

## ANEXO II

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Tráfico de viajeros por carretera

**Código:** COML0111

**Familia profesional:** Comercio y marketing

**Área profesional:** Logística comercial y gestión del transporte

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:**

COM623\_3 Tráfico de viajeros por carretera (RD 1038/2011, de 15 de julio)

**Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:**

UC2059\_3: Establecer y organizar planes de transporte de viajeros por carretera.

UC2060\_3: Gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros por carretera.

UC2061\_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera.

UC1464\_2: Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar.

**Competencia general:**

Organizar planes de transporte de viajeros por carretera y gestionar y supervisar el tráfico de las operaciones y servicios, en el ámbito urbano e interurbano, de operaciones de transporte interior e internacional, de acuerdo a las especificaciones recibidas y normativa vigente, en el marco de los objetivos de calidad, regularidad y puntualidad establecidos por la organización.

**Entorno Profesional:**

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional por cuenta propia y ajena, en el departamento de tráfico de empresas de transporte de viajeros, empresas municipales de transporte de viajeros y estaciones de viajeros por carretera, del ámbito público y privado, organizando y supervisando las operaciones, vehículos y conductores, en contacto directo con los clientes y viajeros.

Sectores productivos:

En el sector de transporte, en el subsector de transporte de viajeros por carretera y actividades anexas al transporte de viajeros por carretera, estaciones de autobús u otras.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

1315.1074 Jefes de tráfico en empresas de transporte, en general.

- Jefe de tráfico de empresas de transporte por carretera de viajeros.  
Jefes de operaciones de empresas de transporte por carretera de viajeros.
- 1315.1056 Inspectores de empresas de transporte.  
Inspectores de viajeros por carretera.
- 4123.1061 Jefes de estación de transportes por carretera y/o ferrocarril.  
Jefes de estación de autobuses.  
Administrativos del departamento de tráfico de transporte por carretera de viajeros.
- 4123.1041 Empleados administrativos de los servicios de transporte, en general.
- 4123.1023 Agentes de transporte, en general.

**Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

Para el ejercicio de las actividades de transporte interior e internacional de viajeros por carretera, la Dirección General de Transporte Terrestre exige disponer de competencia profesional.

**Duración de la formación asociada:** 450 horas.

**Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

- MF2059\_3: Organización de planes de transporte de viajeros por carretera. (120 horas)
- UF2219: Diseño de planes de transporte en el transporte de viajeros por carretera. (80 horas)
  - UF2220: Formación de precios y tarifas del transporte de viajeros por carretera. (40 horas)
- MF2060\_3: Gestión de operaciones de transporte de viajeros por carretera. (110 horas)
- UF2221: Gestión, control y calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera. (80 horas)
  - UF2222: Seguridad y prevención de riesgos en el transporte de viajeros por carretera (30 horas).
- MF2061\_3: (Transversal) Gestión administrativa de operaciones de transporte por carretera (90 horas)
- UF2223: Gestión documental de los servicios de transporte por carretera (60 horas)
  - UF2224: Gestión de seguros en el transporte por carretera (30 horas)
- MF1464\_2: (Transversal) Atención e información a los viajeros del autobús o autocar. (50 horas)
- MP0460: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Tráfico de viajeros por carretera (80 horas)

**Vinculación con capacitaciones profesionales:**

La formación de este certificado sirve de soporte formativo parcial para preparar el examen oficial de competencia profesional para el ejercicio de la actividad del transporte interior e internacional de viajeros por carretera convocado por las autoridades competentes.

Los certificados de competencia profesional serán expedidos por el Ministerio de Fomento o por las comunidades autónomas que resulten competentes en virtud de las facultades delegadas por la Ley Orgánica 5/1987, de 30 de julio, a las personas previstas en el artículo 34.1 del ROTT y en esta Orden. Dichas personas serán inscritas en el apartado correspondiente del Registro General de Transportistas y de Empresas

de Actividades Auxiliares y Complementarias del Transporte, en los términos que señala el número 1 del artículo 50 del ROTT, a cuyo fin, las Comunidades Autónomas habrán de remitir relación de los que expidan a la Dirección General de Ferrocarriles y Transportes por Carretera, haciendo constar los datos que ésta determine.

## II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### Unidad de competencia 1

**Denominación:** ESTABLECER Y ORGANIZAR PLANES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA.

**Nivel:** 3

**Código:** UC2059\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Obtener y organizar la información y criterios necesarios, utilizando fuentes de información del sector y la organización, para la determinación de los recursos y características de los distintos tipos de operaciones de transporte de viajeros, respetando la normativa vigente y normas de prevención de riesgos.

CR1.1 La información relevante y fiable de las variables necesarias para la planificación de servicios de transporte de viajeros por carretera se obtiene explotando las fuentes de información secundaria del mercado del transporte de viajeros, plan de prevención de riesgos laborales (PRL) y la información interna de la organización.

CR1.2 La frecuencia, volumen de viajeros e información necesaria de los servicios de transporte a realizar se identifican, a partir del pliego de condiciones en el caso de concesiones y de acuerdo con el tipo de servicios de transporte de viajeros: regular, discrecional, permanente, urbano interurbano, interior e internacional.

CR1.3 La información de tráfico que afecta a la planificación de los servicios de transporte y sus itinerarios se obtiene con regularidad de los responsables de tráfico, municipal e interior, de las fuentes de información fiables y observatorios de tráfico, señalando horas punta, restricciones locales permanentes o temporales de circulación u otras.

CR1.4 Los aspectos y variables de los servicios de transporte de viajeros que supongan aumento o disminución del volumen de viajeros y de la capacidad de los vehículos disponibles, se determinan considerando al menos ventas anticipadas, festividades, vacaciones, picos de actividad, nuevas explotaciones y bajas de larga duración.

CR1.5 La información necesaria, no obtenida de fuentes secundarias e internas, se obtiene aplicando métodos sencillos de búsqueda de información primaria, a través de cuestionarios de satisfacción y determinación de necesidades del viajero.

CR1.6 La información de los servicios de transporte que presta la organización: volumen de viajeros, rutas, vehículos, conductores, servicios u otros se registra y actualiza periódicamente, aplicando los criterios organizativos y utilizando las aplicaciones de gestión de la información.

RP2: Determinar la flota de vehículos y los elementos necesarios para la prestación de los servicios de transporte de viajeros, a partir del plan de transporte definido por la organización, respetando la normativa interior e internacional relativa al transporte de viajeros, condiciones de prestación de las concesiones y previsión de los servicios necesarios.

CR2.1 Las características de los vehículos de transporte público de viajeros se determinan en función de las características de los servicios que se van a prestar señalando al menos: capacidad según el número y demanda prevista de viajeros, tipo de transporte: urbano o interurbano, necesidades especiales de viajeros: rampas de acceso, anclajes interiores para sillas de ruedas u otros dispositivos de seguridad.

CR2.2 El equipo y/o accesorios necesarios para asegurar la estabilidad, calidad y seguridad de los viajeros se definen según el tipo de vehículo, tipos de servicios, normativa de seguridad, y/o recomendaciones del fabricante o proveedor de los vehículos.

CR2.3 Las medidas de prevención de riesgos laborales se extraen del PRL determinando los medios y recursos necesarios en relación a los vehículos y prestación de los servicios.

CR2.4 Las alternativas de subcontratación, empresas más significativas, los precios y tarifas de referencia en el mercado de la zona de influencia de la empresa se determinan de forma que se pueda recurrir a sus servicios y subcontratación con garantía de calidad.

CR2.5 Las alternativas de prestación de servicios utilizando vehículos propios y ajenos, contratados en alquiler con exclusividad, puntual o esporádicamente, se analizan proponiendo la más adecuada en función del nivel de servicio y necesidades de los viajeros.

CR2.6 Las necesidades de renovación de la flota de vehículos se determina analizando las características de los vehículos propios, previsión de servicios, estado y características de los mismos, elaborando un informe económico para la toma de decisiones de adquisición y venta de vehículos de la organización.

CR2.7 La documentación técnica y administrativa de los vehículos para realizar los servicios de transporte se comprueba que cumplen con la normativa vigente en materia de transporte y circulación, edad del vehículo, vigencia de los permisos u otros.

CR2.8 Los vehículos y equipos y accesorios necesarios para la ejecución de los servicios de transporte de viajeros por carretera previstos se comparan analizando y valorando las ofertas de los fabricantes y proveedores de vehículos, según criterios económicos y de calidad de la organización para la toma de decisiones por parte de la organización.

RP3: Aplicar criterios económicos y de formación de precios en el transporte de viajeros público y privado a partir de la optimización de la estructura de costes de los servicios, las líneas y su recorrido, para la determinación de la tarifa, precio del billete o servicio.

CR3.1 Los costes del servicio de transporte se obtiene de la información contable calculando la cuantía económica por centro de costes considerando al menos:

- Costes fijos
- Costes variables por km y viajero.

CR3.2 El coste por kilómetro y por viajero se calcula, según distintas previsiones de tráfico y volumen de usuarios, utilizando las herramientas y aplicaciones de cálculo adecuadas.

CR3.3 El coste del sistema de distribución por vehículo y viajero se calcula considerando los ratios de coste por kilómetro recorrido, coste en vacío, y coste por viajero entre otros.

CR3.4 Las posibles desviaciones en los costes por kilómetro, línea, cliente, viajero y servicio se analizan considerando modificaciones que permitan controlar o reducir esos costes.

CR3.5 La tarifa final del servicio se calcula según los costes, seguros, márgenes, descuentos, tipos impositivos aplicables y recargos comerciales previstos.

CR3.6 El precio individual del billete por viajero se especifica tendiendo en cuenta las condiciones de prestación de las concesiones de servicios regulares.

RP4: Elaborar planes de transporte regular y discrecional, interior e internacional, teniendo en cuenta las condiciones del servicio, las concesiones y recursos disponibles, para crear servicios de transporte de viajeros con calidad y seguridad.

CR4.1 La zona y geografía vial dónde se va prestar el servicio de transporte se identifica utilizando mapa, callejeros y aplicaciones de diseño de rutas identificando los tipos de vías y calidad del trazado, normas de regulación del tráfico en la zona y otras.

CR4.2 Las condiciones para la elaboración del plan de transporte regular y discrecional se determinan de acuerdo al tipo de servicio a realizar y la regulación de la concesión teniendo en cuenta si son de obligado cumplimiento, mínimos de la concesión y mejoras.

CR4.3 El volumen de viajeros, global y por vehículo, y la demanda inicial de servicio, por itinerario y parada, se calcula en base a la información de movimientos históricos en épocas y situaciones similares, valorando los movimientos extras y poco previsibles que se puedan repetir y las circunstancias negativas que previsiblemente no vuelvan a darse.

CR4.4 Los puntos de parada con descenso y subida de viajeros se determinan en función de del número y lugar de situación de los viajeros respetando la normativa de tráfico y condiciones de seguridad.

CR4.5 La ruta a cubrir en el plan de transporte se confecciona buscando la máxima eficiencia, optimizando tiempos con la mayor precisión posible y utilizando, en caso necesario, una aplicación informática de planificación de rutas considerando entre otros:

- Red vial y carreteras de la zona.
- Localización de los puntos de subida y bajada de viajeros.
- Restricciones municipales de acceso de vehículos, paradas de carga y descenso de viajeros, horarios comerciales, tráfico y días festivos, entre otros.
- Conductores, ayudantes, transportistas o proveedores de servicio disponibles.

CR4.6 El horario y tiempo estimado del viaje, la ruta y sus paradas se calcula determinando los horarios previstos considerando al menos:

- Velocidad permitida y criterios de seguridad vial de la zona.
- Número de paradas.
- Volumen de viajeros
- Tiempos mínimos de parada, subida y descenso.
- Otros.

CR4.7 El plan de transporte se elabora considerando todos los aspectos obligatorios, mínimos, establecidos en las condiciones de la concesión y necesidades del cliente, agencia de viajes u otro, teniendo en cuenta los recursos, vehículos y conductores, disponibles posibilidades por la organización.

CR4.8 Los criterios de calidad, medidas de PRL y factores medioambientales utilizados habitualmente en el transporte de viajeros se integran en el plan de transporte considerando al menos: puntualidad, comodidad del viajero, excelencia de servicio, seguridad del viajero, códigos de buenas prácticas u otros.

RP5: Programar los servicios organizando los vehículos disponibles y el número y características del equipo de conductores necesarios para cerrar el mayor número de operaciones y servicios respetando la normativa, seguridad y calidad del servicio.

CR5.1 El número y características de los vehículos disponibles se obtienen de la información del departamento de tráfico comprobándose su adecuación a la regulación específica del tipo de operaciones de transporte a realizar, condiciones de la concesión, acuerdos con la agencia de viajes, ayuntamientos u otros clientes y organizaciones, en caso de servicios discrecionales.

CR5.2 Los planes de mantenimiento de los vehículos se ajustan con el departamento de tráfico, de acuerdo a la normativa, los niveles de servicio, las necesidades y programación de operaciones y servicios.

