



**Director/a Operacional de Transport i
Logística
(Transport and Logistics Operational
Manager)**

Estàndard professional



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



ESITL
A Netinvet Project

1 Definició del treball

El Director o la Directora Operacional de Transport i Logística treballa en el sector dels serveis logístics i gestiona operacions relacionades amb el reenviament de mercaderies a nivell nacional o internacional.

El/la Director/a Operacional de Transport i Logística organitza, coordina i supervisa les operacions de transport de mercaderies per carretera, ferrocarril, aire, mar, vies navegables interiors o utilitzant operacions multimodals en mercats locals, regionals, nacionals, europeus (UE) i internacionals. També pot ser necessari gestionar els serveis logístics associats al transport. En un context de comerç globalitzat, el sector del transport i la logística es veu fortament afectat pel ràpid progrés tecnològic i amb polítiques ambientals més àmplies i amb uns requisits més exigents, i està en constant moviment a la recerca de la innovació. En conseqüència, el/la Director/a Operacional de Transport i Logística necessita anticipar-se a futures evolucions i buscar constantment optimitzar les operacions de transport mitjançant programari professional especialitzat i tenint en compte els requisits de desenvolupament sostenible per satisfer la creixent demanda de mobilitat verda i intel·ligent. Davant d'aquesta necessitat d'optimització, està al dia dels avenços tècnics tant pel que fa a la mobilitat (vehicles, equips de manipulació, etc.) com als equips informàtics utilitzats per la seva organització. Per optimitzar la rendibilitat de les operacions, ha de demostrar, a més, un bon sentit de les habilitats de compra i venda. Contribueix a la identificació d'oportunitats de mercat i a la definició d'objectius estratègics, i implementa les decisions preses per la direcció. A més, coordina les operacions entre els diferents serveis de l'empresa i/o socis i clients externs. En aquest sentit, s'encarrega tant de la gestió com de la direcció d'equips.

Per tenir èxit en el seu lloc de treball, el/la Director/a Operacional de Transport i Logística ha de tenir fortes competències transversals. Ha de ser capaç de treballar en equip i sota pressió. Pel que fa als aspectes comercials i de gestió del seu càrrec, ha de ser flexible, responsable i autònom, i demostrar habilitats de lideratge. Pel que fa a l'ús de les llengües, ha de tenir un bon domini de les llengües utilitzades en l'entorn laboral i de l'anglès. També ha de tenir un bon coneixement de l'entorn econòmic, jurídic i professional.

2 Tipus d'organitzacions

Els tipus d'organitzacions següents requereixen els serveis d'un Director/a Operacional de Transport i Logística:

- Empreses de transport de mercaderies.
- Transport especialitzat (serveis de mudança, transport sota temperatures controlades, transport de mercaderies perilloses, ...).
- Lloguer de vehicles comercials.
- Empreses d'indústria o distribució que requereixen un coordinador per a les seves necessitats de transport (transport de compte propi o serveis de transport subcontractats)
- Proveïdors de serveis logístics.

El/la Director/a Operacional de Transport i Logística es preocupa per tots els mitjans de transport de mercaderies: carretera, ferrocarril, aeri, marítim, vies navegables, incloses les operacions multimodals i intermodals.

3 Càrrec i funcions

La funció del Director/a Operacional de Transport i Logística és cada vegada més important i clau per donar resposta als creixents requeriments econòmics, tecnològics, socials i legals.

La seva funció varia significativament en funció de la mida i els objectius de l'empresa on treballa. En general, tindrà més responsabilitats en una empresa petita que en un gran grup.

En aquest sentit, i depenent de l'experiència laboral, el càrrec que ocupa pot anar des de secretari d'oficina fins a cap de departament o cap de magatzem. En general, el/la Director/a Operatiu de Transport i Logística té una posició de lideratge i gestiona un equip. En la majoria dels casos, és treballadora per compte d'altri, però com a titular d'una PIME, també pot tenir la condició d'autònom. Pel que fa a la jerarquia, el/la Director/a Operacional de Transport i Logística informará directament al responsable de l'empresa o al responsable d'operacions i/o logística en una PIME. En una empresa més gran, pot informar al director d'operacions, al responsable de logística, al cap de transport (a nivell nacional i internacional) o a un gestor de compres de transport, segons les circumstàncies. Les funcions i càrrecs dins de l'organització també poden variar significativament en funció de l'experiència professional del Director o Directora Operacional de Transport i Logística i de la mida de l'empresa:

3.1 Acabats de graduar en la seva primera experiència professional:

- Operador de transport/agent/empleat.
- Responsable operatiu/supervisor de transport i logística.
- Agent de reenviament aeri/marítim/multimodal.
- Personal administratiu de serveis de transport.
- Administrador de transports.
- Coordinador/planificador de trànsit.
- Xàrter/transitari.
- Distribuïdor.
- Auxiliar de declaració duanera.
- Serveis de transport d'agents comercials.
- Tècnic de servei postvenda.
- Auxiliar d'explotació de magatzem.
- Gestor d'acobladors de càrrega/descàrrega.
- etc.

3.2 Després d'alguns anys d'experiència laboral:

- Gestor de trànsit.
- Cap d'operacions.
- Cap de transport.
- Gestor d'instal·lacions de magatzem o emmagatzematge.
- Oficial de duanes.
- Responsable d'operacions de transport de mercaderies.
- Gestor de rutes exteriors.
- Gestor d'agències de transport/Gestor d'oficines de transport.
- Gestor de línies.
- Gestor d'enviaments.
- Gestor de flotes.
- Gestor d'enviaments.
- Gestor comercial.
- etc.

