámbito del transporte por carretera.
 - Seguro de responsabilidad civil.
 - Seguro obligatorio de viajeros.
 - Seguro de mercancías.
 - Otros.
- Elementos del contrato de seguro en el ámbito del transporte.
 - Personales.
 - Reales.
 - Formales.
 - Duración.
 - Prescripción.
 - Renovación.
- Riesgos asegurados y no asegurados.
- Garantías y obligaciones del seguro.
- Responsabilidad de personas, de cosas, de equipajes u otros.
- La póliza del seguro.
 - Cálculo de primas y cobertura de riesgos.
- Procedimientos de declaración de accidentes, atestados y prueba.
 - Declaración.
 - Liquidación de indemnizaciones.
- Funciones del consorcio de compensación de seguros.
- Registros y plantillas.
 - De solicitud de pólizas.
 - Partes de incidencias.
 - Partes de comunicación de incidencia al seguro.

4. Control del cumplimiento de plazos, vigencias y correspondencias de la documentación de conductores, vehículos y operaciones de transporte por carretera.

- Procedimientos de calidad y control de la documentación.
- Control y mantenimiento.
 - De tarjetas.
 - Permisos.
 - planificación de cargas
 - situación de los vehículos.
- Organización del trabajo.
 - Control.
 - Supervisión.
- Datos de la operación.
 - Clientes.



- Proveedores.
- Servicios.
- Datos del servicio.
 - Origen.
 - Destino.
 - Puntos de carga.
 - Persona de contacto.
 - Servicios acordados.
 - Otros.
- Normativa en Aduanas.
 - Procedimientos y exigencias.
 - Compatibilidad en la documentación.
 - Documentación específica.

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

- Funciones del documento de transporte.
 - Estructura del documento de transporte.
 - Interpretación de clases de documentos de transporte.
 - Crear documentos de transporte.
 - Tratamiento de documentos de transporte
- Sistemas de archivo y custodia de la información en el ámbito del transporte.
- Comunicación y organización interna.
 - Procedimientos.
 - Departamentos implicados.
- Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera.
 - Local.
 - Autonómico.
 - Nacional.
 - Internacional.
- Ordenación administrativa en el ámbito del transporte por carretera.
- Requisitos de acceso a la actividad del transporte por carretera de mercancías y viajeros.
 - Autorizaciones.
 - Concesiones en materia de transporte por carretera.
- Reglamentación profesional del transporte por carretera.
 - Nacional e internacional.
 - Vehículos y conductores.
- Obligaciones y responsabilidades de los profesionales de la actividad de transporte.
- Medidas de prevención de riesgos laborales en el puesto ante el ordenador.
- Aplicaciones informáticas.
 - De correo electrónico.
 - Procesadores de texto.
 - Hojas de cálculo aplicadas al transporte.
 - ERP-SIG (Sistemas de gestión de la información).
 - Sistema de gestión documental.
 - De gestión de tareas.
 - Navegadores de internet.

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 empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso de gestión documental.
 - 1.3 Comprometerse y respetar los procedimientos de la empresa, valores y política de actuación.
 - 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
 - 1.5 Gestionar la información de forma adecuada y eficiente.
 - 1.6 Gestionar los recursos materiales y monetarios de manera rápida, eficaz y económica.
 - 1.7 Hacer readaptaciones con habilidad durante la ejecución de la tarea encomendada cuando sea necesario.
 - 1.8 Valorar la información sobre los recursos humanos y materiales en la toma de decisiones.

2. En relación con otros departamentos de la empresa o proveedores:
 - 2.1 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
 - 2.2 Compartir los objetivos de producción y la responsabilidad de trabajo, así como asumir responsabilidades y decisiones.
 - 2.3 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
 - 2.4 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.5 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.

3. En relación con la actitud personal:
 - 3.1 Trabajar con rigor y exactitud.
 - 3.2 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora.
 - 3.3 Disponer de capacidad de análisis y control.
 - 3.4 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones de crisis.
 - 3.5 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
 - 3.6 Actuar en el trabajo siempre de forma resolutiva.