CR5.3 La programación de los servicios de acuerdo a los conductores disponibles se elabora respetando la normativa de tiempos de trabajo, conducción y descanso, prevención de riesgos laborales, así como las condiciones y características de los conductores y ayudantes necesarios.

CR5.4 El calendario que garantiza el cumplimiento de los servicios, periodos de parada y planes de mantenimiento de los vehículos y tiempos de conducción y reposo de los conductores se elabora teniendo en cuenta los plazos, normativa vigente, servicios previstos y utilizando aplicaciones de gestión de tareas y proyectos.

CR5.5 El cuadrante de servicios de vehículos y conductores se elabora a partir del calendario y horario de los servicios de transporte para la prestación de servicio en el tiempo y forma requeridos.

CR5.6 Las características y volumen de los vehículos y conductores de reserva se consideran en el programa de forma que se disponga de capacidad de maniobra en las contingencias que se pueden producir en el tráfico.

CR5.7 Las modificaciones en la organización del tráfico precisas para disminuir tiempos y costes y mejorar la calidad del servicio de transporte de viajeros se determinan estableciendo previa negociación, cuando proceda, acuerdos con proveedores y clientes, corresponsales y franquicias.

CR5.8 La reprogramación de los servicios de transporte de viajeros, en caso de imprevistos, se establece de acuerdo al procedimiento establecido, priorizando las necesidades de cumplimiento de los servicios y los criterios de calidad y puntualidad establecidos.

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. GPS («Global Positioning System»). Mapas, callejeros. Calculadora. Agenda. Material de oficina. Internet. Intranet. Aplicaciones informáticas: Procesador de texto. Hoja de cálculo. Bases de datos y observatorios de coste del transporte. Aplicaciones informáticas de diseño y planificación de rutas. GPS («Global Positioning System»). Sistemas de gestión de tareas y proyectos. Navegadores de Internet. Aplicaciones de correo electrónico.

#### **Productos y resultados**

Planes de transporte de viajeros, interior e internacional. Estimación de demanda y capacidad de los vehículos en planes de transporte de viajeros. Programación de paradas, rutas, tiempos y horarios de servicios de transporte de viajeros. Cálculo y desviaciones de costes de los servicios de transporte de viajeros. Cálculo de tarifas y precios de billetes de servicios de transporte de viajeros. Determinación de las características de la flota y elementos necesarios para la prestación del servicio de transporte de viajeros. Informe económico para la toma de decisiones sobre adquisición y venta de vehículos para el transporte de viajeros por carretera. Control y reprogramación de servicios de transporte de viajeros. Elaboración de propuesta de prestación de servicios con proveedores, agencias de viajes, clientes y corresponsales. Aplicación normas de calidad y prevención de riesgos laborales.

#### **Información utilizada o generada**

Normativa reguladora del transporte de viajeros nacional y régimen tarifario. Normativa de transporte de escolares y menores. Normativa europea y convenios internacionales

del transporte de viajeros por carretera (convenio interbús u otros). Normativa de tráfico, tiempos de trabajo, conducción del transporte de viajeros. Procedimiento administrativo de concesiones de transporte de viajeros. Normativa reguladora de los procedimientos de contratación con la administración pública. Pliego de condiciones de la concesión. Información de Tráfico que afecta a la planificación y desarrollo de los servicios de transporte. Información interna sobre demanda y oferta de servicios de transporte de viajeros. Información costes de la empresa. Información de los vehículos y recomendaciones de mantenimiento fabricante. Normas de seguridad en carretera. Manual de calidad en la prestación de servicios de transporte de viajeros por carretera. Plan de prevención de riesgos laborales.

## Unidad de competencia 2

**Denominación:** GESTIONAR Y SUPERVISAR LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA.

**Nivel:** 3

**Código:** UC2060\_3

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar los servicios de transporte diarios, cumpliendo con las condiciones contratadas y los requisitos de calidad establecidos, para asegurar su cumplimiento en tiempo y forma, respetando la normativa nacional e internacional del transporte de viajeros.

CR1.1 La disponibilidad diaria de conductores asignados a los servicios se verifica en el momento del servicio, cubriendo, las vacantes con los recursos de reserva y/o reasignando los disponibles respetando la normativa vigente.

CR1.2 La documentación de los conductores asignados a cada vehículo se comprueba que se ajusta a lo establecido y características del servicio de transporte:

- Permiso de conducción y certificados necesarios para el conductor.
- Autorización especial para conductores de escolares.
- Los discos y la tarjeta del conductor del tacógrafo.
- Normas de prevención de riesgos laborales.

CR1.3 Los requisitos establecidos para el transporte de viajeros, en el caso de subcontratación y alquiler de vehículos con conductor, se comprueba que cumplen la normativa y regulación profesional vigente, identificando y/o estableciendo:

- Situación y estado técnico adecuado a partir de los informes correspondientes.
- Características técnicas, con los debidos permisos –número de ejes, pesos y dimensiones, contaminación, tacógrafo, u otros.
- Autorizaciones para el transporte de viajeros tanto urbano, interurbano, interior, internacional, escolar u otros.
- Elementos para transportes especiales de viajeros de manera que se garantice el cumplimiento de las normas de seguridad vial aplicables al transporte de viajeros.
- Seguros de transporte por carretera necesarios.
- Normas de prevención de riesgos laborales.

CR1.4 Los acuerdos y comunicación con la subcontratación de los servicios de transporte se realiza en las mejores condiciones posibles, respetando la normativa vigente, y cumplimentado las autorizaciones y documentación de servicios necesarias.

CR1.5 La información sobre la situación de la flota de vehículos –propia y subcontratada– se obtiene con regularidad, tanto en el área de influencia desde donde se operan las salidas, como en todos los destinos a las que fue enviada con anterioridad.

CR1.6 La información del vehículo y conductor, en el caso de servicios discrecionales, se transmite a los clientes y usuarios del servicio, facilitando la matrícula y hora de presentación.

CR1.7 La presentación de los vehículos en el punto y hora asignada se confirma con la regularidad establecida en el tiempo previsto y acordado con el cliente, utilizando sistemas de comunicación con el cliente y viajero, de acuerdo a los protocolos y normas de calidad reconocidas.

CR1.8 La documentación de los viajeros, conductor y vehículo necesaria para el paso de fronteras en el transporte internacional se determina respetando la normativa aplicable en cada país de circulación y destino antes de la salida.

RP2: Asignar servicios y operaciones de transporte a los conductores y vehículos, de acuerdo al cuadrante y horario establecido, para el cumplimiento del plan de transporte y las condiciones del servicio con la calidad, puntualidad y regularidad requerida.

CR2.1 La programación, horarios y condiciones de los servicios de transportes a realizar se obtiene con suficiente antelación de los responsables y clientes, agencias de viajes, colegios y organizaciones, consultando las condiciones e imprevistos que pudieran ocurrir.

CR2.2 La situación de los vehículos se verifica comprobando su disponibilidad, diferenciando los que están en activo y paro técnico por reparación o dentro del plan de mantenimiento y comprobando en estos casos la duración, lugar y fecha de finalización.

CR2.3 La asignación de servicios a los vehículos y conductores se elabora en función de su disponibilidad, tipo de servicio, características técnicas, horario y recorrido, buscando la optimización de los recursos, por turnos y líneas, evitando retornos en vacío y garantizando la puntualidad y calidad del servicio, aplicando el programa informático de gestión de rutas y servicios adecuado.

CR2.4 Los servicios de transporte que no se pueden realizar por falta de medios propios o por conveniencia económica se determinan planificando su subcontratación con otros agentes o alquiler de vehículos.

CR2.5 El documento de organización diaria de los servicios y hojas de ruta se confeccionan identificando matrícula de los vehículos y nombre de los conductores por servicio: regulares, discrecionales, temporales, teniendo en cuenta las características de los servicios y viajeros.

CR2.6 Las normas de prevención de riesgos laborales se observan en todo momento en cuanto a la disposición del puesto de trabajo y prevención de riesgos laborales.

RP3: Coordinar al equipo de conductores a su cargo, transmitiendo las instrucciones necesarias con liderazgo efectivo, para cumplir los objetivos y servicios establecidos con la puntualidad y calidad del servicio requerida.

CR3.1 Las instrucciones y documentación a transmitir a los conductores se elabora de acuerdo a la normativa vigente y procedimientos internos.

CR3.2 La hoja de ruta se cumplimenta según el tipo de servicio –regular, discrecional, interior e internacional– respetando la normativa vigente y procedimientos internos de la organización.

CR3.3 Las instrucciones a los conductores se transmiten de manera precisa indicando las características de la carga asignada, puntos y horarios de recogida, recorrido, remitentes, destinatarios, puntos y horarios de entrega y se le proporciona la documentación correspondiente, verificando que se ajusta a lo establecido por



la empresa y por la legislación vigente en materia de medioambiente y seguridad y salud en el trabajo.

CR3.4 El cumplimiento de los trámites y horarios previstos en el paso de fronteras de los servicios de transporte internacional se verifica de acuerdo al procedimiento y tiempo previstos, utilizando los sistemas de comunicación adecuadas.

CR3.5 Las normas y medidas de prevención de riesgos laborales se observan en el puesto de trabajo y equipo del conductor.

CR3.6 Las instrucciones de servicios se transmiten manteniendo una actitud empática aplicando técnicas de comunicación y liderazgo adaptados al grupo y las situaciones producidas en el desarrollo de los servicios, las paradas y la estación de autobuses.

RP4: Controlar los horarios, frecuencias y ocupaciones de los servicios de transporte, realizando las inspecciones periódicas y utilizando sistemas de ayuda, seguimiento y localización de vehículos para garantizar la frecuencia y realización efectiva de los servicios.

CR4.1 El desarrollo del servicio se controla puntualmente utilizando los sistemas de localización de vehículos y comunicación con conductores y clientes.

CR4.2 Las posibles causas de las contingencias retrasos y accidentes se identifican, valorando su incidencia en la calidad de los servicios prestados y determinando las responsabilidades personales y/u organizativas para adoptar las soluciones adecuadas en cada caso e informar a los viajeros y clientes.

CR4.3 Las gestiones oportunas para solucionar cualquier contingencia que se haya producido durante el servicio y que conlleve la retención del vehículo se realizan, transmitiendo correctamente, si procede, las instrucciones al departamento y cliente correspondiente:

- Accidente del vehículo, procediendo, si es necesario, a su sustitución;
- Avería del vehículo, controlando el tiempo de reparación, dónde se produce ésta y, si fuese necesario proceder a su sustitución;
- Autorizaciones de Transportes Especiales;
- Dificultad en algún control de tráfico, aduanero u otro.

CR4.4 La información de rutas, paradas y servicios a viajeros u otros se obtiene del conductor y se analiza detectando aquella relevante para la organización.

CR4.5 Los vehículos y conductores y frecuencia de los servicios se reajustan, en caso de incidencias, cumpliendo la programación o cuadro de servicios establecido y minimizando el impacto sobre las necesidades de los clientes y viajeros.

CR4.6 Las medidas de prevención de riesgos laborales se observan en todo momento realizando las inspecciones periódicas y garantizar la frecuencia y realización efectiva de los servicios.

RP5: Cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad, calidad y derechos del viajero, resolviendo las incidencias, accidentes y situaciones de emergencia durante la prestación de servicios de transporte y en la estación de autobuses.

CR5.1 Los derechos y deberes de los conductores y personal de la empresa de transporte de viajeros y estación de autobuses en materia de seguridad laboral y de los servicios se identifican en la legislación vigente y procedimientos internos de actuación.

CR5.2 Los equipos y medios de seguridad de los vehículos y estación de autobuses en las paradas y en circulación se determinan y comprueban verificando que su uso y cuidado es el correcto de acuerdo a las normas de seguridad laboral, accidentes y emergencias.

CR5.3 El cumplimiento de las normas de seguridad laboral y emergencias por parte de los conductores y personal a su cargo se supervisa transmitiendo las instrucciones adecuadas y garantizando los medios para su cumplimiento.

CR5.4 Las zonas de trabajo de su responsabilidad se mantienen en condiciones de limpieza, orden y seguridad respetando la normativa de las estaciones de autobuses en su caso.

CR5.5 Las medidas y recomendaciones de seguridad en la carretera, ante accidentes y situaciones de emergencia, se toman de acuerdo al manual de calidad y manual de prevención de riesgos y actuación transmitiendo las instrucciones y avisando a quien corresponda –autoridades de tráfico, protección civil, ambulancias u otros.

CR5.6 La información y análisis de accidentes y emergencias durante los servicios se analizan, a partir de las causas y consecuencias que los provocan, proponiendo las medidas oportunas para evitar su repetición.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos: Ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. GPS («Global Positioning System»). Mapas y callejeros. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos. Programas específicos de planificación y control de las operaciones de tráfico, sistemas de ayuda a la explotación (SAE) y sistemas GPS de localización de vehículos.