Un/a Director/a Operacional de Transport i Logística (nivell 5 de l'EQF) té dret a crear o dirigir una empresa de transport. En aquest sentit, els Directors/es Operacionals de Transport i Logística poden ocupar el càrrec de Director/a d'una empresa de transport. Aquest és el cas principalment d'empreses molt petites o familiars quan les generacions més joves accedeixen a llocs directius. No obstant això, aquesta via no afecta a la majoria de Directors/es Operacionals de Transport i Logística, per la qual cosa aquesta possibilitat no està inclosa en el llistat anterior.

4 Entorn i perspectives econòmiques, tecnològiques i socials

Les innovacions tecnològiques, el canvi d'estils de vida, un entorn cada vegada més competitiu, així com les noves normatives i polítiques ambientals han transformat el sector del transport i la logística (TiL) en els darrers anys.

Les noves tecnologies tenen un gran impacte en el sector del transport. La integració de les tecnologies de la informació i l'ús de conceptes de digitalització (per exemple, "blockchain", intel·ligència artificial, automatització o robotització) i eines (per exemple, seguiment i seguiment d'operacions i mercaderies en qualsevol moment durant l'enviament, mètodes de mapatge, tecnologies digitals a bord de vehicles o procediments desmaterialitzats) estan transformant profundament els llocs de treball del sector. En els propers anys, el/la Director/a Operacional de Transport i Logística haurà de fer front a cada vegada més vehicles automatitzats i noves formes d'organització del transport (per exemple, esquemes d'escamoteig, el moviment de camions en un comboi, connectats a través de Wi-Fi, per a una millor economia del combustible), que no només influiran en l'organització del propi transport, sinó també en la manera de gestionar l'activitat dels conductors. Aquesta ràpida evolució i flux permanent d'informació impacten fortament en el lloc de treball i requereixen una gestió àgil de les dades.

El sector logístic ha crescut significativament en els darrers anys. La logística es dona en mercats globalitzats i, per tant, requereix estratègies internacionals. Al mateix temps, la tendència cap a un consum més sostenible augmenta la importància dels mercats locals i interregionals. Les noves tendències dels consumidors i l'augment del comerç en línia (comerç electrònic) influeixen fortament en la cadena de subministrament general i les activitats de transport. Les expectatives dels clients estan creixent pel que fa als terminis de lliurament, els preus, els serveis a mida i els procediments respectuosos amb el medi ambient. A més, la competència en el sector s'està intensificant a causa de l'arribada de nous actors.

Per tant, les empreses de transport han d'adoptar un enfocament de futur per adaptar-se tant a les regulacions canviants com a les expectatives del mercat. El seguiment de les novetats i novetats del transport, la recerca d'opcions innovadores de "B to B", "B to C" i lliurament de darrer quilòmetre, així com la necessitat de repensar les organitzacions i esquemes de transport tenen un impacte considerable en les condicions en què es desenvolupa i es desenvoluparà la professió durant els propers anys. Com a resultat, es pot considerar la creació de plataformes col·laboratives i associacions entre empreses de transport amb l'objectiu de mantenir-se competitives, proposar serveis orientats al client i assolir expectatives i certificacions de qualitat.

La creixent consciència dels perills del canvi climàtic entre els ciutadans i el món econòmic està portant a parar més atenció en matèria mediambiental. Les agendes polítiques globals convergeixen cap al 2030 i més enllà per disminuir l'impacte ambiental de l'economia i la indústria (per exemple, l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, adoptada per tots els Estats membres de les Nacions Unides el 2015). Segons la Comissió Europea (UE), el transport causa gairebé una quarta part de les emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH) d'Europa i és la principal causa de contaminació de l'aire a les ciutats. La UE va identificar tres àrees prioritàries d'actuació:

1. Augmentar l'eficiència del sistema de transport aprofitant les tecnologies digitals, els preus intel·ligents i fomentar encara més el canvi cap a modes de transport amb emissions més baixes.
2. Accelerar el desplegament d'energia alternativa de baixes emissions per al transport (per exemple, biocombustibles avançats, electricitat, hidrogen i combustibles sintètics renovables).
3. Avançar cap a vehicles d'emissió zero.

En aquest context, s'estan adoptant noves regulacions legals i administratives (per exemple, zones de baixes emissions als centres de les ciutats). En conseqüència, els enfocaments sostenibles s'han d'integrar cada vegada més en el model de desenvolupament de les empreses de TiL. La tendència es dirigeix cap al desenvolupament i implementació d'activitats de responsabilitat social corporativa (RSC), de manera que a mesura que les empreses de TiL busquen millorar la seva imatge amb els seus clients, l'ecomobilitat es converteix en un element en el seu camp de vendes.

El sector del TiL té un impacte global substancial, ja que altres sectors econòmics confien en la seva eficiència per desenvolupar-se. És, per tant, més que una qüestió de mobilitat: és un factor de competitivitat per a l'economia a nivell nacional i de la UE. No obstant això, el sector pateix des de fa molts anys una manca d'atractiu i malda per atreure nova mà d'obra, especialment conductors qualificats i operadors logístics. El sector, a més, s'enfronta a dificultats per contractar dones, per la qual cosa són molt necessàries les mesures d'igualtat de gènere. El problema s'agreuja amb el relleu generacional i la propera jubilació d'una part important de la plantilla del sector. En conseqüència, hi ha una gran necessitat de millorar la seva imatge global, de fer més visible el seu paper econòmic essencial en el funcionament de la nostra societat i d'informar els joves sobre les oportunitats professionals. Els Directors/es Operacionals de Transport i Logística hauran de fer front a aquestes dificultats de contractació i a una facturació creixent, i hauran d'exercir una gestió cada vegada més sensible i complexa per retenir els conductors i operadors logístics dins de l'empresa.

