

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Conducción profesional de vehículos ligeros

<i>Familia Profesional:</i>	Transporte y Mantenimiento de Vehículos
<i>Nivel:</i>	2
<i>Código:</i>	TMV456_2
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 919/2024
<i>Referencia Normativa:</i>	RD 1225/2010

Competencia general

Realizar la conducción de vehículos ligeros, de manera segura, responsable y sostenible, siguiendo las instrucciones o programa de servicio de transporte, según corresponda, aplicando la reglamentación y normativa aplicable en materia de transporte de viajeros, mercancías, salud, seguridad vial y medioambiental, y atendiendo e informando eficazmente a los usuarios.

Unidades de competencia

- UC1461_2:** COMPROBAR EL MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL EN VEHÍCULOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA
- UC1466_2:** Realizar la conducción de vehículos ligeros y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio de transporte
- UC1464_2:** PRESTAR SERVICIOS DE ATENCIÓN A VIAJEROS EN VEHÍCULOS POR CARRETERA

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en la unidad de transporte de viajeros, tanto por cuenta propia como por cuenta ajena, en pequeñas, medianas y grandes empresas de transporte, tanto públicas como privadas. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector de transporte y mantenimiento de vehículos, en el subsector de conducción de vehículos 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.

- Conductores de vehículos de turismo con conductor
- Conductores de automóviles, taxis y furgonetas

Formación Asociada (300 horas)

Módulos Formativos

- MF1461_2:** MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL EN VEHÍCULOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA (90 horas)
- MF1466_2:** Conducción de vehículos ligeros y las operaciones relacionadas prestación del servicio de transporte (120 horas)
- MF1464_2:** PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A VIAJEROS EN VEHÍCULOS POR CARRETERA (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

COMPROBAR EL MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL EN VEHÍCULOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Nivel: 2
Código: UC1461_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Comprobar el estado del vehículo, previamente al inicio del transporte, revisando visualmente los elementos mecánicos, hidráulicos y neumáticos, verificando fugas de líquido, desgaste de neumáticos, presión de inflado, entre otras, añadiendo el hidráulico o refrigerante en el caso de estar por debajo de lo recomendado en el manual del fabricante, asegurando las condiciones de funcionamiento.

CR1.1 El aceite del motor se revisa visualmente, comprobando que se encuentra en el nivel establecido por el manual del fabricante (tal como, indicador ok en el cuadro, varilla de aceite entre las marcas min. y máx.), arrancando y comprobando la presión que marca en el cuadro de instrumentos o verificando que se apaga la luz, rellenando de aceite en el caso de tener nivel bajo, revisándolo de nuevo, asegurando la lubricación de los elementos mecánicos que se mueven en el interior del conjunto.

CR1.2 El líquido refrigerante se revisa visualmente, comprobando que se encuentra en el nivel establecido indicado en el manual del fabricante (indicador ok en el cuadro, depósito transparente que lo contiene, observando las marcas de mínimo y máximo, entre otras), rellenando de refrigerante en el caso de tener nivel bajo, verificando de nuevo, asegurando la refrigeración del conjunto motor y la calefacción de la cabina del conductor y la zona de pasajeros.

CR1.3 Los elementos del circuito hidráulico (tuberías de aceite, turbo/s, dirección, entre otros) se revisan visualmente, supervisando las huellas que deja el líquido hidráulico en el suelo o en piezas mecánicas visibles, decidiendo si es relevante (restos de fluido húmedos y gotas constantes y visibles) y es necesaria la revisión del sistema.

CR1.4 El circuito neumático del vehículo se revisa, haciéndolo funcionar, comprobando el manómetro de presión, verificando que mantiene los valores y que no tiene pequeñas fugas por las tomas rápidas de conexión del remolque, fuelles de suspensión, y pulmones de freno, aplicando una solución jabonosa en caso de duda, observando pérdidas, decidiendo si la avería es relevante (salto repetido del compresor y/o válvula de descarga) y dando parte para su reparación.

CR1.5 El agua del calderín se vacía del sistema neumático del vehículo, abriendo la válvula de purga unos segundos, observando si sale agua y repitiendo la operación hasta que solo salga aire o no salga nada, limpiando el circuito.

CR1.6 Las luces del vehículo y los elementos eléctricos de seguridad pasiva de los ocupantes (tales como letreros luminosos, luz de cortesía, monitores) se comprueban, arrancando el vehículo, conmutando todas las variantes de conexión (intermitentes, luces de carretera, cruce,

señalización exterior, frenos, entre otras) con el mando selector, observando que funcionan y sustituyendo en cada caso, siguiendo las indicaciones contenidas en el manual del usuario.

CR1.7 Los neumáticos se verifican, comprobando la presión interna, desgastes de la banda de rodadura, rotura de la carcasa, entre otras, con los equipos de prueba y medida (tales como, manómetro de presión y calibre), verificando los valores de las pruebas con los contenidos en el manual del fabricante, decidiendo su ajuste o sustitución.

CR1.8 Las baterías se comprueban, conectando un multímetro en los bornes positivo y negativo u observando el indicador en el cuadro, tomando lectura de la tensión registrada, comparándola con los datos contenidos en el manual del fabricante, decidiendo en el caso de valores desajustados si continuar la marcha, cambiar batería o dar parte para su reparación, desconectando los bornes y sacándola de su alojamiento, conectándola de nuevo, asegurando primero el borne positivo y después el negativo, preservando los componentes eléctricos/electrónicos de la instalación eléctrica.

RP2: Detectar averías en ruta, controlando parámetros de conducción (pérdidas de trayectoria, ruidos anormales, entre otras), observando indicadores (temperatura, velocidad, luces de aviso, revoluciones, entre otras), tomando decisiones sobre la parada de emergencia o continuación de la marcha hasta zonas de seguridad (área de descanso, gasolineras, vías rectas con arcén y buena visibilidad, entre otras), asegurando la parada del vehículo, preservando la integridad de la mercancía y la del resto de conductores.

CR2.1 Las averías mecánicas que se producen en marcha se identifican, observando los cambios bruscos de dirección del vehículo, ruidos anormales, entre otras, tomando decisiones sobre el paro de emergencia o en zonas de seguridad.

CR2.2 Las averías por sobrecalentamiento que se producen en marcha se identifican, observando el testigo o indicador de temperatura, decidiendo si es lo suficientemente relevante en el manejo, para parar o moderar la marcha, protegiendo el motor de sobrecalentamientos.

CR2.3 Las averías eléctricas (fundido de luces, fallos de carga del alternador, mal funcionamiento del cuadro de mandos, entre otras) se identifican, observando los indicadores de fallo en el cuadro, decidiendo si es lo suficientemente relevante (luz de avería encendida, luces de visión y galibo no funcionan, entre otras) para parar o moderar la marcha, sustituyendo cuando sea posible los elementos que estén deteriorados y de fácil reparación (fusibles, bombillas, batería, entre otras).

