

European Skills for International Trade & Logistics

Definición del trabajo

Director/a Operacional de Transporte y Logística

(Transport and Logistics Operational Manager)

Alcance de divulgación

Informe público

Resultado del proyecto

O2

Autor(es)

AFT

Contribuidor(es)

*Asetrans, Institut de Vic,
Kaufmännische Schule 1, NETINVET*

Fecha de entrega

Febrero de 2022

Estado

Definitivo



ESITL

A Netinvet Project



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

1 Definición del trabajo

El/la Director/a Operacional de Transporte y Logística trabaja en el sector de los servicios logísticos y gestiona operaciones relacionadas con el reenvío de mercancías a nivel nacional o internacional.

El/la Director/a Operacional de Transporte y Logística organiza, coordina y supervisa las operaciones de transporte de mercancías por carretera, ferrocarril, aire, mar, vías navegables interiores o utilizando operaciones multimodales en mercados locales, regionales, nacionales, europeos (UE) e internacionales. También puede ser necesario gestionar los servicios logísticos asociados al transporte. En un contexto de comercio globalizado, el sector del transporte y la logística se ve fuertemente afectado por el rápido progreso tecnológico y con políticas ambientales más amplias y con unos requisitos más exigentes, y está en constante movimiento en busca de la innovación. En consecuencia, el/la Directora/a Operacional de Transporte y Logística necesita anticiparse a futuras evoluciones y buscar constantemente optimizar las operaciones de transporte mediante software profesional especializado y teniendo en cuenta los requisitos de desarrollo sostenible para satisfacer la creciente demanda de movilidad verde e inteligente. Ante esta necesidad de optimización, está al día de los avances técnicos tanto en lo que se refiere a la movilidad (vehículos, equipos de manipulación, etc.) como a los equipos informáticos utilizados por su organización. Para optimizar la rentabilidad de las operaciones, debe demostrar, además, un buen sentido de las habilidades de compra y venta. Contribuye a la identificación de oportunidades de mercado y a la definición de objetivos estratégicos, e implementa las decisiones tomadas por la dirección. Además, coordina las operaciones entre los diferentes servicios de la empresa y/o socios y clientes externos. En este sentido, se encarga tanto de la gestión como de la dirección de equipos.

Para tener éxito en su puesto de trabajo, el/la Director/a Operacional de Transporte y Logística debe tener fuertes competencias transversales. Debe ser capaz de trabajar en equipo y bajo presión. En cuanto a los aspectos comerciales y de gestión de su cargo, debe ser flexible, responsable y autónomo, y demostrar habilidades de liderazgo. En cuanto al uso de las lenguas, debe tener un buen dominio de las lenguas utilizadas en el entorno laboral y del inglés. También tiene un buen conocimiento del entorno económico, jurídico y profesional.

2 Tipo de organizaciones

Los siguientes tipos de organizaciones requieren los servicios de un/a Director/a Operacional de Transporte y Logística:

- Empresas de transporte de mercancías.
- Transporte especializado (servicios de mudanza, transporte bajo temperaturas controladas, transporte de mercancías peligrosas, ...).
- Alquiler de vehículos comerciales.
- Empresas de industria o distribución que requieren un coordinador para sus necesidades de transporte (transporte de cuenta propia o servicios de transporte subcontratados).
- Proveedores de servicios logísticos.

El/la Director/a Operacional de Transporte y Logística se preocupa por todos los medios de transporte de mercancías: carretera, ferrocarril, aéreo, marítimo, vías navegables, incluidas las operaciones multimodales e intermodales.

3 Cargo y funciones

La función del Director/a Operacional de Transporte y Logística es cada vez más importante y clave para dar respuesta a los crecientes requerimientos económicos, tecnológicos, sociales y legales.

Su función varía significativamente en función del tamaño y los objetivos de la empresa que lo emplea. En general, tendrá más responsabilidades en una empresa pequeña que en un gran grupo.

En este sentido, y dependiendo de la experiencia laboral, el cargo que ocupa puede ir desde secretario de oficina hasta jefe de departamento o jefe de almacén. En general, el/la Director/a Operacional de Transporte y Logística tiene una posición de liderazgo y gestiona un equipo. En la mayoría de los casos, es trabajadora por cuenta ajena, pero como titular de una PYME, también puede tener la condición de autónomo.