5 Activitats i tasques

Activitat 1: Implementació d'operacions de transport de mercaderies

AIT1 Avaluació de la viabilitat de les operacions de transport

AIT2 Organització i realització d'operacions de transport

AIT3 Seguiment d'operacions de transport

AIT4 Avaluació d'operacions de transport

<u>Context laboral i deures professionals</u>		
<p>A partir d'una sol·licitud del client, el/la Director/a Operacional de Transport i Logística s'encarrega de l'avaluació de la viabilitat de l'operació de transport. Per tant, s'assegura d'estar en possessió de tota la informació i recursos humans necessaris. Organitza operacions ad hoc o programades tenint en compte els requisits econòmics, ambientals, socials i legals, supervisa el seu progrés i n'avalua els resultats.</p> <p>És possible que se li requereixi la tramitació de tràmits duaners.</p> <p>Pel que fa a l'ús de les llengües, ha de tenir un bon domini de les llengües utilitzades en l'entorn laboral i de l'anglès.</p> <p>Ha de ser capaç d'utilitzar paquets de programari ofimàtic i programari professional específic per dur a terme aquesta activitat. El/la Director/a Operacional de Transport i Logística ha de procurar contínuament optimitzar les operacions de transport per mantenir-se competitiu i respondre a l'augment de les expectatives i requeriments socials dels clients en compliment de les normes, normes de seguretat i seguretat i requisits duaners.</p> <p>Com a Director/a Operacional, pot fomentar el desenvolupament d'una economia sostenible i el procés global d'ecologització a través de les seves accions i decisions.</p> <p>El/la Director/a Operacional de Transport i Logística informa al director d'operacions, sucursal o departament, que decidirà sobre el nivell d'autonomia del qual haurà de retre comptes.</p> <p>La mida de l'empresa és un factor important per establir el grau de responsabilitat.</p>		
Informació rellevant per treballar	Equipament necessari per a l'assignació	Contactes professionals
<ul style="list-style-type: none"> - Context professional. - Consulta del client. - Tipus de mercaderies. - Sol·licitud de pressupost. - Tarifes de l'empresa. - Informació sobre el client. - Normativa aplicable. - Documentació legal, econòmica i comercial. - Documentació tècnica. - Descripció de les limitacions i els mitjans de transport. - Descripció de les unitats de càrrega. - Documentació específica per a empreses internacionals. - Documents necessaris per a operacions duaneres. - Procediments interns i instruccions de funcionament. - Diagrames de planificació. - Condicions de subcontractació, documentació. - Procediments de qualitat. - Protocols de seguretat. - Informació rellevant per fer front a les avaries i/o queixes. - Els "KPI" de l'empresa i les limitacions econòmiques. - Objectius de desenvolupament sostenible de l'empresa. - Enfocament de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) (econòmica, ambiental i social) . 	<ul style="list-style-type: none"> - Mapes de l'àrea coberta per l'activitat de l'empresa. - Mitjans de transport. - Recursos humans. - Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC). - Eines per garantir el seguiment i el seguiment. - Sistemes de Gestió del Transport ("TMS"). - Eines de gestió de relacions amb els clients ("CRM"). - Programari de planificació i gestió. - Programari d'optimització de rutes - Geolocalització. - Programari d'optimització de càrrega. - Tecnologies en vehicles. - Equips de manipulació. - Envasos i consumibles. - Protecció, asfíxia i assegurament de material per a paquets/productes. - Eines de seguretat de càrrega. - Suports de càrrega . - Un o més molls de càrrega. - Zones de lliurament i emmagatzematge. - Equips de control i recompte. - Contenedors de reciclatge. 	<p><u>Intern</u> Està en contacte amb els departaments de vendes i comptabilitat, el gerent de dipòsits i el gerent de salut, seguretat, qualitat i medi ambient "HSQE" i/o RSC.</p> <p>Coordina el personal d'operacions, els conductors i el personal de manipulació.</p> <p><u>Extern</u> Està en contacte directe amb clients, subcontractistes i autoritats públiques locals o regionals.</p> <p>És possible que hagi d'establir contactes internacionals.</p>
<u>Resultats esperats</u>		
Una resposta detallada i ben argumentada a una consulta o sol·licitud de pressupost del client.		

Pressupost correctament calculat.

Una operació o pla de transport que compleixi les expectatives del client, tenint en compte els imperatius de seguretat, qualitat, restriccions socials i ambientals, eficiència i rendibilitat.

Compliment de la normativa vigent.

Seguiment acurat de l'operació mitjançant eines de suport digital disponibles.

Indicadors de resultats precisos (gestió de la informació).

Operacions de transport optimitzades reduint externalitats negatives.

Informes periòdics i precisos al seu supervisor directe.

Recomanacions que permetin possibles millores en els procediments.

