



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: CONDUCCIÓN  
PROFESIONAL DE VEHÍCULOS TURISMOS Y FURGONETAS**

**Código: TMV456\_2**

**NIVEL: 2**

## GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

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





## ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC1461_2: Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera	7
4. Guía de Evidencia de la UC1466_2: Realizar la conducción del taxi, turismo o furgoneta, y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio	21
5. Guía de Evidencia de la UC1467_2: Realizar las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes	39
6. Glosario de términos utilizado en Conducción profesional de vehículos turismos y furgonetas	51



## 1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

**Tercero.-** Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las**



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

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



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1461\_2: Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera”**

*Transversal en las siguientes cualificaciones:*

TMV454\_2 Conducción de autobuses

TMV455\_2 Conducción de vehículos pesados de transporte de mercancías por carretera

TMV456\_2 Conducción profesional de vehículos turismos y furgonetas

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONDUCCIÓN PROFESIONAL DE VEHÍCULOS TURISMOS Y FURGONETAS**

**Código: TMV456\_2**

**NIVEL: 2**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1461\_2: Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la preparación y realización del mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera, y que se indican a continuación:

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

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





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

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

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

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

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

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



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

## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1461\_2: Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

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

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

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

- Conocimientos básicos de Sistemas de alimentación.



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

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

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



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

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

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

**c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la comunicación:

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

2. En relación con la responsabilidad:

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

**1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.



Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1461\_2: Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación**

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

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

#### ***Condiciones adicionales:***

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

#### **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un



criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Verificación de los sistemas que intervienen en el funcionamiento y seguridad básica del vehículo determinando las intervenciones de mantenimiento necesario realizar.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisión de todos los sistemas que intervienen en las situaciones de emergencias y de todos los elementos de seguridad reglamentaria.</li><li>- Revisión de todos los parámetros inherentes a los sistemas de lubricación, refrigeración, eléctricos, teniendo en cuenta los puntos clave.</li><li>- Inspección visual de los elementos clave en cuanto a la seguridad de la carrocería y de la estructura del vehículo.</li><li>- Revisión de los parámetros de funcionamiento de los equipos auxiliares, tales como equipo de producción de frío, motobomba, grupo electrógeno, grupo hidráulico, si los lleva.</li><li>- Inspección del estado de limpieza y acondicionamiento del interior y exterior del vehículo.</li><li>- Consulta de los programas de mantenimiento programado establecidos por el fabricante.</li><li>- Determinación de las necesidades de mantenimiento a realizar.</li><li>- Comprobación de la dotación reglamentaria en función del vehículo de transporte.</li><li>- Cumplimentación de los documentos de control y las fichas de mantenimiento establecidos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Cumplimiento de los requerimientos de calidad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uso de los equipos de protección individual (EPIs).</li><li>- Respeto de las señalizaciones de seguridad.</li><li>- Respeto de las instrucciones de uso de los equipos.</li><li>- Tratamiento de los residuos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>



## Escala A

4	<p><i>Revisa de forma minuciosa todos los sistemas que intervienen en las situaciones de emergencias y todos los elementos de seguridad reglamentaria. Revisa de forma exhaustiva todos los parámetros inherentes a los sistemas de lubricación, refrigeración, eléctricos, teniendo en cuenta los puntos clave. Inspecciona visualmente los elementos clave en cuanto a la seguridad de la carrocería y de la estructura del vehículo. Revisa con detalle los parámetros de funcionamiento de los equipos auxiliares, tales como equipo de producción de frío, motobomba, grupo electrógeno, grupo hidráulico, si los lleva. Inspecciona de forma minuciosa el estado de limpieza y acondicionamiento del interior y exterior del vehículo. Consulta los programas de mantenimiento programado establecidos por el fabricante. Determina con precisión las necesidades de mantenimiento recogiendo las intervenciones a realizar. Cumplimenta los documentos de control y las fichas de mantenimiento de forma clara y rigurosa. Comprueba la dotación reglamentaria en función del vehículo de transporte.</i></p>
3	<p><i>Revisa todos los sistemas que intervienen en las situaciones de emergencias y todos los elementos de seguridad reglamentaria. Revisa todos los parámetros inherentes a los sistemas de lubricación, refrigeración, eléctricos, teniendo en cuenta los puntos clave. Inspecciona visualmente los elementos clave en cuanto a la seguridad de la carrocería y de la estructura del vehículo. Revisa los parámetros de funcionamiento de los equipos auxiliares, tales como equipo de producción de frío, motobomba, grupo electrógeno, grupo hidráulico, si los lleva. Inspecciona el estado de limpieza y acondicionamiento del interior y exterior del vehículo. Consulta los programas de mantenimiento programado establecidos por el fabricante. Determina las necesidades de mantenimiento recogiendo las intervenciones a realizar. Cumplimenta los documentos de control y las fichas de mantenimiento. Comprueba la dotación reglamentaria en función del vehículo de transporte. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto secundario que no afecta al resultado final ni a la seguridad.</i></p>
2	<p><i>Revisa de forma superficial los sistemas que intervienen en las situaciones de emergencias y todos los elementos de seguridad reglamentaria. Revisa todos los parámetros inherentes a los sistemas de lubricación, refrigeración, eléctricos pudiéndose olvidar algún parámetro o realizar las revisiones con cierta inseguridad. Inspecciona visualmente parte de los elementos relativos a la seguridad de la carrocería y de la estructura del vehículo. Revisa de forma imprecisa los parámetros de funcionamiento de los equipos auxiliares, tales como equipo de producción de frío, motobomba, grupo electrógeno, grupo hidráulico, si los lleva. Inspecciona el estado de limpieza y acondicionamiento del interior y exterior del vehículo. No consulta los programas de mantenimiento programado establecidos por el fabricante. Determina las necesidades generales de mantenimiento recogiendo la mayoría de las intervenciones a realizar. Cumplimenta los documentos de control y las fichas de mantenimiento. Comprueba la dotación reglamentaria en función del vehículo de transporte. En el desarrollo del proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i></p>