En cuanto a la jerarquía, el/la Director/a Operacional de Transporte y Logística informará directamente al responsable de la empresa o al responsable de operaciones y/o logística en una PYME. En una empresa más grande, puede informar al director de operaciones, al responsable de logística, al jefe de transporte (a nivel nacional e internacional) o a un gestor de compras de transporte, según las circunstancias.

Las funciones y cargos dentro de la organización también pueden variar significativamente en función de la experiencia profesional del Director/a Operacional de Transporte y Logística y del tamaño de la empresa.

3.1 Recién graduados en su primera experiencia profesional:

- Operador de transporte/agente/empleado.
- Responsable operativo/supervisor de transporte y logística.
- Agente de reenvío aéreo/marítimo/multimodal.
- Personal administrativo de servicios de transporte.
- Administrador de transportes.
- Coordinador/planificador de tráfico.
- Chárter/transitario.
- Distribuidor.
- Auxiliar de declaración aduanera.
- Servicios de transporte de agentes comerciales.
- Técnico de servicio posventa.
- Auxiliar de explotación de almacén.
- Gestor de ensambladores de carga/descarga.
- etc.

3.2 Después de algunos años de experiencia laboral:

- Gestor de tráfico.
- Jefe de operaciones.
- Jefe de transporte.
- Gestor de instalaciones de almacén o almacenamiento.
- Oficial de aduanas.
- Responsable de operaciones de transporte de mercancías.
- Gestor de rutas exteriores.
- Gestor de agencias de transporte/Gestor de oficinas de transporte.

- Gestor de líneas.
- Gestor de envíos.
- Gestor de flotas.
- Gestor de envíos.
- Gestor comercial.
- etc.

Un/a Director/a Operacional de Transporte y Logística (nivel 5 del EQF) tiene derecho a crear o dirigir una empresa de transporte. En este sentido, los Directores/as Operacionales de Transporte y Logística pueden ocupar el cargo de Director/a de una empresa de transporte. Este es el caso principalmente de empresas muy pequeñas o familiares cuando las generaciones más jóvenes acceden a puestos directivos. Sin embargo, esta vía no afecta a la mayoría de Directores/as Operacionales de Transporte y Logística, por lo que esta posibilidad no está incluida en el listado anterior.

4 Entorno y perspectivas económicas, tecnológicas y sociales

Las innovaciones tecnológicas, el cambio de estilos de vida, un entorno cada vez más competitivo, así como las nuevas normativas y políticas ambientales han transformado el sector del transporte y la logística (Tyl) en los últimos años.

Las nuevas tecnologías tienen un gran impacto en el sector del transporte. La integración de las tecnologías de la información y el uso de conceptos de digitalización (por ejemplo, “blockchain”, inteligencia artificial, automatización o robotización) y herramientas (por ejemplo, seguimiento y seguimiento de operaciones y mercancías en cualquier momento durante el envío, métodos de mapeo, tecnologías digitales a bordo de vehículos o procedimientos desmaterializados) están transformando profundamente los puestos de trabajo del sector. En los próximos años, el/la Director/a Operacional de Transporte y Logística tendrá que hacer frente a cada vez más vehículos automatizados y nuevas formas de organización del transporte (por ejemplo, esquemas de escamoteo, el movimiento de camiones en un convoy, conectados a través de Wi-Fi, para una mejor economía del combustible), que no sólo influirán en la organización del propio transporte, sino también en la manera de gestionar la actividad de los conductores. Esta rápida evolución y flujo permanente de información impactan fuertemente en el lugar de trabajo y requieren una gestión ágil de los datos.

El sector logístico ha crecido significativamente en los últimos años. La logística tiene lugar en mercados globalizados y, por lo tanto, requiere estrategias internacionales. Al mismo tiempo, la tendencia hacia un consumo más sostenible aumenta la importancia de los mercados locales e interregionales. Las nuevas tendencias de los consumidores y el aumento del comercio en línea (comercio electrónico) influyen fuertemente en la cadena de suministro general y las actividades de transporte. Las expectativas de los clientes están creciendo en cuanto a los plazos de entrega, los precios, los servicios a medida y los procedimientos respetuosos con el medio ambiente. Además, la competencia en el sector se está intensificando debido a la llegada de nuevos actores.