CR2.4 Las averías neumáticas se identifican, observando el indicador de presión, comprobando que no cae por debajo de lo mínimo marcado en el reloj, decidiendo si es lo suficientemente relevante (presión no se mantenga en los valores mínimos y máximos descritos en el manual del fabricante) para parar o moderar la marcha, asegurando el funcionamiento del circuito y elementos que configuran el sistema (frenos, fuelles de suspensión, freno de remolque, entre otros).

CR2.5 La parada de emergencia en la vía se comienza, reduciendo la velocidad progresivamente y con tranquilidad, señalizando la maniobra, apartando el vehículo hacia la derecha lo máximo posible, buscando el tramo de vía visible, señalizando el incidente con los triángulos o luces de emergencia, siguiendo la normativa aplicable de seguridad vial.

CR2.6 La parada de emergencia por sobrecalentamiento en el sistema de frenado se comienza, reduciendo la marcha del vehículo al mínimo posible, utilizando el freno adicional (retarder) y el freno motor, buscando la zona de frenada de emergencia de vehículos y valorando su entrada en ella, para frenar el vehículo totalmente debido a la pérdida de la eficacia de retención de las pastillas de freno.

CR2.7 Las averías relacionadas con el sistema de alta tensión se identifican, observando avisos de fallo en el cuadro, parando y desalojando el vehículo, respetando las medidas de seguridad vial.

RP3: Realizar operaciones de conservación y mantenimiento preventivo del vehículo, para garantizar la funcionalidad mecánica y la seguridad de la carga, supervisando los datos (ITV, mantenimiento periódico, seguimiento de reparaciones, entre otras), aplicando los procedimientos e instrucciones establecidas (visitas a la ITV, indicaciones del taller, seguimiento de reparaciones, entre otras).

CR3.1 El programa de mantenimiento se comprueba, observando los kms que marca el tacógrafo del vehículo, con los que se van a recorrer en el transporte y los que le quedan para su revisión periódica, decidiendo si se inicia el trayecto, comunicándose a la persona responsable de la base o solicitando una cita al centro reparador para concretar el mantenimiento, según el calendario de utilización, para que esté el menor tiempo posible parado en base.

CR3.2 El vehículo se traslada al centro reparador o centro de Inspección Técnica de Vehículos (ITV), acompañando al asesor en la recepción, dando fe de la entrega y de los datos registrados (km, estado del vehículo, hora de recepción, entre otros), dejándolo en la zona de estacionamiento para su posterior revisión o reparación, valorando daños o dando el visto bueno para su funcionamiento.

CR3.3 El vehículo inspeccionado en la ITV se recoge, valorando las observaciones realizadas, firmando la recogida, decidiendo su reparación en el taller mecánico o trasladándolo a la base para su posterior utilización.

CR3.4 El vehículo reparado en el taller mecánico se recoge, observando las intervenciones y observaciones de los trabajos realizados, atendiendo a las recomendaciones técnicas (tales como mantenimiento y observación), firmando la recogida, trasladándolo a la base para su posterior utilización.

CR3.5 El interior del vehículo se inspecciona visualmente antes de comenzar el tránsito, observando que está limpio y que cumple las normas de seguridad e higiene (limpieza de tapicería, papeleras, cinturones de seguridad, entre otros).

CR3.6 Los elementos que afectan a la visión en ruta, guiabilidad y refrigeración (cristales, espejos, ruedas, pase de ruedas y rejilla de refrigeración, entre otras) se limpian, en un puesto de lavado de vehículos, utilizando una lanza de presión, agua con jabón y limpiacristales, eliminando la suciedad adherida a los elementos, asegurando la visión, la conservación de las prestaciones del sistema de rodadura y el paso de aire por el radiador para la refrigeración.

CR3.7 El vehículo se estaciona en la zona donde se encargan de gestionar la limpieza del mismo al finalizar el trayecto, asegurando el lavado y acondicionado para su posterior utilización.

Contexto profesional

Medios de producción

Vehículos pesados. Equipos auxiliares de diagnóstico. Equipo de herramientas multímetros. Escobillas limpiaparabrisas, filtros, lámparas, fusibles, aceites, grasas. Documentación del vehículo y equipos.

Productos y resultados

Estado del vehículo previamente al inicio del transporte, comprobado. Averías producidas en ruta, identificadas. Operaciones de conservación y mantenimiento preventivo del vehículo, realizadas.

Información utilizada o generada

Manuales técnicos del fabricante. Órdenes de trabajo. Hojas de revisiones y mantenimiento. Hojas de inspección diaria. Fichas de mantenimiento. Prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable medioambiental. Normativa relativa a la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte de mercancías o de viajeros por carretera.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Realizar la conducción de vehículos ligeros y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio de transporte

Nivel: 2

Código: UC1466_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Establecer el plan de trabajo diario de conducción de vehículos ligeros, anotando y organizando la información del servicio de transporte (km, ruta a seguir, horario, flujo de tráfico), considerando las diferentes opciones, para realizar el mismo con sostenibilidad, eficiencia y eficacia.

CR1.1 La información y documentación para la prestación del servicio de transporte se interpreta, siguiendo las instrucciones transmitidas por la clientela, empresa matriz o prestadora de servicios.

CR1.2 La jornada se planifica, consultando el parte diario de trabajo (lugares de entrega, de recogida, entre otras), atendiendo servicios obligatorios (contratos fijos o de urgencia) o dirigidos a colectivos específicos tales como personas con discapacidad o mayores, dando prioridad a la orden de entrada de la solicitud o a la urgencia del mismo.

CR1.3 Los datos del itinerario de viaje se introducen en los dispositivos de navegación (GPS y APP), observando el estado de las carreteras e incidencias indicadas a lo largo del trayecto (atascos, accidentes, cortes de carretera, entre otras), decidiendo la ruta más rápida/económica y acordada en la recogida de viajeros.

CR1.4 La documentación exigida por la normativa aplicable, referente al vehículo, al conductor y al servicio de transporte, se verifica, cumplimentando, si procede, los documentos reglamentarios.

RP2: Conducir vehículos ligeros por carreteras urbanas e interurbanas, para el traslado de pasajeros, realizando la puesta en marcha, respetando las normas y las señales contenidas en el código de tráfico y seguridad vial, asegurando que no se producen movimientos bruscos y anticipando las maniobras a las circunstancias de la circulación.

CR2.1 El asiento del conductor se posiciona de manera que reparta el peso del cuerpo de forma equitativa, asegurando que la espalda está recta y que las manos sobrepasan el volante hasta la muñeca, asegurando las maniobras y evitando lesiones medulares, en caso de accidente.

CR2.2 El comienzo de la marcha se inicia, colocándonos el cinturón de seguridad, engranando la marcha o seleccionando la posición automática de conducción en cada caso, arrancando con suavidad, preservando la comodidad de los pasajeros.