### Productos y resultados

Cuadrante-programación de servicios y horarios de servicios de transporte de viajeros. Asignación de servicios a vehículos y conductores. Planificación de subcontratación y alquiler con otros agentes de transportes de viajeros. Hojas de ruta. Autorizaciones de servicios para subcontratados. Instrucciones y documentación para los conductores. Control de posición y estado de la flota de vehículos. Resolución y reajuste de servicios ante contingencias ocurridas durante el servicio de transporte de viajeros. Seguimiento de las operaciones y servicios de transporte de viajeros. Control de incidencias producidas en los servicios de transporte de viajeros. Resolución de incidencias, accidentes y situaciones de emergencia durante los servicios de transporte de viajeros. Aplicación de normas de calidad y prevención de riesgos laborales.

### Información utilizada o generada

Normas de calidad del servicio de transporte viajeros (Norma UNE, ISO u otras). Manual de calidad y carta de servicios de la organización. Normas de seguridad laboral y accidentes en el transporte de viajeros por carretera. Manual del conductor. Manual de actuación y normativa en caso de accidentes y situaciones de emergencia en el transporte viajeros. Información sobre situación de la flota de vehículos. Información sobre la normativa aplicable en cada país sobre documentación del conductor, el vehículo y los viajeros. Normativa vigente en materia de seguridad vial y derechos de los viajeros. Plan de prevención de riesgos laborales.

### Unidad de competencia 3

**Denominación:** REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

**Nivel:** 3

**Código:** UC2061\_3

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar los trámites para la obtención y vigencia de las autorizaciones de circulación y documentación de los vehículos de transporte por carretera, respetando la normativa y procedimientos vigentes en el sector.

CR1.1 Los trámites y gestiones para la circulación de los vehículos – autorizaciones, visado y renovación de las tarjetas de transporte, matriculación, inspección técnica (ITV) y pago de impuestos de circulación de los vehículos– se tramitan, respetando los plazos de revisión, validez y visado, y siguiendo el procedimiento administrativo establecido por los organismos competentes.

CR1.2 El calendario de inspecciones, renovaciones y autorizaciones de transporte de los vehículos propios se realiza programando y ajustando las fechas teniendo en cuenta la normativa vigente y la planificación de servicios de transporte prevista por la organización.

CR1.3 La información y documentación de correspondiente al mantenimiento e ITV de los vehículos se verifica que corresponde con los datos de los vehículos y respeta los plazos de validez y renovación establecidos por la normativa y fabricante.

CR1.4 Los permisos y documentación específica de los vehículos necesaria para la realización de transportes especiales –transporte escolar, mercancías peligrosas, animales vivos, perecederos u otros– se solicitan realizando las gestiones ante la autoridad competente en la materia de acuerdo a la normativa vigente.

CR1.5 Las gestiones ante el Registro de Vehículos de la Jefatura Central de Tráfico y placas identificativas de vehículos se realiza, ante el organismo competente, siguiendo el procedimiento establecido.

CR1.6 Las autorizaciones complementarias de circulación y sus modificaciones, se tramitan presentando la documentación, pago de tasas de tramitación u otras, ante el organismo competente, en el plazo establecido y de acuerdo al procedimiento y normativa de tráfico vigente.

CR1.7 La solicitud de autorizaciones administrativas especiales, para la circulación de vehículos con cargas especiales, mercancías peligrosas u otras que por sus dimensiones o circunstancias lo requieren, se tramitan siguiendo el procedimiento administrativo establecido ante el organismo competente y cumplimentando la documentación pertinente.

RP2: Gestionar y controlar la documentación de los conductores respetando la normativa vigente en tiempos de conducción, descanso y trabajo y capacitación profesional para el cumplimiento de las obligaciones de la actividad.

CR2.1 La documentación profesional de la idoneidad y cualificación del conductor y personal encargado de realizar el transporte –permiso de circulación, certificado médico, certificado de aptitud profesional u otros– se comprueba verificando su vigencia y exactitud de acuerdo a la normativa vigente.

CR2.2 La capacitación y cualificación de los conductores se determina de acuerdo con las características de las operaciones y vehículos, permisos de conducción y autorizaciones necesarias según el tipo de transporte.

CR2.3 Los contratos laborales de las distintas categorías de trabajadores de las empresas de transporte por carretera se gestionan respetando las reglas y obligaciones aplicables en materia de seguridad social y normativa laboral vigente.

CR2.4 Las exigencias y responsabilidades del empresario en materia de seguridad en la carretera y prevención de riesgos laborales se determinan interpretando la normativa asociada y transmitiendo a los conductores antes de la salida.

CR2.5 La renovación de la documentación del conductor se prevé, con antelación suficiente, registrando y comprobando su vigencia y advirtiendo a los conductores y jefes de tráfico de su cumplimiento para la toma de medidas.

CR2.6 Las hojas y tarjetas de registro –del conductor, la empresa y control– de los tacógrafos de los vehículos, a disposición de los agentes de control, se registran con la periodicidad y forma establecidas, durante el tiempo legalmente exigido en la normativa vigente.

CR2.7 Las sanciones de limitación de uso del carnet y capacitación de los conductores se tramitan siguiendo el procedimiento establecido y diferenciando los trámites y responsabilidad de la empresa y el conductor.

RP3: Realizar el control y gestión administrativa y documental diaria de cada operación de transporte para cumplir los contratos y compromisos adquiridos con los clientes y proveedores, con eficacia y calidad del servicio.

CR3.1 Las autorizaciones y documentación necesaria se cumplimenta según el tipo de operación a partir de la información recibida del departamento comercial y de tráfico respetando la normativa vigente y procedimientos internos de la organización.

CR3.2 Las normas aplicables a la subcontratación de conductores y alquiler de vehículos con conductor se respetan en la firma de los contratos y elaborando la documentación y autorizaciones que debe acompañar a la operación durante el transporte.

CR3.3 Los datos e información que contiene la documentación de la operación se comprueba que corresponde con los datos de la operación –origen y destino, puntos de carga, persona de contacto, servicios acordados– y los requisitos establecidos por la normativa vigente.

CR3.4 La documentación específica, en caso de operaciones intracomunitarias e extracomunitarias, se verifica que se adapta a la normativa, procedimiento y exigencias aduaneras vigentes.

CR3.5 El libro de ruta y documentación específica necesaria, en caso de operaciones de transporte de viajeros, se prepara cumplimentando los modelos respetando la normativa y reglamento vigente.

CR3.6 La documentación necesaria en caso de colaboraciones con otros agentes y transportistas externos, autorizaciones administrativas de transporte público y justificación de colaboración se preparan cumplimentado los modelos de los documentos establecidos de acuerdo a la normativa y procedimientos internos establecidos.

CR3.7 Los datos e información necesaria, tanto para la facturación de la operación al cliente como al operador de transporte subcontratado, se recopilan de la documentación la operación y transmiten al departamento responsable de la emisión de las facturas para su devengo siguiendo el procedimiento interno establecido.

CR3.8 La documentación de la operación del transporte, las hojas de transporte u otra documentación se archiva en soporte convencional e informático, de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos internos de la organización de forma que se permita su acceso o consulta posterior.

CR3.9 Las normas de prevención de riesgos laborales se observan en todo momento en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

RP4: Realizar las gestiones derivadas de las pólizas de seguros del transporte por carretera, obligatorios y voluntarios, para cubrir las responsabilidades de las partes, respetando el procedimiento establecido en la póliza y la normativa vigente.

CR4.1 Los trámites relacionados con las solicitudes y renovaciones de las pólizas de los seguros en el transporte –seguro de responsabilidad civil, seguro obligatorio

de viajeros y seguro de mercancías, y otros seguros de transporte terrestre— se realizan cumplimentando la documentación y procedimiento respetando los plazos de validez y renovación establecidos.

CR4.2 La vigencia y situación de las pólizas de seguros suscritas se supervisan periódicamente observando las condiciones y fecha acordado en las pólizas contratadas y archivando los justificantes de pago de las mismas para su acompañamiento al vehículo o dossier de documentación de la operación.

CR4.3 La documentación del seguro que debe acompañar al vehículo y operación se determina cumplimentando en caso necesario los datos, cuantías y plazos acordados según la responsabilidad de cada parte.

CR4.4 Los partes del seguro se cumplimentan de acuerdo con la información y datos recopiladas del accidente o siniestro producido de acuerdo con el procedimiento y normativa vigente establecida verificando las obligaciones responsabilidades y límites de la indemnización.

CR4.5 Los partes del seguro, en caso de siniestros, se tramitan con prontitud a la compañía aseguradora de acuerdo con el procedimiento y normativa establecidos para agilizar la subsanación del daño causado o recibido.

CR4.6 La documentación de accidentes, roturas, robos e incidencias cubiertas por pólizas contratadas que deben acompañar al parte del seguro se recopila y registra de acuerdo al procedimiento establecido en la póliza de seguros.

CR4.7 El importe y proceso de liquidación del siniestro se controla y verifica que se adecua a las condiciones contratadas con la compañía aseguradora.

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a internet, elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo, material de oficina, teléfono y fax, agenda electrónica, aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, correo electrónico y sistemas de gestión de la información y documental.

#### **Productos y resultados**

Tramitación de autorizaciones administrativas, tarjetas de transporte, permisos de circulación, de transporte, común y especial. Trámites para el pago de impuestos de circulación. Programación y verificación de los planes de mantenimiento e inspección técnica de vehículos (ITV). Gestión y control de la documentación relativa a los conductores: permisos, capacitación y autorizaciones especiales. Gestión de las pólizas de seguros de transporte, obligatorias y voluntarias. Estudio de presupuestos de seguros y ampliación de coberturas de pólizas de seguros. Tramitación de solicitud y renovación de las pólizas de seguros en el transporte. Partes de siniestro.

#### **Información utilizada o generada**

Reglamentación profesional de los conductores. Autorizaciones, tarjetas, permisos de circulación de vehículos. Normativa y procedimiento administrativa específico del transporte por carretera. Manual del conductor. Plan de mantenimiento del fabricante de vehículos. Calendario de ITV de la flota de vehículos. Procedimientos de archivo establecidos y los criterios de organización internos. Medidas de prevención de riesgos laborales. Contratos y condiciones de las pólizas de seguro del transporte. Información y datos de parte de accidentes y siniestros. Partes de siniestro. Normativa y procedimiento establecidos con las entidades aseguradores. Presupuestos de seguros y ampliación de pólizas de seguros en el sector.

**Unidad de competencia 4**

**Denominación:** REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR.

**Nivel:** 2

**Código:** UC1464\_2

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Controlar la entrada y salida de viajeros, realizando en su caso la expedición y/o control de billetes, así como la supervisión de la carga y descarga de equipajes, según procedimientos establecidos y cumpliendo la normativa vigente para asegurar la realización y control de los servicios.

CR1.1 La entrada y salida de los viajeros se facilita aproximando el autobús o autocar lo más posible al borde derecho de la calzada o dársena, efectuando suavemente las paradas y arrancadas del vehículo, evitando movimientos bruscos.

CR1.2 La apertura y posterior cierre de las puertas se realiza comprobando que están libres de obstáculos y que la entrada y salida de los viajeros se efectúa por el lugar establecido al efecto.

CR1.3 El control y validación de los títulos de transporte se efectúa con precisión y rapidez, procediendo en su caso, a la resolución de los posibles errores o problemas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.

CR1.4 Los títulos de transporte se expiden de acuerdo a los destinos expresados por los viajeros, procediendo a su cobro aplicando de forma exacta las tarifas correspondientes y observando el cumplimiento del número de plazas autorizadas.

CR1.5 El estado de los equipajes se controla, informando con claridad y amabilidad al viajero de las anomalías observadas en los mismos.

CR1.6 El proceso de carga de equipajes se controla para que se realice de forma equilibrada y ordenada, respetando las consignas de seguridad y la buena utilización del vehículo.

CR1.7 La cuantía de los fondos de caja se retira y comprueba, procediendo a su colocación ordenada en el emplazamiento establecido al efecto.

CR1.8 Los fondos recaudados se liquidan y entregan, ajustándose a los procedimientos definidos por la empresa, realizando los cálculos, detectando, analizando y comunicando las posibles diferencias.

CR1.9 Los documentos administrativos de control y registro establecidos de acuerdo con los procedimientos definidos en la empresa se cumplimentan de forma legible, y se entregan puntualmente.

RP2: Atender e informar a los viajeros, en el ámbito de sus competencias, mediante la aplicación de las técnicas de atención /comunicación oportunas, con el fin de contribuir a su seguridad, confort, satisfacción y al buen funcionamiento del servicio.

CR2.1 La acogida y el trato con los viajeros se realizan con amabilidad, respeto y corrección en todo momento durante el servicio, cuidando el aspecto y conducta personal de acuerdo con las normas y procedimientos definidos.

CR2.2 Las informaciones útiles y de interés se facilitan a los viajeros de forma clara y concisa, en función del tipo de trayecto y servicio, a través de los medios de comunicación oportunos.

CR2.3 Los viajeros se controlan al objeto de evitar el incumplimiento de las normas y medidas de seguridad vigentes y posibles daños materiales en el vehículo.

CR2.4 En los casos necesarios se adoptan las medidas resolutorias precisas con la corrección oportuna y conforme a los procedimientos fijados por la empresa.

CR2.5 El volumen de los equipos audiovisuales se gradúa asegurando el máximo confort de los viajeros en el servicio de transporte.