Por lo tanto, las empresas de transporte deben adoptar un enfoque de futuro para adaptarse tanto a las regulaciones cambiantes como a las expectativas del mercado. El seguimiento de las novedades y novedades del transporte, la búsqueda de opciones innovadoras de “B to B”, “B to C” y entrega de último kilómetro, así como la necesidad de repensar las organizaciones y esquemas de transporte tienen un impacto considerable en las condiciones en las que se desarrolla y se desarrollará la profesión durante los próximos años. Como resultado, se puede considerar la creación de plataformas

colaborativas y asociaciones entre empresas de transporte con el objetivo de mantenerse competitivas, proponer servicios orientados al cliente y alcanzar expectativas y certificaciones de calidad.

La creciente conciencia de los peligros del cambio climático entre los ciudadanos y el mundo económico está llevando a una mayor atención en materia medioambiental. Las agendas políticas globales convergen hacia 2030 y más allá para disminuir el impacto ambiental de la economía y la industria (por ejemplo, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada por todos los Estados miembros de las Naciones Unidas en 2015). Según la Comisión Europea (UE), el transporte causa casi una cuarta parte de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de Europa y es la principal causa de contaminación del aire en las ciudades. La UE identificó tres áreas prioritarias de actuación:

1. Aumentar la eficiencia del sistema de transporte aprovechando las tecnologías digitales, los precios inteligentes y fomentar aún más el cambio hacia modos de transporte de emisiones más bajos.
2. Acelerar el despliegue de energía alternativa de bajas emisiones para el transporte (por ejemplo, biocombustibles avanzados, electricidad, hidrógeno y combustibles sintéticos renovables).
3. Avanzar hacia vehículos de emisión cero.

En este contexto, se están adoptando nuevas regulaciones legales y administrativas (por ejemplo, zonas de bajas emisiones en los centros de las ciudades). En consecuencia, los enfoques sostenibles deben integrarse cada vez más en el modelo de desarrollo de las empresas de TyL. La tendencia se dirige hacia el desarrollo e implementación de actividades de responsabilidad social corporativa (RSC), de manera que a medida que las empresas de TyL buscan mejorar su imagen con sus clientes, la ecomovilidad se convierte en un elemento en su campo de ventas.

El sector de la TyL tiene un impacto global sustancial, ya que otros sectores económicos confían en su eficiencia para desarrollarse. Es, por tanto, más que una cuestión de movilidad: es un factor de competitividad para la economía a nivel nacional y de la UE. No obstante, el sector sufre desde hace muchos años una falta de atractivo y lucha por atraer nueva mano de obra, especialmente conductores cualificados y operadores logísticos. El sector, además, se enfrenta a dificultades para contratar mujeres, por lo que son muy necesarias las medidas de igualdad de género. El problema se agrava con el relevo generacional y la próxima jubilación de una parte importante de la plantilla del sector. En consecuencia, hay una gran necesidad de mejorar su imagen global, de hacer más visible su papel económico esencial en el funcionamiento de nuestra sociedad y de informar a los jóvenes sobre las oportunidades profesionales. Los/las Directores/as Operacionales de Transporte y Logística deberán hacer frente a estas dificultades de contratación y a una facturación creciente, y deberán ejercer una gestión cada vez más sensible y compleja para retener a los conductores y operadores logísticos dentro de la empresa.

5 Actividades y tareas

Actividad 1: Implementación de operaciones de transporte de mercancías

A1T1 Evaluación de la viabilidad de las operaciones de transporte

A1T2 Organización y realización de operaciones de transporte

A1T3 Seguimiento de operaciones de transporte

A1T4 Evaluación de operaciones de transporte

Contexto laboral y deberes profesionales

A partir de una solicitud del cliente, el/la Directora/a Operacional de Transporte y Logística se encarga de la evaluación de viabilidad de la operación de transporte. Por lo tanto, se asegura de estar en posesión de toda la información y recursos humanos necesarios.

Organiza operaciones ad hoc o programadas teniendo en cuenta los requisitos económicos, ambientales, sociales y legales, supervisa su progreso y evalúa sus resultados.