CR2.3 El vehículo se conduce, guiándolo por la vía, sujetando el volante con las dos manos en posición de dos menos diez, realizando giros a un lado y a otro, sin cruzar los brazos y con suavidad.

CR2.4 Las señales de tráfico se identifican, respetando la indicación y acomodando la conducción a las instrucciones de la vía.

CR2.5 Los coches se adelantan, observando el espejo retrovisor, indicando el desplazamiento lateral con la luz de intermitencia, aumentando las revoluciones, alcanzando una velocidad notoriamente superior a la del vehículo que se pretende adelantar, respetando en cualquier caso la limitación existente, garantizando no poner en peligro a otros usuarios de la vía.

CR2.6 Las revoluciones del motor se acomodan a las circunstancias del momento, acelerando o cambiando de marcha, para aumentar el par motor, o para mantener una velocidad crucero, favoreciendo la comodidad de los pasajeros.

CR2.7 El vehículo se detiene con el pedal de freno, asegurando la parada total o el ajuste de la velocidad, ejecutando la maniobra con suavidad y firmeza, evitando el recalentamiento del sistema y actuando con el cambio de marchas en cada caso.

RP3: Conducir vehículos ligeros de acuerdo con los principios de la conducción racional basada en las normas de seguridad, realizando el servicio de transporte, observando el cumplimiento de la normativa aplicable referida al transporte de viajeros o paquetes.

CR3.1 El vehículo de transporte se pone en marcha, evitando las arrancadas bruscas y revoluciones elevadas, recorriendo los kilómetros iniciales sin forzar el motor, de forma progresiva, operando los diferentes mecanismos con suavidad.

CR3.2 La conducción se adapta a las características de la circulación, estado de las carreteras, condiciones atmosféricas, así como a las propias características del vehículo de servicio de transporte (furgoneta, monovolumen, coche, entre otros), respetando la distancia de seguridad con el vehículo que va por delante, manteniendo permanentemente la concentración al objeto de realizar una conducción basada en la anticipación.

CR3.3 Las revoluciones del motor se mantienen de forma regular en la zona económica de trabajo que marca en el cuadro de mandos, efectuando los cambios de marcha, manteniendo velocidades medias uniformes y óptimas.

CR3.4 Los indicadores del vehículo (dispositivos electrónicos de estabilidad, frenada, emergencia, antibloqueo, control de tracción y vigilancia, entre otros) de transporte se observan con frecuencia durante el trayecto, al objeto de controlar su funcionamiento y detectar o corregir posibles disfunciones (calentamiento del motor, falta de carga del alternador y falta de aire del compresor, entre otras).

CR3.5 La conducción se adapta a lo establecido en las normas, señales y demás condicionantes que regulan la circulación, y los tiempos de conducción y descanso, realizándose conforme a lo establecido en la normativa aplicable de la en el código de tráfico y seguridad vial.

CR3.6 La comunicación con la emisora, cuando proceda, se mantiene obteniendo y facilitando información detallada y actualizada sobre el estado y desarrollo del servicio de transporte, de acuerdo con los sistemas y procedimientos definidos en el código de circulación.

CR3.7 El servicio de transporte, en circunstancias normales (atascos, corte de carreteras, obras), se realiza siguiendo los itinerarios más favorables o aquellos que se acuerden con la clientela, utilizando, si procede, los sistemas de navegación sin desatender la conducción.

CR3.8 El plan de viaje, en circunstancias normales, se cumple con puntualidad y rigor, siguiendo los itinerarios y horarios prefijados en la hoja de servicio de transporte, anotando incidencias que se puedan producir y realizando paradas para caminar y descansar en la jornada laboral.

RP4: Realizar el servicio de transporte, facilitando el acceso de los usuarios, incorporando el sistema de retención infantil, cargando y descargando equipajes, parando el vehículo en lugar seguro, abriendo la puerta para favorecer el acceso al interior, sacando la plataforma con espacio suficiente para introducir la silla de

ruedas, en cada caso, asumiendo la colocación de los bultos en el interior del maletero, asegurándolos al chasis con mecanismos de anclaje (gomas, redes elásticas, entre otras) o posicionándolos estratégicamente, impidiendo su movilidad.

CR4.1 La entrada de petición del servicio de transporte se recoge, manteniéndose alerta ante viajeros que levanten la mano, solicitando la prestación, mensajes al móvil a través de plataformas telemáticas, vía emisora o por llamada de teléfono, parando en zonas habilitadas sin entorpecer el tráfico y salvaguardando la integridad de los viajeros.

CR4.2 La recogida y bajada de los viajeros se facilita, aproximando el vehículo al borde de la acera, comprobando que la zona está libre de obstáculos, ayudando al acceso de personas invidentes y minusválidas, accionando el sistema de alzado de la silla de ruedas o acomodando al perro guía en el interior al lado del dueño entre otras, posicionándola en la zona de anclaje al chasis, asegurando el bienestar y seguridad del trayecto de los pasajeros.

CR4.3 La adaptación del sistema de retención infantil se coloca en función de la edad del niño (grupos 0, 1, 2 y 3), anclándola al chasis a través del sistema Isofix, asegurando la integridad física del niño en caso de accidente.

CR4.4 El estado, la naturaleza y las dimensiones de los equipajes se controlan, informando a la clientela de las características que deben tener antes de tomar el servicio, indicándole los límites máximos de peso y dimensiones, anomalías observadas, para evitar futuras reclamaciones en caso de perjuicio (maletas u objetos dañados, previamente al tránsito).

CR4.5 El proceso de carga de equipajes se supervisa o, en su caso, se realiza, llevándolo a cabo de forma ordenada, respetando las zonas de carga, los límites máximos de peso y dimensiones, siguiendo instrucciones de seguridad y salud laboral sobre el levantamiento de peso.

CR4.6 El taxímetro se detiene o no, según proceda, gestionando necesidades del servicio de transporte para obtener el cambio suficiente de moneda metálica o en billete, así como por cualquier otra causa atribuible a la prestación del mismo (espera para una gestión, para la subida de un segundo pasajero, entre otras), para ajustar el precio a las características del trayecto.

RP5: Gestionar la recaudación diaria del servicio de transporte, utilizando procedimientos de cambio con monedas y cobro con tarjetas (físicas o virtuales), cumplimentando tiques con los datos de los objetos entregados o del servicio de carrera, previendo cambio suficiente para la jornada laboral, realizando el conteo de la caja al finalizar el horario, para entregarlos al contable de la empresa o adjuntándolos al libro de facturación anual.

CR5.1 Los fondos diarios recaudados se entregan, una vez revisados en cada caso (empresa o autónomo), realizando los cálculos sobre el número de viajes, km, recaudación, entre otros, detectando, analizando y comunicando las posibles diferencias entre lo facturado y lo contabilizado.