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 UC2061_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte 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 gestionar la documentación en un servicio discrecional de transporte de viajeros por carretera, planificando el cumplimiento de los plazos normativos (inspecciones, autorizaciones y renovaciones). Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar un calendario de cumplimiento documental de obligaciones.
2. Tramitar la documentación de vehículos y conductores ante las administraciones competentes.
3. Administrar la información de la operación en referencia a su facturación.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (plan de transporte de la empresa, contrato de servicio con el cliente, bases de datos de vehículos y conductores, documentación de vehículos y conductores, calendarios de mantenimiento de los vehículos, modelos de tramitación documental, procedimientos internos de empresa, normativa del sector de transporte de viajeros por carretera y acuerdos generales del sector de transporte).
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.



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>Elaboración del calendario de cumplimiento documental de obligaciones.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Recopilación de la documentación existente de los vehículos y conductores.- Comprobación de las fechas de validez, plazos de renovación, u otros, sobre la documentación existente.- Contraste de la información obtenida con el programa del servicio contratado.- Identificación las fechas de las inspecciones, renovaciones y autorizaciones necesarias. <p>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</p>
<i>Tramitación de la documentación de vehículos y conductores ante las administraciones competentes.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de la documentación y autorizaciones necesarias para los vehículos.- Identificación de la capacitación y cualificación de los conductores.- Localización de los organismos competentes en la tramitación de la documentación de tráfico y transporte.- Cumplimentación de los modelos y plantillas.- Archivo de la documentación. <p>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</p>
<i>Administración de la información de la operación en referencia a su facturación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Compilación de los datos de la operación necesarios para la emisión de la factura del servicio, en función de lo contratado con el cliente y lo realizado finalmente.- Comunicación de la información al departamento encargado de la facturación, utilizando los procedimientos establecidos por la empresa.- Archivo de toda la documentación del servicio una vez facturado, según procedimiento facilitado. <p>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</p>

Escala A

4	<i>La elaboración de un calendario de cumplimiento documental de obligaciones se efectúa recopilando de manera organizada toda la documentación existente de los vehículos y conductores de la empresa, comprobando con rigor todas y cada una de las fechas y plazos de validez y renovación, contrastando la información obtenida con el programa del servicio contratado, e identificando, sin errores, las fechas de cumplimiento de todos los compromisos (inspecciones, renovaciones y autorizaciones), según la normativa aplicable.</i>
3	<i>La elaboración de un calendario de cumplimiento documental de obligaciones se efectúa recopilando la documentación existente de los vehículos y conductores de la empresa, comprobando las fechas y plazos de validez y renovación, aunque sin contrastar la información obtenida con el programa del servicio contratado, e identificando, sin errores las fechas de cumplimiento de todos los compromisos (inspecciones, renovaciones y autorizaciones), según la normativa aplicable.</i>
2	<i>La elaboración de un calendario de cumplimiento documental de obligaciones se efectúa recopilando la documentación existente de los vehículos y conductores de la empresa, comprobando las fechas y plazos de validez y renovación, pero identificando con error alguna fecha de cumplimiento de alguno de los compromisos (inspecciones, renovaciones y autorizaciones), según la normativa aplicable.</i>
1	<i>La elaboración de un calendario de cumplimiento documental de obligaciones se efectúa recopilando la documentación existente de los vehículos y conductores de la empresa, comprobando las fechas y plazos de validez y renovación, pero identificando con errores las fechas de cumplimiento de algunos de los compromisos (inspecciones, renovaciones y autorizaciones), según la normativa aplicable.</i>