Es posible que se le requiera la tramitación de trámites aduaneros.

En cuanto al uso de las lenguas, debe tener un buen dominio de las lenguas utilizadas en el entorno laboral y del inglés. Debe ser capaz de utilizar paquetes de software ofimático y software profesional específico para llevar a cabo esta actividad.

El/la Director/a Operacional de Transporte y Logística debe procurar continuamente optimizar las operaciones de transporte para mantenerse competitivo y responder al aumento de las expectativas y requerimientos sociales de los clientes en cumplimiento de las normas, normas de seguridad y requisitos aduaneros.

Como gestor operativo, puede fomentar el desarrollo de una economía sostenible y el proceso global de ecologización a través de sus acciones y decisiones.

El/la Director/a Operacional de Transporte y Logística informa al director de operaciones, sucursal o departamento, que decidirá sobre el nivel de autonomía del que deberá rendir cuentas.

El tamaño de la empresa es un factor importante para establecer el grado de responsabilidad.

Información relevante para trabajar	Equipamiento necesario para la asignación	Contactos profesionales
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto profesional. - Consulta del cliente. - Los tipos de mercancías. - Solicitud de presupuesto. - Tarifas de la empresa. - Información sobre el cliente. - Normativa aplicable. - Documentación legal, económica y comercial. - Documentación técnica. - Descripción de las limitaciones y medios de transporte. - Descripción de las unidades de carga. - Documentación específica para empresas internacionales. - Documentos necesarios para operaciones aduaneras. - Procedimientos internos e instrucciones de funcionamiento. - Diagramas de planificación. - Condiciones de subcontratación, documentación. - Procedimientos de calidad. - Protocolos de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mapas del área cubierta por la actividad de la empresa - Medios de transporte - Recursos humanos - Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) - Herramientas para garantizar el seguimiento y el seguimiento - Sistemas de Gestión del Transporte ("TMS") - Herramientas de gestión de relaciones con los clientes ("CRM"). - Software de planificación y gestión. - Software de optimización de rutas. - Geolocalización. - Software de optimización de carga. - Tecnologías en vehículos. - Equipos de manipulación. - Envases y consumibles. 	<p><u>Interno</u></p> <p>Está en contacto con los departamentos de ventas y contabilidad, el gerente de depósitos y el gerente de salud, seguridad y medioambiente "HSQE" y / o RSC.</p> <p>Coordina al personal de operaciones, conductores y personal de manipulación.</p> <p><u>Externo</u></p> <p>Está en contacto directo con clientes, subcontratistas y autoridades públicas locales o regionales.</p> <p>Es posible que tenga que establecer contactos internacionales.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Información relevante para hacer frente a las averías y/o quejas. - Los "KPI" de la empresa y las limitaciones económicas. - Objetivos de desarrollo sostenible de la empresa. - Enfoque de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) (económica, ambiental, social) 	<ul style="list-style-type: none"> - Protección, asfixia y aseguramiento de material para paquetes/productos. - Herramientas de seguridad de carga. - Soportes de carga. - Uno o más muelles de carga. - Zonas de entrega y almacenaje. - Equipos de control y recuento. - Contenedores de reciclaje. 	
<p><u>Resultados esperados</u></p> <p>Una respuesta detallada y bien argumentada a una consulta o solicitud de presupuesto del cliente.</p> <p>Presupuesto correctamente calculado.</p> <p>Una operación o plan de transporte que cumpla las expectativas del cliente, teniendo en cuenta los imperativos de seguridad, calidad, restricciones sociales y ambientales, eficiencia y rentabilidad.</p> <p>Cumplimiento de la normativa vigente.</p> <p>Seguimiento preciso de la operación mediante herramientas de soporte digital disponibles.</p> <p>Indicadores de resultados precisos (gestión de la información).</p> <p>Operaciones de transporte optimizadas reduciendo externalidades negativas.</p> <p>Informes periódicos y precisos a su supervisor directo.</p> <p>Recomendaciones que permitan posibles mejoras en los procedimientos.</p>		

Actividad 2: Organización y gestión de actividades de almacén asociadas al transporte

A2T1 Diseñando soluciones de almacén asociadas al transporte

A2T2 Coordinación de operaciones de almacén

A2T3 Control de procesos de almacén

Contexto laboral y deberes profesionales

En el marco de una cadena de suministro identificada (global), el/la Director/a Operacional de Transporte y Logística es colaborador de una operación o de un plan de transporte, mediante el cual es responsable de organizar los medios logísticos necesarios desde la recepción de las mercancías hasta su carga, incluyendo el almacenamiento y preparación de los pedidos.