Activitat 2: Organització i gestió d'activitats de magatzem associades al transport

A2T1 Dissenyant solucions de magatzem associades al transport

A2T2 Coordinació d'operacions de magatzem

A2T3 Control de processos de magatzem

<u>Context laboral i deures professionals</u>		
<p>En el marc d'una cadena de subministrament identificada (global), el/la Director/a Operacional de Transport i Logística és col·laborador d'una operació o d'un pla de transport, mitjançant el qual és responsable d'organitzar els mitjans logístics necessaris des de la recepció de les mercaderies fins a la seva càrrega, incloent-hi l'emmagatzematge i la preparació de les comandes.</p> <p>Utilitza els recursos físics disponibles per garantir la prestació eficient dels serveis.</p> <p>Pot arribar a suggerir millores i a participar en el disseny de l'organització del magatzem.</p> <p>Pel que fa a l'ús de les llengües, ha de tenir un bon domini de les llengües utilitzades en l'entorn laboral i de l'anglès.</p> <p>El/la Director/a Operacional de Transport i Logística informa al director d'operacions, sucursal o departament, que decidirà sobre el nivell d'autonomia del qual haurà de retre comptes.</p> <p>La mida de l'empresa és un factor important per establir el grau de responsabilitat.</p>		
Informació rellevant per treballar	Equipament necessari per a l'assignació	Contactes professionals
<ul style="list-style-type: none"> - Context professional. - Especificacions. - Consulta del client. - Documentació legal, econòmica i comercial. - Tipus de mercaderies. - Pla d'organització de magatzems. - Procediments operatius de magatzem. - Procediments de qualitat. - Protocols de seguretat. - Documentació tècnica. - Procediments interns i instruccions de funcionament. - Diagrames de planificació. - Els "KPI" de l'empresa i les limitacions econòmiques. - Objectius de desenvolupament sostenible de l'empresa. - Enfocament de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) (econòmica, ambiental i social). 	<ul style="list-style-type: none"> - Equips de manipulació i emmagatzematge. - Envasos i consumibles. - Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC). - Protecció, asfíxia i assegurement de material per a paquets/productes. - Equips de control i recompte. - Contenedors de reciclatge. - Eines per garantir el seguiment i el rastreig. - Sistemes de Gestió de Magatzems ("WMS"). - Programari de planificació i gestió. 	<p><u>Intern</u> Està en contacte amb tots els departaments. Supervisa el personal de manipulació i, possiblement, els conductors.</p> <p><u>Extern</u> Pot estar en contacte amb altres empreses o subcontractistes com a part d'un sistema nacional o internacional. Pot estar en contacte amb les autoritats públiques locals o regionals.</p>
<u>Resultats esperats</u>		
<p>Una resposta detallada i ben argumentada a les especificacions.</p> <p>Pressupost correctament calculat.</p> <p>Serveis logístics que satisfan les expectatives del client prestant atenció als imperatius de qualitat, seguretat, restriccions socials i ambientals, eficiència i rendibilitat.</p> <p>Compliment de la normativa vigent.</p> <p>Indicadors precisos de resultats i qualitat (gestió de la informació).</p> <p>Informe periòdic i precís al seu supervisor directe.</p> <p>Recomanacions que permetin possibles millores en els procediments.</p>		

Activitat 3: Gestió d'actius associada al transport

A3T1 Gestió de recursos físics

A3T2 Gestió d'eines digitals

Context laboral i deures professionals

Per dur a terme les activitats 1 i 2, el/la Director/a Operacional de Transport i Logística necessita diversos recursos físics, com ara vehicles, manipulació, assegurances o equips d'emmagatzematge, etc. Per tant, s'assegura d'estar en possessió de tot l'equip necessari. En aquest context, també s'encarrega de planificar i organitzar el manteniment dels recursos físics.

El/la Director/a Operacional de Transport i Logística tria els recursos a utilitzar amb l'objectiu de reduir l'impacte ambiental de l'activitat de transport i/o emmagatzematge.

A més, ha de ser capaç d'utilitzar paquets de programari ofimàtic i programari professional específic per dur a terme aquesta activitat. L'ús d'eines digitals per a la tasca del Director o Directora Operacional de Transport i Logística continuarà augmentant en els propers anys.

El/la Director/a Operacional de Transport i Logística informa al director d'operacions, sucursal o departament, que decidirà sobre el nivell d'autonomia del qual haurà de retre comptes.

La mida de l'empresa és un factor important per establir el grau de responsabilitat.

Informació rellevant per treballar	Equipament necessari per a l'assignació	Contactes professionals
<ul style="list-style-type: none"> - Context professional. - Planificació de manteniment. - Documentació tècnica. - Normativa aplicable. - Tipus de mercaderies. - Descripció de les limitacions i els mitjans de transport. - Descripció de les unitats de càrrega. - Procediments interns i instruccions de funcionament. - Informació rellevant per fer front a les fallades. - Procediments de qualitat. - Protocols de seguretat. - Diagrames de planificació. - Els "KPI" de l'empresa i les limitacions econòmiques. - Objectius de desenvolupament sostenible de l'empresa. - Enfocament de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) (econòmica, ambiental i social). - Normes de seguretat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mitjans de transport. - Equips de manipulació, assegurances i emmagatzematge. - Eines de seguretat de càrrega. - Suports de càrrega. - Un o més molls de càrrega. - Zones de lliurament i emmagatzematge. - Equips de control i recompte. - Contenidors de reciclatge. - Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC). - Eines per garantir el seguiment i el seguiment. - Sistemes de Gestió del Transport ("TMS"). - Sistemes de Gestió de Magatzems ("WMS"). - Eines de gestió de relacions amb els clients ("CRM"). - Programari de planificació i gestió. - Programari d'optimització de rutes. - Geolocalització. - Programari d'optimització de càrrega. - Tecnologies en vehicles. 	<p><u>Intern</u> Està en contacte amb tots els departaments, especialment amb el departament de manteniment.</p> <p><u>Extern</u> Pot estar en contacte amb altres empreses o subcontractistes com a part d'un sistema nacional o internacional.</p> <p>Pot estar en contacte amb els serveis públics, les autoritats públiques locals o regionals.</p>

Resultats esperats

Compliment de la planificació de manteniment dels recursos físics d'acord amb la normativa aplicable.