1

*No revisa todos los elementos que intervienen en las situaciones de emergencias, ni todos los elementos de seguridad reglamentaria presentando grandes dudas sobre los mismos. Revisa los parámetros inherentes a los sistemas de lubricación, refrigeración, eléctricos, olvidando comprobar parámetros relevantes. Inspecciona visualmente los elementos relativos a la seguridad de la carrocería y de la estructura del vehículo, saltándose alguna parte. Revisa de forma aproximada los parámetros de funcionamiento de los equipos auxiliares, tales como equipo de producción de frío, motobomba, grupo electrógeno, grupo hidráulico, manifestando dudas en todos los equipos auxiliares. No inspecciona el estado de limpieza y acondicionamiento del interior y exterior del vehículo. No consulta los programas de mantenimiento programado establecidos por el fabricante. Determina de forma imprecisa las necesidades generales de mantenimiento recogiendo parte de las intervenciones a realizar. No cumplimenta los documentos de control y las fichas de mantenimiento. No comprueba la dotación reglamentaria en función del vehículo de transporte.*

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

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

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

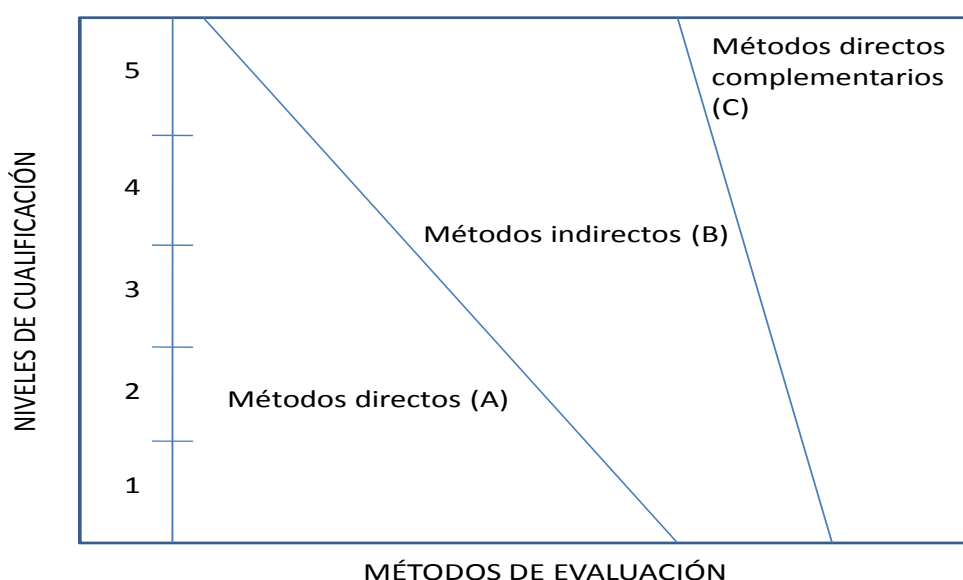
### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A)
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A)



- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.



Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la preparación y realización del mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.





## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1466\_2: Realizar la conducción del taxi, turismo o furgoneta, y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio”**

### **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONDUCCIÓN PROFESIONAL DE VEHÍCULOS TURISMOS Y FURGONETAS**

**Código: TMV456\_2**

**NIVEL: 2**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1466\_2: Realizar la conducción del taxi, turismo o furgoneta, y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización de la conducción del taxi, turismo o furgoneta, y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio, y que se indican a continuación:

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

- 1. Establecer el plan de trabajo diario y planificar el servicio de transporte, al objeto de desarrollarlo de forma eficiente y segura.**



- 1.1. Recabar la información y documentación necesaria para la prestación del servicio, y cuando proceda, las instrucciones transmitidas por la empresa.
  - 1.2. Valorar la red vial de la zona de acción, tipologías de carreteras, trazados, intensidades de tráfico.
  - 1.3. Planificar el trabajo diario teniendo en cuenta los servicios: obligatorios, contratados, etc.
  - 1.4. Planificar los itinerarios, rutas, etapas, optimizando los tiempos.
  - 1.5. Preparar la documentación obligatoria referente al conductor, el vehículo y al servicio.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos, respetando los códigos de conducta establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