CR2.6 La temperatura de los equipos de climatización así como los sistemas de iluminación interior se conectan y ajustan, garantizando el máximo confort de los viajeros.

RP3: Recoger, y en función de su competencia, resolver y/o canalizar las quejas o reclamaciones de los viajeros, según los criterios y procedimientos establecidos para garantizar la calidad del servicio prestado por la empresa.

CR3.1 Las quejas, incidencias o sugerencias de los viajeros se escuchan de forma atenta y en actitud positiva, realizando las preguntas pertinentes con el objeto de completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los mismos.

CR3.2 La naturaleza de la reclamación se identifica con precisión, procediendo a su resolución o, en su caso, informando al viajero de forma clara y concreta de las alternativas y el proceso a seguir.

CR3.3 El libro u hojas de reclamaciones se entregan a los viajeros cuando estos así lo demanden.

CR3.4 La reclamación o sugerencia se recoge y canaliza, y si procede, se toman las medidas oportunas, al objeto de mejorar el servicio.

CR3.5 Las incidencias producidas se transmiten con prontitud y detalle a la empresa.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Vehículos. Equipos expendedores de títulos de transporte. Sistemas audio y video. Sistema de comunicaciones.

### Productos y resultados

Documentación cumplimentada, viajeros transportados, observados y atendidos. Billetes expedidos. Fondos recaudados y entregados. Equipajes cargados, descargados y controlados. Quejas y reclamaciones tramitadas.

### Información utilizada o generada

Órdenes de trabajo. Partes de incidencias. Libro y hojas de reclamaciones. Partes de accidentes. Hojas de servicio.

## III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### MÓDULO FORMATIVO 1

**Denominación:** ORGANIZACIÓN DE PLANES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA.

**Código:** MF2059\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2059\_3: Establecer y organizar planes de transporte de viajeros por carretera.

**Duración:** 120 horas.

## UNIDAD FORMATIVA 1

**Denominación:** DISEÑO DE PLANES DE TRANSPORTE EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA.

**Código:** UF2219

**Duración:** 80 horas.

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP4 y RP5.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar los recursos, humanos y técnicos, necesarios para el diseño de diferentes planes de transporte según el tipo de servicios de transporte de viajeros, siguiendo criterios de eficiencia, seguridad y calidad.

CE1.1 Diferenciar las características de los recursos necesarios para el transporte de viajeros por carretera distinguiendo al menos:

- Transporte urbano e interurbano.
- Transporte internacional.
- Transporte escolar y de menores.

CE1.2 Fundamentar los criterios para dimensionar la flota de vehículos de una empresa de transporte de viajeros por carretera, teniendo en cuenta los distintos planes de transporte que puede realizar y las características específicas que requieren los vehículos en cada una de ellas.

CE1.3 Identificar las fuentes de información existentes en el sector y su aplicación en el desarrollo de planes de transporte de viajeros eficientes, seguros y con calidad.

CE1.4 Explicar las situaciones en que resulta conveniente la colaboración entre transportistas y la necesidad de contratar vehículos ajenos en el caso del transporte de viajeros para realizar determinados servicios, y con que carácter: esporádico, por temporada, por línea u otros.

CE1.5 Explicar los criterios y técnicas existentes para determinar el número y perfil de los conductores necesarios respetando la normativa, laboral y tiempos de conducción en el transporte de viajeros por carretera, vigente.

CE1.6 Explicar las diferencias existentes en los diferentes convenios colectivos autonómicos y provinciales de transporte de viajeros por carretera así como las consecuencias que se derivan de su aplicación en materia retributiva y de condiciones de trabajo.

CE1.7 A partir de un plan de transporte convenientemente caracterizado, número y características de los servicios, tiempo medio estimado de ruta, horarios, tiempos de conducción y descanso y jornada laboral determinada:

- Analizar los vehículos necesarios para la prestación del servicio valorando si responden adecuadamente a lo acordado y normativa vigente.
- Calcular el número de conductores y necesidades de personal requerido para alcanzar el nivel de servicios.
- Definir el perfil de los conductores que deben seleccionarse respetando la normativa vigente.
- Valorar las necesidades de conductores propios, conductores ajenos y posibilidades de alquiler de vehículos con conductor.
- Calcular el número de viajes y/o servicios que puede realizar un conductor en un mismo periodo de tiempo, día, mes y año, respetando la normativa vigente.



- Determinar las medidas de prevención de riesgos laborales a partir del plan de prevención requeridas.

CE1.8 Definir los valores que deben alcanzar determinados parámetros del transporte de viajeros por carretera para conseguir niveles aceptables de calidad en los planes de transporte utilizando criterios normalizados de calidad de AENOR (Asociación española para la normalización) tipo ISO y UNE u otros establecidos habitualmente en el sector (códigos de buenas prácticas u otros).

CE1.9 A partir de distintos supuestos de servicios de transporte público de viajeros por carretera con una lista de parámetros, tanto cualitativos como cuantitativos, en función del tipo de servicio que reflejen la calidad de los mismos:

- Analizar los niveles conseguidos.
- Calcular la desviación –diferencia o margen– con respecto a los valores establecidos.
- Analizar las causas de las desviaciones y definir medidas correctoras en los aspectos que se consideren necesario.

C2: Determinar las obligaciones y sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa vigente y condiciones de prestación, de los distintos tipos de servicios de transporte de viajeros por carretera.

CE2.1 Identificar la normativa que regula la planificación y prestación de servicios de transporte de viajeros por carretera a nivel nacional, europeo e internacional, distinguiendo al menos:

- Servicios de transporte interior.
- Servicios con Licencia comunitaria.
- Acuerdo Interbus: servicios liberalizados y no liberalizados.
- Acuerdos Bilaterales de transporte por carretera.
- Acuerdos Multilaterales.

CE2.2 Diferenciar las características básicas de distintos tipos de servicios de transporte de viajeros por carretera, distinguiendo al menos:

- Servicios regulares permanentes de uso general y especial.
- Servicios regulares temporales de uso general y especial.
- Servicios discrecionales.
- Servicios de transporte internacional: regulares, discrecionales y lanzadera.
- Servicio de transporte privado complementario.
- Servicios de transporte escolar y de menores.

CE2.3 Definir las reglas y fuentes de información relativas a las variables e instituciones del mercado del transporte de viajeros por carretera y estaciones de autobuses, tanto en el ámbito interior como internacional.

CE2.4 Distinguir los derechos y obligaciones legales del transportista de viajeros, del conductor y del viajero de acuerdo a la normativa vigente.

CE2.5 Explicar las consecuencias que se derivan de la normativa reguladora, de la figura de colaboración entre transportistas de viajeros, porcentajes máximos y otras disposiciones.

CE2.6 Detallar el procedimiento sancionador que se aplica al incumplimiento de las obligaciones legales en el transporte de viajeros por carretera, analizando las funciones y competencias de los servicios de inspección de viajeros por carretera.

CE2.7 A partir de distintos supuestos convenientemente caracterizados de irregularidades e incumplimiento de las obligaciones de la empresa de transporte de viajeros, identificar la irregularidad y la medida a tomar para corregirlo en al menos:

- Características de los vehículos.
- Duración de los servicios.
- Tiempos de conducción y descanso.
- Edad de los viajeros, en el caso de transporte escolar, u otros.

CE2.8 Apartir de distintos supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, en el que se han producido irregularidades e incumplimiento de las obligaciones en el desarrollo de la prestación de los distintos tipos servicio de transporte de viajeros por carretera:

- Clasificar las infracciones de acuerdo con su gravedad según la normativa vigente.
- Deducir la responsabilidad de las partes implicadas: transportista, conductor, cliente, viajero u otro.
- Determinar posibles sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa.

C3: Planificar rutas y operaciones de transporte, regular y discrecional, a partir de los recursos disponibles y utilizando las aplicaciones específicas de ayuda a la explotación, gestión de rutas y seguimiento de flotas habituales en el ámbito del transporte de viajeros.

CE3.1 Identificar las limitaciones más significativas, establecidas por las normativas nacionales y locales, en materia de tráfico, horarios, contaminación de gases, ruidos y residuos, así como las medidas y posibles elementos para su atenuación.

CE3.2 Determinar las fuentes de información de tráfico y circulación, fiables y oficiales, en el ámbito del transporte por carretera interior e internacional.

CE3.3 Relacionar los criterios a tener en cuenta a la hora de la planificación de los servicios de transporte de viajeros, planes de mantenimiento, revisiones de flota en función de la vida útil media de los vehículos desgaste, uso al que está destinado, factores medioambientales u otros.

CE3.4 Determinar las variables y elementos que debe disponer una base de datos útil para la planificación de rutas de transporte discrecional de viajeros, con relación a:

- Red de infraestructuras de transporte disponible para los servicios de transporte de viajeros.
- Interpretación de geografía vial en mapas y callejeros en formato convencional y digital.
- Localización de puntos de origen y destino, trasbordo y tránsito.
- Normativa de transporte de viajeros aplicable a la planificación de rutas: tiempos de descanso u otros.
- Máxima eficiencia.
- Optimización de tiempos de conducción y descanso.
- Reprogramación en caso de imprevistos.
- Tiempos de conducción y descanso por conductor en plantilla.

CE3.5 En distintos supuestos de prestación de servicios de transporte regular de viajeros, debidamente caracterizados, con rutas, paradas de subida y bajada y especificaciones de tiempos, frecuencias y horarios:

- Identificar el ámbito de la reglamentación aplicable.
- Identificar las normas municipales e información de tráfico que afecta al servicio.
- Caracterizar los recursos, tipos de vehículos requeridos y los conductores y/o ayudantes, necesarios para prestar el servicio respetando las condiciones acordadas.
- Establecer un plan de transporte respetando las condiciones del supuesto.
- Elaborar las instrucciones técnicas y directrices de actuación del plan de transportes.
- Determinar las medidas de prevención de riesgos laborales requeridas.
- Confeccionar un plan alternativo o de emergencia ante imprevistos: corte de una vía al tráfico, accidente de un vehículo o inclemencia meteorológica, u otros.

CE3.6 En un caso práctico de operación de transporte discrecional de viajeros y conocidos el origen y destino, fechas y viajeros previstos:

- Comparar distintas opciones de ruta analizando el nivel de servicio prestado, el ahorro de tiempo y los costes ocasionados entre otros.
- Fijar el plazo y tiempos necesarios para cumplir con puntualidad el servicio.
- Identificar los documentos de transporte y tránsito necesarios en cada caso.
- Elaborar el plan de transporte adecuado que especifique los recursos humanos y técnicos, condiciones económicas e instrucciones técnicas que garanticen su viabilidad.

C4: Determinar y cumplimentar la documentación necesaria de distintas concesiones y planes de transporte de viajeros de servicios de transporte siguiendo la normativa y procedimiento administrativo vigente.

CE4.1 Interpretar la normativa relativa al sistema concesional nacional, de aplicación en el ámbito del transporte de viajeros, y sus diferencias con otros modelos europeos e internacionales.

CE4.2 Identificar los organismos competentes en la concesión y resolución de expedientes relativos a concesiones de transporte por carretera.

CE4.3 Diferenciar la documentación y procedimiento necesario para la contratación de servicios de transporte regular y discrecional según distintos tipos de transporte de viajeros: escolar, interurbano y nacional.

CE4.4 Fundamentar las etapas más significativas del procedimiento y tramitación administrativa del expediente para la concesión de servicios regulares permanentes y temporales.

CE4.5 A partir de distintos supuestos de concursos de concesión administrativa, resumir el contenido de los escritos y documentación necesaria utilizando un soporte documental o informático.

CE4.6 A partir de casos prácticos de convocatorias oficiales de concursos de transporte y pliegos de condiciones de concesión convenientemente caracterizados:

- Simular la búsqueda y obtención del plan de concesiones administrativas utilizando fuentes de información «on line» y «off line» fiables.
- Identificar con exactitud los preceptos legales y normativos aplicables los mismos.
- Identificar el sistema de adjudicación aplicable en cada convocatoria.
- Determinar las condiciones mínimas y las mejoras posibles establecidas en el pliego de condiciones.
- Interpretar con exactitud el horizonte temporal del plan de concesión.
- Elaborar un esquema u organigrama de flujo que refleje las etapas en la tramitación del expediente.
- Cumplimentar la documentación necesaria para su presentación al concurso de licitación.

CE4.7 A partir de una convocatoria de concesión de una línea regular de transporte de viajeros erróneamente cumplimentado:

- Detectar los errores.
- Argumentar las posibles correcciones de los mismos.

C5: Aplicar técnicas y procedimientos de organización del trabajo y gestión de tareas para la programación de planes de transporte efectivos con calidad, regularidad y puntualidad.

CE5.1 Determinar el número y características de los vehículos necesarios según las condiciones de la concesión y acuerdos con los clientes –agencia de viajes, ayuntamientos u otros clientes y organizaciones.

CE5.2 Determinar los sistemas y métodos para la organización y programación de los servicios y planes de transporte utilizando calendarios y gráficos de Gant y Pert, y aplicaciones informáticas de gestión de tareas sencillas entre otras.