Planificació ben organitzada de la disponibilitat de recursos físics.

Optimització de l'ús d'eines digitals per donar suport a les activitats operatives.

Informes periòdics i precisos al seu supervisor directe.

Recomanacions que permetin possibles millores en els procediments.

Activitat 4: Gestió de la relació de servei

A4T1 Comunicació amb socis i clients

A4T2 Preparació de les tarifes

A4T3 Negociació i seguiment dels compromisos contractuals

A4T4 Identificació de noves oportunitats de mercat

Context laboral i deures professionals

En contacte directe amb socis i clients, el/la Director/a Operacional de Transport i Logística construeix una relació de servei duradora en un entorn altament competitiu. Per a això, desenvolupa una adequada gamma de serveis de transport i logística i col·labora amb altres empreses (per exemple, a través de plataformes col·laboratives, agrupacions, etc.) per satisfer les expectatives creixents dels clients.

Negocia i supervisa els contractes, investiga les queixes i s'ocupa de conflictes en estret contacte amb experts en assegurances i assessors legals.

Pot fer algunes prospeccions amb empreses associades i ha de ser capaç d'identificar noves oportunitats de mercat, especialment, opcions de transport més intel·ligents i sostenibles.

Pel que fa a l'ús de les llengües, ha de tenir un bon domini de les llengües utilitzades en l'entorn laboral i de l'anglès.

Ha de ser capaç de fer servir les TIC disponibles per assegurar aquestes activitats

El/la Director/a Operacional de Transport i Logística gestiona les relacions del departament, a la vegada que informa al seu gerent, que determina el nivell d'autonomia del qual serà responsable.

La mida de l'empresa és un factor important en la definició de la seva competència i l'abast de la seva responsabilitat.

Informació rellevant per treballar	Equipament necessari per a l'assignació	Contactes professionals
<ul style="list-style-type: none"> - Context professional. - Consultes de clients i clients potencials. - Informació sobre clients i perspectives. - Informació sobre proveïdors i col·laboradors. - Ofertes de proveïdors i col·laboradors. - Detalls de les restriccions. - Tarifes de l'empresa. - Condicions de pagament. - Procediments interns i instruccions de funcionament. - Condicions de subcontractació. - Contractes model, acords escrits i especificacions. - Contractes d'assegurança. - Codis i normativa per al sector del transport i la logística. - Procediments de qualitat. - Protocols de comunicació de l'empresa. - Informació rellevant per fer front a les avaries i/o queixes. - Documentació comercial, jurídica i econòmica. - Documentació tècnica. - Documentació específica per a empreses internacionals. - Els "KPI" de l'empresa i les limitacions econòmiques. - Objectius de desenvolupament sostenible de l'empresa. - Enfocament de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) (econòmica, ambiental i social). 	<ul style="list-style-type: none"> - Bases de dades de clients, proveïdors i subcontractistes. - Eines de gestió de relacions amb els clients ("CRM"). - Programari de planificació i gestió. - Mapes del sistema i descripcions de recursos de transport. - Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC). 	<p><u>Intern</u> Està en contacte amb tots els departaments.</p> <p><u>Extern</u> Està en contacte directe amb socis (prospectats, proveïdors, subcontractistes, asseguradores, etc.) i clients.</p> <p>És possible que hagi d'establir contactes internacionals.</p>

Resultats esperats

Una relació de servei sostenible.

Respostes adequades.

Bon domini dels idiomes utilitzats en l'entorn laboral i de l'anglès.

Aconseguir la fidelització dels clients en un entorn cada vegada més competitiu.

Contractes que compleixin amb la normativa vigent i d'acord amb la política de l'empresa i els requisits de desenvolupament sostenible/RSC.

Respecte als objectius comercials.

Propostes per fer front a queixes i conflictes.

L'actualització i millora periòdica de bases de dades/eines "CRM".

Informe periòdic i precís al seu superior directe.