CR5.2 Los documentos contables utilizados para la anotación de la facturación (hoja de cálculo o "software" específico contable) se cumplimentan, registrando los datos requeridos por la empresa o el gestor responsable de la facturación.

CR5.3 Las clases y sistemas de tarificación del servicio de transporte se aplican, siguiendo la normativa reguladora del transporte de viajeros de cada comunidad autónoma, aplicando las tarifas contempladas en las ordenanzas, para sean transparentes y legales.

CR5.4 Los indicadores luminosos se accionan en la modalidad que corresponda para indicar la situación del vehículo: libre, inicio y finalización del servicio de transporte (subida o bajada de bandera) o fuera del mismo.

CR5.5 Los cambios de moneda metálica o billetes, se preparan con antelación al inicio del servicio de transporte, asegurando en la medida de lo posible moneda diferente para las posibles combinaciones de pago, asegurando el cambio de todo tipo de moneda nacional al pasajero.

CR5.6 El servicio de transporte se cobra, utilizando medios electrónicos de pago, a través de un datáfono suministrado por el banco seleccionado, siguiendo las instrucciones de manejo.

RP6: Actuar en caso de accidentes o siniestros conforme a la conducta PAS (Proteger, Avisar y Socorrer), analizando el tipo de siniestro (incendios, atropellos, entre otras), aplicando las medidas de primeros auxilios hasta la llegada de las asistencias, para proporcionar ayuda a los accidentados e información a las autoridades competentes (bomberos, policías, centros de coordinación de emergencias).

CR6.1 Los procedimientos de actuación se analizan, aplicando los protocolos previstos de intervención para situaciones tales como incendio, vertido de sustancias peligrosas y roturas mecánicas graves (rotura de dirección, suspensión, entre otras), señalizándolas con los medios de aviso (triángulos de avería, luces y/o conos), actuando según la conducta PAS (Proteger, Avisar y Socorrer).

CR6.2 El vehículo se inmoviliza en zonas donde no se interrumpa la circulación o donde no pongan en peligro a los demás conductores, señalizando con los medios de aviso (triángulos de avería, luces y/o conos) y garantizando la seguridad de la circulación en el lugar del accidente.

CR6.3 El accidente o siniestro se comunica de forma clara y detallada, transmitiendo la información del siniestro (ubicación, tipo de accidente, daños personales y materiales, productos ADR transportados, personas afectadas, entre otras) a los responsables de la seguridad vial (bomberos, policías, centros de coordinación de emergencias), servicios de asistencia sanitaria y empresa.

CR6.4 El protocolo, en caso de accidente, se cumple, permaneciendo o regresando al lugar si procede, hasta la llegada de las autoridades, prestando la colaboración y ejecutando instrucciones de los agentes encargados del operativo (apertura y cierre de puertas de viajeros, bloqueo mecánico de plataformas, entre otras), asegurando la zona del siniestro.

CR6.5 Las medidas de primeros auxilios (Proteger, Alertar y Socorrer) se aplican a los accidentados o enfermos implicados en el siniestro, reconociendo sus signos vitales (conciencia, respiración y pulso) y esperando las indicaciones de las autoridades competentes (tales como policía, bomberos, protección civil o sanitarios).

CR6.6 La documentación relativa al accidente o siniestro se cumplimenta, notificando al seguro la información del accidente (tales como hora, lugar, datos personales y del contrario, matriculas), entregando el volante de manera presencial o telemáticamente, dentro de los plazos fijados por la normativa.

RP7: Gestionar la documentación tal como la tarjeta de transporte, boletín metrológico, Inspección Técnica del Vehículo (ITV), permiso municipal del taxi, revista anual ordinaria, hoja de ruta, autorizaciones, certificados y licencia comunitaria, seguro del vehículo de transporte y revisión del extintor, siguiendo los procedimientos definidos de acuerdo con el tipo de operación.

CR7.1 Las operaciones y trámites para llevar a cabo el control de viajeros se gestionan, comprobando entre otras, licencia y autorizaciones comunitarias para viajeros, evitando retrasos en las comprobaciones que realizan los organismos de control por los que se pase y/o inspecciones por parte de las autoridades de los diferentes países.

CR7.2 La documentación (ITV), carta verde, mantenimiento en vigor del taxímetro, hoja de ruta, autorizaciones, certificados, licencia comunitaria, se tramitan, rellenando la solicitud en papel o telemáticamente, a través de las páginas web de los departamentos de las diferentes empresas, administraciones u organismos (Ayuntamientos, Comunidades Autónomas, Departamento responsable de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, entre otros), y comprobando su validez antes de iniciar el transporte de mercancías y de viajeros.

CR7.3 Las gestiones pertinentes, en caso de incidencias (cortes de carreteras por motivos climatológicos, cierres de aduanas, averías, entre otras) se ejecutan de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización y/o poniéndolos a la mayor brevedad posible en conocimiento de los responsables de la empresa o autoridades competentes.

CR7.4 El extintor de emergencia se revisa visualmente, observando la placa de identificación, verificando la última revisión y el manómetro de presión interior, comprobando que la aguja está en la zona verde, sometiéndolo al mantenimiento anual en las empresas dedicadas al control del sistema, asegurando que está preparado en caso de emergencia.

CR7.5 La documentación tramitada se prepara antes del viaje (placa de la revisión del taxímetro, licencia comunitaria según ruta, carta verde, entre otros), según el tipo de transporte a realizar (viajeros, mercancías perecederas, mercancías peligrosas, animales vivos), reduciendo los incidentes durante el desarrollo de la ruta.

Contexto profesional

Medios de producción

Vehículo. Simuladores de conducción. Equipos auxiliares. Documentación del conductor, equipos y servicio de transporte. Botiquín primeros auxilios. Sistemas de comunicación.

Productos y resultados

Plan de trabajo diario de conducción, establecido. Vehículos ligeros por carreteras urbanas e interurbanas, conducidos. Vehículos ligeros de acuerdo con los principios de la conducción racional, conducidos. Servicio de transporte, realizado. Recaudación diaria del servicio de transporte, gestionada.

Información utilizada o generada

Planos y callejeros. Mapas de carreteras. Hojas de servicio. Documentación del transporte. Sistemas guiados de asistencia a la conducción. Recibos. Facturas. Seguros de transporte. Partes de incidencias. Libro y hojas de reclamaciones. Partes de accidente. Normativa medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

PRESTAR SERVICIOS DE ATENCIÓN A VIAJEROS EN VEHÍCULOS POR CARRETERA

Nivel: 2
Código: UC1464_2
Estado: 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.

MÓDULO FORMATIVO 1

MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL EN VEHÍCULOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Nivel:	2
Código:	MF1461_2
Asociado a la UC:	UC1461_2 - COMPROBAR EL MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL EN VEHÍCULOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar comprobaciones del estado del vehículo, explicando el protocolo de verificación de los elementos mecánicos, hidráulicos y neumáticos, observando fugas de líquido, desgaste de neumáticos, presión de inflado, entre otras, consultando la cantidad de hidráulico o refrigerante recomendado en el manual del fabricante, asegurando el funcionamiento.