CE5.3 Interpretar la normativa de tiempos de trabajo, conducción y descanso así como las condiciones y características de los conductores y ayudantes necesarios para la programación de planes de transporte efectivos tanto regulares como discrecionales.

CE5.4 Explicar las contingencias, imprevistos e incidencias habituales en las operaciones de transporte de viajeros, relacionándolas con las modificaciones requeridas en la organización del tráfico.

CE5.5 Determinar las medidas tomadas habitualmente en la gestión de operaciones y planificación de servicios de transporte de viajeros para disminuir tiempos, costes y mejorar la calidad del servicio.

CE5.6 Identificar las medidas de prevención de riesgos laborales a considerar en el plan de trabajo.

CE5.7 A partir de distintos supuestos de planes de transporte convenientemente caracterizados:

- Determinar las rutas a cubrir y las necesidades de vehículos en cada ruta
- Elaborar el calendario que garantiza el cumplimiento de los servicios, periodos de parada y planes de mantenimiento de los vehículos y tiempos de conducción y reposo de los conductores se elabora teniendo en cuenta los plazos, normativa vigente, servicios previstos.
- Elaborar el cuadrante de servicios de vehículos y conductores con horarios y asignación de personal a las operaciones.

## Contenidos

### 1. Diseño de planes de transporte y atribución de recursos.

- Recursos según el tipo de servicio.
- Criterios para dimensionar la flota de vehículos conforme al servicio a prestar.
- Análisis de la oferta y demanda del mercado de transporte de viajeros:
  - Características de las empresas de transporte de viajeros.
  - Fuentes de información existentes en el sector.
  - Tipos de operadores e intermediarios.
  - Colaboración entre transportistas.
  - Comercialización del transporte de viajeros: agencias de viajes.
- Determinación de la plantilla de conductores necesaria para prestar el servicio.
- Convenios colectivos en el transporte de viajeros por carretera.
- Elaboración de planes de transporte:
  - Elementos y criterios a considerar.
  - Determinación de recursos y medios de planes de transporte.
  - Diferencias en planes de transporte regular y discrecional
- Planes de transporte a empresas:
  - Organización del plan de transporte.
  - Plan de prevención de riesgos laborales.
- Calidad e imagen del servicio en planes de transporte regular y discrecional:
  - Sistemas y normas de calidad relacionadas con el transporte de viajeros.

### 2. Obligaciones y sanciones en la prestación de servicios de transporte de viajeros por carretera.

- Organización administrativa del transporte de viajeros:
  - Transporte de viajeros regular permanente de uso general y temporal.
  - Transporte de viajeros discrecional.
  - Transporte turísticos y con contratación individual.
  - Transporte internacional.
  - Transporte escolar y de menores.
- Derechos y obligaciones del transportista.
- Derechos y obligaciones del conductor.

- Derechos y obligaciones del viajero.
  - Normativa relacionada con la planificación del servicio de transporte de viajeros:
    - Tráfico y circulación.
    - Tiempos de conducción y descanso.
    - Seguridad en carretera.
  - Infracciones y sanciones.
- 3. Planificación de rutas y operaciones de transporte de viajeros por carretera:**
- Programación de rutas, itinerarios y planes de transporte de viajeros:
    - Zonas de carga de viajeros.
    - Paradas y estaciones de autobuses.
    - Geografía vial: infraestructura y rutas en el mercado único europeo.
    - Métodos y técnicas de planificación y gestión de rutas de transporte terrestre.
  - Planificación de rutas y optimización de costes:
    - Elección del itinerario, transbordo y restricciones de circulación.
    - Alternativas y combinaciones con otros medios de transporte de viajeros.
  - Aplicación de la normativa vigente en tiempos de conducción y descanso a los planes de transporte de viajeros.
  - Creación y eliminación de rutas de servicios regular
  - Aplicaciones informáticas de planificación y gestión de rutas de embarque y de optimización de itinerarios.
  - Organización administrativa del transporte de viajeros:
    - Transporte de viajeros regular permanente de uso general y temporal.
    - Transporte de viajeros discrecional; transporte turísticos y con contratación individual.
    - Transporte internacional;
    - Transporte escolar y de menores.
- 4. Acceso al sistema concesional del transporte de viajeros:**
- Contratación administrativa del transporte regular:
    - Análisis del sistema concesional en España.
    - Referencias normativas y perspectivas.
    - Órganos competentes para la contratación administrativa.
  - Tipos de concesiones: lineales y zonales.
  - La publicidad del proceso de selección.
  - Normativa de contratación:
    - Capacidad del contratista adjudicatario.
    - Concesiones zonales y servicios con condiciones flexibles de prestación.
    - Condiciones especiales de prestación.
    - Otorgamiento y plazo de validez de autorizaciones.
    - Adjudicación y reglas de explotación de los servicios.
    - Transmisibilidad y unificación de concesiones.
  - Las garantías formales y los recursos de quienes no son adjudicatarios del contrato.
- 5. Técnicas y procedimientos de organización del trabajo:**
- Organización y programación de los servicios.
    - Determinación de número de vehículos.
    - Calendarios y gráficas de Gant y Pert.
    - Contingencias e imprevistos.
  - Medidas a tomar para disminuir tiempos, costes y mejorar la calidad del servicio.
    - Cuadrante de servicios de vehículos, conductores y horarios.

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** FORMACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA.

**Código:** UF2220

**Duración:** 40 horas.

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP3.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar el precio y tarifa aplicable a distintos tipos de servicios de transporte de viajeros, a partir de la estructura de costes, aplicando reglas de formación de precios de transporte público y privado.

CE1.1 Explicar las reglas aplicables a la formación de precios y tarifas aplicables al transporte de viajeros.

CE1.2 Explicar los criterios de asignación de costes indirectos de la actividad del transporte diferenciando al menos por servicio, línea, viaje u otros.

CE1.3 Determinar las partidas y estructura de costes de operaciones de transporte por carretera de viajeros diferenciando al menos:

- Para transporte de línea regular.
- Para transporte discrecional.

CE1.4 Comparar la estructura de costes de distintos tipos de operaciones de transporte de viajeros detectando y explicando las diferencias existentes entre los costes directos y variables asociados a cada una de ellas.

CE1.5 Determinar situaciones más significativas en las que se puede incurrir en costes no previstos y las soluciones utilizadas habitualmente para corregir las tarifas aplicadas al cliente.

CE1.6 Diferenciar entre las fórmulas de cálculo de la tarifa aplicable al transporte de viajeros en al menos:

- Ratio céntimos por kilómetro.
- Tarifa partícipe
- Precio del billete

CE1.7 A partir de supuestos debidamente caracterizados de operaciones de transporte de viajeros por carretera, calcular la tarifa y precio del billete en función de los costes de cada operación.

### Contenidos

#### 1. Análisis económico del plan de transporte de viajeros:

- Estructura de costes de explotación en las empresas de transporte de viajeros por carretera:
  - Cálculo de costes y ratios básicos de gestión
  - Coste por viajero.
  - Coste por kilómetro.
- Diferencias en la estructura de costes de planes de transporte regular y discrecional.
- Reglas relativas a la formación de precios en transporte público y privado de viajeros.
  - Gestión de costes aplicados a planes de transporte de viajeros por carretera.
- El presupuesto y el control presupuestario:
  - El presupuesto y el análisis previsional.
  - Análisis de balances y ratios de rentabilidad de líneas.

- Umbral de rentabilidad de operaciones y servicios.
- El presupuesto como herramienta de control de gestión.
- Costes directos y variables según el tipo de servicio.
- Costes imprevistos y corrección de tarifas.

## 2. Formación de precios del transporte de viajeros y tarifas:

- Políticas de precios en la empresa de transporte
  - Concepto y teorías habituales
  - Elementos del precio de venta del servicio de transporte
- Precio y tarifas en el transporte de viajeros:
  - Métodos y estrategias de determinación de precios.
  - Elaboración de propuestas de tarifa para concesiones de transporte regular.
  - Tarifas obligatorias.
  - Revisión de tarifas.
- Determinación de precios y tarifas para clientes y usuarios de transporte discrecional.
  - Ratio céntimos por kilómetro.
  - Tarifa partícipe
  - Precio del billete.
- Supuesto práctico de cálculo de tarifa y precio de billete en función de los costes de una operación de transporte.

### Orientaciones metodológicas

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo

### MÓDULO FORMATIVO 2

**Denominación:** GESTIÓN DE OPERACIONES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

**Código:** MF2060\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2060\_3: Gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros por carretera.

**Duración:** 110 horas

### UNIDAD FORMATIVA 1

**Denominación:** GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA.

**Código:** UF2221

**Duración:** 80 horas.

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2 y RP3.

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar los distintos tipos de operaciones de transporte de viajeros por carretera, sus fases y los recursos necesarios para su ejecución.

CE1.1 Diferenciar, teniendo en consideración el contexto de las operaciones de transporte de viajeros por carretera, los servicios y las operaciones de transporte poniendo ejemplos representativos de ambos.

CE1.2 Señalar las etapas a tener en cuenta en distintos tipos operaciones de transporte de viajeros urbano, interurbano y discrecional, diferenciando al menos:

- Recogida, paradas y destino de viajeros.
- Estaciones y paradas de autobuses.
- Venta de billete y servicio discrecional.
- Equipaje.
- Servicios postventa.

CE1.3 Determinar los recursos, humanos y técnicos, necesarios para la prestación efectiva de distintas operaciones de transporte por carretera.

CE1.4 A partir de una determinada dotación de recursos humanos y técnicos, conductores y vehículos respectivamente, asignarlos a los distintos servicios, teniendo en cuenta al menos:

- Disponibilidad,
- Horario,
- Velocidad comercial,
- Normativa de tiempos de conducción y descanso,
- Tipo de servicio.

C2: Gestionar la documentación propia de la organización de operaciones del transporte de viajeros por carretera, aplicando la reglamentación vigente y procedimientos habituales en las empresas del sector.

CE2.1 Determinar los sistemas, herramientas y aplicaciones de gestión y programación de tareas y servicios de transporte de viajeros por carretera.

CE2.2 Diferenciar los tipos de documentación utilizados habitualmente en la asignación de trabajo:

- Cuadrante de servicios,
- Condiciones de prestación de servicios de transporte discrecional.
- Horarios y necesidades

CE2.3 Definir los elementos, estructura y datos que debe contener la documentación de conductores y vehículos del servicio requerida.

CE2.4 A partir de distintos tipos de documentación de servicios de transporte de viajeros, identificar e interpretar con exactitud la información necesaria para la organización de los servicios en determinados periodos de tiempo.

C3: Aplicar técnicas de control e inspección de servicios manejando sistemas de seguimiento y ayuda a la explotación en distintas operaciones de transporte de viajeros por carretera.

CE3.1 Identificar las ventajas de los sistemas de ayuda a la explotación (SAE), sistemas informáticos de planificación y localización de vehículos (GPS «Global Positioning System» u otros), en la gestión y control de servicios de transporte de viajeros por carretera.



CE3.2 Determinar los elementos del SAE utilizado habitualmente en la localización de vehículos y control del desarrollo de servicios de transporte por carretera.

CE3.3 Describir los protocolos habituales y directrices utilizados en la inspección de viajeros en servicios de transporte.

CE3.4 Determinar los sistemas informáticos de gestión y comunicación necesarios para garantizar la información y comunicación de las operaciones de transporte adecuado con los viajeros, estaciones de autobuses, paradas, tráfico y administraciones públicas.

CE3.5 En distintos supuestos de desarrollo de diversas líneas, simular el seguimiento de las operaciones manejando SAE, GPS para identificar al menos:

- Localización geográfica de los vehículos determinando la posición.
- Necesidades de los conductores y pasajeros.
- Características del servicio: horario y ocupación.
- Contingencias por retrasos y accidentes.

C4: Valorar la aplicación de criterios y requisitos de calidad en la prestación de distintos tipos servicios de transporte de viajeros por carretera.

CE4.1 Explicar los criterios y variables para la prestación de servicios de transporte a viajeros de calidad establecidos por organizaciones reconocidas de normalización tipo AENOR u otras.

CE4.2 Describir los criterios y parámetros de calidad del servicio de transporte público de viajeros:

- Confort.
- Accesibilidad.
- Información.
- Tiempo.
- Atención al cliente.
- Seguridad.
- Impacto ambiental

CE4.3 Explicar los índices de satisfacción del cliente y calidad de servicio diferenciando el objeto de cada uno de ellos.

CE4.4 A partir de la observación e información de determinados servicios de transporte de viajeros, calcular las medidas que alcanzan los indicadores de calidad comparando distintos ratios.

CE4.5 Identificar los fallos y errores más habituales en la prestación de servicios de transporte de viajeros y relacionar las medidas correctoras adecuadas.

CE4.6 Argumentar los beneficios del establecimiento de un sistema integrado de calidad para mejorar los servicios al viajero.

C5: Aplicar técnicas de comunicación y liderazgo con equipos de conductores y personal de estaciones de autobús, en distintas situaciones laborales y organizativos propias del transporte de viajeros.