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

- 2.1. Evitar las arrancadas bruscas y revoluciones elevadas del motor.
  - 2.2. Mantener velocidades uniformes del vehículo.
  - 2.3. Observar los indicadores del panel del vehículo para controlar su funcionamiento.
  - 2.4. Adaptar la conducción a las características de la circulación, estado de la carretera, condiciones atmosféricas y a las normas de tráfico.
  - 2.5. Adaptar la conducción a las características del vehículo y a su servicio.
  - 2.6. Mantener, cuando proceda, comunicación con la emisora, obteniendo y facilitando información del estado y desarrollo del servicio.
  - 2.7. Utilizar, si procede, sistemas de navegación para seguir el itinerario más favorable.
  - 2.8. Adoptar posturas ergonómicas en la conducción.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos, respetando los códigos de conducta establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

## **3. Realizar el servicio facilitando el acceso a los usuarios y la carga y descarga de equipajes.**

- 3.1. Facilitar la recogida y bajada de los usuarios, aproximando el vehículo al borde de la acera, efectuando las diferentes maniobras con suavidad y precisión.
  - 3.2. Facilitar el acceso, acomodo y salida a personas con movilidad reducida.
  - 3.3. Controlar el proceso de carga de equipajes, distribuyendo los espacios de carga del vehículo optimizando su utilización en función de criterios de seguridad, equilibrio y uniformidad.
  - 3.4. Informar a los clientes de las anomalías detectadas en los equipajes, cuando proceda.
  - 3.5. Detener el taxímetro, cuando proceda por necesidades del servicio: cambio de moneda, etc.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos, respetando los códigos de conducta establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.



- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

#### **4. Participar y/o realizar las operaciones de carga, descarga, manipulación de mercancías y tareas anexas, aplicando las técnicas y procedimientos establecidos.**

- 4.1. Posicionar el vehículo sin dificultar la circulación ni afectando a la seguridad vial, y asegurando su inmovilización.
  - 4.2. Cumplir los horarios establecidos en las labores de carga y descarga.
  - 4.3. Señalizar las cargas que sobresalgan del vehículo.
  - 4.4. Comprobar periódicamente durante el viaje el estado de la carga garantizando su seguridad y la del transporte, adoptando, en caso necesario, las medidas correctoras pertinentes.
  - 4.5. Después de descargas parciales, redistribuir el equipaje, en caso necesario, para equilibrar el peso en el vehículo.
  - 4.6. Cumplimentar e interpretar los documentos necesarios en el proceso de carga y descarga.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos, respetando los códigos de conducta establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

#### **5. Gestionar la recaudación siguiendo procedimientos establecidos y cumpliendo la normativa vigente.**

- 5.1. Liquidar, realizando los cálculos, y entregar, en su caso, los fondos recaudados, informando si ha habido alguna incidencia o diferencia en la recaudación.
  - 5.2. Cumplimentar los documentos contables establecidos por la empresa, y en su caso, entregarlos puntualmente.
  - 5.3. Aplicar las clases y sistemas de tarifas correspondientes al servicio, así como los suplementos que procedan.
  - 5.4. Accionar, en todo momento, los indicadores luminosos que correspondan a la situación del servicio: libre, inicio y finalización del servicio, fuera de servicio.
  - 5.5. Disponer con antelación al inicio del servicio de cambio de moneda en metálico y billetes.
  - 5.6. Realizar el cobro con tarjetas de crédito u otros medios de pago del servicio, entregando copia del recibo al usuario.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos, respetando los códigos de conducta establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

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

- 6.1. Poner en práctica en situaciones de emergencias los procedimientos de actuación apropiados con rapidez y serenidad.
- 6.2. Inmovilizar el vehículo en lugar seguro sin obstaculizar la circulación.





- 6.3. Comunicar a las autoridades competentes, en caso de accidente, permaneciendo en el lugar del accidente (o volver al lugar si procede) hasta la llegada de las autoridades, prestando la colaboración necesaria.
  - 6.4. Aplicar, en caso necesario, las medidas básicas de primeros auxilios a los accidentados o enfermos.
  - 6.5. Cumplimentar la documentación relativa al accidente o siniestro.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos, respetando los códigos de conducta establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

## **7. Tramitar la documentación, en el ámbito de su competencia, correspondiente al tránsito de aduanas.**

- 7.1. Cumplimentar la documentación necesaria.
  - 7.2. Presentar la documentación, comprobando su tramitación.
  - 7.3. Realizar las gestiones pertinentes en caso de incidencias, y/o poner en conocimiento de los responsables de la empresa.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos, respetando los códigos de conducta establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1466\_2: Realizar la conducción del taxi, turismo o furgoneta, y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Establecimiento del plan de trabajo diario y planificación del servicio de transporte.**

- Entorno económico del transporte por carretera.
  - Características generales y el mercado.
  - Principales actividades: productos y servicios.
  - Tipos de empresas y su organización.
  - Transportes especializados: cisternas, temperaturas controladas, mercancías peligrosas entre otros.
  - Transportes de personas y su regulación.
- Red vial española y europea.
  - Manejo de mapas de carreteras y ciudades en formato papel.
  - Manejo de mapas de carreteras y ciudades en formato digital.
  - Búsqueda de información sobre intensidad de tráfico, meteorología, obras y desvíos.
- Normativas reguladoras de los transportes por carreteras en España y Europa.