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

Escala B

4	<i>La tramitación de la documentación de vehículos y conductores ante las administraciones competentes se efectúa identificando al detalle toda la documentación y autorizaciones necesarias de cada uno de los vehículos así como la capacitación y cualificación de todos los conductores, localizando los organismos competentes en la tramitación de la documentación de tráfico y transporte, cumplimentando correctamente los modelos y plantillas establecidos al efecto y archivando de manera organizada una copia de toda la documentación generada.</i>
3	<i>La tramitación de la documentación de vehículos y conductores ante las administraciones competentes se efectúa identificando al detalle toda la documentación y autorizaciones necesarias de cada uno de los vehículos así como la capacitación y cualificación de todos los conductores, localizando los organismos competentes en la tramitación de la documentación de tráfico y transporte, cumplimentando correctamente los modelos y plantillas establecidos al efecto aunque sin archivar de manera organizada una copia de toda la documentación generada.</i>
2	<i>La tramitación de la documentación de vehículos y conductores ante las administraciones competentes se efectúa identificando al detalle toda la documentación y autorizaciones necesarias de cada uno de los vehículos así como la capacitación y cualificación de todos los conductores, localizando los organismos competentes en la tramitación de la documentación de tráfico y transporte aunque cumplimentando con algún error los modelos y plantillas establecidos al efecto y sin archivar de manera organizada una copia de toda la documentación generada.</i>
1	<i>La tramitación de la documentación de vehículos y conductores ante las administraciones competentes se efectúa identificando con errores la documentación y autorizaciones necesarias de cada uno de los vehículos así como la capacitación y cualificación de todos los conductores, localizando los organismos competentes en la tramitación de la documentación de tráfico y transporte aunque cumplimentando con errores los modelos y plantillas establecidos al efecto y sin archivar de manera organizada una copia de toda la documentación generada.</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

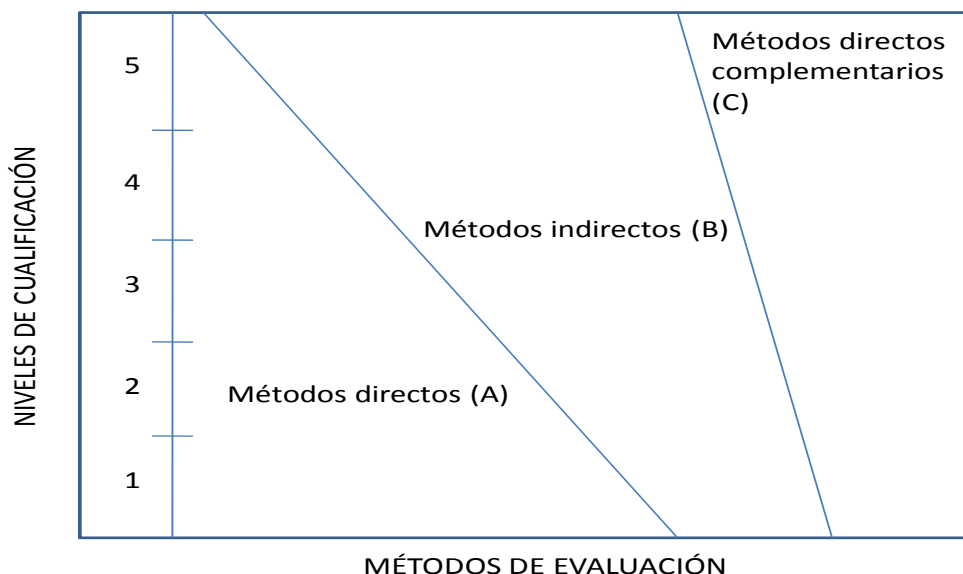
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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.

- Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en operaciones de gestión administrativa y documental de servicios de transporte 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 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades de gestión y control documental, 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.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
1. El orden y síntesis en la elaboración del calendario.
 2. El control de las fechas y plazos de presentación documental.
 3. La soltura en la cumplimentación de las plantillas y formularios establecidos.
 4. El conocimiento de las administraciones competentes en la materia y de la normativa por la que se rigen.
 5. La aplicación y manejo de técnicas de organización empleadas en las tareas de control documental y archivo.
 6. La respuesta ante una contingencia relacionada con la presentación de la documentación caducada en uno de los vehículos o la penalización por una sanción de tráfico.