CE1.1 En un supuesto práctico de comprobación del aceite de motor, de los elementos del circuito hidráulico (tuberías de aceite, turbo/s, dirección, entre otros) y circuito neumático, observando su estado y siguiendo el protocolo de revisión, para la puesta en ruta del vehículo:

- Revisar las luces del cuadro de instrumentos.
- Verificar la cantidad de aceite contenido en el cárter, consultando en el manual del usuario las condiciones de verificación y el modo para ajustar el nivel.
- Comprobar líquido refrigerante, observando el cuadro de instrumentos o el depósito que lo contiene, controlando el registro de nivel (mínimo/máximo), consultando en el manual del usuario las condiciones de verificación y el modo para ajustar el nivel.
- Comprobar el circuito hidráulico (tuberías de aceite, turbo/s, dirección, entre otros), verificando pérdidas de hidráulico visualmente, localizando zonas húmedas y goteos por zonas tales como juntas y cárteres, analizando su reparación.
- Los circuitos neumáticos se comprueban observando visualmente el/los manómetro/s de presión, verificando que mantiene los valores y que no tiene pequeñas fugas por las tomas rápidas de conexión del remolque, fuelles de suspensión, y pulmones de freno, aplicando una solución jabonosa en caso de duda, controlando el salto repetido del compresor y/o válvula de descarga.

CE1.2 Aplicar procedimiento de vaciado del calderín, abriendo la válvula de purga unos segundos, observando si sale agua, explicando por qué se produce e indicando como se completa el proceso de limpieza.

CE1.3 Aplicar procedimiento de comprobación de las luces, conmutando todas las variantes de conexión (intermitentes, luces de carretera, cruce, señalización exterior, frenos, entre otras) observando que funcionan y realizando la sustitución de lámparas/leds, siguiendo el manual del fabricante.

CE1.4 Aplicar procedimiento de comprobación de los neumáticos, observando la presión interna, el desgaste de la banda de rodadura y comparándolos con los datos contenidos en el manual del fabricante, ajustándolos o proponiendo sustitución en cada caso.

CE1.5 Aplicar procedimiento de comprobación de las baterías, conectando un multímetro en los bornes positivo y negativo u observando el indicador en el cuadro, tomando lectura de la tensión registrada, comparándola con los datos contenidos en el manual del fabricante, explicando cómo se desmonta/monta, desconectando/conectando los bornes en el orden establecido en las instrucciones técnicas, preservando los componentes eléctricos/electrónicos de la instalación eléctrica.

C2: Aplicar procedimientos de detección de averías en ruta, explicando parámetros de funcionamiento (geometría de la dirección, ruidos de rodamientos, selectores, humo de escape, entre otros) y nivel de importancia de las luces indicadoras de aviso (rojas, naranjas y amarillas), indicando posibilidades de paradas emergencia o continuación de la marcha, asegurando la parada del vehículo y protegiendo la integridad física de los viajeros y la del resto de conductores.

CE2.1 Explicar parámetros geométricos de las ruedas del vehículo (caída, salida, convergencia, divergencia y ángulo de empuje), indicando los desvíos que se producen en el vehículo y su corrección.

CE2.2 Exponer averías en el sistema de refrigeración, analizando su funcionamiento e indicando las averías y su gravedad en el motor.

CE2.3 Aplicar procedimientos de comprobación de averías eléctricas (fundido de luces, fallos de carga del alternador, mal funcionamiento del cuadro de mandos, entre otras), observando indicadores de fallo en un cuadro de instrumentos, proponiendo sustitución de luces, retirando las supuestamente fundidas por unas en buen estado.

CE2.4 Exponer el funcionamiento y las averías en el sistema neumático, aplicando procedimientos de comprobación, explicando el funcionamiento del indicador de presión, comprobando la presión indicada en el odómetro y comparándola con la contenida en el manual del fabricante del vehículo.

CE2.5 Explicar la técnica utilizada para la realización de la parada de emergencia del vehículo en una vía específica de frenado, exponiendo el procedimiento de reducción de la velocidad progresivamente y con tranquilidad, señalizando la maniobra, apartando el vehículo hacia la derecha lo máximo posible, buscando el tramo de vía visible, aplicando procedimientos de señalización del incidente con los triángulos o luces de emergencia, estudiando la normativa aplicable de seguridad vial.

CE2.6 Exponer procedimientos de parada de emergencia por sobrecalentamiento en el sistema de frenado, comenzando por reducir la marcha del vehículo al mínimo posible, utilizando el freno adicional (retarder) y freno motor, buscando la zona de frenada de emergencia de vehículos y valorando su entrada en ella, para frenar el vehículo totalmente debido a la pérdida de la eficacia de retención de las pastillas de freno.

C3: Explicar operaciones de conservación y mantenimiento preventivo del vehículo, para garantizar la funcionalidad mecánica y la seguridad de viajeros, supervisando los datos (ITV, mantenimiento periódico, seguimiento de reparaciones, entre otras), aplicando los procedimientos e instrucciones establecidas (visitas a la ITV, indicaciones del taller, seguimiento de reparaciones, entre otras).

CE3.1 Explicar programas de mantenimiento de vehículos, estudiando la degradación de los fluidos con el paso del tiempo y las revisiones del estado general (corrosión en chasis, rotura de guardapolvos, silentblocks, entre otros), analizando los diferentes escenarios propuestos,

respondiendo a los problemas sobre la ejecución de actualización, controlando el tiempo de paralización de la unidad para no tener tiempos improductivos excesivos.

CE3.2 Explicar los tiempos de mantenimiento legalmente establecidos por los organismos competentes en materia de tráfico o recomendados por los fabricantes de vehículos, analizando las estaciones de ITV (Inspección Técnica de Vehículos) o centros reparadores, recomendados para la revisión o reparación.

CE3.3 Exponer la gestión de la reparación de las incidencias recogidas en las estaciones ITV para mantener el vehículo inactivo en el menor tiempo posible.

CE3.4 Explicar procedimientos de comprobación de las reparaciones realizadas por un taller mecánico, observando piezas sustituidas y realizando el seguimiento de la avería solucionada.

CE3.5 Exponer procedimientos de revisión del interior del vehículo antes del comienzo del tránsito, analizando los puntos de control que hay que revisar (limpieza de tapicería, papeleras, cinturones de seguridad, entre otros).

CE3.6 Aplicar procedimientos de limpieza en los elementos que afectan a la visión en ruta guiabilidad y refrigeración (cristales, espejos, ruedas, pase de ruedas y rejilla de refrigeración, entre otras), utilizando una lanza de presión, agua con jabón y limpiacristales, eliminando la suciedad adherida a los elementos, asegurando la visión, la conservación de las prestaciones del sistema de rodadura y el paso de aire por el radiador para la refrigeración.