- Tiempos de conducción y descanso en los diferentes países.
- Tipos de vehículos y sus cargas máximas admisibles.
- Seguros de vehículos, de mercancías y de personas.
- Documentos de tránsitos de aduanas.

## **2. Realización de la conducción segura, responsable y eficiente.**

- Consumos del vehículo.
  - Velocidades con menor consumo.
  - Conducción serena, sin acelerones y frenazos bruscos.
  - Adecuar marchas para mejorar la eficiencia en la conducción.
  - Tarjeta de transporte. Tipos y características.
  - Libro de ruta.
- Conocimientos básicos de mecánica y electricidad del automóvil.
  - Tipos de vehículos, motores y combustibles.
  - Conocimiento de los indicadores luminosos comunes de los vehículos.
  - Capacidad de detección de averías y descripción de estas.
- Reglamento de circulación y seguridad vial.
  - Principios básicos.
  - Formas de proceder en determinadas circunstancias.
  - Conocimiento de los distintos tipos de señalización.
  - Reglas generales obligatorias para todos los conductores.
- Conocimientos del tratamiento por emisora.
  - Distintas formas de entablar conversación a través de la emisora.
  - Argot correcto para comunicarse mediante emisora.
- Sistemas de información y comunicación en transporte de viajeros.
  - Teléfono móvil o celular.
  - Ordenadores o computadoras en vehículos.
  - Dispositivos GPS.

## **3. Realización del servicio facilitando el acceso a los usuarios y la carga y descarga de equipajes.**

- Atención siempre a la seguridad de clientes y mercancías.
  - Vigilancia del acceso al vehículo por parte de los usuarios.
  - Comprobación de equipajes y mercancías, y que las sujeciones sean correctas.
  - Facilitar en todo momento el ascenso o descenso de personas con movilidad reducida, así como atender siempre a su seguridad.
- Utilización del taxímetro y conservación de la información.
  - Constitución y funcionamiento del taxímetro.
  - Procedimientos en el manejo.
  - Información del taxímetro: tarifas y horarios.
  - Archivo de la información, totalizadores diarios.
- 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.

## **4. Participación y/o realización de las operaciones de carga, descarga, manipulación de mercancías y tareas anexas.**



- Sistemas de tarifas y contratos de transporte.
  - Tarifas de taxi. Taxímetro.
  - Tarifas por tonelaje, por volumen y otras aplicadas a mercancías.
- Manipulación mercancías.
  - Técnicas y medios de entoldado y desentoldado.
  - Técnicas de estiba y calce.
  - Medios de elevación y movimiento.
  - Señalización.
- Salud, seguridad laboral y medioambiental en los procesos de carga y descarga de mercancías.
  - Manipulación de productos.
  - Manipulación de cargas.
  - Normas de seguridad y salud laboral.
  - Normas de seguridad medioambiental.

### **5. Gestión de la recaudación.**

- 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.
  - Display de avisos. Datafono.
  - Teléfono móvil o celular.
  - Ordenadores o computadoras en vehículos.
  - Dispositivos GPS.
  - Terminal punto de venta de billetes y validación.

### **6. Actuación en caso de accidentes o siniestros.**

- Procedimientos en emergencias y primeros auxilios.
  - Pautas para aplicar en emergencias con pasajeros o peatones.
  - Pautas para aplicar en emergencias relativas a la mercancía.
  - Pautas a seguir en caso de accidente de tráfico, nuestro o de terceros.
  - Pautas a seguir en caso de incendio.
- Documentación de las emergencias y accidentes.
  - Parte de accidente.
  - Hora de ruta.
  - Documentos relativos al transporte de personas y de mercancías.
  - Discos diagrama del tacógrafo.
- Uso de sistemas de comunicación en emergencias.
  - Balizas telefónicas de las carreteras.
  - Teléfono móvil o celular.
  - Señales luminosas y reflectantes.

### **7. Tramitación de la documentación correspondiente al tránsito de aduanas.**

- Documentación del vehículo y del conductor.
  - Tipos de vehículos, masas y dimensiones.
  - Clases de permisos de conducción en Europa.
  - Permisos de circulación (normales y específicos) e inspecciones técnicas.
  - Discos diagrama del tacógrafo.



- Libro de ruta.
- Documentación del seguro de accidentes.
  - Tipos de seguros.
  - Póliza y estatutos. Recibos de pago.
  - Parte amistoso sobre un siniestro.
  - Partes de siniestro o accidente sobre la mercancía o los viajeros.
- Documentación del transporte de personas.
  - Billetes y seguro obligatorio de viajeros.
  - Hoja de ruta de transporte discrecional.
- Documentación de la mercancía.
  - Carta de porte.
  - Seguros particulares sobre la mercancía.
  - Normativa vigente del transporte por carretera.
  - Contrato de transporte internacional de mercancías (CMR).
  - Paso de fronteras, tránsitos. Trámites aduaneros.
- Tecnologías de la información y telecomunicaciones.
  - Telefax.
  - Correo electrónico.
  - Datafono.
  - Teléfono móvil o celular.
  - Ordenadores o computadoras en vehículos.
  - Dispositivos GPS.
  - Terminal punto de venta de billetes y validación.