CE5.1 Identificar los principales elementos y aspectos para la motivación de los miembros de un equipo de conductores.

CE5.2 Señalar las características que diferencian a los distintos estilos de mando y liderazgo aplicables a equipos de conductores en función de las características del mismo y la organización.

CE5.3 Explicar el concepto de cultura empresarial y su influencia en la ejecución y prestación del servicio de transporte.

CE5.4 Argumentar la importancia de la actitud tolerante y de empatía del jefe de un equipo de conductores a la hora de resolver conflictos en un entorno de trabajo habitual en el ámbito del transporte de viajeros por carretera.

CE5.5 Identificar y describir las competencias emocionales, intrapersonales e interpersonales que deber tener un jefe de estación y/o responsable de un equipo de conductores.

CE5.6 A partir de la observación de la prestación de servicios de distintas empresas de transporte de viajeros identificar los aspectos de cultura empresarial que los diferencia y su reflejo en el comportamiento del personal responsable de la ejecución del servicio.

CE5.7 Dado un supuesto práctico convenientemente caracterizado realizar un análisis comparativo entre el perfil de los miembros del equipo y sus roles en la dinamización y motivación del grupo.

CE5.8 A partir de distintos supuestos convenientemente caracterizados de situaciones laborales con equipos de conductores y los datos de los miembros de varios equipos de conductores, con al menos 3 miembros, y el cuadrante de trabajo:

- Simular la transmisión de las instrucciones aplicando técnicas de comunicación verbal adaptadas a las distintas situaciones: emergencias, órdenes de trabajo, control de servicio u otras.
- Adoptar el estilo de mando y liderazgo en función de las órdenes y características de la situación.
- Resolver las dudas y cuestiones planteadas.

## Contenidos

### 1. Organización de operaciones de transporte de viajeros por carretera.

- Clasificación de los servicios en el transporte de viajeros por carretera.
- Etapas en el transporte urbano, interurbano y discrecional:
- Determinación y asignación de recursos humanos y técnicos.
- Estructura y organización de recursos en actividades transporte de viajeros por carretera:
  - Personal, conductores, vehículos y rutas.
  - Organización del trabajo en actividades de transporte de viajeros: cuadrante y asignación de vehículos y conductores.
  - Criterios y diferencias de organización del transporte regular y discrecional de viajeros.
- Documentación relacionada con la asignación del trabajo:
  - Control de los servicios, discos y listados de tacógrafo.
  - Control e inspección de viajeros.
  - Contenido básico de la documentación.
- Información necesaria para la organización de los servicios.

### 2. Localización, monitorización e información de la flota de vehículos:

- Sistemas de comunicación y control de los servicios de transporte de viajeros:
  - Sistemas de ayuda a la explotación (SAE).
  - Sistemas de seguimiento y localización de flota.
- Sistemas informáticos de gestión y comunicación de las operaciones de transporte:
  - Referentes a los viajeros.
  - Referentes a las estaciones de autobuses.
  - Referentes a las paradas y tráfico.
- Supuesto de simulación de seguimiento de una operación de transporte.

### 3. Gestión de la calidad del servicio de transporte de viajeros por carretera.

- Gestión de la calidad en empresas de transporte de viajeros:
  - Definición de calidad del servicio.
  - Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros.

- Diferencias entre tipos de servicios: regular y discrecional.
  - Satisfacción del cliente y política empresarial de atención al cliente.
  - Aplicación de sistemas de gestión de la calidad:
    - Especificaciones de las normas ISO y UNE.
  - Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros:
    - Cuantitativas y cualitativas.
    - Sistemas y sondeos del trato al cliente: índice de satisfacción del cliente.
    - Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros.
    - Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses.
    - Necesidades del viajero: derechos y obligaciones.
  - Medidas correctoras ante los errores en el servicio de transporte.
- 4. Gestión de equipos en operaciones de transporte de viajeros.**
- Estrategias de dirección y gestión de equipos de trabajo.
  - Equipos de trabajo en actividades de transporte de viajeros:
    - Conductores propios y supuesto de colaboración entre transportistas.
    - Personal y actividades en estaciones de autobuses.
  - Evaluación del desempeño de la labor del equipo de conductores.
  - Concepto de cultura empresarial en relación con la prestación del servicio.
  - Situaciones conflictivas y emergencias originadas en la gestión diaria.
  - Técnicas de comunicación
  - Toma de decisiones y resolución de conflictos en entornos de trabajo:
    - Negociación y estilos de mando: estrategias de negociación en conflictos de trabajo.
    - Estrategias de motivación aplicadas a equipos de trabajo en el ámbito del transporte de viajeros.
    - Detección de necesidades de formación en actividades de transporte de viajeros por carretera.

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

**Código:** UF2222

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4 y RP5 en lo referente a seguridad y prevención de riesgos en el transporte.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar las normas en materia de seguridad y recomendaciones de actuación, en distintos casos de accidentes e incidencias de diferentes tipos de operaciones de transporte de viajeros por carretera.

CE1.1 Determinar la normativa en materia de seguridad laboral que afecta al personal de la prestación de operaciones de transporte de viajeros, diferenciando los derechos y obligaciones de los conductores y el jefe de tráfico en esta materia.

CE1.2 Explicar las consecuencias derivadas del incumplimiento de la normativa y recomendaciones de seguridad vial y laboral así como sanciones aplicables.

CE1.3 Explicar las recomendaciones y normativa de seguridad vial aplicable a las operaciones de transporte de viajeros por carretera:

- Incidencias, reclamaciones
- Derechos de los viajeros

- Calidad del servicio
- Responsabilidades
- Autorizaciones de transportes especiales

CE1.4 Diferenciar los medios y equipos de seguridad obligatorios y su relación con los accidentes e incidencias habituales en el transporte de viajeros por carretera.

CE1.5 Señalar las pautas de comportamiento del conductor y el jefe de tráfico en la prevención de accidentes y recomendaciones de seguridad vial y primeros auxilios a cumplir durante la prestación de servicios de transporte de viajeros.

CE1.6 A partir de distintos supuestos de transporte de viajeros analizar el protocolo y pautas de comportamiento en caso de accidente en relación al vehículo, los viajeros, los equipajes y el conductor.

CE1.7 A partir de distintos supuestos de accidentes e incidentes, convenientemente caracterizados, simular la adopción de las medidas a tomar respetando la normativa en materia de seguridad vial, en al menos:

- Señalización obligatoria del vehículo.
- Transmisión de órdenes e instrucciones al conductor.
- Transmisión de derechos y obligaciones de los viajeros/pasajeros.

## Contenidos

### 1. Seguridad de los servicios de transporte de viajeros:

- Concepto y definición de seguridad y técnicas de seguridad en las operaciones de transporte.
  - Directivas comunitarias y legislación aplicable sobre seguridad y salud en el trabajo
  - Derechos y deberes fundamentales de empresarios y trabajadores
  - Órganos de prevención y representación de los trabajadores
  - La figura del Consejero de Seguridad en el transporte: funciones y responsabilidades.
  - Organismos públicos de seguridad y salud laboral.
- Seguridad preventiva en la organización de tráfico y estaciones de autobuses.
  - Fomento de la participación y formación del personal
  - La inspección de trabajo, responsabilidades y sanciones
  - La seguridad y la motivación en el trabajo.
- Protección colectiva e individual: los conductores y los viajeros.
- Accidentes de trabajo en servicios de transporte.
  - Tipos de accidentes y causas más corrientes.
  - Accidentes específicos.

### 2. Evaluación de los riesgos generales y su prevención

- Evaluación y control de riesgos en el transporte de viajeros por carretera.
  - Aspectos legales de seguridad laboral.
  - Normativa actual española y europea sobre prevención de riesgos laborales.
  - Responsabilidad en materia de prevención. Normas UNE.
  - Análisis de condiciones de trabajo y salubridad.
- Factores de riesgo:
  - Identificación de factores de riesgo.
  - Factores físicos y mentales.
  - Factores higiénicos.
  - Factores de proceso y ergonómicos.
- Riesgos específicos en el transporte por carretera:
  - Factores dependientes del conductor.
  - Factores dependientes del vehículo.

- Factores dependientes de la vía (factores ambientales).
- Riesgos derivados de las operaciones de carga y descarga de viajeros
- La salud de los trabajadores
- Ergonomía y psicología aplicada al transporte:
  - Diseño del puesto de trabajo.
  - Elementos de protección.
  - Carga física y mental.
  - Estrés y otros problemas físicos y psicológicos.

### 3. Medidas de prevención de riesgos en servicios de transporte de viajeros

- Seguridad operativa en el transporte por carretera de viajeros.
  - Buenas prácticas en la operativa.
  - Equipos y elementos de seguridad lumínicos y acústicos, homogeneidad en la flota, manual de instrucciones.
- Señalización de riesgos.
- Pautas de comportamiento del conductor y el jefe de tráfico en la prevención de accidentes.
- Equipos de protección individual.
- Obligaciones específicas en líneas regulares:
  - Accesibilidad en líneas regulares interurbanas.
  - Accesibilidad en servicios regulares urbanos.
  - Señalización en las paradas.
- Transporte de personas con movilidad reducida.
- Medidas especiales en el transporte escolar y de menores:
  - Necesidad de acompañante en transporte escolar y de menores.
  - Requisitos de los vehículos en transporte escolar y de menores.
  - Itinerario y paradas.
- Planes de emergencia y primeros auxilios.
- Actuaciones en caso de accidente laboral y emergencias en operaciones de transporte:
  - Normas y procedimientos de actuación generales y específicos según tipo de accidente.
- Primeros auxilios a viajeros:
  - Accidentes habituales.
  - Botiquín de emergencia.

#### Orientaciones metodológicas

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

#### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo

#### MÓDULO FORMATIVO 3

**Denominación:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

**Código:** MF2061\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2061\_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera.

**Duración:** 90 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

**Código:** UF2223

**Duración:** 60 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2 y RP3

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Determinar la documentación del vehículo que debe acompañarse en las distintas operaciones de transporte por carretera, según la reglamentación y normativa vigente del sector.

CE1.1 Identificar la reglamentación que regula la utilización de distintos tipos de vehículos en las distintas modalidades de transporte y transportes especiales.

CE1.2 Diferenciar los permisos y equipamientos especiales para determinados vehículos y material de transporte según el tipo de mercancías, especiales –peligrosas, perecederas u otras– y en viajeros, transporte escolar, a partir del análisis de la normativa vigente.

CE1.3 Enumerar los permisos requeridos para la circulación en vía pública, urbana e interurbana, de determinados vehículos.

CE1.4 Explicar los requisitos administrativos y medidas que deben tomarse para la circulación y manipulación de mercancías peligrosas.

CE1.5 A partir de distintos supuestos de operaciones con vehículos de distintas características, pesos y condiciones, convenientemente caracterizadas, determinar la documentación necesaria para realizar las operaciones ajustadas a la normativa vigente.

C2: Determinar los elementos y requisitos de conductores, propios y ajenos, aplicando las reglas, establecidas reglamentariamente, en materia de capacitación y formación.

CE2.1 Enumerar los permisos requeridos al conductor para la conducción de los distintos tipos de vehículos tanto de mercancías como viajeros.

CE2.2 Determinar las reglas aplicables a la contratación de conductores y chóferes, propios y ajenos, respetando la normativa laboral y reglamentación profesional del sector vigente.

CE2.3 Determinar los aspectos y las medidas que deben tomarse en relación la capacitación y formación del personal –conductores y operadores– responsables de distintos tipos de operaciones de transporte de mercancías, a partir de la regulación especial del transporte de mercancías peligrosas, perecederas, animales vivos y otros, durante su transporte y en tramos urbanos.

CE2.4 A partir de distintos casos de operaciones de transporte por carretera de viajeros y de mercancías especificar la documentación, capacitación y permisos que requieren los conductores.

CE2.5 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado de transporte internacional por carretera determinar los documentos relativos al personal de conducción y sus vehículos.

C3: Cumplimentar y gestionar la documentación administrativa necesaria para la ejecución de operaciones de transporte por carretera, siguiendo el procedimiento y régimen administrativo vigente.

CE3.1 Explicar la finalidad en el ámbito del transporte por carretera de las autorizaciones, habilitaciones, seguros, permisos e inspecciones de los vehículos y documentos de control del tacógrafo.

CE3.2 Identificar las medidas de prevención de riesgos a observar en el puesto de trabajo respecto a iluminación y posición ante el ordenador.

CE3.3 Identificar la documentación administrativa que se exige en la normativa vigente tanto en el ámbito, nacional, intraeuropeo como internacional señalando al menos:

- Autorizaciones y visados de transporte público por carretera.
- Autorizaciones de servicios especiales.
- Permiso de circulación.
- Póliza de seguro vigente.
- Viñetas de estar al corriente de pago de impuestos y seguros.
- Otros.

CE3.4 Diferenciar los formatos e interpretar los elementos que componen la documentación administrativa para la solicitud, visado, modificaciones y bajas de autorizaciones y permisos utilizados habitualmente en el ámbito del transporte por carretera.

