

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Tráfico de viajeros por carretera

<i>Familia Profesional:</i>	Comercio y Marketing
<i>Nivel:</i>	3
<i>Código:</i>	COM623_3
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 915/2024
<i>Referencia Normativa:</i>	RD 1038/2011

Competencia general

Gestionar las actividades propias del departamento de tráfico de una empresa de transporte de viajeros por carretera, planes de transporte, tráfico de operaciones y servicios, en el ámbito urbano e interurbano, interior e internacional, aplicando los recursos materiales y humanos de que se dispone, tanto propios como externos, para satisfacer el nivel de servicio ofertado a la clientela, cumpliendo la normativa sobre transporte de viajeros por carretera, seguridad vial, los estándares de calidad y los objetivos de regularidad y puntualidad marcados por la organización.

Unidades de competencia

- UC1464_2:** PRESTAR SERVICIOS DE ATENCIÓN A VIAJEROS EN VEHÍCULOS POR CARRETERA
- UC2059_3:** Desarrollar planes de transporte de viajeros por carretera
- UC2060_3:** Coordinar las operaciones de transporte de viajeros por carretera
- UC2061_3:** REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA
- UC9998_2:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad en el departamento de tráfico de empresas de transporte de viajeros, dedicado a gestionar operaciones de transporte, en entidades de naturaleza pública o privada, en grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional de gestión de operaciones de transporte de viajeros por carretera, se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable sobre transporte de viajeros por carretera y seguridad vial.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector servicios, en el subsector de transporte de viajeros por carretera y actividades anexas al transporte de viajeros por carretera.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Administrativos en el departamento de tráfico de transporte por carretera de viajeros
- Jefes de estación de autobuses
- Gestores de transporte
- Inspectores de viajeros por carretera
- Jefes de tráfico en empresas de transporte por carretera de viajeros

Formación Asociada (600 horas)

Módulos Formativos

- MF1464_2:** PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A VIAJEROS EN VEHÍCULOS POR CARRETERA (90 horas)
- MF2059_3:** Organización de planes de transporte de viajeros por carretera (150 horas)
- MF2060_3:** Gestión de operaciones de transporte de viajeros por carretera (120 horas)
- MF2061_3:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA (120 horas)
- MF9998_2:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

PRESTAR SERVICIOS DE ATENCIÓN A VIAJEROS EN VEHÍCULOS POR CARRETERA

Nivel: 2

Código: UC1464_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Controlar la entrada y salida de viajeros y su disposición en el vehículo, supervisando la carga y descarga de equipajes, títulos de transporte o reservas de trayectos, entre otros, utilizando aplicaciones informáticas.

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

CR1.2 Las puertas de los vehículos se abren y cierran, comprobando que están libres de obstáculos, y que la entrada y salida de los viajeros se efectúa de forma segura.

CR1.3 Las tarifas por viaje se aplican, cumpliendo con el número de plazas autorizadas por vehículo, satisfaciendo las preferencias de la clientela para conseguir su fidelización.

CR1.4 La disposición de los equipajes, así como su carga y descarga, se supervisa, garantizando la seguridad, equilibrio y confort del servicio a bordo del vehículo.

CR1.5 Los fondos recaudados en las operaciones diarias se liquidan, ajustándose a los procedimientos definidos por la empresa, realizando los cálculos, detectando, analizando y comunicando las posibles diferencias.

CR1.6 Los documentos administrativos de control y registro de pasajeros se cumplimentan, de forma legible, entregándose puntualmente al departamento administrativo o comercial.

RP2: Desarrollar operaciones de asistencia a viajeros, mejorando la atención a la clientela, con el fin de contribuir a su seguridad, confort, satisfacción y al funcionamiento del servicio de transporte.

CR2.1 Los viajeros se reciben, con amabilidad, respeto y decoro durante el servicio, cuidando el aspecto y conducta personal, cumpliendo las condiciones de transporte no discriminatorias.

CR2.2 Las informaciones de interés para los viajeros, horarios, cambios de vía, descansos, cancelaciones, entre otros, se facilita, por trayecto y servicio, preferentemente a través de medios electrónicos, según la política de la empresa.

CR2.3 La ubicación de los viajeros se supervisa, evitando el incumplimiento de la normativa de seguridad vial aplicable y los posibles deterioros en el vehículo, utilizando cinturones de seguridad u otros sistemas de retención homologados, tanto en la circulación por vías urbanas como interurbanas.

CR2.4 Los equipos audiovisuales y electrónicos de los vehículos se configuran, asegurando el máximo confort de los viajeros en el servicio de transporte, respetando los gustos y preferencias de los viajeros, cumpliendo con las medidas de higiene y seguridad aplicables.

CR2.5 Los equipos de climatización, y sistemas de iluminación interior se configuran, garantizando el máximo confort de los viajeros, cumpliendo con las medidas de higiene y seguridad aplicables, atendiendo a criterios de eficiencia energética.

CR2.6 Las características de accesibilidad de los vehículos se implementan, atendiendo a la diversidad de los viajeros, mujeres embarazadas, niños, adultos mayores, personas con equipajes especiales, entre otros, con el fin de mejorar la comodidad en el trayecto.

RP3: Atender las sugerencias, quejas o reclamaciones de los viajeros, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa para garantizar la calidad del servicio prestado.

CR3.1 Las quejas, incidencias o sugerencias de los viajeros se escuchan asertivamente, procesando las informaciones facilitadas para mejorar la calidad del servicio.

CR3.2 Las reclamaciones se resuelven, respondiendo motivadamente al viajero e informando sobre sus derechos, procediendo al reembolso del billete o precio del trayecto, ofreciendo una compensación económica si procede.

CR3.3 Las hojas de reclamaciones se entregan a los viajeros bajo demanda, fomentando el proceso de reclamación a través de medios electrónicos.

CR3.4 Las incidencias producidas se transmiten, con prontitud a la empresa a través de medios electrónicos, corrigiendo las mismas eficazmente y dando una respuesta, mejorando la calidad del servicio.

CR3.5 La memoria anual de reclamaciones se elabora, recopilando las sugerencias y reclamaciones, tratando de fidelizar a los viajeros con estrategias de marketing personalizado.

RP4: Desarrollar operaciones de asistencia de viajeros, con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, siguiendo los procedimientos de calidad, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR4.1 Los servicios previstos de atención a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas o visuales, entre otras, se preparan, de forma manual o con ayuda del sistema de gestión existente, previendo el tipo de asistencia requerida con antelación, ofreciendo el nivel de servicio ofertado a la clientela.

CR4.2 Los mensajes de información sobre viajeros con movilidad reducida u otras necesidades especiales, listados de asistencia de viajeros, cambios, plazas adaptadas, entre otros, se difunden, utilizando canales oficiales de comunicación.

CR4.3 Las sillas de ruedas, vehículos adaptados, personal de apoyo, entre otros, se determinan, atendiendo a las necesidades especiales de los viajeros a acompañar, cubriendo los trayectos intermedios para acceder al vehículo.

CR4.4 Las operaciones de asistencia en el ascenso y descenso de viajeros con movilidad reducida y otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, se atienden, cumpliendo los protocolos de seguridad de la compañía de transporte o empresa prestataria del servicio.

CR4.5 Los dispositivos para la atención a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras se utilizan, ubicándolos en puntos específicos para garantizar su disposición en acciones futuras.

RP5: Prestar servicios de información y fidelización a la clientela, sobre horarios, recorridos, instalaciones u otros servicios, en los centros de atención a viajeros o a bordo del vehículo, aplicando principios de accesibilidad universal.

CR5.1 La información requerida por los viajeros sobre horarios, conexiones, enlace con billetes integrados, adaptaciones a necesidades especiales, menores sin acompañante, tarjetas de fidelización, entre otros, se transmite, asesorando sobre protocolos de actuación para el cumplimiento de los servicios ofertados y las expectativas de calidad.

CR5.2 Los títulos de transporte se tramitan, facilitando su emisión, cambio o anulación, según requerimientos de los viajeros, aplicando descuentos y promociones, asegurando su adecuación a los protocolos de calidad y seguridad de la compañía de transporte o empresa prestataria del servicio.

CR5.3 Las máquinas de facturación automática (auto check-in) y terminales en el punto de venta (TPV) situados en el vehículo se controlan, informando a los viajeros de su funcionamiento y gestionando en su caso, la reposición de papel, limpieza, entre otros.

CR5.4 Las gestiones de acompañamiento de menores, y en su caso, de viajeros con necesidades especiales se tramitan, según requerimientos de los mismos, aplicando protocolos de calidad y seguridad por la compañía de transporte o empresa prestataria del servicio.

CR5.5 Las acciones relacionadas con olvidos y pérdidas de equipaje, se gestionan, procurando información, localización y entrega a los viajeros para cumplir los estándares de calidad y seguridad de la empresa prestataria del servicio y la satisfacción de los viajeros.

CR5.6 Los protocolos de actuación en caso de incidencias en el servicio se gestionan, coordinando su resolución, con los Centros de Gestión y Técnicos de Asistencia al Viajero, entre otros, facilitando información a los pasajeros.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos de protección individual (EPI). Mostradores de información, facturación y embarque. Máquinas de venta de billetes. Pantallas de información a pasajeros. Lectores de billetes. Emisoras de comunicación por radiofrecuencia. Teléfonos fijos y móviles. Hojas de sugerencias, quejas y reclamaciones. Equipos de megafonía. Sillas de ruedas. Plataformas. Tarjetas de acceso (acreditaciones). Botiquines. Desfibrilador. Terminal en el punto de venta (TPV). Sillas especiales para niños.