Activitat 5: Gestió d'equips

A5T1 Identificació de requisits de personal

A5T2 Participació en el procés de selecció

A5T3 Organització d'activitats de treball diàries

A5T4 Gestió de conflictes

A5T5 Avaluació del rendiment dels membres de l'equip

<u>Context laboral i deures professionals</u>		
<p>Com a part de les seves responsabilitats, el/la Director/a Operacional de Transport i Logística està obligat a gestionar un equip. Assigna les diferents tasques a realitzar en compliment dels procediments de l'empresa i d'acord amb les competències de cadascú.</p> <p>Garanteix la seguretat del personal.</p> <p>Contribueix a la millor organització de la seva àrea de responsabilitat i identifica les noves necessitats de personal.</p> <p>En una PIME, pot estar involucrat en la contractació.</p> <p>Dirigeix l'equip i fomenta la implicació i el treball col·laboratiu.</p> <p>Participa en el desenvolupament de competències.</p> <p>És possible que se li demani la gestió de conflictes individuals.</p> <p>Supervisa el rendiment de l'equip amb diferents eines, incloses entrevistes individuals.</p> <p>El/la Director/a Operacional de Transport i Logística supervisa un equip segons el seu grau d'autoritat.</p> <p>La mida de l'empresa és un factor important per establir el grau d'autoritat/responsabilitat.</p>		
Informació rellevant per treballar	Equipament necessari per a l'assignació	Contactes professionals
<ul style="list-style-type: none"> - Context professional. - Normativa laboral. - Normativa nacional de transports. - Normativa europea de transport. - Convenis entre col·laboradors socials. - Definició de llocs de treball i deures. - Procediments interns de l'empresa. - Mètodes de gestió. - Mètodes d'avaluació. - Mètodes de resolució de conflictes. - Objectius de desenvolupament sostenible de l'empresa. - Enfocament de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) (econòmica, ambiental, social). 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC). - Programari de planificació i gestió. 	<p><u>Intern</u></p> <p>Està en contacte amb els departaments de recursos humans, administració i comptabilitat.</p> <p>Supervisa el personal.</p> <p><u>Extern</u></p> <p>Pot tenir contacte amb departaments governamentals, autoritats locals i proveïdors de serveis.</p>
<u>Resultats esperats</u>		
<p>Compliment de la normativa vigent.</p> <p>Indicadors de resultats precisos (gestió de la informació).</p> <p>Informe periòdic i precís al seu supervisor directe.</p> <p>Recomanacions que permetin possibles millores en la gestió de l'equip.</p> <p>Prevenió i resolució de conflictes individuals.</p> <p>Anticipació de les habilitats i necessitats formatives.</p> <p>Avaluació periòdica de les actuacions.</p>		

6 Repertori d'habilitats

Vincles entre les activitats i les unitats de competències

ACTIVITATS	UNITATS DE COMPETÈNCIES
Activitat 1: Realització d'operacions de transport de mercaderies	Unitat 1: Realitzar operacions de transport de mercaderies
Activitat 2: Organització i gestió de les activitats de magatzem associades al transport	Unitat 2: Organitzar i gestionar les activitats de magatzem associades al transport
Activitat 3: Gestió d'actius associats al transport	Unitat 3: Gestionar els actius i la tecnologia tenint en compte els reptes mediambiental, socials i econòmics
Activitat 4: Gestió de la relació de servei	Unitat 4: Gestionar la relació de servei
Activitat 5: Gestió d'equips	Unitat 5: Dirigir un equip

Competències transversals, autonomia i responsabilitat

Per tenir èxit en la seva feina, el director/a operacional de transport i logística ha de tenir una sèrie de competències transversals. Ha de demostrar flexibilitat, capacitat de reacció, creativitat, rigor, organització i respecte per la normativa i l'ètica professional, especialment quan nolieja operacions de transport. Ha d'estar sempre a l'aguait de les diferents normes sobre l'entorn i les condicions de treball i tenir en compte els principis de la Responsabilitat Social Corporativa.

El director o directora operacional de transport i logística ha de ser capaç de treballar sota pressió, de resoldre els problemes amb calma, de tenir en compte els interessos dels altres i alhora mantenir-se ferm i assertiu per defensar els interessos de la seva empresa. Ha de tenir una gran capacitat de lideratge i de relació, ja que es troba en una posició de coordinació d'un equip i coopera amb molts interlocutors interns i externs. Ha de ser capaç de comunicar-se en anglès i tenir una bona comprensió de les relacions interculturals. Alhora, ha de mostrar interès pels nous processos de transport i logística que utilitzen la digitalització.

Els directors i les directores operacionals de transport i logística són autònoms i responsables del seu treball diari en el marc dels objectius de l'empresa i hauran de retre comptes per això. El seu nivell d'autonomia dependrà de la seva experiència laboral, de la mida, l'estructura i l'activitat de l'empresa (transport i logística o activitat industrial i comercial), així com de la diversitat i la complexitat de les activitats que hagin de tractar i dels processos en què treballin; aquest nivell d'autonomia el determinarà, en darrer terme, el directiu del qual depenen. Com a directors o directores operacionals, la seva autonomia influeix en el desenvolupament d'una economia més sostenible i ecològica a través de les seves accions i decisions. Treballen sota la validació regular del seu responsable jeràrquic.