CE3.5 Relacionar los trámites y documentación administrativa con los organismos competentes dónde se realizan:

- Otorgamiento de autorizaciones.
- Visado de autorizaciones.
- Modificación de condiciones o contenidos en las autorizaciones.
- Baja de autorizaciones.

CE3.6 Explicar la estructura de los registros de los archivos en función de la información que se registra habitualmente en las empresas de transporte por carretera:

- Clientes.
- Proveedores.
- Corresponsales.
- Filiales.
- Franquicias.
- Personal de tráfico.
- Medios de transporte.
- Líneas regulares.

CE3.7 Describir los procedimientos administrativos para la gestión interna y externa de la documentación de los vehículos y conductores en empresas de transporte.

CE3.8 A partir de distintos casos de empresas y operaciones de transporte por carretera de tanto de viajeros como de mercancías:

- Identificar la documentación requerida para la circulación del vehículo y los organismos que la tramitan.
- Cumplimentar las solicitudes para la expedición y renovación de la documentación exigida.
- Compilar la documentación de forma ordenada simulando su tramitación y registro.

CE3.9 A partir de distintos supuestos de elaboración de documentación manejar con destreza las aplicaciones y sistemas de gestión y explotación habituales en

el ámbito del transporte por carretera y observando las medidas de prevención de riesgos laborales y posición ante el ordenador.

## Contenidos

### 1. Documentación relativa a la clase de vehículo:

- Documentación del vehículo:
  - Permiso de circulación.
  - ITV (Inspecciones técnicas).
- Aplicaciones informáticas en la gestión administrativa del transporte.
- Clase de vehículos según el tipo de servicio.
- Pesos y dimensiones.

### 2. Documentación relativa al conductor:

- Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional.
- Certificado de conductor para conductores extranjeros extracomunitarios.
- Documentación relativa al tacógrafo:
  - Discos diagrama de tacógrafo analógico.
  - Tarjeta de conductor de tacógrafo digital.
  - Certificado de actividades.
- Capacitación y cualificación de los conductores (CAP): normativa reguladora.
  - Cualificación inicial.
  - Cualificación continua.
- Requisitos del conductor y del personal interviniente en transportes especiales.
- Permisos de conducción:
  - Vehículos de mercancías.
  - Vehículos de viajeros.
- Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de transporte:
  - Forma de los contratos.
  - Obligaciones de las partes y duración del trabajo.
  - Vacaciones, retribución y rescisión del contrato.
- Contratación de Trabajadores Autónomos Económicamente Dependientes.

### 3. Documentación relativa al tipo de servicio:

- Acceso al mercado para la actividad de transporte de mercancías y viajeros:
  - Nacionalidad.
  - Capacitación profesional.
  - Capacidad económica.
  - Honorabilidad.
  - Requisitos fiscales, laborales y sociales.
- Autorizaciones de transporte de viajeros y mercancías:
  - Autorizaciones de empresa.
  - Copias certificadas para los vehículos de transporte.
- Autorizaciones de transporte público.
- Autorizaciones de transporte privado complementario.
- Concesiones administrativas en materia de transporte por carretera.
- Documentación relativa al transporte de mercancías peligrosas.
- Libro de ruta.
- Libro y hojas de reclamaciones.
- Documento de control.
- Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera: local, autonómico y nacional.
- Inspección y régimen sancionador en el ámbito del transporte por carretera:



- Ámbito de inspección del Ministerio de Fomento.
- Ámbito de inspección de las Comunidades Autónomas.
- Infracciones muy graves.
- Infracciones graves.
- Infracciones leves.
- Tipos de sanciones.
- Procedimiento administrativo sancionador.

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** GESTIÓN DE SEGUROS EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA.

**Código:** UF2224

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar las responsabilidades, obligaciones, consecuencias y sanciones derivadas de la prestación del servicio de transporte por carretera respetando la normativa y procedimiento administrativo.

CE1.1 Caracterizar los distintos tipos de seguro, obligatorios y voluntarios, en el ámbito del transporte por carretera:

- Seguro de responsabilidad civil
- Seguro de circulación.
- Seguro de vida de personas.
- Seguro de mercancías.
- Seguro de viajeros.
- Seguro de equipajes u otros.

CE1.2 Identificar los elementos reales y formales que caracterizan los distintos tipos de contrato de seguro en el ámbito del transporte.

CE1.3 Explicar la cobertura de las cláusulas generales y complementarias que se incluyen en las distintas pólizas de seguro en el ámbito del transporte y la posibilidad de externalización del coste al cliente según la responsabilidad legal.

CE1.4 A partir de dos pólizas de seguro con distintos tipos de cobertura en determinados aspectos reflejados en su clausulado y con distinto importe de la prima, relativas a una operación de transporte internacional de mercancías convenientemente caracterizada:

- Interpretar el clausulado y extraer conclusiones respecto a la cobertura de cada póliza.
- Deducir la más idónea para la operación valorando todos los parámetros que definen a cada una.
- Elaborar un informe sencillo argumentando la más idónea.

CE1.5 Explicar los parámetros más relevantes que se deben considerar en la selección de un seguro de medios de transporte terrestre.

CE1.6 Precisar las variables que determinan el coste de la contratación de pólizas de seguros, obligatorios y voluntarios.

CE1.7 A partir de la definición de distintas operaciones de transporte de viajeros, interior e internacional y distintas pólizas de seguros:

- Identificar los riesgos e incertidumbres en la operación: accidentes, puntualidad, seguridad u otros.
- Identificar las responsabilidades de la empresa de transporte, el conductor, agencia de viajes y los viajeros.

- Relacionar los seguros necesarios para contratar para cada parte.
- Determinar el posible clausulado de las pólizas de seguros a contratar.

CE1.8 A partir de supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, sobre distintos tipos de servicios de transporte que cubre y distintas coberturas de riesgos relacionadas con sus primas correspondientes:

- Seleccionar la combinación de coberturas de riesgos más apropiada.
- Describir las cláusulas que debe incluir la póliza resultante.
- Calcular correctamente la prima.

CE1.9 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado de transporte internacional de mercancías peligrosas por carretera:

- Argumentar la necesidad de seguros para la empresa, el cliente y usuario.
- Relacionar los tipos de seguros que deberían contratarse en una operación de ese tipo.
- Simular la negociación y contratación de distintas coberturas de riesgo en dicha operación.
- Calcular correctamente la prima resultante de la combinación de cobertura seleccionada.

C2: Relacionar las variables que determinan los distintos tipos de seguro de transporte, así como garantías y obligaciones correspondientes, y las actuaciones derivadas de su aplicación.

CE2.1 Identificar los tipos de pólizas de seguro, obligatorias y voluntarias, utilizadas en el ámbito del transporte por carretera: seguros de responsabilidad, seguro de circulación, seguro de vida de personas, seguro de mercancías, seguro de viajeros, seguro de equipajes u otros.

CE2.2 Describir los elementos reales y formales que caracterizan un contrato de seguro en el ámbito del transporte.

CE2.3 Citar y explicar la cobertura de las cláusulas generales y complementarias que se incluyen en las pólizas de seguro de cada modalidad de transporte.

CE2.4 A partir de dos pólizas de seguro con distintos tipos de cobertura en determinados aspectos reflejados en su clausulado y con distinto importe de la prima, relativas a una operación de transporte internacional de mercancías convenientemente caracterizada:

- Interpretar el clausulado y extraer conclusiones respecto a la cobertura de cada póliza.
- Deducir la más idónea para la operación valorando todos los parámetros que definen a cada una.

CE2.5 Explicar los parámetros más relevantes que se deben considerar en la selección de un seguro de medios de transporte terrestre.

CE2.6 A partir de la definición de distintas operaciones de transporte de viajeros, interior e internacional:

- Identificar posibles riesgos en el transporte y en los demás aspectos de la operación: puntualidad, seguridad u otros.
- Determinar el posible clausulado de una póliza de seguros de una operación de ese tipo.
- Identificar las responsabilidades de la empresa de transporte, el conductor, agencia de viajes y los viajeros.

CE2.7 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado de tránsito internacional de una mercancía peligrosa:

- Determinar la protección jurídica necesaria.
- Determinar las necesidades de seguros para la empresa, el cliente y usuario.

C3: Tramitar la documentación del seguro relativa a distintos tipos de siniestros y accidentes en determinadas operaciones de transporte por carretera.

CE3.1 Determinar el procedimiento para la reclamación e indemnización de distintos tipos de seguros en operaciones de transporte.

CE3.2 Describir los procedimientos habituales en la declaración-liquidación de siniestros asegurados en el sector del transporte.

CE3.3 Especificar las funciones del consorcio de compensación de seguros en el ámbito del transporte por carretera.

CE3.4 Apartir de distintos supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, de accidentes e indemnizaciones por daños causados en las mercancías, viajeros y equipajes cubiertos con distintos tipos de pólizas de seguros:

- Determinar las responsabilidades e indemnización de cada parte.
- Calcular la indemnización.
- Simular la elaboración del parte de accidentes y procedimiento para la ejecución de la indemnización.

CE3.5 A partir de un supuesto de incidencias aparecidas en una operación de transporte internacional no cubiertas por una póliza de seguros:

- Identificar e interpretar la normativa aplicable.
- Identificar la documentación necesaria para gestionar la solución de dicha incidencia y las responsabilidades de las partes.
- Deducir la solución más idónea y describir el procedimiento que se debe seguir.

## Contenidos

### 1. Contratación de seguros:

- Elementos personales, reales y formales del contrato de seguro.
- Duración, prescripción y renovación de la póliza.
- Riesgos asegurados y no asegurados.
- Garantías y obligaciones del seguro.
- La póliza del seguro:
  - Condicionado general.
  - Condicionado particular.
- Cálculo de primas y cobertura de riesgos.
- Funciones del consorcio de compensación de seguros.

### 2. Seguros relacionados con el transporte:

- Del vehículo y la carga:
  - Seguro obligatorio de responsabilidad civil y seguro voluntario de circulación.
  - Seguro de daños sobre la mercancía transportada.
  - Seguro de responsabilidad civil de la carga.
  - Otros seguros relacionados con el vehículo: daños propios, cristales, asistencia en carretera, retirada de permiso de conducción y robo.
- De las instalaciones de la actividad de transporte:
  - Seguro de incendios y daños.
  - Seguro de responsabilidad civil.
  - Seguro de robo.
- Seguros personales:
  - Seguro de vida y accidentes de los trabajadores de la empresa de transporte.
  - Pólizas conforme a convenio.
  - Otros seguros de accidentes: seguro de ocupantes y Seguro Obligatorio de Viajeros.

### 3. Tramitación de los siniestros:

- El parte o declaración de siniestro.

- Determinar las responsabilidades e indemnización de cada parte:
  - La peritación.
  - Intervención del comisario de averías.
- Cálculo de la indemnización:
  - Regla proporcional.
  - Regla de equidad.
- Simular la elaboración del parte de accidentes y del finiquito del siniestro.

## Orientaciones metodológicas

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

## Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## MÓDULO FORMATIVO 4

**Denominación:** ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR

**Código:** MF1464\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1464\_2 Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar.

**Duración:** 50 horas

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Explicar las principales actividades del conductor de autobús o autocar referentes al acceso y abandono de los viajeros del vehículo, la expedición de billetes aplicando las tarifas vigentes.

CE1.1 Explicar las normas básicas para facilitar el acceso y salida de viajeros al autobús o autocar de la forma más cómoda y en condiciones de seguridad.

CE1.2 Indicar las medidas de seguridad a observar antes de efectuar la apertura y cierre de las puertas.

CE1.3 Describir básicamente las clases y sistemas de tarificación del transporte de viajeros y relacionar el importe y validación de los billetes con la duración del viaje aplicando las tarifas vigentes.

CE1.4 Explicar los procesos de contabilidad, recaudación y retirada de fondos de caja realizando los cálculos con la exactitud requerida.

CE1.5 Relacionar los documentos administrativos, de control y registro establecidos de acuerdo con los procedimientos definidos.

CE1.6 Explicar la reglamentación vigente e indicar las especificidades del transporte de grupos específicos (niños, discapacitados, entre otros) relacionándolas con las medidas a adoptar para garantizar su seguridad.

CE1.7 Indicar los equipos de seguridad a bordo del autocar (cinturones de seguridad, extintores, entre otros), relacionándolos con los casos en los que resultan de aplicación.

C2: Planificar las operaciones de carga y descarga optimizando la utilización del espacio disponible en el vehículo, respetando las normas de seguridad y salud laboral y la óptima utilización del vehículo.

CE2.1 Explicar las fuerzas que se aplican a los vehículos en movimiento relacionando las mismas con su influencia sobre la carga transportada en función de su naturaleza.

CE2.2 Explicar la utilización de las relaciones de la caja de cambios en función del peso y el volumen de la carga transportada y del perfil de la carretera siguiendo las normas del buen hacer profesional.

CE2.3 Calcular conforme a la legislación vigente, la carga y el volumen útiles de un vehículo o conjunto de vehículos, realizando supuestos prácticos de reparto de la carga.

CE2.4 Indicar los efectos de la sobrecarga de un vehículo, relacionándolos con los efectos perniciosos que produce sobre los órganos mecánicos.