Utiliza los recursos físicos disponibles para garantizar la prestación eficiente de los servicios.

Puede llevar a sugerir mejoras y a participar en el diseño de la organización del almacén.

En cuanto al uso de las lenguas, debe tener un buen dominio de las lenguas utilizadas en el entorno laboral y del inglés.

El/la Director/a Operacional de Transporte y Logística informa al director de operaciones, sucursal o departamento, que decidirá sobre el nivel de autonomía del que deberá rendir cuentas.

El tamaño de la empresa es un factor importante para establecer el grado de responsabilidad.

Información relevante para trabajar	Equipamiento necesario para la asignación	Contactos profesionales
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto profesional. - Especificaciones. - Consulta del cliente. - Documentación legal, económica y comercial. - Tipos de mercancías. - Plan de organización de almacenes. - Procedimientos operativos de almacén. - Procedimientos de calidad. - Protocolos de seguridad. - Documentación técnica. - Procedimientos internos e instrucciones de funcionamiento. - Diagramas de planificación. - Los "KPI" de la empresa y las limitaciones económicas. - Objetivos de desarrollo sostenible de la empresa. - Enfoque de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) (económica, ambiental, social). 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de manipulación y almacenamiento. - Envases y consumibles. - Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). - Protección, asfixia y aseguramiento de material para paquetes/productos. - Equipos de control y recuento. - Contenedores de reciclaje. - Herramientas para garantizar el seguimiento y el rastreo. - Sistemas de Gestión de Almacenes ("WMS"). - Software de planificación y gestión. 	<p><u>Interno</u></p> <p>Está en contacto con todos los departamentos.</p> <p>Supervisa al personal de manipulación y, posiblemente, a los conductores.</p> <p><u>Externo</u></p> <p>Puede estar en contacto con otras empresas o subcontratistas como parte de un sistema nacional o internacional.</p> <p>Puede estar en contacto con las autoridades públicas locales o regionales.</p>

Resultados esperados

Una respuesta detallada y bien argumentada a las especificaciones.

Presupuesto correctamente calculado.

Servicios logísticos que satisfacen las expectativas del cliente prestando atención a los imperativos de calidad, seguridad, restricciones sociales y ambientales, eficiencia y rentabilidad.

Cumplimiento de la normativa vigente.

Indicadores precisos de resultados y calidad (gestión de la información).

Informe periódico y preciso a su supervisor directo.

Recomendaciones que permitan posibles mejoras en los procedimientos.