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

- Reglamento de tráfico.
- Reglamento del transporte de viajeros.
- Técnicas de comunicación.
- Nuevas tecnologías en cabina.
- Normas de educación.

**c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la responsabilidad en el puesto de trabajo:
  - 1.1. Toma de decisiones.
  - 1.2. Manejo del dinero.
  - 1.3. Atención al cliente.
2. En relación con las habilidades de comunicación:
  - 2.1. Información veraz con la empresa y los clientes.
3. En relación con las actitudes para el trato con clientes:
  - 3.1. Empatía.
  - 3.2. Autoridad.



3.3. Higiene personal y vestimenta.

## 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 UC1466\_2: Realizar la conducción del taxi, turismo o furgoneta, y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio 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 planificar y realizar el servicio de transporte al objeto de desarrollarlo de forma eficiente y segura, en taxis, turismos o furgonetas, según proceda, siguiendo los procedimientos establecidos, dentro de los estándares de calidad requeridos, y cumpliendo la normativa específica vigente y de prevención de riesgos laborales y medio ambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Planificar el servicio de transporte estableciendo el plan de trabajo diario.
2. Realizar la conducción del vehículo de manera segura y eficiente.
3. Realizar operaciones de carga, descarga y manipulación de mercancías.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de la información, documentos, medios (taxi, turismo, o furgoneta) equipos y ayudas técnicas específicas requeridas por la situación profesional de evaluación.



- Se adaptará la situación profesional de evaluación al tipo de servicio a realizar.
- Se realizará una simulación de prestación del servicio, en la que el evaluador simulará ser un cliente.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia.

### b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Planificación del servicio de transporte</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recopilación de la información y documentación sobre el servicio de transporte a realizar.</li><li>- Interpretación de la documentación e instrucciones de la empresa.</li><li>- Realización de la organización de los itinerarios, rutas, etapas, optimizando los tiempos.</li><li>- Realización de la valoración de la red vial de la zona de acción, tipologías de carreteras, trazados e intensidades de tráfico.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Realización de una conducción segura y eficiente del vehículo.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Evitando las arrancadas bruscas y revoluciones elevadas del motor.</li><li>- No forzando el motor, caja de cambios, frenos y otros sistemas principales.</li><li>- Manteniendo las revoluciones del motor en la zona económica de trabajo.</li><li>- Efectuando los cambios de marcha de forma oportuna</li><li>- Controlando el funcionamiento del vehículo a través de los indicadores de control.</li><li>- Adaptando la conducción a las características de la circulación, estado de la carretera, condiciones atmosféricas y a las normas de tráfico.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adaptando la conducción a las características del servicio.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Realización de las operaciones de carga y descarga de mercancías.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ubicación del vehículo sin dificultar la circulación e inmovilizándolo.</li><li>- Señalización de las cargas que sobresalen del vehículo.</li><li>- Distribución de la carga después de cada descarga parcial.</li><li>- Cumplimentación e interpretación de los documentos utilizados en el proceso de carga y descarga.</li><li>- Manejo de los elementos auxiliares de carga y descarga.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Seguimiento de instrucciones y de los procedimientos establecidos, cumplimiento de los requerimientos de calidad, y de la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Seguimiento de los procedimientos establecidos.</li><li>- Seguimiento de las instrucciones recibidas.</li><li>- Respeto de las señalizaciones de seguridad.</li><li>- Uso de los equipos de señalización de peligro, en caso necesario.</li><li>- Tratamiento correcto de los residuos.</li><li>- Aplicación de los criterios de calidad requeridos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño requiere el cumplimiento total de este criterio de merito en todas las actividades.</i></p>

## Escala A

4	<p><i>Recaba toda la información y documentación sobre el programa del transporte a realizar. Interpreta la documentación y las instrucciones dadas por la empresa de forma inequívoca. Planifica con precisión los itinerarios, rutas, etapas, optimizando los tiempos y cumpliendo la normativa vigente. Valora de forma detallada la red vial de la zona de acción, tipologías de carreteras, trazados, intensidades de tráfico, entre otros. En el desarrollo del proceso no descuida ningún aspecto.</i></p>
3	<p><i>Recaba la suficiente información y documentación sobre el programa del transporte a realizar. Interpreta la documentación y las instrucciones dadas por la empresa. Planifica los itinerarios, rutas, etapas, optimizando los tiempos y cumpliendo la normativa vigente. Valora la red vial de la zona de acción, tipologías de carreteras, trazados, intensidades de tráfico, entre otros. En el desarrollo del proceso descuida únicamente algún aspecto secundario que no afecta al resultado final ni a la seguridad.</i></p>
2	<p><i>Recaba parte de la información y documentación sobre el programa del transporte a realizar. Interpreta con dificultad la documentación y las instrucciones dadas por la empresa. Planifica cometiendo alguna imprecisión los itinerarios, rutas, etapas, optimizando los tiempos y cumpliendo la normativa vigente. Valora la red vial de la zona de acción, tipologías de carreteras, trazados, intensidades de tráfico, omitiendo aspectos relevantes. En el desarrollo del proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i></p>
1	<p><i>Tiene problemas en recabar la información y documentación para realizar el programa del transporte. Interpreta la planificación del servicio y las instrucciones de la empresa de forma inexacta o tiene dificultades de comunicación. Planifica de forma aproximada los itinerarios, rutas, etapas, sin tener en cuenta la normativa vigente. En la valoración de la red vial de la zona de acción, tipologías de carreteras, trazados, intensidades de tráfico, olvida algún dato o lo desconoce.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.