CE2.5 Relacionar el centro de gravedad del vehículo, los tipos de embalaje y los de apoyo de la carga con la influencia que ejercen en la estabilidad del mismo.

CE2.6 Explicar la reglamentación vigente referida a la carga del autocar.

CE2.7 Explicar los procesos y precauciones de carga de equipajes en función de su naturaleza y teniendo en cuenta el orden de descarga de los mismos en relación con los destinos.

C3: Aplicar las técnicas de comunicación interpersonal en situaciones de contacto directo con clientes y explicar las líneas básicas y características generales del servicio al cliente, utilizando los medios disponibles para obtener la satisfacción de los usuarios.

CE3.1 Describir la función y características del conductor en el marco de un apropiado servicio al cliente.

CE3.2 Relacionar los comportamientos a adoptar para la resolución de problemas en la comunicación.

CE3.3 Enumerar las actitudes y técnicas favorecedoras de una comunicación oral fluida y positiva.

CE3.4 Identificar las peculiaridades del lenguaje corporal, distinguiendo de forma precisa las distintas expresiones del rostro y cuerpo.

CE3.5 En un supuesto práctico de diferentes situaciones de comunicación y contacto directo con el cliente adaptar la expresión del rostro y del cuerpo a las características de cada caso.

CE3.6 Explicar las líneas generales de la política de atención al cliente en las empresas de transporte.

CE3.7 Relacionar los principales sistemas de recogida y transmisión de informaciones, así como de sondeo del trato al cliente, de forma básica.

C4: Aplicar los distintos sistemas de comunicación e información en la actividad del transporte, seleccionando el más apropiado en cada caso.

CE4.1 Identificar los principales sistemas de información y comunicación habituales en el sector del transporte de viajeros.

CE4.2 Explicar los protocolos nacionales, europeos e internacionales de utilización de los sistemas de información con la precisión requerida.

CE4.3 Describir las principales utilidades de la telemática en el sector del transporte, realizando el envío y recepción de información a través del correo electrónico con la precisión y rapidez suficiente.

CE4.4 Ejecutar de forma fluida y precisa las siguientes operaciones sobre un determinado sistema de información:

- Conexión/desconexión del sistema.
- Selección de opciones del menú.
- Consulta, validación y anulación de datos.
- Avance páginas/campos de consulta.
- Salida con datos solicitados.

CE4.5 Desarrollar las operaciones siguientes de uso y manejo del sistema de comunicación de a bordo:

- Búsqueda y localización.
- Comunicación unidad/base.

CE4.6 Identificar las técnicas de transmisión en la utilización de emisoras y otros medios de comunicación.

CE4.7 En un supuesto práctico de transmisión y recepción de información, mediante emisoras y otros medios de comunicación, utilizar con fluidez los procedimientos y operaciones en cada caso.

C5: Interpretar las técnicas de atención e información al cliente, describiendo diferentes tipologías de clientes, sus características y los procedimientos de resolución de conflictos.

CE5.1 Describir las pautas de conducta y actitudes positivas en el proceso general de atención e información al cliente.

CE5.2 Diferenciar las motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes en los servicios de transporte.

CE5.3 Distinguir las tipologías de clientes, identificando caracteres de clientes difíciles o situaciones difíciles y los comportamientos a adoptar frente a los mismos.

CE5.4 Enumerar los aspectos o variables que definen la satisfacción del cliente en un servicio de transporte.

CE5.5 Identificar y relacionar, en casos concretos, la normativa existente relativa a reclamaciones y resolución de conflictos planteados por los clientes.

CE5.6 Explicar la gestión de posibles conflictos entre una conducción segura y las demás funciones propias del conductor, así como la interacción con los viajeros garantizando la seguridad de la circulación.

C6: Aplicar pautas de conducta y actitudes positivas en el proceso general de atención, información al cliente y recogida de quejas o reclamaciones, con la precisión requerida.

CE6.1 Identificar los principales procedimientos relativos a la resolución de conflictos.

CE6.2 Seleccionar la normativa aplicable a casos concretos, identificando si la reclamación planteada se ajusta o no a la normativa.

CE6.3 Complimentar hojas de reclamaciones en supuestos de casos concretos, identificando la estructura de la misma.

CE6.4 En un caso de atención o gestión de una reclamación o incidencia:

- Recoger y escuchar atentamente la queja o incidencia del cliente, adoptando una actitud positiva.
- Definir con precisión la naturaleza y contexto de la incidencia.
- Valorar la procedencia o improcedencia de la reclamación.
- Delimitar con rigor la capacidad personal para su resolución.
- Comunicar al cliente de forma inteligible y precisa las alternativas y procedimientos para su resolución.
- Proporcionar el libro u hojas de reclamaciones, en su caso.
- Transmitir de forma concisa y concreta la incidencia a la empresa.

## Contenidos

### 1. Procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros

- Organización del trabajo
- Los elementos de seguridad para los viajeros
- Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas
  - Accesibilidad en los autobuses.
- Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos
- El transporte de grupos específicos
- Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro

### 2. Gestión de la carga/descarga en el vehículo

- Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga
- Masas y dimensiones máximas de vehículos.
- Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas.
- Centro de gravedad:
  - Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.
  - Reparto de cargas.
- La sobrecarga.
- Embalajes y amarre de cargas.
- Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga.
  - Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.
  - Orden de carga/descarga.

### 3. Mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros

- Elementos de la comunicación.
- Procesos de la comunicación.
  - La comunicación interpersonal y el contacto directo.
- Obstáculos en la comunicación.
- Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación
- La escucha activa.
- Los servicios de información y comunicación
  - Sistemas telemáticos de información y comunicación
  - Sistemas de búsqueda y localización
- Navegadores. Asistentes a la circulación

### 4. Atención al cliente en el transporte de viajeros

- Tipos de clientes
  - Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes
- Servicio al cliente
  - Satisfacción del cliente
- Fases de un correcto servicio al cliente
- El conductor en el marco del servicio
- El conflicto y su resolución
- Recogida de reclamaciones
  - La hoja de reclamaciones.
  - Cumplimentación de reclamaciones
- Cursar reclamaciones.

## Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE TRÁFICO DE VIAJEROS POR CARRETERA.

**Código:** MP0460

**Duración:** 80 horas

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Controlar las obligaciones y posibles sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa vigente y condiciones de prestación, de los distintos tipos de servicios de transporte de viajeros que preste la empresa.

CE1.1 Diferenciar las características básicas de distintos tipos de servicios de transporte de viajeros que presta la empresa.

CE1.2 Analizar las variables y elementos que debe disponer una base de datos útil para la planificación de rutas de transporte discrecional de viajeros.

CE1.3 Valorar los recursos, tipos de vehículos requeridos y los conductores y/o ayudantes, necesarios para prestar el servicio respetando las condiciones acordadas.

C2: Cumplimentar, gestionar y controlar la documentación necesaria de distintas concesiones y planes de transporte de viajeros de servicios de transporte siguiendo la normativa y procedimiento administrativo vigente.

CE2.1 Comparar la estructura de costes de distintos tipos de operaciones de transporte de viajeros detectando y explicando las diferencias existentes entre los costes directos y variables asociados a cada una de ellas.

CE2.2 Aplicar las reglas de formación de precios de transporte público y privado utilizando las fórmulas de cálculo de la tarifa aplicable al transporte de viajeros.

CE2.3 Diferenciar y cumplimentar la documentación y procedimiento necesario para la contratación de servicios de transporte regular y discrecional según distintos tipos de transporte de viajeros: escolar, interurbano y nacional.

C3: Aplicar los procedimientos de organización del trabajo y gestión de tareas para la programación de planes de transporte de viajeros por carretera efectivos con calidad, regularidad y puntualidad.

CE3.1 Determinar el número y características de los vehículos necesarios según las condiciones de la concesión y acuerdos con los clientes –agencia de viajes, ayuntamientos u otros clientes y organizaciones.

CE3.2 Controlar la aplicación de la normativa de tiempos de trabajo, conducción y descanso así como las condiciones y características de los conductores y ayudantes necesarios para la programación de planes de transporte efectivos tanto regulares como discrecionales.

CE3.3 Aplicar los criterios para determinar las medidas tomadas habitualmente en la gestión de operaciones y planificación de servicios de transporte de viajeros para disminuir tiempos, costes y mejorar la calidad del servicio.

CE3.5 Participar en la elaboración del calendario que garantiza el cumplimiento de los servicios, periodos de parada y planes de mantenimiento de los vehículos y tiempos de conducción y reposo de los conductores se elabora teniendo en cuenta los plazos, normativa vigente, servicios previstos.

CE3.6 Participar en la elaboración del cuadrante de servicios de vehículos y conductores con horarios y asignación de personal a las operaciones.

C4: Participar en las labores de control e inspección de servicios manejando sistemas de seguimiento y ayuda a la explotación en distintas operaciones de transporte de viajeros por carretera.



CE4.1 Realizar el seguimiento de las operaciones manejando SAE, GPS para identificar al menos la posición del vehículo operativos, los conductores y ajuste a horario.

CE4.2 Efectuar la localización geográfica de los vehículos determinando la posición.

C5: Gestionar la documentación administrativa necesaria para la ejecución de operaciones de transporte por carretera, siguiendo el procedimiento y régimen administrativo vigente.

CE5.1 Identificar la documentación requerida para la circulación del vehículo y los organismos que la tramitan.

CE5.2 Diferenciar las autorizaciones, seguros, permisos e inspecciones de los vehículos y documentos de control del tacógrafo.

CE5.3 Realizar los trámites administrativos relacionados con la solicitud, visado, modificaciones y bajas de autorizaciones y permisos utilizados en la empresa.

C6: Gestionar la documentación de los distintos tipos de seguro, obligatorios y voluntarios, en el ámbito del transporte por carretera suscritos por la empresa

CE6.1 Cumplimentar la documentación del seguro relativa a distintos tipos de siniestros y accidentes.

CE6.2 A partir de las condiciones y procedimiento de la organización elaborar el parte de accidentes y realizar las gestiones para la ejecución de la indemnización.

C7: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE7.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE7.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE7.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE7.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE7.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE7.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## Contenidos

### 1. Planes de servicios de transporte de viajeros por carretera

- Aplicación de la normativa relacionada con la planificación del servicio de transporte de viajeros.
- Elaboración de planes de transporte: determinación de recursos y medios de planes de transporte.
- Diferencias en planes de transporte regular y discrecional

### 2. Gestión económica del plan de transporte de viajeros:

- Cálculo de costes y ratios básicos de gestión: Coste por viajero, coste por kilómetro.
- Diferencias en la estructura de costes de planes de transporte regular y discrecional.
- Determinación de tarifas y precio de los transportes de viajeros regular y discrecional.

### 3. Gestión de operaciones de tráfico de viajeros por carretera

- Gestión de operaciones de transporte de viajeros y estaciones de autobús.
- Coordinación del equipo de conductores y rutas.

- Documentación administrativa de las operaciones de transporte: autorizaciones, autorizaciones especiales, permisos.
- Documentación relativa al transporte de viajeros regular permanente de uso general y especial.
- Libro de ruta y hojas de reclamaciones.
- Control de los tiempos de conducción: Discos de tacógrafo.
- Gestión de certificados de actividades.
- Gestión de documentación y procedimientos en inspecciones y sanciones en operaciones de transporte por carretera.
- Gestión de pólizas de seguros en el transporte.
- Tramitación de siniestros.

#### 4. Prevención y seguridad en actividades de transporte de viajeros por carretera.

- Medidas de prevención de riesgos laborales.
- Aplicación del Manual del conductor.
- Actuación y comunicación con los vehículos de transporte de viajeros afectados en caso de accidente.
- Gestión de incidencias en operaciones de transporte de viajeros.
- Medidas de prevención en las estaciones de viajeros, las paradas.

#### 5. Integración y comunicación en el centro de trabajo

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

### IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF2059_3: Organización de planes de transporte de viajeros por carretera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF2060_3: Gestión de operaciones de transporte de viajeros por carretera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF2061_3: Gestión administrativa de operaciones de transporte por carretera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF1464_2: Atención e información a los viajeros del autobús o autocar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico de grado superior en gestión de empresas de transporte especializado en logística y transporte por carretera.</li> <li>• Certificado de capacitación profesional de viajeros especializado en logística y transporte por carretera</li> <li>• Certificado de profesionalidad de organización del transporte de viajeros especializado en logística y transporte por carretera.</li> </ul>	1 año	3 años

## V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 alumnos
Aula de gestión.	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4
Aula de gestión.	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Equipos audiovisuales.</li> <li>– PCs instalados en red, cañón de proyección e internet.</li> <li>– Software específico de la especialidad y aprendizaje de idiomas.</li> <li>– Pizarras para escribir con rotulador.</li> <li>– Material de aula.</li> <li>– Mesa y silla para formador.</li> <li>– Mesas y sillas para alumnos.</li> <li>– 1 Proyector.</li> <li>– Reproductores y grabadores de sonido.</li> <li>– Diccionarios bilingües.</li> </ul>

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénica sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.