Productos y resultados

Entrada, salida de viajeros y disposición en su localización controlada. Operaciones de asistencia a viajeros, mejorando la atención, desarrolladas. Sugerencias, quejas o reclamaciones de viajeros atendidas. Operaciones de asistencia de viajeros, con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación desarrolladas. Servicios de información y fidelización a la clientela, en centros de atención a viajeros prestados.

Información utilizada o generada

Órdenes de trabajo. Partes de incidencias. Libro y hojas de reclamaciones. Hojas de servicio. Tarjetas de fidelización de la clientela. Código deontológico. Órdenes e instrucciones de trabajo. Tarjeta identificativa. Manuales operativos de las distintas compañías. Guías informativas sobre las necesidades de las personas con discapacidad. Billetes de tren. Registros de incidencias. Informes de gestión. Planes de Autoprotección en estaciones. Programas de calidad y mejora continua en el servicio. Guías y pautas de uniformidad. Protocolos de actuación en situación de incidencia. Procedimientos en operaciones normales. Planes sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Desarrollar planes de transporte de viajeros por carretera

Nivel: 3

Código: UC2059_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Acopiar la información sobre las operaciones de transporte por carretera de viajeros, utilizando fuentes de información del sector para la determinación de los recursos y características de las operaciones, con respecto a la normativa aplicable de seguridad vial y las normas sobre prevención de riesgos laborales.

CR1.1 La información de las variables necesarias para la planificación de los servicios de transporte de viajeros por carretera se obtiene, explotando las fuentes de información secundaria del mercado del transporte de viajeros, plan sobre 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 por carretera a realizar se identifican, analizando el pliego de condiciones en el caso de la prestación a través de la fórmula administrativa de la concesión y teniendo en cuenta el tipo de servicios de transporte de viajeros que se vaya a prestar, ya sea regular o discrecional, urbano o interurbano, interior o internacional.

CR1.3 La información de tráfico que pueda afectar a la planificación de los servicios de transporte por carretera y sus itinerarios se obtiene, consultando fuentes de información, proporcionada por los responsables de tráfico de los distintos ámbitos territoriales, y observatorios de tráfico, con el objetivo de identificar horas punta, restricciones de circulación, permanentes o temporales y protocolos medioambientales.

CR1.4 Los indicadores de servicio de transporte de viajeros por carretera que midan el incremento o disminución del volumen de viajeros y la capacidad de los vehículos disponibles se determinan, considerando variables de estimación de la demanda (ventas anticipadas, festivales nacionales y locales, vacaciones, picos de actividad, nuevas explotaciones y bajas de larga duración, entre otros).

CR1.5 La información del servicio de transporte por carretera, que no pueda obtenerse de fuentes secundarias e internas se obtiene, aplicando métodos de obtención de información primaria; cuestionarios y encuestas de opinión y satisfacción realizadas a los viajeros por medios telemáticos y redes sociales.

CR1.6 La información de los servicios de transporte por carretera que presta la entidad; volumen de viajeros, rutas, vehículos, conductores, servicios, entre otros, se procesa, aplicando criterios corporativos de la entidad y herramientas de gestión de la información, CMR.

RP2: Determinar la flota de vehículos, partiendo del plan de transporte definido por la organización, para dimensionar su capacidad operativa, con respecto a la normativa interior e internacional de transporte de viajeros, condiciones fijadas por las concesiones y previsión de los servicios programados.

CR2.1 Las características de los vehículos utilizados en la prestación del servicio de transporte público de viajeros por carretera se determinan, analizando las características de los servicios programados, teniendo en cuenta la capacidad de los vehículos, la demanda prevista de viajeros, el ámbito territorial del servicio, (urbano o interurbano), y las necesidades especiales de los viajeros (rampas de acceso, anclajes interiores para sillas de ruedas u otros dispositivos de seguridad).

CR2.2 Los sistemas y dispositivos necesarios para asegurar la estabilidad, calidad y seguridad de los viajeros se instalan, respetando el tipo y categoría de vehículo, la diversidad de servicios, las recomendaciones realizadas por el fabricante o proveedor de los vehículos y las distintas funcionalidades de la flota orientadas al ahorro de combustible y a un mejor control de los tiempos de conducción.

CR2.3 Las medidas recogidas dentro del Plan sobre Prevención de Riesgos Laborales de la empresa se implementan, identificando peligros potenciales, evaluando los riesgos para los conductores.

CR2.4 La subcontratación de empresas de transporte se efectúa, valorando los precios, tarifas, trato a la clientela, y fomentando la transparencia y calidad del servicio.

CR2.5 La utilización de vehículos en régimen de propiedad o alquiler se determina, proponiendo la más rentable en función del nivel de servicio, volumen de viajeros y rutas programadas.

CR2.6 Las necesidades de renovación de la flota de vehículos se determinan, analizando la previsión de los servicios, estado, características, y elaborando un informe económico para su adquisición o venta dentro de la organización.

CR2.7 Los vehículos para realizar los servicios de transporte de viajeros por carretera se revisan, comprobando la documentación técnica y administrativa.

RP3: Implementar medidas económicas y de precios en el transporte público y privado de viajeros por carretera, para reducir los costes, mejorar las líneas y recorridos, fijando las tarifas y precios de los billetes o servicios.

CR3.1 Los costes del servicio de transporte de viajeros por carretera se calculan, analizando los costes fijos y costes variables por km y viajero.

CR3.2 El coste por kilómetro y viajero, en la prestación del servicio de transporte de viajeros por carretera se calcula, analizando la previsión del tráfico y volumen de viajeros, utilizando aplicaciones informáticas para la planificación de rutas de transporte.

CR3.3 El coste del sistema de distribución por vehículo y viajero se calcula, considerando los ratios de coste por kilómetro recorrido, el coste en vacío y el coste por viajeros, utilizando aplicaciones informáticas para la planificación de rutas de transporte.

CR3.4 Las desviaciones en los costes por kilómetro, línea, clientela, viajero y servicio se calculan, analizando las modificaciones que permitan controlar o reducir esos costes.

CR3.5 La tarifa final del servicio de transporte de viajeros por carretera se calcula, teniendo en cuenta la estructura de costes, los seguros, el margen de beneficio, la política de descuentos, la fiscalidad, así como los recargos comerciales que afecten al servicio.

CR3.6 El precio individual del billete por viajero se fija, teniendo en cuenta las condiciones establecidas en las cláusulas de las concesiones del servicio regular de transporte viajeros por carretera.

RP4: Desarrollar planes de transporte regulares y discrecionales, interiores e internacionales, considerando las condiciones del servicio, las concesiones y

recursos disponibles para prestar servicios de transporte de viajeros, cumpliendo los protocolos de seguridad vial y eficiencia medioambiental.

CR4.1 La zona vial dónde se presta el servicio de transporte se identifica, utilizando aplicaciones informáticas GPS ("Global Positioning System") para el diseño de mapas y cálculo de rutas, analizando los tipos de vías, la calidad del trazado, y las normas de regulación y restricción de tráfico en la zona.

CR4.2 Las condiciones para la elaboración del plan de transporte de viajeros por carretera en régimen regular o discrecional se determinan, observando el tipo de servicio a prestar, y la regulación de la concesión, teniendo en cuenta su obligatoriedad, mínimos, y mejoras a implementar.

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

CR4.4 Los puntos de parada con descenso y subida de viajeros se disponen en función del volumen y localización de los viajeros.

CR4.5 La ruta a cubrir en el plan de transporte se confecciona, buscando la máxima eficiencia, optimizando tiempos, y con la mayor precisión posible, utilizando aplicaciones informáticas 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 estimados del viaje, la ruta y sus paradas se calculan, determinando los horarios previstos, considerando al menos:

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

CR4.7 El plan de transporte se elabora, implementando criterios de calidad como la puntualidad, comodidad del viajero, excelencia del servicio, seguridad en el transporte, códigos de buenas prácticas u otros, aplicando medidas sobre Prevención de Riesgos Laborales (PRL) y eficiencia medioambiental.

RP5: Programar los vehículos disponibles y el equipo de conductores, para cerrar el mayor número de operaciones y servicios.

CR5.1 El número y características de los vehículos se obtienen, consultando la información del departamento de tráfico, comprobando su adecuación a la regulación específica del tipo de operaciones de transporte a realizar, condiciones de la concesión, acuerdos con la agencia de viajes, administraciones u otra clientela.

CR5.2 Los planes de mantenimiento de los vehículos se elaboran, valorando junto con el departamento de tráfico, los niveles de servicio, las necesidades, programación de operaciones, entre otros.

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

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 descanso de los conductores se elabora, considerando los plazos y servicios previstos, utilizando aplicaciones informáticas de gestión, según normativa aplicable en materia de transporte de viajeros por carretera y seguridad vial.

CR5.5 El cuadrante de vehículos y conductores se elabora, partiendo del calendario y horario de los servicios de transporte planificados en tiempo y forma para su implementación en la organización.

CR5.6 Los vehículos y conductores de reserva se planifican, utilizando aplicaciones informáticas de gestión, y teniendo en cuenta las variaciones en las condiciones del tráfico.

CR5.7 La organización del tráfico se determina, estableciendo previa negociación, cuando proceda, acuerdos con proveedores y clientela, corresponsales y franquicias, para disminuir tiempos y costes y mejorar la calidad del servicio de transporte de viajeros por carretera.

CR5.8 La reprogramación de los servicios de transporte de viajeros, en caso de imprevistos, se establece, cumpliendo los criterios de calidad y puntualidad.

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, soporte, materiales de archivo y alojamientos en la nube. GPS ("Global Positioning System"). Material de oficina. Conexión wifi. Aplicaciones informáticas: Procesador de texto. Hoja de cálculo. Bases de datos y observatorios de coste del transporte. Aplicaciones informáticas de diseño, gestión y planificación de rutas. Aplicaciones de optimización de última milla. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales (ERP - "Enterprise Resource Planning"). Programas específicos de planificación y control de las operaciones de tráfico, programas de gestión de relación con la clientela (CRM - "Customer Relationship Management").