CE3.7 Explicar procedimientos de limpieza de vehículos, exponiendo la/s zona/s habilitadas para su ejecución, asegurando el lavado y acondicionado para su posterior utilización.

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

C1 completa; C2 completa; C3 completa.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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

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

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

Contenidos

1 Características técnicas, funcionamiento y mantenimiento básico del motor y de sus sistemas auxiliares de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera

Motores: Tipología. Elementos que constituyen los motores y su funcionamiento. Mantenimiento.

Sistema de lubricación: Composición y funcionamiento. Técnicas de diagnóstico. Mantenimiento.

Sistema de refrigeración: Composición y funcionamiento. Elementos eléctricos y circuitos asociados. Técnicas de diagnóstico. Mantenimiento.

Sistemas de alimentación: Composición y funcionamiento. Elementos eléctricos, electrónicos y circuitos asociados. Técnicas de diagnóstico.

Mantenimiento. Sistemas de sobrealimentación y anticontaminación: Composición y funcionamiento. Elementos eléctricos, electrónicos y circuitos asociados. Técnicas de diagnóstico.

Mantenimiento.

Mantenimiento.

2 Características técnicas, funcionamiento y mantenimiento de los sistemas de rodaje y de transmisión, dispositivos de automatización o ayuda a la conducción, y de los dispositivos de seguridad de los vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera

Frenos: Sistemas de frenos: composición, funcionamiento, mantenimiento y diagnóstico. Sistemas antibloqueo: composición, funcionamiento, mantenimiento y diagnóstico. Características del circuito de frenos oleoneumático. Sistemas de transmisión de fuerza: Embragues y convertidores: composición, funcionamiento, mantenimiento y diagnóstico. Cajas de cambio (convencionales, hidrodinámicas, entre otras): composición, funcionamiento, mantenimiento y diagnóstico. Combinación entre velocidad y relación de transmisión. Diferenciales: composición, funcionamiento, mantenimiento y diagnóstico. Árboles y semiárboles de transmisión: composición, funcionamiento, mantenimiento y diagnóstico. Sistemas de control de tracción: composición, funcionamiento, mantenimiento y diagnóstico. Neumáticos. La adherencia y los neumáticos. Sistemas de dirección: Tipos de sistemas de dirección. Composición, funcionamiento, mantenimiento y diagnóstico. Geometría de la dirección. Sistemas de suspensión: Tipos de suspensión. Composición, funcionamiento, mantenimiento y diagnóstico. Dispositivos de seguridad pasiva: Airbag: composición, funcionamiento. Pretensores: composición y funcionamiento. El sistema Antibloqueo de frenos ABS, sistemas avanzados de frenado de urgencia (AEBS) control de electrónico de estabilidad (ESP), sistemas de control de tracción (TCS) y los sistemas de vigilancia de los vehículos (IVMS). Dispositivos de automatización o ayuda a la conducción (navegadores, detección o avisador de ángulo muerto, Control de cruceo adaptativo, eco-driving, entre otros).

3 Revisiones previas a la puesta en marcha del vehículo

Revisiones estipuladas por los fabricantes de los vehículos antes de la prestación de servicio. Revisiones de seguridad óptica y acústicas de los sistemas y que se manifiestan mediante indicadores ópticos y acústicos en el salpicadero. Verificación de funcionamiento de los sistemas de alumbrado. Comprobaciones de funcionamiento de los sistemas de seguridad y confortabilidad. Anomalías detectadas que impiden la prestación de servicio en el transporte de viajeros y mercancías, mientras no se subsanen. Cumplimentación de las hojas de incidencias de la revisión. Sistemas de seguridad aplicados a los equipos y a las herramientas utilizadas en el mantenimiento. Seguridad en el taller o hangar. Aparatos de medida eléctrica. Características de fusibles y lámparas. Diagnóstico. Control de parámetros.

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:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- 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 mantenimiento de primer nivel en vehículos de transporte por carretera, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (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 2

Conducción de vehículos ligeros y las operaciones relacionadas prestación del servicio de transporte

Nivel:	2
Código:	MF1466_2
Asociado a la UC:	UC1466_2 - Realizar la conducción de vehículos ligeros y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio de transporte
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Exponer la elaboración de un plan de trabajo diario en la conducción de vehículos ligeros, proponiendo datos para la organización e información del servicio de transporte (km, ruta a seguir, horario, flujo de tráfico).
- CE1.1** Explicar procedimientos de instrucción para trasladar la información y documentación al responsable de la prestación de un determinado servicio de conducción.
 - CE1.2** Exponer sistemas de planificación en los servicios de transporte, explicando documentos de organización tales como parte diario de trabajo (lugares de entrega, de recogida, entre otras), anotaciones de entrada de servicios obligatorios (contratos fijos o de urgencia) o dirigidos a colectivos específicos, tales como personas con discapacidad o mayores, clasificando los trabajos por orden de entrada de la solicitud o a la urgencia del mismo.
 - CE1.3** Aplicar procedimientos de introducción de datos de itinerario de un viaje en dispositivos de navegación (GPS y APP), explicando la valoración del tráfico de carreteras e incidencias que podemos observar largo del trayecto (atascos, accidentes, cortes de carretera, entre otras), enseñando a tomar decisiones sobre la ruta más rápida/económica en la recogida de viajeros.
 - CE1.4** Explicar la documentación relativa al vehículo, conductor y servicio de transporte, que hay que preparar antes de iniciar la jornada, para circular legalmente por la vía.
- C2:** Determinar técnicas de conducción de vehículos ligeros por carreteras urbanas e interurbanas, para el traslado de pasajeros, realizando la puesta en marcha, respetando las normas y las señales contenidas en el código de tráfico y seguridad vial, asegurando que no se producen movimientos bruscos y anticipando las maniobras a las circunstancias de la circulación.
- CE2.1** Disponer el posicionamiento del asiento del conductor para repartir el peso del cuerpo de forma equitativa, explicando la adecuación postural, para evitar lesiones medulares en caso de accidente.
 - CE2.2** Explicar el procedimiento para comenzar el inicio de la marcha, concienciando de la colocación del cinturón de seguridad, exponiendo el método de engranando de la marcha o selección de la posición automática de conducción en cada caso, levantando el embrague, pisando el acelerador o ambas con suavidad, para realizar una conducción cómoda para los viajeros.

CE2.3 Aplicar técnicas de conducción del vehículo, guiándolo por la vía, sujetando el volante con las dos manos en posición de dos menos diez, realizando giros a un lado y a otro sin cruzar los brazos y con suavidad.

CE2.4 Exponer el procedimiento de identificación de las señales de tráfico, valorando indicaciones y explicando el acomodo de la conducción a las instrucciones de la vía.