## Escala B

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

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

## Escala C

4	<p><i>Posiciona el vehículo correctamente sin dificultar la circulación e inmovilizándolo. Señaliza las cargas que sobresalen del vehículo según normativas vigentes. Comprueba periódicamente el estado de la carga durante el trayecto. Distribuye la carga después de cada descarga parcial. Cumplimenta e interpreta de forma inequívoca los documentos utilizados en el proceso de carga y descarga. Maneja con destreza y seguridad los elementos auxiliares de carga y descarga. Cumple de forma rigurosa la normativa relativa a la carga, transporte y descarga de mercancías especiales. Tiene en cuenta siempre las especificaciones técnicas y los procedimientos establecidos.</i></p>
3	<p><i>Posiciona el vehículo sin dificultar la circulación e inmovilizándolo. Señaliza las cargas que sobresalen del vehículo según normativas vigentes. Comprueba periódicamente el estado de la carga durante el trayecto. Distribuye la carga después de cada descarga parcial. Cumplimenta e interpreta los documentos utilizados en el proceso de carga y descarga. Maneja con suficiente habilidad los elementos auxiliares de carga y descarga. Cumple la normativa relativa a la carga, transporte y descarga de mercancías especiales. Tiene en cuenta las especificaciones técnicas y los procedimientos establecidos. En el desarrollo del proceso descuida únicamente algún aspecto secundario que no afecta al resultado final ni a la seguridad.</i></p>
2	<p><i>Posiciona el vehículo sin dificultar la circulación. Señaliza las cargas que sobresalen del vehículo. No comprueba el estado de la carga durante el trayecto. No distribuye la carga después de cada descarga parcial. Cumplimenta e interpreta los documentos utilizados en el proceso de carga y descarga. Maneja sin demasiada habilidad los elementos auxiliares de carga y descarga. Cumple la normativa relativa a la carga, transporte y descarga de mercancías especiales. Tiene en cuenta siempre las especificaciones técnicas y los procedimientos establecidos.</i></p>
1	<p><i>Posiciona el vehículo dificultando la circulación. No señala las cargas que sobresalen del vehículo. No comprueba el estado de la carga durante el trayecto. No distribuye la carga después de cada descarga parcial. No cumplimenta e interpreta los documentos utilizados en el proceso de carga y descarga. Maneja los elementos auxiliares de carga y descarga.</i></p>

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

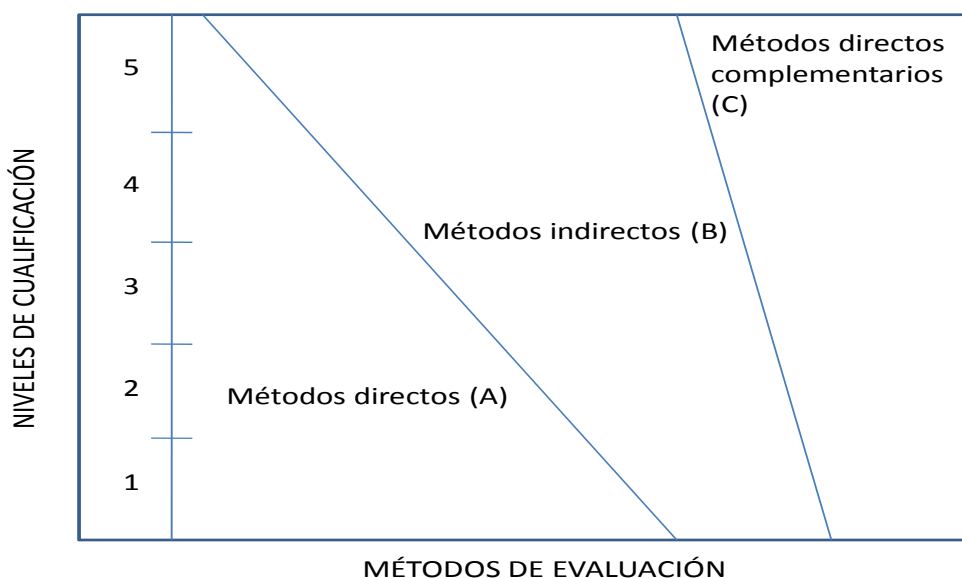
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

## 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A)
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la realización de la conducción del taxi, turismo o furgoneta, y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio, 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.



- h) La comisión de evaluación establecerá como prueba un tipo de servicio adaptado al perfil del candidato (conductor de taxi, turismo profesional o furgoneta).



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1467\_2: Realizar las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONDUCCIÓN  
PROFESIONAL DE VEHÍCULOS TURISMOS Y  
FURGONETAS**

**Código: TMV456\_2**

**NIVEL: 2**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1467\_2: Realizar las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización de las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes, y que se indican a continuación:

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

#### 1. *Atender e informar a los usuarios para garantizar su seguridad y la prestación de un servicio eficaz, satisfactorio y confortable.*

- 1.1. Tratar a los usuarios de forma correcta, amable y respetuosa, cuidando el aspecto y conducta personal.