Productos y resultados

Información sobre operaciones de transporte por carretera de viajeros acopiada. Flota de vehículos, partiendo del plan de transporte determinada. Medidas económicas y de precios en el transporte público y privado de viajeros por carretera implementadas. Planes de transporte regulares y discrecionales, interiores e internacionales desarrollados. Vehículos disponibles y el equipo de conductores, para cerrar el mayor número de operaciones y servicios programados.

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. Normativa europea relativa a la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes. 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 sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental sobre emisiones de efecto invernadero. Normativa de seguridad vial.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Coordinar las operaciones de transporte de viajeros por carretera

Nivel: 3
Código: UC2060_3
Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar los tránsitos diarios, respetando las condiciones contratadas, cumpliendo los protocolos de seguridad y calidad, maximizando el rendimiento de la flota, según la normativa nacional e internacional aplicable de transporte de viajeros por carretera.

CR1.1 La disponibilidad diaria de conductores asignados a los servicios se verifica, reasignando las vacantes disponibles a los empleados en reserva, cumpliendo los turnos y horas de trabajo, siguiendo la normativa aplicable en materia de transporte de viajeros por carretera.

CR1.2 La documentación de conductores y vehículos asignados, en modo digital o papel se revisa, antes de la salida de cada servicio, comprobando que se ajusta a la normativa aplicable sobre transporte de viajeros por carretera:

- Documentación del vehículo.
- Permiso de conducción y certificados necesarios para el conductor.
- Tarjeta de conductor del tacógrafo o discos diagrama.
- Autorización especial para conductores escolares.
- Documentación necesaria sobre Prevención de Riesgos Laborales.

CR1.3 Los servicios subcontratados o realizados en colaboración con empresas externas se ajustan, a la normativa aplicable del servicio, recepcionando a través de medios electrónicos:

- La documentación sobre el estado y características técnicas de los vehículos.
- Autorizaciones para el transporte de viajeros regular, discrecional y especial (escolares y otros).
- La documentación aplicable exigida por la normativa sobre seguridad vial en transportes especiales de viajeros.
- Seguros exigidos para el transporte por carretera.
- Normas sobre prevención de riesgos laborales.

CR1.4 El rendimiento de la flota, propia o subcontratada se mejora, analizando los datos proporcionados por sistemas de geolocalización instalados en los vehículos y otras aplicaciones sobre consumo energético de la flota.

CR1.5 La información del vehículo y del conductor en los servicios discrecionales se notifica, a la clientela y personas usuarias, facilitando digitalmente matrícula, lugar y hora de presentación, cumpliendo con la normativa aplicable sobre protección de datos.

CR1.6 La presentación de los conductores y vehículos en el punto y hora asignada se supervisa, con la regularidad establecida y acordada, utilizando sistemas digitales de comunicación con la clientela y el viajero, cumpliendo los protocolos, normas de calidad reconocidas y protección de datos.

RP2: Asignar operaciones y vehículos a los conductores cumpliendo el cuadrante establecido en el plan de transporte, transmitiendo las instrucciones con

liderazgo, para efectuar los servicios con puntualidad, calidad y eficiencia energética.

CR2.1 El plan de servicios de transportes se elabora, según los objetivos establecidos por la empresa sobre calidad, emisiones de gases y eficiencia energética, entre otros, recepcionando con suficiente antelación y mediante sistemas telemáticos la información del equipo de la empresa y de la clientela y resolviendo de manera flexible imprevistos e incidencias.

CR2.2 La situación de los vehículos se verifica, comprobando la disponibilidad de los mismos, incluyendo vehículos en activo, vehículos en paro técnico por reparación o mantenimiento, localización y fecha de finalización.

CR2.3 Los servicios a conductores y vehículos se asignan, según disponibilidad, conducción económica-ecológica, turnos, tipo de servicio, horario, recorrido, características técnicas y máximo rendimiento de la flota, cumpliendo con los niveles de calidad, eficiencia energética y normativa aplicable.

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 alquilando los vehículos, estableciendo las características técnicas, de seguridad, eficiencia energética y medioambiental para cumplir con el plan de calidad de la empresa.

CR2.5 La organización diaria de los servicios y la hoja de ruta, se cumplimentan digitalmente, identificando la matrícula del vehículo, el nombre completo del conductor, el servicio a realizar, lugar y hora de inicio, paradas, lugar y hora de finalización y tipología de viajeros.

CR2.6 El cumplimiento de los trámites y horarios previstos en el paso de fronteras de los servicios de transporte internacional se ajusta, a la normativa aduanera aplicable.

CR2.7 El puesto de trabajo y el equipo de trabajo del conductor se mantendrá, respetando las condiciones de higiene y seguridad, cumpliendo con las normas y medidas sobre prevención de riesgos laborales.

CR2.8 Las instrucciones de los servicios se transmiten, manteniendo una actitud empática, aplicando técnicas de comunicación y liderazgo adaptados al grupo, fomentando la colaboración entre los conductores.

RP3: Controlar los horarios, frecuencias y nivel de ocupación de los servicios de transporte, utilizando sistemas digitales de navegación y control de pasajeros, para garantizar la frecuencia y realización efectiva.

CR3.1 El desarrollo del servicio se controla, utilizando los sistemas de geolocalización y comunicación con los conductores, informando en tiempo real a la clientela del servicio de las incidencias.

CR3.2 Las posibles causas de las contingencias, retrasos y accidentes se identifican, analizando su incidencia en la calidad y coste del servicio e informando de las soluciones adoptadas al equipo, viajeros y clientela.

CR3.3 Las gestiones para solucionar las incidencias que se hayan producido durante el servicio y que impliquen la retención o cambio del vehículo, se efectúan, transmitiendo, mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, al equipo, clientela y viajero, las instrucciones correspondientes:

- Accidente del vehículo, procediendo, sí es necesario, a su sustitución.
- Avería del vehículo, controlando el tiempo de reparación, dónde se produce, y su sustitución.
- Autorizaciones de transportes especiales.
- Dificultad en controles de tráfico, aduaneros, u otros, estableciendo un plan de contingencias flexible.

CR3.4 La información de rutas, paradas y servicios a viajeros u otros se obtiene, analizando los sistemas de control interno, partes de los conductores, aplicaciones de geolocalización, consumos energéticos, satisfacción de la clientela y los viajeros, entre otros, detectando los datos relevantes para cumplir los objetivos de calidad de los servicios de transporte de viajeros por carretera.

CR3.5 Los vehículos, conductores y frecuencia de los servicios se reajustan, cumpliendo el plan de transportes de la empresa y minimizando el impacto sobre las necesidades de la clientela y los viajeros.

CR3.6 Las medidas sobre prevención de riesgos laborales se cumplen, supervisando las medidas implantadas y evaluando su adecuación a los puestos de trabajo.

RP4: Comunicar a la dirección y al equipo las operaciones de transporte realizadas, las incidencias o emergencias de conductores, vehículos y pasajeros, informando sobre carencias de formación detectadas, utilizando medios telemáticos para mejorar la calidad de los servicios prestados y la formación del equipo, cumpliendo las normas de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.

CR4.1 Los datos de los servicios realizados, incidencias o emergencias de conductores y vehículos se obtienen, analizando los sistemas de gestión de flotas, partes de conductores, información de la clientela y los viajeros.

CR4.2 Los resultados de satisfacción de la clientela y de eficacia energética del plan de transporte ejecutado se cotejan, con los planes de transportes anteriores, utilizando aplicaciones informáticas adaptadas a las características de la flota, y al equipo de conductores de la empresa, para realizar nuevos planes de transportes adecuados a los objetivos de calidad, eficiencia energética y sostenibilidad de la empresa.

CR4.3 Las acciones propuestas de aumento de las capacidades de la flota y del equipo de conductores se comunica, a la dirección y al equipo, realizando reuniones físicas o telemáticas.

CR4.4 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 y garantizando los medios para su consecución, entre otros.

CR4.5 Las zonas de trabajo o vehículos de responsabilidad del conductor se revisa, manteniendo la limpieza, orden y seguridad, teniendo en cuenta la normativa aplicable en estaciones de autobuses.

RP5: Controlar las mediciones de la huella de carbono, siguiendo los protocolos de gases de efecto invernadero para elaborar planes de mejora de los parámetros de sostenibilidad, establecidos tanto en el contrato del servicio de transporte, como en la normativa medioambiental aplicable.

CR5.1 La conducción eficiente de los conductores se potencia, formando al equipo en conducción inteligente y utilizando la información proporcionada por las aplicaciones informáticas sobre la emisión de CO₂ de la flota.

CR5.2 El desplazamiento de la flota se programa, reduciendo los kilómetros efectuados en vacío o con niveles de baja ocupación, reduciendo el consumo de combustible y de emisiones de CO₂.

CR5.3 La flota de vehículos se determina, asignando los vehículos menos contaminantes a los servicios que impliquen mayor número de kilómetros, cumpliendo el compromiso de sostenibilidad de la empresa.

CR5.4 La renovación de la flota se propone, a la dirección de la empresa, elaborando informes sobre la viabilidad de la misma, ahorrando costes y mejorando la eficiencia medioambiental y la sostenibilidad.

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"). 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 gestión de tareas y proyectos. Navegadores de Internet. Aplicaciones de correo electrónico. Aplicaciones de cadena de bloques ("blockchain"). Dispositivos del Internet de las cosas (IOT). Robots móviles, sensores, robótica, etiquetas inteligentes u otros dispositivos controlados por las aplicaciones de control de almacenes (SGA). Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA).