CE2.5 Aplicar procedimientos de adelantamientos en carreteras de dos carriles, explicando las observaciones previas a la ejecución de la maniobra (mirar por espejo retrovisor, indicación del desplazamiento lateral con la luz de intermitencia y aumento de las revoluciones, velocidad), respetando las limitaciones de la vía, exponiendo las consecuencias de poner en peligro a otros usuarios de la vía.

CE2.6 Explicar la relación existente entre revoluciones de un motor y par de empuje del mismo, analizando su ajuste en función de las circunstancias del momento.

CE2.7 Aplicar el procedimiento de frenado progresivo para garantizar la comodidad de los pasajeros, exponiendo su ejecución y explicando las consecuencias de frenadas bruscas y prolongadas.

C3: Determinar técnicas de conducción adecuadas a los principios de conducción racional basada en las normas de seguridad, realizando el servicio de transporte, observando el cumplimiento de la normativa aplicable referida al transporte de viajeros.

CE3.1 Explicar el procedimiento de puesta en marcha, evitando las arrancadas bruscas y revoluciones elevadas, recorriendo los kilómetros iniciales sin forzar el motor, de forma progresiva, operando los diferentes mecanismos con suavidad.

CE3.2 Exponer la adaptación de la conducción a las características de la circulación, estado de las carreteras, condiciones atmosféricas, así como a las propias características del vehículo de servicio de transporte (furgoneta, monovolumen, coche, entre otros), explicando la distancia de seguridad exigible respecto al vehículo que va por delante para realizar una conducción basada en la anticipación.

CE3.3 Relacionar las revoluciones del motor con el gasto de combustible, explicando cómo se mantiene el par de forma regular en la zona económica de trabajo y las necesidades reales del vehículo.

CE3.4 Explicar la función que realizan los dispositivos tales como de estabilidad, calentamiento del motor, falta de carga del alternador, frenada, emergencia, antibloqueo, control de tracción y vigilancia, entre otros, exponiendo cómo se transmite la información al conductor en el cuadro de mandos en caso de fallo.

CE3.5 Explicar la normativa aplicable contenida en el código de tráfico y seguridad vial, exponiendo la adaptación a las señales y condicionantes que regulan la circulación (lluvia, viento, congestión).

CE3.6 Aplicar procedimientos de comunicación con la emisora, obteniendo y facilitando información detallada y actualizada sobre el estado y desarrollo del servicio de transporte, de acuerdo con los sistemas y procedimientos definidos en el código de circulación.

CE3.7 Analizar situaciones diversas, observando itinerarios de viaje propuestos, explicando las situaciones diferentes que pueden provocar variar una ruta.

CE3.8 En un supuesto plan de aplicación en un viaje, anotando itinerarios, horarios y relacionándolos con la efectividad del servicio de transporte:

- Elaborar una hoja de ruta para la actuación del transporte con sostenibilidad, eficiencia y eficacia.

- Desarrollar un itinerario para el transporte de viajeros, buscando la ruta más adecuada según lo anotado en la hoja de ruta.
- Añadir incidencias, anotando en el libro de las mismas anomalías sufridas en un trayecto para el control en la gestión.

C4: Determinar técnicas de acceso y colocación de cargas y pasajeros en vehículos ligeros, facilitando el acceso de los usuarios, incorporando el sistema de retención infantil, exponiendo paradas del vehículo en lugar seguro, aplicando la apertura de la puerta para favorecer el acceso al interior, sacando la plataforma con espacio suficiente para introducir una silla de ruedas, asumiendo la colocación de los bultos en el interior del maletero, asegurándolos al chasis con mecanismos de anclaje (gomas, redes elásticas, entre otras) o posicionándolos estratégicamente, impidiendo su movilidad.

CE4.1 Exponer los procedimientos de aviso de realización del servicio de transporte por medio de indicaciones visuales desde la acera (a mano alzada), mensajes al móvil a través de plataformas telemáticas, vía emisora o por llamada de teléfono, explicando las zonas de parada habilitadas para no entorpecer el tráfico.

CE4.2 Relacionar la subida y bajada de los viajeros con las características de la vía, el tipo de viajero (Invidentes, minusválidos, entre otros) que requieran una atención facilitadora al acomodo en el interior del habitáculo, garantizando el ajuste de las medidas de seguridad.

CE4.3 Aplicar el procedimiento de adaptación del sistema de retención infantil, identificando los tipos (grupos 0, 1, 2 y 3), en función de la edad, anclándola al chasis a través del sistema Isofix, asegurando la integridad física del niño en caso de accidente.

CE4.4 Exponer las zonas de carga de un vehículo con sus limitaciones, determinando el control de los bultos, verificando sus dimensiones y estado.

CE4.5 Explicar la normativa sobre la detención del taxímetro en viajes con paradas, determinando la gestión del servicio de transporte, preparando moneda para atender pagos en metálico.

C5: Exponer el método de gestión diaria del servicio de transporte, utilizando procedimientos de cambio con monedas y cobro con tarjetas (físicas o virtuales), cumplimentando tiques con los datos de los objetos entregados o del servicio de carrera, previendo cambio suficiente para la jornada laboral, realizando el conteo de la caja al finalizar el horario, para entregarlos al contable de la empresa o adjuntándolos al libro de facturación anual.

CE5.1 Explicar cómo se revisan los fondos diarios recaudados, determinando los cálculos sobre un número de viajes, km, recaudación, entre otros, detectando y analizando posibles diferencias entre lo facturado y lo contabilizado que se pueden dar.

CE5.2 Determinar documentos contables utilizados para la anotación de la facturación (hoja de cálculo o "software" específico contable), para registrar los datos por parte del administrador.

CE5.3 Exponer clases y sistemas de tarificación del servicio de transporte, explicando las normativas reguladoras del transporte de viajeros de cada comunidad autónoma (tarifas contempladas en las ordenanzas).

CE5.4 Exponer las modalidades de servicio de transporte y como advertirlo en los elementos de información del vehículo de transporte (luces, apps, carteles, entre otras) para indicar la situación (libre, inicio, finalización del servicio y fuera del mismo).