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: TRÁFICO DE VIAJEROS POR CARRETERA

Código: COM623_3

NIVEL: 3



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.

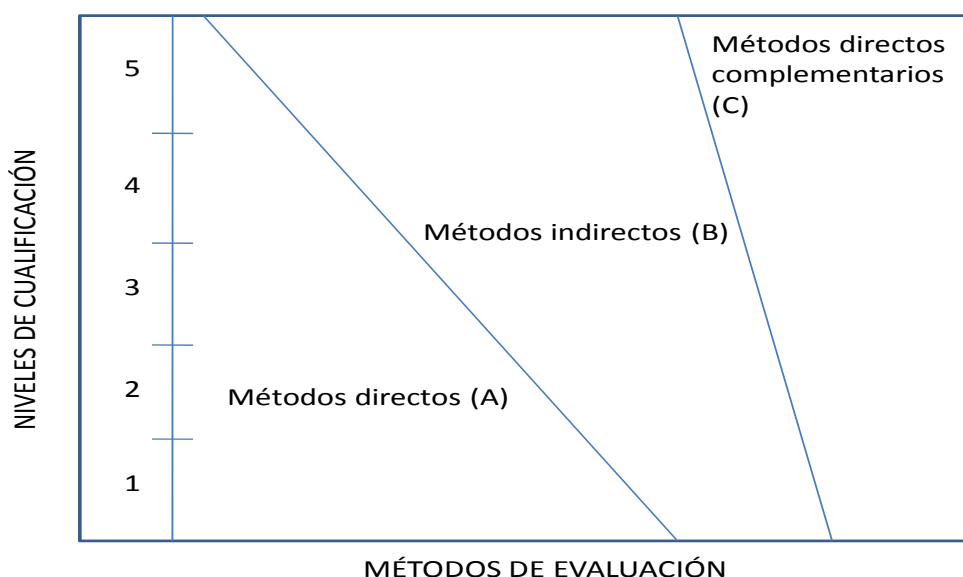
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN TRÁFICO DE VIAJEROS POR CARRETERA

ACOTRAVI: Programa informático para el cálculo de costes del transporte.

Acuerdos generales del transporte: Base formal sobre la que se asienta la colaboración que se establece entre las partes, organizaciones sindicales y las asociaciones empresariales.

Carga: Cosa transportada a hombros, a lomo, o en cualquier vehículo.

Centro de costes: Divisiones que generan costos para la organización pero sólo indirectamente le añaden beneficio o utilidad.

Centro de gravedad: Punto en el que se concentra el peso de un cuerpo, de forma que si el cuerpo se apoyara en ese punto, permanecería en equilibrio.

Condiciones de seguridad: Conjunto de características que influyen en los accidentes de trabajo, incluyendo características de máquinas, equipos y herramientas, así como las generales del local o espacio de trabajo.

Conflictos de trabajo: Disputa de derecho o de interés que se suscita entre empleadores y empleados o entre empleados entre sí.

Confort: Aquello que produce bienestar y comodidades.

Costes del servicio: La suma total de todos los costes que tiene una empresa para cubrir la necesidad contratada por un cliente.

Cuadrante de servicios: Planilla con los ciclos de trabajo que se asignan al personal para el período de tiempo deseado, o incluso para calendarios de días discontinuos.

Departamento de tráfico/explotación: Sección responsable de la planificación de los servicios y las rutas. Coordina todas las operaciones de tráfico de la empresa.

Discos del tacógrafo: Elemento del tacógrafo en el que se registran los datos relativos a los kilómetros recorridos y a la velocidad de los vehículos, así como los tiempos de actividad y descanso de los conductores.

Documentación de transporte: Los documentos requeridos en las operaciones de traslados de la mercancía. Su número, rango y ámbito de aplicación varían según el producto y el país al que se destinen.



Estrategias de motivación: Conjunto de acciones planificadas que se diseñan para provocar, mantener y dirigir la conducta de los miembros del equipo de trabajo hacia un objetivo.