Productos y resultados

Tránsitos diarios respetados, condiciones contratadas, protocolos de seguridad y calidad gestionados. Operaciones y vehículos a conductores asignados. Horarios, frecuencias y nivel de ocupación de servicios de transporte, controlados.

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 aplicable en materia de seguridad vial y derechos de los viajeros. Plan sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Nivel: 3
Código: UC2061_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Tramitar las autorizaciones de circulación y la documentación de los vehículos de transporte por carretera, respetando la normativa aplicable con independencia del ámbito territorial, para su expedición y control, siguiendo los acuerdos bilaterales y multilaterales.

CR1.1 Las gestiones para la circulación de los vehículos, autorizaciones, visado, renovación de tarjetas de transporte, matriculación, inspección técnica (ITV) y pago de impuestos de circulación de los vehículos, entre otros, se tramitan, respetando los plazos de revisión, validez y visado, entre otros.

CR1.2 El calendario de inspecciones y renovación de autorizaciones de transporte de los vehículos propios se programa, atendiendo a la disponibilidad de los Organismos públicos competentes, según la normativa aplicable en materia de transporte por carretera.

CR1.3 La documentación correspondiente al mantenimiento e ITV de los vehículos se verifica, analizando los datos de los vehículos y respetando los plazos de validez y renovación establecidos por la normativa aplicable de transporte por carretera y del fabricante.

CR1.4 Las autorizaciones y placas identificativas de los vehículos se solicitan, realizando las gestiones ante la autoridad competente de acuerdo a la normativa aplicable para la realización de transportes especiales -transporte escolar, transporte de menores, mercancías peligrosas, u otros-.

CR1.5 Las autorizaciones complementarias de circulación y sus modificaciones se tramitan, presencialmente o por medios electrónicos, presentando la documentación, pagando las tasas de tramitación u otras, ante el organismo competente, en el plazo establecido en la normativa aplicable de transporte por carretera.

RP2: Supervisar la gestión documental de los conductores, respetando la normativa aplicable con independencia del ámbito territorial, relativa a tiempos de conducción, descanso, trabajo y capacitación profesional, entre otros, para el cumplimiento de las obligaciones de la actividad.

CR2.1 La documentación profesional -permiso de conducción, certificado médico, certificado de aptitud profesional, entre otros- se comprueba, supervisando su vigencia de acuerdo a la normativa aplicable de transporte por carretera.

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 servicio.

CR2.3 Los contratos laborales de las distintas categorías de trabajadores de las empresas de transporte por carretera se ajusta, a la normativa laboral aplicable.

CR2.4 Las responsabilidades del empresario en materia de salud en el trabajo se identifican, comunicando a los conductores la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales e instando a la utilización de los equipos de protección individual (EPI) y dispositivos de seguridad vial.

CR2.5 Las hojas y tarjetas de registro del conductor, empresa y control de los tacógrafos analógicos y digitales de los vehículos se determinan, supervisando su vigencia de acuerdo a la normativa aplicable de transporte por carretera.

CR2.6 Las sanciones de limitación de uso del carnet y capacitación de los conductores se tramitan, asumiendo las responsabilidades que se deriven de las infracciones cometidas, para resarcir los daños ocasionados.

CR2.7 Las empresas de transporte se informan, consultado el Registro de Conductores para contratar a un conductor, comprobando que tiene vigente el permiso de conducir.

RP3: Supervisar la gestión administrativa y documental diaria de cada operación de transporte, para cumplir los contratos y compromisos adquiridos con la clientela y los proveedores.

CR3.1 Las autorizaciones y documentación se cumplimentan, analizando el tipo de operación a partir de la información recibida del departamento comercial y de tráfico, respetando la normativa aplicable de transporte por carretera y los 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, 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 supervisa, comprobando, origen, destino, paradas, persona de contacto, servicios acordados, entre otros.

CR3.4 La documentación de las operaciones intracomunitarias y extracomunitarias, se supervisa, cumpliendo con la normativa aduanera aplicable.

CR3.5 El libro de ruta y la documentación de las colaboraciones con otros agentes externos y transportistas, se preparan, cumplimentando los modelos oficiales.

CR3.6 La facturación a los operadores de transporte subcontratados se liquida, para su devengo, por el departamento de gestión económica de la empresa de transporte.

CR3.7 La documentación de las operaciones de transporte se archiva, en soporte convencional o informático, permitiendo su acceso y consulta posterior.

RP4: Tramitar las pólizas de seguros obligatorios y voluntarios, para cubrir las responsabilidades de las partes, respetando los procedimientos establecidos en la póliza y la normativa aplicable en materia de transporte por carretera.

CR4.1 Las pólizas de los seguros en el transporte -seguro de responsabilidad civil, seguro obligatorio de viajeros o mercancías, y otros seguros de transporte terrestre- se realizan, respetando los plazos de validez y renovación establecidos.

CR4.2 La vigencia de las pólizas de seguros suscritas se supervisan periódicamente, observando las condiciones y fechas acordadas en las cláusulas contratadas y archivando los justificantes de pago.

CR4.3 Los partes del seguro se cumplimentan, de acuerdo con la información y datos recopilados del accidente o siniestro producido, estableciendo las obligaciones, responsabilidades y límites de la indemnización.

CR4.4 Los partes del seguro, en caso de siniestros, se tramitan, a la compañía aseguradora, agilizando la subsanación o compensación del daño causado o recibido.

CR4.5 La documentación de accidentes, roturas, robos e incidencias cubiertas por pólizas contratadas que deben acompañar al parte del seguro se tramita, de acuerdo a la póliza de seguros, entre otros.

CR4.6 La liquidación del siniestro se verifica, comprobando 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. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, correo electrónico y sistemas de gestión de la información y documental. Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA). Aplicaciones de optimización de última milla. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales ("Enterprise Resource Planning, ERP").

Productos y resultados

Autorizaciones de circulación y documentación de los vehículos de transporte por carretera tramitadas. Gestión documental de los conductores supervisada. Gestión administrativa y documental diaria de cada operación de transporte supervisada. Pólizas de seguros obligatorios y voluntarios, tramitadas.

Información utilizada o generada

Reglamentación profesional de los conductores. Autorizaciones, tarjetas, permisos de circulación de vehículos. Normativa y procedimiento administrativo 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 sobre 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 aseguradoras. Presupuestos de seguros y ampliación de pólizas de seguros en el sector. Normativa medioambiental. Normativa aplicable sobre protección de datos personales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2
Código: UC9998_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interactuando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Cumplimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

Contexto profesional

Medios de producción

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

Productos y resultados

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

Información utilizada o generada

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/avisos/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, "software", foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

MÓDULO FORMATIVO 1

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A VIAJEROS EN VEHÍCULOS POR CARRETERA

Nivel:	2
Código:	MF1464_2
Asociado a la UC:	UC1464_2 - PRESTAR SERVICIOS DE ATENCIÓN A VIAJEROS EN VEHÍCULOS POR CARRETERA
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Definir funciones de conductores de vehículos por carretera, planificando la entrada y salida de viajeros, la expedición de títulos de transporte, descarga de equipajes, entre otros.

CE1.1 Identificar las técnicas para facilitar la entrada y salida de viajeros de vehículos por carretera, incorporando medidas de seguridad y confort.

CE1.2 Definir las medidas de seguridad en la apertura y cierre de las puertas del vehículo, aplicando criterios de control y gestión de puertas automáticas para sistemas BRT (Bus Rapid Transit) u otros.

CE1.3 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte de viajeros, analizando los servicios ofertados a la clientela:

- Distinguir entre títulos y bonificaciones en los servicios transporte, atendiendo a las particularidades de la clientela, menores, jubilados, personas con discapacidad, familias numerosas, entre otros.

- Identificar los tipos de tarifas, aplicando promociones, descuentos y ofertas, entre otros, fidelizando a la clientela.

- Determinar según la normativa sobre transporte de viajeros por carretera el número de plazas autorizadas por vehículo, describiendo los equipos de seguridad a bordo del vehículo, cinturones de seguridad, extintores, airbag, entre otros.

CE1.4 Identificar los posibles errores o problemas en la emisión y validación de títulos de transporte, gestionando las reclamaciones de la clientela, utilizando técnicas de fidelización.

CE1.5 Describir criterios para la disposición de los equipajes en el vehículo, garantizando la seguridad, equilibrio y confort del servicio a bordo.

CE1.6 Determinar procesos de contabilidad, recaudación y liquidación de fondos de caja, detectando y reportando las posibles diferencias.

CE1.7 Cumplimentar documentos administrativos de control, libro de registros de servicios y rutas, entre otros, analizando normativa aplicable sobre transporte de viajeros por carretera y seguridad vial.

C2: Aplicar técnicas vinculadas al proceso de atención a viajeros, contribuyendo a su seguridad, confort y satisfacción, tanto en la estación como en los vehículos.

CE2.1 En un supuesto práctico de atención a viajeros, identificando sus derechos:

- Definir los protocolos de recibimiento y despedida de viajeros, cumpliendo las condiciones de transporte no discriminatorias.
- Analizar a través de medios electrónicos, los servicios de transporte ofertados por las compañías, aplicando técnicas de captación y fidelización de clientela.
- Identificar los equipos de seguridad necesarios en un vehículo, analizando la normativa aplicable sobre transporte de viajeros por carretera y seguridad vial.

CE2.2 Describir elementos complementarios de fidelización de clientela asociada al confort en el vehículo, pantallas táctiles, música ambiental, climatización, iluminación, merchandising de la compañía, entre otros, eligiendo los más adecuados en función del vehículo.