Unitat número 1: Realitzar operacions de transport de mercaderies

Habilitats	Coneixement
<p>U1S1 - AVALUAR LA VIABILITAT DE LES OPERACIONS DE TRANSPORT</p> <p>U1S1.1 - Qualificar la sol·licitud de transport.</p> <p>U1S1.2 - Adequar la demanda a l'oferta de l'empresa per prendre una decisió.</p>	<p>U1K1 - Demanda de transport.</p> <p>U1K2 - Gestió de la cadena de subministrament.</p> <p>U1K3 - Mitjans i modes de transport, incloses les opcions multimodals.</p>
<p>U1S2 - ORGANITZAR I DIRIGIR LES OPERACIONS DE TRANSPORT</p> <p>U1S2.1 - Escollir un o diversos modes i mitjans de transport.</p> <p>U1S2.2 - Operar i ajustar la xarxa de transport.</p> <p>U1S2.3 - Escollir els procediments de lliurament.</p> <p>U1S2.4 - Passar el despatx de duanes.</p>	<p>U1K4 - Organització d'una empresa de transport.</p> <p>U1K5 - Oferta de serveis de transport.</p> <p>U1K6 - Reglament per al transport de mercaderies.</p> <p>U1K7 - Normativa relativa a les pràctiques socials, la salut, la seguretat i el medi ambient</p>
<p>U1S3 - ELEGIR POSSIBLES SUBCONTRACTISTES</p> <p>U1S3.1 - Identificar els elements a subcontractar per al transport.</p> <p>U1S3.2 - Seleccionar un subcontractista.</p>	<p>U1K8 - Reglament de duanes per al transport de mercaderies.</p> <p>U1K9 - Incoterms.</p>
<p>U1S4 - SUPERVISAR LES OPERACIONS DE TRANSPORT</p> <p>U1S4.1 - Garantir la traçabilitat per comprovar la conformitat de l'operació de transport.</p> <p>U1S4.2 - Aplicar mesures de mitigació.</p> <p>U1S4.3 - Resoldre incidents.</p>	<p>U1K10 - Pla de càrrega.</p> <p>U1K11 - Rutes, traçabilitat i eines cartogràfiques.</p> <p>U1K12 - Mètodes de programació i planificació.</p> <p>U1K13 - Incidents i imprevistos.</p>
<p>U1S5 - MILLORAR EL RENDIMENT DE LES OPERACIONS DE TRANSPORT</p> <p>U1S5.1 - Dissenyar indicadors quantitius i qualitius.</p> <p>U1S5.2 - Identificar àrees de millora.</p> <p>U1S5.3 - Proposar accions correctives als responsables de la presa de decisions.</p>	<p>U1K14 - Assegurança relacionada amb el transport.</p> <p>U1K15 - Procediments per a la gestió d'incidents.</p> <p>U1K16 - Indicadors clau de rendiment.</p> <p>U1K17 - Mètodes de control de qualitat.</p>
<p><u>Indicadors de rendiment</u></p> <p>Les opcions relacionades amb l'organització de les operacions de transport són coherents i pertinents. El funcionament de les operacions de transport és rigorós i eficient. Es tenen en compte les limitacions. Els indicadors són precisos i adequats. Les solucions als incidents i les accions correctives suggerides són pertinents.</p>	

Unitat número 2: Organitzar i gestionar les activitats de magatzem associades al transport

Habilitats	Coneixement
<p>U2S1 - DISSENYAR SOLUCIONS DE MAGATZEM</p> <p>U2S1.1 - Qualificar la demanda de serveis d'emmagatzematge.</p> <p>U2S1.2 - Escollir els termes i condicions per a la realització dels serveis.</p> <p>U2S1.3 - Dimensionar l'espai i els recursos necessaris.</p>	<p>U2K1 - Consulta de serveis logístics.</p> <p>U2K2 - Oferta de serveis logístics.</p> <p>U2K3 - Organització d'una empresa amb activitat de magatzem.</p> <p>U2K4 - Àrees d'emmagatzematge.</p> <p>U2K5 - Gestió dels fluxos del magatzem.</p>
<p>U2S2 - COORDINAR LES OPERACIONS DE MAGATZEM</p> <p>U2S2.1 - Planificar les activitats d'emmagatzematge.</p> <p>U2S2.2 - Garantir la traçabilitat per comprovar la conformitat dels serveis d'emmagatzematge.</p> <p>U2S2.3 - Resoldre incidències.</p>	<p>U2K6 - Mètodes de programació i planificació.</p> <p>U2K7 - Documentació per als serveis logístics.</p> <p>U2K8 - Sistema de gestió de magatzems.</p> <p>U2K9 - La traçabilitat i les seves eines.</p> <p>U2K10 - Gestió d'existències .</p>
<p>U2S3 - MILLORAR EL RENDIMENT DELS SERVEIS D'EMMAGATZEMATGE</p> <p>U2S3.1 - Dissenyar indicadors quantitatius i qualitius amb vista al progrés.</p> <p>U2S3.2 - Proposar accions correctives als responsables de la presa de decisions.</p> <p>U2S3.3 - Racionalitzar la disposició de les zones de magatzem i la ubicació dels productes.</p>	<p>U2K11 - Normativa relativa a les pràctiques socials, la salut, la seguretat i el medi ambient.</p> <p>U2K12 - Preus dels serveis d'emmagatzematge.</p> <p>U2K13 - Procediments per a la gestió d'incidents.</p> <p>U2K14 - Mètodes d'optimització del magatzem.</p>
<p><u>Indicadors de rendiment</u></p> <p>Les opcions relacionades amb el disseny de les solucions de magatzem són coherents i pertinents.</p> <p>La coordinació de les operacions del magatzem és rigorosa i eficaç.</p> <p>Es respecta la normativa.</p> <p>Els indicadors són precisos i adequats.</p> <p>Les solucions per a les accions correctives suggerides són pertinents.</p>	

Unitat número 3: Gestionar els actius i la tecnologia tenint en compte els reptes mediambientals, socials i econòmics