Estrategias de negociación: Conjunto de acciones que las partes llevan a cabo con el fin de alcanzar sus objetivos en el ámbito de la conclusión de un convenio, contrato o pacto.

Estudio de inversión: Investigación sobre el flujo de dinero que se encamina a la creación o mantenimiento de bienes de capital y a la realización de proyectos que se presumen lucrativos.

Excelencia en el servicio: Superior calidad o bondad del servicio que lo hace digno de singular aprecio y estimación por parte de los clientes.

Factores medioambientales: Componentes que actúan directamente sobre los seres vivos y que pueden ser bióticos (depredación, competencia u otros) y abióticos (climáticos, edáficos, químicos u otros).

Flota de vehículos: Conjunto de medios de transporte que se agrupan por afinidad, misma empresa, misma ruta, mismo tipo de mercancía a transportar.

Franquicia: Práctica de utilizar el modelo de negocios de otra persona. Concesión de derechos de explotación de un producto, actividad o nombre comercial, otorgada por una empresa a una o varias personas en una zona determinada.

Fuentes de información: Lugares o elementos en los que se pueden obtener datos e información necesaria para la realización de estudios de mercado.

Fuentes de información primaria: Son aquellas que contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más.

Fuentes de información secundaria: Contienen información primaria, sintetizada y reorganizada.

Gestión de incidencias: Conjunto de operaciones de control, seguimiento y tratamiento de las circunstancias o acontecimientos no previstos que sobrevienen en la ejecución de un servicio, pero que puede influir en el resultado final.

Gestión de información: Proceso que incluye operaciones como extracción, manipulación, tratamiento, depuración, conservación, acceso y/o colaboración de la información adquirida por una organización a través de diferentes fuentes y que gestiona el acceso y los derechos de los usuarios sobre la misma.



Inspección del transporte: Control del cumplimiento de las normas reguladoras del transporte por carretera y de sus actividades complementarias y auxiliares,

Inspección Técnica de Vehículos (ITV): Sistema de control efectuado por la Administración o sus agentes sobre las condiciones técnicas de todos los vehículos matriculados en España.

Itinerario: Dirección y descripción de un camino con expresión de los lugares, accidentes, paradas u otros, que existen a lo largo de él.

Línea: Servicio regular de vehículos que recorren un itinerario determinado.

Localizadores: Sistemas para el control de flotas y ubicación de vehículos.

Mapa digital de carreteras: Conjunto de datos que representan de forma gráfica y métrica una porción de territorio, a través del almacenamiento de información espacial como dibujos electrónicos hechos a base de elementos gráficos sencillos (líneas, puntos, círculos, etc.) organizados en capas, con el objetivo de una salida impresa o por pantalla.

Medidas preventivas: Acciones destinadas a evitar que un daño se produzca.

Mejora continua: Actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora de forma permanente.

Mercancías peligrosas: Bienes incluidos dentro del Acuerdo Europeo sobre Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Carretera – ADR, por su toxicidad, explosividad y radiactividad.

Monitorización: Acción de supervisar mediante aparatos especiales el curso de uno o varios parámetros para detectar posibles anomalías, en la ejecución del plan de acción encaminado al logro de una meta.

Nichos de mercado: Porción de un segmento de negocio en la que los individuos poseen características y necesidades homogéneas, y estas últimas no están del todo cubiertas por la oferta general del mismo.

Normativa ISO: Conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO)

Normativa UNE: Conjunto de normas tecnológicas creadas por los Comités Técnicos de Normalización (CTN), de los que forman parte todas las entidades y agentes implicados e interesados en los trabajos del comité.

Normativa de tiempos de conducción y descanso: Legislación de carácter europeo y nacional que regula los períodos de trabajo que puede realizar un



conductor así como los intervalos de parada que deberá llevar a cabo para completar las jornadas de trabajo.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL): Conjunto de medidas a tomar para evitar en la medida de lo posible que un trabajador sufra un determinado daño derivado de su trabajo.