CE2.3 Diseñar un plan de accesibilidad, atendiendo a la diversidad de viajeros de los servicios de transporte, asegurando el máximo confort en el vehículo.

CE2.4 Identificar los elementos de adaptación del vehículo a personas con movilidad reducida (PMR), borde de los escalones señalizados, iluminación en la zona de acceso, plataforma elevadora, sistema de arrodillamiento, asideros en color de contraste y material antideslizante, entre otros, caracterizando según tipología.

C3: Analizar sugerencias, quejas o reclamaciones, garantizando la calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera.

CE3.1 Explicar técnicas para atender empáticamente a viajeros, utilizando estrategias de comunicación para la mejora del servicio en la atención al cliente.

CE3.2 Identificar los elementos de una reclamación, definiendo la información que debe contener, determinando su modo de presentación.

CE3.3 Determinar soluciones a reclamaciones planteadas por clientela potencial, resarciendo el daño ocasionado con prontitud.

CE3.4 Elaborar una memoria anual, recogiendo datos estadísticos, reclamaciones atendidas y criterios aplicados en su resolución.

CE3.5 En un supuesto práctico de simulación de atención a la clientela en los servicios de transporte de viajeros por carretera, planteando situaciones de conflicto:

- Complimentar hojas de reclamaciones, en papel y en formato electrónico, analizando sus elementos y lugar de presentación para su plena validez.
- Elaborar cartas de respuesta a una sugerencia, queja o reclamación de la clientela, utilizando técnicas de fidelización.
- Analizar las consecuencias de las reclamaciones, previendo la actuación de las Juntas Arbitrales de transporte de viajeros, en caso de conflicto.

C4: Desarrollar procesos de asistencia gratuita a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación, atendiendo a criterios de operatividad en el servicio de transporte de viajeros por carretera.

CE4.1 Explicar el proceso de acompañamiento e información a viajeros con necesidades especiales, caracterizando sus fases e identificando técnicas y recursos peticiones de reservas, registro y gestiones de acompañamiento.

CE4.2 En un supuesto práctico de información a personas con movilidad reducida (PMR), determinando el tipo de atención, identificar:

- Tipología de los vehículos
- Adaptación de mensajes
- Acompañamiento en embarque y desembarque.

CE4.3 Identificar los tipos de vehículos adaptados y las técnicas de acompañamiento de las personas con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales, eligiendo el conveniente en función de la clientela.

CE4.4 En un supuesto práctico de atención a personas con necesidades especiales (PMR), identificando las barreras físicas:

- Trazar estrategias destinadas al acompañamiento de los viajeros, atendiendo a sus necesidades específicas.
- Determinar los puntos calientes en los que situar dentro de la estación, los dispositivos para la atención a personas con movilidad reducida (PMR), analizando el nivel de servicio ofertado a la clientela.
- Identificar la señalización y cartelería a emplear en los puntos de atención a los viajeros con necesidades específicas, incluyendo los distintivos para las personas acompañantes.

C5: Determinar acciones de información y fidelización a la clientela, en los centros de atención a viajeros, identificando funciones y procedimientos de actuación.

CE5.1 Elaborar mensajes a transmitir por megafonía en acciones de comunicación con la clientela, en centros de atención a viajeros, aplicando técnicas de comunicación.

CE5.2 Identificar la normativa aplicable sobre derechos de los viajeros en vehículos de viajeros por carretera, describiendo su alcance y consecuencias de su incumplimiento.

CE5.3 Elaborar documentación relacionada con los servicios de transporte de viajeros por carretera, facturas, justificantes de viajes, listas de pasajeros, autorizaciones para entrada a dársenas, listados de tarifas y horarios, entre otros, respetando el nivel de servicio ofertado a la clientela.

CE5.4 En un supuesto práctico de atención a la clientela a bordo de vehículos de transporte de viajeros por carretera o en los centros de atención a viajeros, definiendo objetivos de fidelización de la clientela:

- Plantear soluciones a las incidencias ocurridas en la prestación del servicio, retrasos, cancelaciones, objetos perdidos, enlaces, anulaciones, cambios, entre otros, resarcido el daño ocasionado.
- Utilizar aplicaciones informáticas de auto venta de títulos de transporte, comparando sus funcionalidades con las máquinas ubicadas en las estaciones.
- Diseñar un plan de recompensas, promociones, ofertas, entre otros, fidelizando a la clientela.

CE5.5 Identificar las incidencias producidas en las conexiones de servicios de transporte de viajeros por carretera, aplicando criterios de seguridad y satisfacción de viajeros.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.1; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.2 y CE4.4; C5 respecto a CE5.4.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Contenidos

1 El servicio de transporte de viajeros por carretera

Parada y estacionamiento. Apertura y cierre de puertas. Sistemas BRT (Bus Rapid Transit). Subida y bajada de viajeros. Grupos específicos de viajeros. Transporte de grupos específicos. Equipos de seguridad. Cinturones de seguridad. Adaptación del vehículo a personas con movilidad reducida (PMR). Tarifas del transporte de viajeros: clases de tarifas. Nociones generales de aplicación. Servicios liberalizados y autorizados. Apps móviles de petición de vehículos turísticos con conductor (VTC).

2 Técnicas de comunicación y gestión de reclamaciones en el transporte de viajeros por carretera

Elementos y procesos de la comunicación. Obstáculos en la comunicación. La comunicación oral y no verbal. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación: empatía y escucha. Recogida y transmisión de informaciones. Sistemas y sondeos del trato al viajero. Planes de mejora de los servicios. Atención al viajero. Gestión de reclamaciones en redes sociales. Hojas de reclamaciones. Tratamiento de objeciones, quejas y reclamaciones. Conflictos entre conducción y resto de funciones. Interacción con viajeros. Juntas Arbitrales de Transporte.

3 Sistemas de información y comunicación en transporte de viajeros por carretera

Servicios de información y comunicación. La comunicación interpersonal y el contacto directo con la clientela. Obstáculos en la comunicación. Correo electrónico. Emisoras de radio. Pantallas inteligentes de información. Pantallas táctiles de entretenimiento. Ordenador de a bordo. Sistemas telemáticos de información y comunicación. Protocolos de utilización de los sistemas.

4 Técnicas de atención al viajero en transporte de vehículos por carretera

Tipos de viajeros; motivaciones, necesidades y expectativas. Técnicas de conocimiento del viajero. Marketing relacional. Email Marketing. Página web. Marketing cruzado. Interacción con la clientela en redes sociales. Promociones y estrategias de fidelización de viajeros. Servicio al viajero y fases del servicio. Reclamaciones y derechos de los viajeros.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prestación de servicios de atención a pasajeros en vehículos de transporte de viajeros por carretera, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- 2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Organización de planes de transporte de viajeros por carretera

Nivel:	3
Código:	MF2059_3
Asociado a la UC:	UC2059_3 - Desarrollar planes de transporte de viajeros por carretera
Duración (horas):	150
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de selección de información sobre operaciones de transporte por carretera de viajeros, determinando sus recursos y características.

CE1.1 Interpretar la normativa aplicable sobre 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, analizando sus funciones.

CE1.2 Identificar las medidas sobre prevención de riesgos laborales a considerar en el plan de transporte, analizando cada una de ellas.

CE1.3 Definir las características de la gestión de operaciones y planificación de servicios de transporte de viajeros para disminuir tiempos, costes y mejorar la calidad del servicio, teniendo en cuenta la diversidad de viajeros y la no discriminación.

CE1.4 En un supuesto práctico de planes de transporte de viajeros por carretera, analizando los servicios ofertados a la clientela:

- Establecer las rutas a cubrir y el número de vehículos en cada ruta, en función del nivel de servicio ofertado a la clientela.
- 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 de reposo de los conductores, teniendo en cuenta los plazos.
- Diseñar el cuadrante de servicios de vehículos y conductores con horarios y asignación de personal a las operaciones.
- Calcular diferentes rutas de transporte de mercancías con múltiples paradas de reparto y recogida, analizando cada una de ellas.

CE1.5 Calcular los indicadores de servicio de transporte de viajeros por carretera (KPIs), analizando sus variaciones.

CE1.6 Utilizar herramientas de gestión de la clientela (CMR - "Customer Relationship Management"), gestionando proveedores, vehículos, pasajeros, perfiles de clientela, información sobre mercancía, entre otros.

C2: Explicar la tipología de sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa aplicable sobre transporte de viajeros por carretera, analizando sus diferencias.

CE2.1 En un supuesto práctico con diferentes servicios de transporte de viajeros, para facilitar la prestación del servicio, según las directivas de la organización:

- Distinguir entre los tipos de servicios, regulares, especiales, discrecionales, de uso general, de uso especial y lanzadera, complementarios, entre otros, analizando sus diferencias.

- Identificar la normativa aplicable, planificando los servicios de transporte, a nivel nacional, europeo e internacional.
- Determinar el incumplimiento de las obligaciones de una empresa de viajeros, características de los vehículos, duración de los servicios, tiempos de conducción y descanso, entre otros, analizando sus consecuencias.

CE2.2 Distinguir los derechos y obligaciones legales del transportista de viajeros, del conductor y del viajero de acuerdo a la normativa aplicable, contrastando su aplicación.

CE2.3 Explicar las consecuencias que se derivan de la normativa aplicable de transporte de viajeros por carretera, de la figura de colaboración entre transportistas de viajeros, porcentajes máximos y otras disposiciones, determinando su alcance.

CE2.4 Diseñar sistemas de control, supervisión y seguimiento de consumo de carburante global e individualizado de los vehículos de una flota de transporte, mejorando la economía de la empresa, ahorrando energía y mejorando la conservación del medio ambiente.