Habilitats	Coneixement
<p>U3S1 - ASSIGNAR ELS RECURSOS A LES ACTIVITATS U3S1.1 - Seleccionar un conjunt d'actius tenint en compte diverses restriccions. U3S1.2 - Adaptar els recursos o la capacitat en el moment de la implementació.</p>	<p>U3K1 - Recursos materials. U3K2 - Impacte ambiental, social i econòmic de les activitats de transport i emmagatzematge. U3K3 - Normativa vinculada als actius. U3K4 - Gestió del manteniment.</p>
<p>U3S2 - ESTABLIR UN PLA DE SEGURETAT I MANTENIMENT U3S2.1 - Aplicar procediments de funcionament sostenible. U3S2.2 - Planificar i anticipar una rutina de manteniment adequada. U3S2.3 - Identificar àrees de millora per al rendiment dels actius.</p>	<p>U3K5 - Control del consum de combustible U3K6 - Sistemes d'informació dedicats a les operacions de transport i emmagatzematge. U3K7 - Digitalització en el sector del transport i la logística. U3K8 - Sistemes de gestió del transport (TMS).</p>
<p>U3S3 - APROFITAR EL SISTEMA D'INFORMACIÓ U3S3.1 - Recollir i seleccionar les dades necessàries per a les operacions. U3S3.2 - Gestionar els equips informàtics i de comunicació relacionats amb les operacions. U3S3.3 - Analitzar els resultats del sistema d'informació per ajustar el rendiment.</p>	<p>U3K9 - Sistemes de gestió de magatzems (WMS). U3K10 - Gestió de les relacions amb els clients (CRM). U3K11 - Vigilància tecnològica.</p>
<p><u>Indicadors de rendiment</u> L'assignació dels recursos per a les activitats és eficient. El pla de seguretat i manteniment està establert i és avaluable. Els avantatges del sistema d'informació s'utilitzen i s'orienten als clients. Es respecta la normativa.</p>	

Unitat número 4: Gestionar la relació de servei

Habilitats	Coneixement
U4S1 - COMUNICAR-SE AMB SOCIS I CLIENTS U4S1.1 - Adaptar la comunicació als objectius utilitzant pràctiques professionals. U4S1.2 - Dirigir reunions professionals.	U4K1 - Eines i tècniques de comunicació oral i escrita. U4K2 - Dirigir reunions. U4K3 - Principis d'atenció al client. U4K4 - Càlcul de costos. U4K5 - Preus i estructures de preus. U4K6 - Condicions generals de venda. U4K7 - Mètodes d'avaluació del valor del client. U4K8 - Tècniques de negociació. U4K9 - Mètodes de prospecció. U4K10 - Seguiment de les empreses. U4K11 - Estudi de mercat. U4K12 - Comunicació professional oral i escrita en anglès amb un nivell B2 del marc comú europeu de referència per a les llengües.
U4S2 - PROPOSAR UNA OFERTA COMERCIAL U4S2.1 - Fixar el preu d'un servei. U4S2.2 - Dur a terme negociacions. U4S2.3 - Adaptar l'oferta de serveis. U4S2.4 - Proporcionar assessorament personalitzat al client.	
U4S3 - CONTROLAR ELS COMPROMISOS CONTRACTUALS U4S3.1 - Actuar amb orientació al client. U4S3.2 - Resoldre un conflicte.	
U4S4 - A LA PROSPECCió U4S4.1 - Elaborar un perfil dels clients potencials. U4S4.2 - Posar en marxa una supervisió de l'empresa.	
<u>Indicadors de rendiment</u> La comunicació amb els socis i clients està adaptada. L'oferta comercial s'adapta a les expectatives dels clients i als objectius comercials Es respecten els compromisos contractuals. Les opcions de prospecció són rellevants.	

Unitat número 5: Dirigir un equip

Habilitats	Coneixement
<p>U5S1 - GESTIONAR LES NECESSITATS DE COMPETÈNCIES U5S1.1 - Traçar els requisits de les competències. U5S1.2 - Dissenyar itineraris de formació. U5S1.3 - Contractar personal.</p>	<p>U5K1 - Normativa laboral. U5K2 - Gestió de recursos humans. U5K3 - Normativa social europea i nacional per a la indústria del transport. U5K4 - Normes de seguretat i salut. U5K5 - Procediments de contractació. U5K6 - Gestió d'equips. U5K7 - Tècniques de lideratge. U5K8 - Gestió de projectes. U5K9 - Principis de comunicació professional oral i escrita. U5K10 - Gestió de conflictes. U5K11 - Mètodes d'avaluació del personal.</p>
<p>U5S2 - COORDINAR EL TREBALL DE L'EQUIP U5S2.1 - Organitzar els fluxos de treball i facilitar el treball de l'equip. U5S2.2 - Motivar els membres de l'equip. U5S2.3 - Limitar els conflictes i proposar solucions. U5S2.4 - Aplicar el reglament intern.</p>	
<p>U5S3 - AVALUAR EL RENDIMENT DE L'EQUIP U5S3.1 - Avaluar el rendiment individual respecte als objectius prèviament assignats. U5S3.2 - Proposar solucions per millorar l'eficiència. U5S3.3 - Informar sobre la informació clau.</p>	
<p><u>Indicadors de rendiment</u> S'identifiquen les necessitats de competències. Les propostes de formació contínua són rellevants. El procés de contractació és coherent amb les normes professionals. Els instruments utilitzats per a la coordinació de l'equip estan adaptats i són eficaços. Es preveu la gestió de conflictes. Els instruments utilitzats per avaluar el rendiment de l'equip són rellevants. Les solucions per millorar l'eficiència són rellevants. Els informes són estructurats, pertinents i útils per a la presa de decisions.</p>	