- CE5.5** Determinar la preparación del cambio de moneda que es necesario disponer en función del tipo de servicio de transporte y en la comunidad, pueblo, municipio en el que se produzca.
- CE5.6** Exponer los medios de pago que se determinan en un servicio de transporte (datafono, bizum, entre otros), explicando su manejo y su procedimiento de control.
- C6:** Exponer procedimientos de actuación en caso de accidentes o siniestros conforme a la conducta PAS (proteger, avisar y socorrer), investigando el tipo de siniestro (incendios, atropellos, entre otras), analizando las medidas de primeros auxilios hasta la llegada de las asistencias, para proporcionar ayuda a los accidentados e información a las autoridades competentes (bomberos, policías, centros de coordinación de emergencias).
- CE6.1** Exponer procedimientos de actuación en siniestros, explicando los protocolos previstos de intervención para situaciones tales como incendio, roturas mecánicas graves (rotura de dirección, suspensión, entre otras), estudiando cómo se señalizan con los medios de aviso (triángulos de avería, luces y/o conos) y actuaciones según la conducta PAS (Proteger, Avisar y Socorrer).
- CE6.2** Explicar el procedimiento de inmovilización de vehículos ligeros en zonas de seguridad, estudiando los medios de aviso (triángulos de avería, luces y/o conos).
- CE6.3** Desarrollar procedimientos de comunicación de accidentes o siniestros a los responsables de la seguridad vial (bomberos, policías, centros de coordinación de emergencias), servicios de asistencia sanitaria y empresa, realizando simulaciones que incluyan datos claros y detallados de un supuesto siniestro planteado (ubicación, tipo de accidente, daños personales y materiales, productos ADR transportados, personas afectadas, entre otras).
- CE6.4** Exponer protocolos en caso de accidente, siguiendo instrucciones de las autoridades, explicando las cuestiones de colaboración con los agentes encargados del operativo (apertura y cierre de puertas de viajeros, cierre de válvulas de seguridad, bloqueo mecánico de plataformas, entre otras) para asegurar la zona del siniestro.
- CE6.5** Aplicar procedimientos de primeros auxilios, siguiendo la conducta PAS (Proteger, Alertar y Socorrer) en accidentados o enfermos implicados en el siniestro, reconociendo sus signos vitales (conciencia, respiración y pulso) y esperando las indicaciones de las autoridades competentes (tales como policía, bomberos, protección civil o sanitarios).
- CE6.6** Explicar el procedimiento de aviso de un siniestro, rellenando la hoja de parte con los datos (tales como hora, lugar, datos personales y del contrario, matriculas) y entregando el volante de manera presencial o telemáticamente en la compañía de seguros.
- C7:** Exponer que documentación hay que gestionar en el transporte de viajeros (tarjeta de transporte, boletín metrológico, Inspección Técnica del Vehículo (ITV), permiso municipal del taxi, revista anual ordinaria, hoja de ruta, autorizaciones, certificados y licencia comunitaria, seguro del vehículo de transporte, revisión del extintor) por parte de los empresarios o autónomos en el ámbito de su competencia, siguiendo los procedimientos definidos de acuerdo con el tipo de operación.
- CE7.1** Exponer operaciones y tramites que hay que llevar a cabo en el transporte de viajeros tales como licencias y autorizaciones comunitarias, para evitar retrasos en las comprobaciones que realizan los organismos de control por los que se pase.
- CE7.2** Explicar procedimientos de tramitación de la hoja de ruta, autorizaciones, certificados, licencia comunitaria, seguro del vehículo para el transporte, entre otros, realizando supuestos

formularios en papel y/o con "software" y analizando la información contenida en ellos, identificando las pautas a seguir.

CE7.3 Exponer procedimientos de gestión en caso de incidencias (cortes de carreteras por motivos climatológicos, cierres de aduanas, averías en cabeza tractora y/o semirremolque, averías equipos de frío en transporte ATP, entre otras).

CE7.4 Determinar el protocolo de revisión del extintor de emergencia, observando placas de identificación, la última revisión y comprobando el manómetro de presión interior, explicando las zonas en las que se puede encontrar la aguja y sus acciones derivadas a las situaciones de sustitución, retimbrado, entre otras.

CE7.5 Explicar el procedimiento de preparación de la documentación antes de cada viaje, realizando una hoja de control para cada tipo de transporte que se puede realizar (viajeros, mercancías perecederas, mercancías peligrosas, animales vivos), acotando las posibilidades de olvido de algún impreso legal.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.3, CE2.5 y CE2.7; C3 respecto a CE3.7 y CE3.8.

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 Documentación para la realización del servicio de transporte con vehículos ligeros

Documentación del vehículo. Documentación del conductor. Documentación del servicio de transporte. Clases y sistemas de tarificación. Título de transporte. Nociones generales sobre los documentos del transporte. Seguros de transporte. Convenios de transporte. Derechos y deberes de las partes.

2 Entorno socioeconómico del transporte por carretera

Normativa relacionada con el transporte por carretera. El entorno y el mercado. Ventajas e inconvenientes del transporte por carretera. Principales actividades: productos y servicios. Tipos de empresas. Evolución del sector. Normativa fiscal, laboral y social. Infracciones y sanciones.

3 Conducción del vehículo

Movimientos del vehículo. Aceleraciones, frenadas y trazadas en curva. Uso de la calzada. Infraestructuras específicas. Maniobras: adelantamientos, giros, cambios de sentido, entre otros. Peligros concretos en la vía. Mandos manuales y de pie. La visibilidad: espejos retrovisores, parabrisas y lunetas. Sistemas de alumbrado, señalización y claxon. Condiciones climatológicas adversas. La adherencia y los neumáticos. La seguridad: preventiva, activa y pasiva. Cadena cinemática: Potencia y par motor. Consumo específico del motor. Zonas de utilización óptima del

cuentarrevoluciones. Composición de la cadena cinemática. Diagramas de cobertura de las relaciones de la caja de cambios. Técnicas de optimización del consumo de combustible. Frenada en situaciones de emergencia. Normas y señales en la circulación: Vías públicas: tipos y utilización. Marcas viales. Limitaciones de velocidad. Señales de advertencia: acústicas y ópticas. Maniobras. Señales y órdenes de los agentes. Señalización circunstancial. Semáforos, señales verticales y horizontales. Pautas de comportamiento cívico.

4 Prestación del servicio de transporte con vehículos ligeros

Acceso y abandono de los viajeros del vehículo y carga y descarga de equipajes: parada y estacionamiento. Subida y bajada de viajeros. Usuarios de características específicas. Sistemas de seguridad. Carga y volúmenes útiles: reparto de la carga, sobrecarga. Naturaleza de las mercancías. Tarifas y recibos: nociones generales de aplicación. Clases de tarifas. Documentos de tarifas y del taxímetro.

5 Riesgos asociados a la conducción de vehículos ligeros

Evaluación de la situación. Prevención del agravamiento de accidentes. Servicios de socorro. Primeros auxilios. Seguridad y evacuación de accidentados. Casos de agresión. Declaración amistosa de accidentes. Tipología y estadísticas de los accidentes. Consecuencias: económicas y sociales. Condición física: riesgos físicos y enfermedades profesionales. Medidas preventivas. Principios ergonómicos: movimientos y posturas de riesgo. Aptitud física y mental: fatiga y estrés; ciclo actividad/reposo; alimentación. Efectos del alcohol, drogas, medicamentos. Acciones violentas. Medidas a adoptar. Normativa sobre prevención de riesgos medioambientales específicos.

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:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- 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 realización de la conducción de vehículos ligeros y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio de transporte, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (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

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:	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.