CE2.5 En un supuesto práctico de análisis de las obligaciones de una empresa de transporte de viajeros, determinando las obligaciones de las partes:

- Identificar el número de vehículos, la duración de los servicios, los tiempos de conducción y descanso, autorizaciones, mantenimiento de la flota, entre otros, caracterizando según tipología.
- Identificar los riesgos laborales de los conductores establecidos en la normativa sobre riesgos laborales, analizando su alcance.
- Reconocer los sistemas y dispositivos para asegurar la estabilidad, calidad y seguridad de los viajeros, comparando cada uno de ellos.

CE2.6 Identificar 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.

C3: Cumplimentar documentación de concesiones y planes de transporte de viajeros, analizando las características de la flota de vehículos.

CE3.1 Relacionar los criterios para 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 ambientales, entre otros, caracterizando según tipología.

CE3.2 En un supuesto práctico sobre irregularidades e incumplimiento de obligaciones de una empresa de transporte de viajeros, en función del servicio prestado:

- Clasificar las infracciones de acuerdo con su gravedad, según la normativa aplicable de transporte de viajeros por carretera y seguridad vial, analizando según tipología.
- Identificar las responsabilidades de las partes implicadas: transportista, conductor, cliente, viajero u otro, determinando su repercusión en el servicio prestado.
- Determinar posibles sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa sobre transporte de viajeros por carretera y seguridad vial, comparando su alcance.

CE3.3 Cumplimentar la documentación técnica y administrativa de los vehículos y servicios de transporte de viajeros por carretera, según la normativa aplicable de transporte de viajeros por carretera, respetando las particularidades de cada servicio.

CE3.4 En un supuesto práctico sobre prestación de servicios de transporte regular de viajeros por carretera:

- Determinar los recursos, tipos de vehículos, conductores, horarios, turnos, entre otros, comparando los costes en los que incurren.
- Diseñar un plan de emergencia ante imprevistos: corte de vías al tráfico, accidentes de vehículos o inclemencias meteorológicas, entre otros, analizando sus consecuencias.

- Analizar la conveniencia de vehículos en régimen de propiedad o alquiler, según su rentabilidad para la empresa, eligiendo según el servicio a prestar.

CE3.5 Incorporar los valores éticos en accidentes de transporte de viajeros por carretera, explicando las acciones a ejecutar para proteger y velar por la seguridad de la clientela.

C4: Determinar precios y tarifas aplicables a distintos tipos de servicios de transporte de viajeros, aplicando reglas de formación de precios en el transporte público y privado.

CE4.1 Definir los criterios de asignación de costes indirectos de la actividad del transporte diferenciando, al menos, por servicio, línea, viaje, entre otros.

CE4.2 En un supuesto práctico sobre prestación de servicios en una empresa de transporte de viajeros, analizando sus procesos:

- Calcular los costes fijos y variables por kilómetro y viajero, comparando los resultados.
- Utilizar aplicaciones informáticas para la planificación de rutas de transporte, midiendo los resultados.
- Determinar partidas y estructuras de costes de operaciones de transporte por carretera de viajeros, diferenciando entre línea regular y discrecional.

CE4.3 Comparar la estructura de costes de distintos tipos de operaciones de transporte de viajeros, explicando las diferencias existentes entre costes directos y variables asociados a cada una de ellas.

CE4.4 Describir situaciones en las que se incurra en costes no previstos, determinando soluciones para corregir las tarifas aplicadas a la clientela.

CE4.5 Comparar críticamente las reglas de formación de precios y tarifas de los servicios de transporte de viajeros por carretera, eligiendo la más beneficiosa para la compañía.

CE4.6 Diferenciar las fórmulas de cálculo de la tarifa aplicable al transporte de viajeros, contrastando al menos:

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

CE4.7 En un supuesto práctico sobre servicios prestados en una empresa de transporte de viajeros, atendiendo a las necesidades del servicio:

- Calcular la tarifa y el precio de los billetes en función de los costes de cada operación, incluyendo bonificaciones y descuentos.
- Plantear las alternativas existentes entre los diferentes títulos de transporte de viajeros, atendiendo a la diversidad de viajeros.
- Comparar las cláusulas de las concesiones del servicio regular de transporte de viajeros, atendiendo a los contratos firmados.

C5: Diseñar rutas en operaciones regulares y discrecionales, utilizando aplicaciones de gestión de rutas y seguimiento de flotas en el transporte de viajeros por carretera.

CE5.1 Identificar las limitaciones establecidas en la normativa aplicable de transporte de viajeros por carretera, del tráfico, horarios, contaminación de gases, ruidos, residuos, entre otros, determinando las medidas para su atenuación.

CE5.2 Consultar las fuentes de información de tráfico y circulación oficiales, teniendo en cuenta el ámbito del transporte de viajeros por carretera interior e internacional.

CE5.3 Redactar contratos de gestión de servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, atendiendo a las características de la concesión, los tráficos a realizar, plazos, itinerarios, regímenes tarifarios, personal y vehículos, entre otros.

CE5.4 Determinar las variables y elementos que debe disponer una base de datos útil para la planificación de rutas de transporte discrecional de viajeros, en función de:

- Red de infraestructuras de transporte para los servicios de transporte de viajeros.
- Localización de puntos de origen y destino, trasbordo y tránsito.
- Reprogramación en caso de imprevistos.
- Tiempos de conducción y descanso por conductor en plantilla.

CE5.5 En un supuesto práctico sobre una empresa de transporte regular de viajeros, analizando, rutas, paradas de subida y bajada y especificaciones de tiempos, frecuencias y horarios:

- Calcular el volumen de viajeros, global y por vehículo, y la demanda inicial de servicio, por itinerario y parada, comparando sus resultados.
- Programar el número de paradas y horarios de frecuencia en las rutas, atendiendo al calendario anual fijado.
- Confeccionar un plan de emergencia ante imprevistos: corte de una vía al tráfico, accidente de un vehículo o inclemencia meteorológica, entre otros, respetando el plan de transporte.
- Utilizar aplicaciones informáticas GPS ("Global Positioning System") para el diseño de mapas, calculando rutas y analizando los tipos de vías y las restricciones de tráfico.

CE5.6 En un supuesto práctico de operación de transporte discrecional de viajeros, conocidos el origen, destino, fechas y viajeros:

- Comparar las distintas opciones de ruta, analizando el nivel de servicio prestado, el ahorro de tiempo y los costes ocasionados, entre otros.
- Identificar los documentos de transporte y tránsito del servicio, diferenciando cada uno de ellos.
- Elaborar el plan de transporte que especifique los recursos humanos y técnicos, condiciones económicas e instrucciones técnicas garantizando su viabilidad.

CE5.7 En un supuesto práctico de operación de transporte discrecional de viajeros, determinados, el origen, destino, fechas y viajeros previstos:

- Comparar rutas, analizando el nivel de servicio prestado a la clientela, el ahorro de tiempo y los costes ocasionados, entre otros.
- Estimar el plazo y tiempos necesarios, cumpliendo con puntualidad el servicio.
- Cumplimentar los documentos de transporte y tránsito necesarios en cada caso, analizando sus diferencias.
- Diseñar el plan de transporte adecuado que especifique los recursos humanos y técnicos, condiciones económicas e instrucciones técnicas, garantizando su viabilidad.

CE5.8 Identificar los criterios de calidad, en la prestación del servicio de transporte de viajeros por carretera, comparando su alcance en el servicio.

C6: Establecer recursos humanos y técnicos, diseñando planes de transporte, aplicando criterios de eficiencia, seguridad y calidad.

CE6.1 Diferenciar las características de los servicios de transporte de viajeros por carretera, distinguiendo al menos entre:

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

CE6.2 Elaborar planes de mantenimiento de vehículos, estableciendo cronogramas de notificaciones para el mantenimiento preventivo de la flota.

CE6.3 Confeccionar los horarios de jornada de trabajo de conductores, analizando las horas registradas en los tacógrafos analógicos y digitales.

CE6.4 Identificar mecanismos de colaboración entre transportistas y la contratación de vehículos ajenos para realizar determinados servicios.

CE6.5 Confeccionar calendarios de los servicios de transporte programados, utilizando aplicaciones informáticas de gestión.

CE6.6 Analizar las diferencias existentes en los convenios colectivos autonómicos y provinciales de transporte de viajeros por carretera, comparando sus consecuencias derivadas de su aplicación, en materia retributiva y de condiciones de trabajo.

CE6.7 En un supuesto práctico de un servicio transporte de viajeros por carretera, coordinando varias rutas y destinos:

- Determinar los vehículos necesarios para la prestación del servicio, analizando si responden a la normativa aplicable sobre transporte de viajeros por carretera.
- Calcular el número de conductores y el personal requerido para alcanzar el nivel de servicio ofertado a la clientela.
- Comparar alternativas de conductores propios, conductores ajenos y posibilidades de alquiler de vehículos con conductor, identificando los costes de las diferentes opciones.
- Calcular el número de viajes y servicios que puede realizar un conductor en un mismo periodo de tiempo, día, mes y año, respetando la normativa aplicable de transporte de viajeros por carretera.

CE6.8 En un supuesto práctico 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, analizando la calidad de los mismos:

- Calcular los niveles de calidad alcanzados, analizando sus variaciones.
- Calcular la desviación -diferencia o margen- con respecto a los valores establecidos, comparando sus resultados.
- Analizar las causas de las desviaciones, definiendo medidas correctoras en los aspectos que se consideren necesarios.
- Comparar las normas establecidas por la Asociación Española para la Normalización (AENOR), de transporte de viajeros por carretera, analizando sus diferencias respecto al servicio de transporte de viajeros por carretera prestado.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.1 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.4; C4 respecto a CE4.2 y CE4.7; C5 respecto a CE5.5, CE5.6 y CE5.7; C6 respecto a CE6.7 y CE6.8.