Actividad 3 Gestión de activos asociada al transporte

A3T1 Gestión de recursos físicos

A3T2 Gestión de herramientas digitales

Contexto laboral y deberes profesionales		
<p>Para llevar a cabo las actividades 1 y 2, el/la Director/a Operacional de Transporte y Logística necesita diversos recursos físicos, como vehículos, manipulación, aseguramiento o equipos de almacenamiento, etc. Por tanto, se asegura de estar en posesión de todo el equipo necesario. En este contexto, también se encarga de planificar y organizar el mantenimiento de los recursos físicos.</p> <p>El/la Director/a Operacional de Transporte y Logística elige los recursos a utilizar con el objetivo de reducir el impacto ambiental de la actividad de transporte y/o almacenamiento.</p> <p>Además, debe ser capaz de utilizar suites de software ofimáticas y software profesional específico para llevar a cabo esta actividad. El uso de herramientas digitales para la labor del Director/a Operacional de Transporte y Logística continuará aumentando en los próximos años.</p> <p>El/la Director/a Operacional de Transporte y Logística informa al director de operaciones, sucursal o departamento, que decidirá sobre el nivel de autonomía del que deberá rendir cuentas.</p> <p>El tamaño de la empresa es un factor importante para establecer el grado de responsabilidad.</p>		
Información relevante para trabajar	Equipamiento necesario para la asignación	Contactos profesionales
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto profesional. - Planificación de mantenimiento. - Documentación técnica. - Normativa aplicable. - Tipos de mercancías. - Descripción de las limitaciones y medios de transporte. - Descripción de las unidades de carga. - Procedimientos internos e instrucciones de funcionamiento. - Información relevante para hacer frente a los fallos. - Procedimientos de calidad. - Protocolos de seguridad. - Diagramas de planificación. - Los "KPI" de la empresa y las limitaciones económicas. - Objetivos de desarrollo sostenible de la empresa. - Enfoque de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) (económica, ambiental, social). - Normas de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Medios de transporte. - Equipos de manipulación, aseguramiento y almacenamiento. - Herramientas de seguridad de carga. - Soportes de carga. - Uno o más muelles de carga. - Zonas de entrega y almacenaje. - Equipos de control y recuento. - Contenedores de reciclaje. - Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). - Herramientas para garantizar el seguimiento y el seguimiento. - Sistemas de Gestión del Transporte ("TMS"). - Sistemas de Gestión de Almacenes ("WMS"). - Herramientas de gestión de relaciones con los clientes ("CRM"). - Software de planificación y gestión. - Software de optimización de rutas. - Geolocalización. - Software de optimización de carga. - Tecnologías en vehículos. 	<p><u>Interno</u></p> <p>Está en contacto con todos los departamentos, especialmente con el departamento de mantenimiento.</p> <p><u>Externo</u></p> <p>Puede estar en contacto con otras empresas o subcontratistas como parte de un sistema nacional o internacional.</p> <p>Puede estar en contacto con los servicios públicos, las autoridades públicas locales o regionales.</p>
Resultados esperados		
<p>Cumplimiento de la planificación de mantenimiento de los recursos físicos de acuerdo con la normativa aplicable.</p> <p>Planificación bien organizada de la disponibilidad de recursos físicos.</p> <p>Optimización del uso de herramientas digitales para apoyar las actividades operativas.</p> <p>Informes periódicos y precisos a su supervisor directo.</p> <p>Recomendaciones que permitan posibles mejoras en los procedimientos.</p>		

Actividad 4: Gestión de la relación de servicio

A4T1 *Comunicación con socios y clientes*

A4T2 *Preparación de las tarifas*

A4T3 *Negociación y seguimiento de los compromisos contractuales*

A4T4 *Identificación de nuevas oportunidades de mercado*

<u>Contexto laboral y deberes profesionales</u>		
<p>En contacto directo con socios y clientes, el/la Director/a Operacional de Transporte y Logística construye una relación de servicio duradera en un entorno altamente competitivo. Para ello, desarrolla una adecuada gama de servicios de transporte y logística y colabora con otras empresas (por ejemplo, a través de plataformas colaborativas, agrupaciones, etc.) para satisfacer las expectativas crecientes de los clientes.</p> <p>Negocia y supervisa los contratos, investiga las quejas y se ocupa de conflictos en estrecho contacto con expertos en seguros y asesores legales.</p> <p>Puede hacer algunas prospecciones con empresas asociadas y debe ser capaz de identificar nuevas oportunidades de mercado, especialmente para opciones de transporte más inteligentes y sostenibles.</p> <p>En cuanto al uso de las lenguas, debe tener un buen dominio de las lenguas utilizadas en el entorno laboral y del inglés. Debe ser capaz de hacer un llamamiento a las TIC disponibles para asegurar estas actividades</p> <p>El/la Director/a Operacional de Transporte y Logística gestiona las relaciones del departamento mientras informa a su gerente, que determina el nivel de autonomía del que será responsable.</p> <p>El tamaño de la empresa es un factor importante en la definición de su competencia y el alcance de su responsabilidad.</p>		
Información relevante para trabajar	Equipamiento necesario para la asignación	Contactos profesionales
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto profesional. - Consultas de clientes y clientes potenciales. - Información sobre clientes y perspectivas. - Información sobre proveedores y colaboradores. - Ofertas de proveedores y colaboradores. - Detalles de las restricciones. - Tarifas de la empresa. - Condiciones de pago. - Procedimientos internos e instrucciones de funcionamiento. - Condiciones de subcontratación. - Contratos modelo, acuerdos escritos, especificaciones. - Contratos de seguro. - Códigos y normativa para el sector del transporte y la logística. - Procedimientos de calidad. - Protocolos de comunicación de la empresa. - Información relevante para hacer frente a las averías y/o quejas. - Documentación comercial, jurídica y económica. - Documentación técnica. - Documentación específica para empresas internacionales. - Los "KPI" de la empresa y las limitaciones económicas. - Objetivos de desarrollo sostenible de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bases de datos de clientes, proveedores y subcontratistas. - Herramientas de gestión de relaciones con los clientes ("CRM"). - Software de planificación y gestión. - Mapas del sistema y descripciones de recursos de transporte. - Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). 	<p><u>Interno</u></p> <p>Está en contacto con todos los departamentos.</p> <p><u>Externo</u></p> <p>Está en contacto directo con socios (prospectados, proveedores, subcontratistas, aseguradoras, etc.) y clientes.</p> <p>Es posible que tenga que establecer contactos internacionales.</p>