- 1.2. Informar a los usuarios de forma clara y concisa, de recorridos y tarifas, y de cualquier otra información útil y de interés.
  - 1.3. Controlar el cumplimiento de las normas y medidas de seguridad, evitando también daños materiales en el vehículo.
  - 1.4. Corregir, en caso necesario, comportamientos inadecuados de los usuarios.
  - 1.5. Mantener el vehículo en perfecto estado de limpieza, higiene y orden, corrigiendo las anomalías en la medida de lo posible.
  - 1.6. Ajustar el volumen de los equipos audiovisuales, la temperatura de los equipos de climatización, y la iluminación interior, a los niveles indicados por el usuario para asegurar su máximo confort durante el servicio.
  - 1.7. Aceptar/denegar un servicio en función de la seguridad y de la normativa vigente.
  - 1.8. Informar turísticamente al usuario, si éste lo solicita.
- Desarrollar las actividades respetando los códigos de conducta establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

**2. Recoger las incidencias con los usuarios 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.**

- 2.1. Escuchar las sugerencias, quejas y de los usuarios, de forma atenta y en actitud positiva.
  - 2.2. Identificar la incidencia ocurrida con el usuario, procediendo a solucionarla, o en su caso, informar al viajero del procedimiento a seguir.
  - 2.3. Informar, si procede, a la empresa o a la administración competente de las incidencias ocurridas durante el servicio.
  - 2.4. Recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones, canalizándolas, y si es preciso tomando medidas oportunas, con el fin de mejorar el servicio.
  - 2.5. Facilitar el libro u hoja de reclamaciones a los usuarios cuando estos así lo demanden, informándoles sobre su cumplimentación y trámites.
- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.
  - Desarrollar las actividades evitando incidencias con los usuarios en la prestación del servicio.

**3. Mantener y desarrollar relaciones comerciales con los clientes, aplicando las técnicas de información y comunicación más apropiadas, para dar una imagen satisfactoria del servicio y, en su caso, de la empresa.**

- 3.1. Asesorar al cliente con cortesía, claridad y exactitud, respetando siempre la confidencialidad.
  - 3.2. Informar de forma clara y concisa de las actividades o servicios de la empresa.
  - 3.3. Seleccionar los vehículos según el tipo de servicio que se va a prestar.
  - 3.4. Determinar las acciones para mejorar de la calidad del servicio conforme a las demandas, sugerencias y grado de satisfacción del cliente, valorando, entre otros, aspectos legales y económicos.
- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.



## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1467\_2: Realizar las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Atención e información a los usuarios para garantizar su seguridad y la prestación de un servicio eficaz, satisfactorio y confortable.**

- Atención al usuario.
  - Actitudes y funciones del conductor.
  - Derechos y deberes del conductor.
  - Derechos y deberes del usuario.
  - Procesos de la comunicación verbal.
  - Obstáculos en la comunicación.
  - Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
  - Lenguaje gestual.
  - Técnicas de conocimiento del cliente.
- Confort del vehículo.
  - Limpieza del vehículo.
  - Sistema de calefacción y climatización.
  - Control de sonido e iluminación de habitáculo.
- Información al usuario.
  - Sistemas de tarifas.
  - Información turística.
  - Información de localización de hospitales, policía, etc.

### **2. Recogida de incidencias con los usuarios y, en función de su competencia, resolverlas y/o tramitarlas.**

- Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.
  - Derechos y deberes de los usuarios.
  - Diferenciación entre quejas, reclamaciones e incidencias.
  - Recogida, análisis y transmisión de incidencias.
  - Libro u hoja de reclamaciones.
  - Tramitación de las reclamaciones y sugerencias.
  - Tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones.
  - Influencias de las incidencias en la conducción.

### **3. Mantenimiento y desarrollo de relaciones comerciales con los clientes.**

- Documentación de precios y servicios.
  - Tarifas oficiales de taxi.
  - Sistemas tarifarios de las empresas.
  - Tipos de servicios. Públicos y privados.



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

- Reglamento del transporte de viajeros.
- Técnicas de comunicación.
- Técnicas de atención al cliente.
- Prevención de riesgos laborales en la conducción profesional de vehículos.

**c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación a 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. Evaluar la situación de emergencia en carretera por avería o incidente y valorar sus capacidades para resolverla.
  - 1.5. Actuar de acuerdo a las instrucciones recibidas (instrucciones técnicas de la empresa).
  - 1.6. Actuar según los procedimientos de emergencias de forma responsable.
2. En relación a las 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.
3. En relación a 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.
4. En relación a la educación:
  - 4.1. Mantener un nivel de cortesía con los peatones y otros usuarios de la carretera.
  - 4.2. Mantener un nivel adecuado de trato con los viajeros, agentes de tráfico y personal de aduanas.

**1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o



evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1467\_2: Realizar las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta/n 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 atender a un potencial usuario, resolviendo cualquier tipo de incidencia que se presente en la prestación del servicio siguiendo los procedimientos establecidos, así como realizar labores comerciales con clientes, 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. Atender las demandas de distinta tipología efectuadas por un usuario.
2. Resolver una incidencia, queja o reclamación planteada por un usuario realizando las actuaciones protocolarias establecidas.
3. Realizar actividades comerciales con un cliente.