Otras Capacidades:

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Contenidos

1 Organización y regulación del mercado de transporte de viajeros por carretera

Organismos e instituciones reguladoras del transporte de viajeros. Organización administrativa del transporte de viajeros: transporte de viajeros regular permanente de uso general y temporal; transporte de viajeros discrecional; transportes turísticos y con contratación individual; transporte internacional; transporte escolar y de menores. Organización del mercado del transporte de viajeros por carretera: mercado interior e internacional. Análisis de la oferta y demanda del mercado de transporte de viajeros. Características de las empresas de transporte de viajeros. Tipos de operadores e intermediarios. Comercialización del transporte de viajeros: agencias de viajes. Demanda y nichos de mercado en el transporte de viajeros. Características y perfil de los usuarios de los servicios de transporte.

2 Diseño de planes de servicios de transporte de viajeros por carretera

Normativa relacionada con la planificación del servicio de transporte de viajeros: tráfico, circulación, tiempos de conducción y descanso, y seguridad en carretera. Infracciones y sanciones. 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. Calidad e imagen del servicio en planes de transporte regular y discrecional: elementos a considerar. Sistemas y normas de calidad relacionadas con el transporte de viajeros. Organización del plan de transporte: herramientas y técnicas para la programación y organización del trabajo. Plan sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

3 Análisis económico del plan de transporte de viajeros

Estructura de costes de explotación en las empresas de transporte de viajeros por carretera. Gestión de costes aplicados a planes de transporte de viajeros por carretera. Planificación económica de la actividad: control presupuestario básico. Centros de coste en empresas de transporte de viajeros por carretera. Cálculo de costes y ratios básicos de gestión: coste por viajero, coste por kilómetro. Diferencias en la estructura de costes de planes de transporte regular y discrecional. Reglas relativas a la formación de precios en transporte público y privado de viajeros. Determinación de tarifas y precio de los transportes de viajeros: métodos y estrategias de determinación de precios. Elaboración de propuestas de tarifa para concesiones de transporte regular. Determinación de tarifas y precio para clientela y usuarios de transporte discrecional. Cálculo de indicadores de servicio. Elaboración de encuestas de opinión y satisfacción para viajeros.

4 Planificación 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 aplicable en tiempos de conducción y descanso a los planes de transporte de viajeros. Creación y eliminación de rutas de servicios regular. Detección de errores e introducción de medidas correctoras y mejoras en las rutas y operaciones de transporte. Aplicaciones informáticas de planificación y gestión de rutas de embarque y de optimización de itinerarios. Herramientas de gestión de la clientela (CMR - "Customer Relationship Management").

5 Contratación administrativa de servicios de transporte regular

Análisis del sistema concesional en España: referencias normativas y perspectivas. Órganos competentes para la contratación administrativa. Tipos de concesiones: lineales y zonales. Acceso

al sistema concesional del transporte de viajeros: La publicidad del proceso de selección. Normativa de contratación. Capacidad del contratista adjudicatario. 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. Análisis de sanciones sobre transporte de viajeros por carretera. Diseño de un plan de emergencia.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de planes de transporte de viajeros por carretera, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Gestión de operaciones de transporte de viajeros por carretera

Nivel:	3
Código:	MF2060_3
Asociado a la UC:	UC2060_3 - Coordinar las operaciones de transporte de viajeros por carretera
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar tránsitos diarios, características, recursos humanos y técnicos, entre otros, aplicando criterios de seguridad, calidad y eficiencia, en los servicios de transporte de viajeros por carretera.

CE1.1 Asignar conductores a servicios, ofreciendo vacantes a empleados en reserva, respetando horas de conducción y descanso.

CE1.2 Diferenciar procesos en operaciones de transporte de viajeros, reconociendo al menos:

- Puntos de recogida, parada y destino de viajeros.
- Estaciones y paradas de autobuses.
- Venta de billetes y servicio discrecional.
- Manipulación de equipajes.
- Servicio postventa.

CE1.3 En un supuesto práctico sobre servicios prestados por una empresa de transporte de viajeros, atendiendo a las necesidades del servicio:

- Enumerar documentación, atendiendo a tipo de vehículo, permiso de circulación, ficha técnica, permiso de conducir, Certificado de Aptitud Profesional (CAP), certificado de terceros países, entre otros.
- Diferenciar entre tarjeta de conductor del tacógrafo, discos diagramas, autorizaciones, escolares, discrecional, internacional, entre otros, cumplimentando según tipo de servicio.
- Cumplimentar pólizas de seguros de vehículos y mercancías, diferenciando responsabilidades, riesgos y coberturas, entre otros.

CE1.4 Utilizar tecnología GPS ("Global Positioning System") en geolocalización de flotas, comunicación interna-externa, posición, recorridos, velocidad, incidencias de cada vehículo, entre otros, reduciendo el uso de combustible en cada ruta.

CE1.5 En un supuesto práctico sobre servicios prestados por una empresa de transporte de viajeros, atendiendo a necesidades del servicio:

- Asignar conductores, trayectos y rutas, entre otros, a cada servicio, informando a la clientela, sobre matrícula, lugar y hora de presentación.
- Resolver incidencias sobre descoordinación de rutas, horarios e imprevistos, consecuencia del tráfico o de inclemencias meteorológicas, subsanando los errores por medio de alternativas que mejoren el servicio prestado a la clientela.

C2: Elaborar cuadrantes de operaciones, asignando vehículos y conductores a servicios programados, atendiendo a criterios de puntualidad, calidad y eficiencia energética.

CE2.1 Diseñar un plan de servicios de transporte, incorporando información sobre la empresa, clientela, incidencias del servicio, entre otros, atendiendo a los criterios de calidad, reducción de gases de efecto invernadero (GEI) y mejorando la eficiencia energética.

CE2.2 Elaborar un cuadrante de vehículos disponibles, incluyendo, vehículos en activo, en paro técnico, reparación, mantenimiento, entre otros, delimitando su localización y la fecha de finalización.

CE2.3 Detectar falta de medios propios, en la prestación de servicios de transporte de viajeros, determinando la subcontratación con otros agentes o el alquiler de vehículos externos.

CE2.4 En un supuesto práctico sobre servicios prestados por una empresa de transporte de viajeros, atendiendo a necesidades del servicio:

- Complimentar hojas de ruta digitalmente, identificando, matrícula del vehículo, nombre completo del conductor, servicio, lugar, hora de inicio, hora de finalización, paradas, tipología de viajeros, entre otros.

- Identificar trámites en pasos fronterizos.

CE2.5 Analizar condiciones de higiene y seguridad aplicadas al puesto de trabajo de conductores.

C3: Determinar la frecuencia de los servicios de transporte, utilizando sistemas digitales de navegación y control de pasajeros.

CE3.1 Utilizar sistemas de geolocalización y comunicación, informando a la clientela del servicio de incidencias producidas.

CE3.2 Analizar la repercusión en la calidad y coste de servicio de contingencias, retrasos y accidentes, entre otros, buscando soluciones, cumpliendo con el nivel de servicio ofertado a la clientela.

CE3.3 En un supuesto práctico sobre servicios prestados por una empresa de transporte de viajeros, atendiendo a las incidencias producidas durante un trayecto que impliquen cambio o retención del vehículo, determinando las instrucciones a seguir:

- Decidir la sustitución del vehículo en caso de accidente o avería, aplicando criterios de seguridad, comunicando la incidencia a la clientela.

- Elaborar un plan de mantenimiento preventivo de vehículos, minimizando averías garantizando la fiabilidad y seguridad del servicio de transporte de viajeros.

- Elaborar un plan de contingencias, analizando las actuaciones a llevar a cabo, en caso de avería, accidente, inclemencias meteorológicas, entre otras.

CE3.4 Recabar información de aplicaciones informáticas de gestión de rutas de transporte, sobre rutas, paradas, servicios, partes de conductores, consumos energéticos, satisfacción de la clientela, entre otros, analizando estadísticamente sus resultados.

CE3.5 Implantar medidas sobre prevención de riesgos laborales en cada servicio, evaluando su adecuación a cada puesto de trabajo.

C4: Aplicar sistemas de control interno e indicadores de calidad de los servicios utilizando medios telemáticos, cumpliendo con las normas sobre prevención de riesgos laborales.

CE4.1 Recabar datos sobre servicios realizados, incidencias, emergencias de conductores, vehículos, entre otros, analizando los sistemas de gestión de flotas.

CE4.2 Describir protocolos utilizados por empresas de transporte de viajeros, evaluando la calidad del servicio y determinando la satisfacción de la clientela.

CE4.3 Identificar la información a incluir en los partes de conductores, facilitando el cumplimiento de los protocolos de calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera.

CE4.4 En un supuesto práctico sobre servicios prestados por una empresa de transporte de viajeros, atendiendo a necesidades del servicio:

- Localizar los vehículos en función de su posición, determinando la capacidad de la flota.
- Elaborar un plan de transporte, aplicando criterios de eficiencia energética y sostenibilidad.
- Determinar el aumento o disminución de la flota de vehículos, atendiendo a criterios de proporcionalidad en el servicio.

CE4.5 Definir las medidas higiénico-sanitarias en los vehículos, determinando la responsabilidad del conductor.

C5: Evaluar emisiones de huella de carbono de una flota de vehículos, aplicando parámetros de sostenibilidad, de acuerdo al contrato del servicio de transporte y a la normativa medioambiental.

CE5.1 Determinar criterios de conducción inteligente, analizando sus consecuencias en la reducción de emisiones CO₂, utilizando aplicaciones informáticas.