<p>- Enfoque de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) (económica, ambiental, social).</p>		
<p><u>Resultados esperados</u> Una relación de servicio sostenible. Respuestas adecuadas. Buen dominio de los idiomas utilizados en el entorno laboral y del inglés. Conseguir la fidelización de los clientes en un entorno cada vez más competitivo. Contratos que cumplan con la normativa vigente y de acuerdo con la política de la empresa y los requisitos de desarrollo sostenible/RSC. Respeto a los objetivos comerciales. Propuestas para hacer frente a quejas y conflictos. La actualización y mejora periódica de bases de datos/herramientas "CRM". Informe periódico y preciso a su supervisor directo.</p>		

Actividad 5: Gestión de equipos

A5T1 Identificación de requisitos de personal

A5T2 Participación en el proceso de selección

A5T3 Organización de actividades de trabajo diarias

A5T4 Gestión de conflictos

A5T5 Evaluación del rendimiento de los miembros del equipo

<p><u>Contexto laboral y deberes profesionales</u> Como parte de sus responsabilidades, el/la Director/a Operacional de Transporte y Logística está obligado a gestionar un equipo. Asigna las diferentes tareas a realizar en cumplimiento de los procedimientos de la empresa y de acuerdo con las competencias de cada uno. Garantiza la seguridad del personal. Contribuye a la mejor organización de su área de responsabilidad e identifica las nuevas necesidades de personal. En una PYME, puede estar involucrado en la contratación. Dirige el equipo y fomenta la implicación y el trabajo colaborativo. Participa en el desarrollo de competencias. Es posible que se le pida la gestión de conflictos individuales. Supervisa el rendimiento del equipo con diferentes herramientas, incluidas entrevistas individuales. El/la Director/a Operacional de Transporte y Logística supervisa un equipo según su grado de autoridad. El tamaño de la empresa es un factor importante para establecer el grado de autoridad/responsabilidad.</p>		
<p>Información relevante para trabajar</p>	<p>Equipamiento necesario para la asignación</p>	<p>Contactos profesionales</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto profesional. - Normativa laboral. - Normativa nacional de transportes. - Normativa europea de transporte. - Convenios entre colaboradores sociales. - Definición de puestos de trabajo y deberes. - Procedimientos internos de la empresa. - Métodos de gestión. - Métodos de evaluación. - Métodos de resolución de conflictos. - Objetivos de desarrollo sostenible de la empresa. - Enfoque de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) (económica, ambiental, social). 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). - Software de planificación y gestión. 	<p><u>Interno</u></p> <p>Está en contacto con los departamentos de recursos humanos, administración y contabilidad.</p> <p>Supervisa al personal.</p> <p><u>Externo</u></p> <p>Puede tener contacto con departamentos gubernamentales, autoridades locales y proveedores de servicios.</p>
<p><u>Resultados esperados</u> Cumplimiento de la normativa vigente. Indicadores de resultados precisos (gestión de la información). Informe periódico y preciso a su supervisor directo. Recomendaciones que permitan posibles mejoras en la gestión del equipo. Prevención y resolución de conflictos individuales. La anticipación de las habilidades y necesidades formativas. Evaluación periódica de las actuaciones.</p>		