#### **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 usuario.



- 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>Atención a las demandas de distinta tipología efectuadas por el usuario</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Escucha activa.</li><li>- Aplicación de los requisitos de atención al cliente (cortesía, amabilidad, trato respetuoso,...).</li><li>- Información al usuario.</li><li>- Satisfacción del cliente.</li><li>- Cuidado del aspecto e imagen personal.</li><li>- Conocimiento de los recorridos y tarifas.</li><li>- Manejo de los equipos del vehículo (audiovisuales y de climatización), siguiendo las instrucciones de uso.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Resolución de una incidencia, queja o reclamación planteada por un usuario</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Información al cliente de cómo actuar al respecto.</li><li>- 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.</li><li>- Identificación de la reclamación planteada.</li><li>- Aplicación de la normativa en el proceso de reclamación.</li><li>- Complimentación y tramitación de la documentación requerida según el procedimiento.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Realización de actividades comerciales de información con un cliente</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Información de todos servicios y precios que oferta la empresa. .</li><li>- Asesoramiento sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente.</li><li>- Realización de propuestas de mejora del servicio.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>

*Cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.*

- Limpieza, higiene y orden
- Tratamiento correcto de los residuos.

*El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de este criterio de mérito en todas las actividades*

## Escala A

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

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

## Escala B

4	<i>Informa en todo momento a los clientes sobre todos los servicios y precios que presta la empresa, corroborando dicha información con la documentación oficial. Asesora sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente. Realiza propuestas de mejora del servicio, valorando, entre otros, aspectos legales y económicos.</i>
3	<i>Informa en todo momento a los clientes sobre todos los servicios y precios que presta la empresa. Asesora sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente. Realiza propuestas de mejora del servicio.</i>
2	<i>Informa a los clientes solo de algunos de los precios y servicios que presta la empresa. Asesora sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente. No realiza de propuestas de mejora del servicio.</i>
1	<i>Informa a los clientes solo de algunos de los precios y servicios que presta la empresa. No asesora sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente. No realiza de propuestas de mejora del servicio.</i>

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

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

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

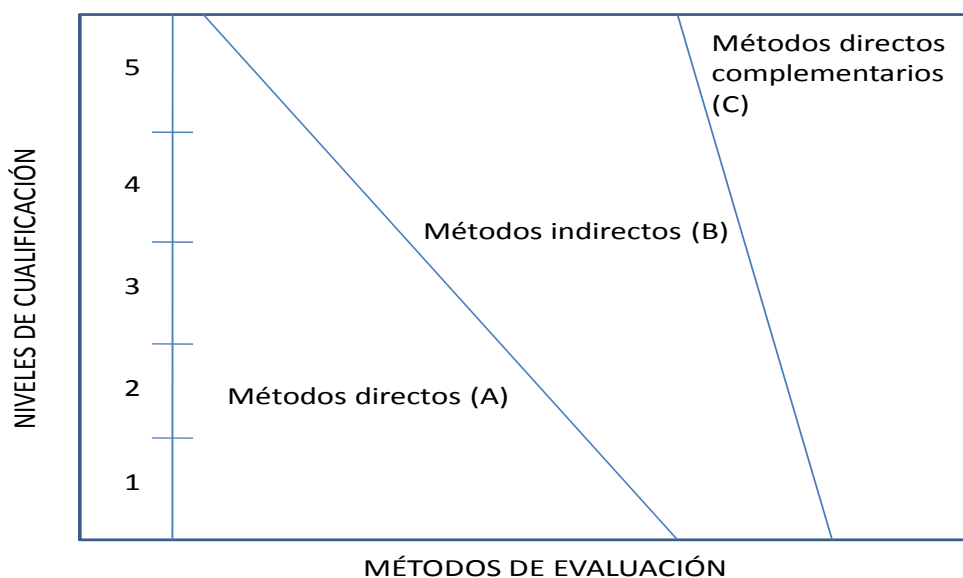
### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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 a los usuarios y relaciones con clientes se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación



profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN CONDUCCIÓN PROFESIONAL DE VEHÍCULOS TURISMOS Y FURGONETAS

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

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

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

**Confort:** Aquello que produce bienestar y comodidades.

**Estiba:** Colocación conveniente de carga programando su colocación en orden a la rotación del viaje para que pueda ser descargada sin demoras, protegiendo la carga de daños o averías y aprovechado al máximo el volumen.

**GPS:** (Global Positioning System: sistema de posicionamiento global). Sistema que permite conocer la posición de un objeto móvil gracias a la recepción de señales emitidas por una red de satélites.

**Protocolos de actuación:** Conjunto de actuaciones a realizar en el caso de incidencias.

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

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

**Servicio:** Trabajo realizado desde que se recoge al cliente junto con su equipaje y desplazamiento al destino indicado por éste, incluyendo información solicitada y el cobro del mismo.

**Tarifas de precios:** Listado publicado en los distintos boletines oficiales de los precios aplicables por cada servicio.

**Taxímetro:** Aparato de que van provistos los taxis, el cual marca automáticamente la distancia recorrida y la cantidad devengada.