CE5.2 En un supuesto práctico sobre servicios prestados por una empresa de transporte de viajeros, analizando los vehículos que componen la flota:

- Seleccionar vehículos menos contaminantes, en función de la edad del vehículo, tipo de combustible, masa máxima autorizada, entre otros, analizando las características de cada vehículo.
- Planificar rutas de transporte, reduciendo los kilómetros en vacío o con niveles de poca ocupación, disminuyendo el consumo de combustible y las emisiones CO₂.

CE5.3 Elaborar informes sobre viabilidad de una flota, haciendo una propuesta sobre la renovación de vehículos, aplicando criterios de eficiencia medioambiental y sostenibilidad.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3 y CE1.5; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.4 y C5 respecto a CE5.2.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

Contenidos

1 Gestión de operaciones de transporte de viajeros por carretera

Caracterización del proceso de prestación del servicio de transporte de viajeros: fases y operaciones. 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. 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 u otros. Control de los servicios, discos y listados de tacógrafo. Control e inspección de viajeros en el transporte por carretera. Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses. Necesidades del viajero: derechos y obligaciones.

2 Gestión de equipos en actividades 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 del equipo de conductores. Situaciones conflictivas y emergencias originadas en la gestión diaria de servicios de transporte de viajeros. Toma de decisiones y resolución de conflictos en entornos de trabajo. Negociación y estilos de mando: estrategias de negociación en conflictos de trabajo. Estrategias de motivación aplicadas a equipos de trabajo en el ámbito del transporte de viajeros. Detección de necesidades de formación en actividades de transporte de viajeros por carretera.

3 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 de la clientela y política empresarial de atención a la clientela: necesidades y expectativas de la clientela. 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 a la clientela: índice de satisfacción de la clientela. Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros. Competencia de otros medios, aéreo, marítimo y ferrocarril en función de las condiciones de acceso a los puntos de origen y/o destino.

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

Análisis de la normativa en materia de prevención y seguridad vial en el transporte de viajeros por carretera: Seguridad vial, Reglamento general de circulación, Código de circulación y Reglamento general de vehículos. Requisitos reglamentarios para circular respecto a los conductores y a los vehículos. Medidas sobre prevención de riesgos laborales. Accidentes de tráfico. Causas. Clases y fases. Comportamiento en caso de accidente. Recomendaciones de actuación en situaciones de emergencia y evacuación de viajeros. Manual del conductor. Las estaciones de viajeros, las paradas: situaciones de riesgo y recomendaciones. Normas básicas de actuación en caso de emergencias. Actuación y comunicación con los vehículos de transporte de viajeros afectados en caso de accidente. Gestión de incidencias en operaciones de transporte de viajeros.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la coordinación de las operaciones de transporte de viajeros por carretera, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Nivel:	3
Código:	MF2061_3
Asociado a la UC:	UC2061_3 - REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar autorizaciones de circulación y documentación del vehículo en operaciones de transporte por carretera.

CE1.1 Identificar gestiones para la circulación de vehículos, autorizaciones, visado, renovación de tarjetas de transporte, matriculación, Inspección Técnica de Vehículos (ITV), pago de impuestos de circulación de vehículos, entre otros, respetando plazos de revisión y validez.

CE1.2 Elaborar un calendario de inspecciones, renovaciones y autorizaciones de transporte de vehículos, programando fechas.

CE1.3 Analizar documentación sobre mantenimiento e ITV de vehículos, respetando plazos de validez y renovación.

CE1.4 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por ruta:

- Tramitar la obtención de autorizaciones y placas identificativas de vehículos, en la realización de transportes especiales, transporte escolar, transporte de menores, mercancías peligrosas, entre otros.

- Tramitar la obtención de autorizaciones complementarias de circulación y sus modificaciones, simulando el pago de tasas y presentación ante el organismo competente.

C2: Gestionar autorizaciones y permisos de conductores, propios y ajenos, determinando su capacitación, formación, tiempos de conducción y descanso, entre otros.

CE2.1 Comprobar la vigencia de documentación profesional, permiso de conducción, certificado médico, certificado de aptitud profesional, entre otros, determinando su adecuación al puesto de trabajo.

CE2.2 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por viaje:

- Comprobar capacitación y cualificación de conductores, determinando su idoneidad al servicio y vehículo.

- Elaborar contratos de trabajadores, aplicando la normativa laboral.

- Analizar hojas y tarjetas de registro de tacógrafos analógicos y digitales, determinando su validez y vigencia.

CE2.3 Identificar riesgos laborales de conductores, determinando la conveniencia de utilización de equipos de protección individual (EPI).

CE2.4 Identificar sanciones a conductores, determinando infracciones cometidas y daños ocasionados.

CE2.5 Consultar el Registro de Conductores, comprobando permisos, de forma previa a la prestación de un servicio de transporte.

C3: Gestionar documentación administrativa diaria, cumpliendo potenciales contratos y compromisos adquiridos con clientela y proveedores.

CE3.1 Explicar la finalidad en el ámbito del transporte por carretera de autorizaciones, habilitaciones, seguros, permisos e inspecciones de vehículos, subcontratación de conductores, documentos de control del tacógrafo, entre otros, analizando sus elementos, características, vigencia, procedimiento y organismo de solicitud, entre otros.

CE3.2 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por ruta:

- Elaborar contratos para la subcontratación de conductores y alquiler de vehículos, con o sin conductor, determinando la documentación que acompaña a la operación.
- Determinar documentación y autorizaciones necesarias en servicios de transporte intracomunitario y extracomunitario.
- Elaborar libros de rutas, cumplimentando modelos oficiales, según normativa aplicable.

CE3.3 Liquidar operaciones de transporte subcontratadas, facturando a operadores para su devengo.

CE3.4 Explicar la estructura de registros de archivos en función de información registrada en empresas de transporte por carretera:

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

C4: Determinar responsabilidades, obligaciones, consecuencias y sanciones derivadas de la prestación del servicio de transporte por carretera, incluidas en pólizas de seguros obligatorios y voluntarios.

CE4.1 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando los riesgos de cada servicio:

- Caracterizar distintos tipos de seguro, obligatorios y voluntarios, en el ámbito del transporte por carretera, responsabilidad civil, circulación, mercancías, vida, viajeros, equipajes, entre otros, comparando coberturas y cláusulas.
- Tramitar renovaciones de pólizas de seguros suscritas, analizando condiciones.
- Cumplimentar partes de seguro, recopilando información del accidente o siniestro.

CE4.2 Definir trámites en función de la naturaleza del siniestro, subsanando el daño causado o recibido con celeridad.

CE4.3 Determinar la documentación que debe acompañar al parte de seguro en caso de accidente, rotura, robo, entre otros.

CE4.4 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando las coberturas y primas de seguro:

- Seleccionar la combinación de coberturas de riesgos, analizando el servicio de transporte de viajeros a prestar.
 - Describir cláusulas adicionales a incluir en la póliza, analizando los riesgos del servicio de transporte a prestar.
 - Calcular la prima de seguro, aplicando descuentos si procede.
 - Calcular la indemnización a percibir en caso de siniestro, analizando las coberturas del seguro.
- CE4.5** Describir procedimientos en una declaración-liquidación de siniestros asegurados, cumpliendo los plazos establecidos en la póliza de seguro.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.4.

Otras Capacidades:

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Contenidos

1 Ordenación administrativa en el ámbito del transporte por carretera

Requisitos de acceso a la actividad del transporte por carretera de mercancías y viajeros: autorizaciones y concesiones en materia de transporte por carretera. Reglamentación profesional del transporte por carretera: vehículos y conductores. Obligaciones y responsabilidades de los profesionales de la actividad de transporte. Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional. Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera con independencia del ámbito territorial.

2 Inspección y sanciones en el ámbito del transporte por carretera

Organismos competentes en materia de inspección del transporte por carretera. Régimen sancionador del transporte por carretera. Diligencias administrativas en el ámbito del transporte por carretera. Documentación administrativa en operaciones de transporte: autorizaciones, autorizaciones especiales, permisos. Procedimiento sancionador en el caso de incumplimiento de las obligaciones administrativas en el transporte por carretera.

3 Gestión administrativa de conductores y vehículos

Capacitación y cualificación de los conductores: normativa reguladora. Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de empresas de transporte: forma de los contratos, obligaciones de las partes y duración del trabajo, vacaciones, retribución rescisión del contrato y otras. Documentación del vehículo: Permiso de circulación e ITV (inspecciones técnicas). Aranceles y disposiciones de tráfico para la circulación de vehículos y realización de determinadas operaciones. Modelos y cumplimentación de la documentación de los vehículos y conductores. Mantenimiento de tarjetas, planificación de cargas y situación de los vehículos. Aplicaciones informáticas en la gestión administrativa del transporte: procesadores de texto y hojas de cálculo aplicados al transporte. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos

empresariales (ERP - "Enterprise Resource Planning"), entre otras. Medidas sobre prevención de riesgos laborales en el puesto ante el ordenador. Hojas de mantenimiento, control de ruedas e informes de consumo. Sistemas de archivo y custodia de la información en el ámbito del transporte.

4 Gestión administrativa de seguros en el ámbito del transporte por carretera

Tipología de seguros en el ámbito del transporte por carretera. Elementos personales, reales y formales del contrato de seguro en el ámbito del transporte. Duración, prescripción y renovación. Riesgos asegurados y no asegurados. Garantías y obligaciones del seguro. Responsabilidad de personas, de cosas, de equipajes u otros. La póliza del seguro. Cálculo de primas y cobertura de riesgos. Procedimientos de declaración de accidentes, atestados y prueba: declaración-liquidación de indemnizaciones. Funciones del consorcio de compensación de seguros.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la realización de la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5

COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9998_2
Asociado a la UC:	UC9998_2 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad

profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.

CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.

CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.

CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

2 Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y

coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

3 Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

4 Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.