Plan de transporte: Conjunto de acciones en busca de la eficiencia, fluidez y comodidad de las operaciones de tráfico en una zona, además de prever la infraestructura y recursos necesarios, promoviendo el mejoramiento de las condiciones del servicio.

Planes de mantenimiento: Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que instalaciones, vehículos, etc., puedan seguir funcionando adecuadamente así como las fechas y el alcance de estas tareas.

Planificación: Organización del proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos

Plantilla de personal: Instrumento de información que contiene la relación de los trabajadores de una empresa u organización, señalando el puesto que ocupan, el área al que están asignados y las condiciones laborales en que se encuentran.

Pliego de condiciones: Documento contractual, de carácter exhaustivo y obligatorio, donde se establecen las cláusulas que se aceptan en un contrato de obras o servicios, una concesión administrativa, una subasta, etc.

Prevención de Riesgos Laborales (PRL): Disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

Red vial: Conjunto de vías de un país o región; incluyen ferrocarriles, carreteras, puertos aéreos y marítimos y fluviales

Régimen sancionador: Sistema que tiene por objeto la tipificación de las infracciones, la fijación de sanciones y el establecimiento del procedimiento sancionador aplicable en materia.

Reglamento general de circulación: Conjunto de normas y disposiciones fundamentales, que rigen actualmente el tránsito de peatones y vehículos por las vías públicas.



Ruta: Itinerario habitual que nos permite trasladar los productos desde un origen hasta un cliente o destino.

Seguridad vial: Prevención de accidentes de tráfico con el objetivo de proteger la vida de las personas.

Seguro de responsabilidad civil: Contrato que traslada la incertidumbre del coste que uno o varios daños producidos a terceros puede suponer para la economía de una persona, ya sea física o jurídica, a una compañía a cambio de un coste conocido, la prima y hasta los límites contratados.

Seguro obligatorio de viajeros: Contrato que tiene carácter obligatorio y ampara a todo viajero que utilice medios de locomoción destinados al transporte público colectivo de personas.

Sistemas de ayuda a la explotación (SAE): Conjunto de soluciones que aúnan distintas tecnologías para mejorar el servicio y gestión de medios de transporte.

Sistemas inteligentes de transporte: Conjunto de soluciones tecnológicas de las telecomunicaciones y la informática (conocida como telemática) diseñadas para mejorar la operación y seguridad del transporte terrestre, tanto para carreteras urbanas y rurales, como para ferrocarriles.

Sobrecarga: Exceso de carga.

Subcontratación: Contrato que una empresa hace a otra para que realice determinados servicios, asignados originalmente a la primera.

Tacógrafo: Aparato de control que se instala a bordo de ciertos vehículos de carretera, para indicar y registrar de manera automática o semiautomática, los datos relativos a los kilómetros recorridos y a la velocidad de los vehículos, así como los tiempos de actividad y descanso de sus conductores

Transporte discrecional de viajeros: Servicios especiales encargados por grupos organizados. En materia de transporte, un transporte discrecional (ya sea por tierra, mar o aire), es el que se lleva a cabo sin sujeción a itinerario, calendario ni horario preestablecido.

Transporte regular: Modalidad de transporte que se efectúa dentro de itinerarios preestablecidos y autorizados, y con sujeción a calendarios y horarios prefijados.

Transporte escolar: Modalidad de transporte de niños y adolescentes desde los lugares de residencia hasta los colegios y viceversa.

Transporte internacional: Modalidad de transporte que se efectúa entre varios países, y que puede ser sometidos a controles aduaneros.



Transporte turístico: Modalidad de transporte cuya finalidad es alcanzar el destino turístico y moverse dentro de dicho destino.

Transporte de Viajeros en líneas regulares: Servicios de recorridos fijos con calendarios y horarios estables. El transporte discrecional se diferencia del transporte regular en que éste sí está sujeto a itinerario, calendario y horarios preestablecidos.

Unidad de carga: Conjunto de artículos agrupados para homogenizar su manipulación, transporte y almacenamiento.