

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la supervisión y/o realización de los procesos de carga y descarga de mercancías, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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.

**ANEXO CDLVI****CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONDUCCIÓN PROFESIONAL DE VEHÍCULOS TURISMOS Y FURGONETAS****Familia Profesional: Transporte y Mantenimiento de Vehículos****Nivel: 2****Código: TMV456\_2****Competencia general:**

Realizar la conducción de taxis, turismos y furgonetas de manera segura, responsable y económica, siguiendo las instrucciones o programa de servicio, según corresponda, aplicando la reglamentación y normativa vigente en materia de transporte de viajeros, mercancías, salud, seguridad vial y medioambiental, y atendiendo e informando, así mismo, eficazmente a los usuarios.

**Unidades de competencia:**

**UC1461\_2:** Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera.

**UC1466\_2:** Realizar la conducción del taxi, turismo o furgoneta, y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio.

**UC1467\_2:** Realizar las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes.

**Entorno profesional:****Ámbito profesional:**

Ejerce su actividad profesional como conductor, autónomo o asalariado, en empresas de cualquier tamaño, públicas y privadas, que presten servicios de transporte de viajeros o de mercancías, en automóviles con capacidad no superior a nueve plazas o furgonetas hasta 3.500 kilos, respectivamente. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

**Sectores productivos:**

Se ubica en el sector de transporte terrestre de pasajeros y mercancías, en las siguientes actividades económicas:

Transporte terrestre urbano e interurbano de pasajeros en vehículos de hasta nueve plazas.

Transporte por taxi.

Otros tipos de transporte terrestre de pasajeros.

Transporte de mercancías por carretera.

Mensajería.

**Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:**

Conductor de taxi.  
Conductor profesional de automóvil.  
Conductor profesional de vehículo de transporte de pasajeros de hasta nueve plazas.  
Conductor de furgoneta hasta 3.500 kilos.  
Repartidor-conductor de furgoneta hasta 3.500 kilos.

**Formación asociada: (300 horas)****Módulos Formativos**

**MF1461\_2:** Mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte por carretera. (90 horas)

**MF1466\_2:** Conducción de taxis, turismos y furgonetas, y prestación del servicio. (120 horas)

**MF1467\_2:** Atención a usuarios y relaciones con clientes. (90 horas)

**UNIDAD DE COMPETENCIA 1: PREPARAR Y REALIZAR EL MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE URBANO E INTERURBANO POR CARRETERA.**

**Nivel: 2**

**Código: UC1461\_2**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Preparar y verificar el estado técnico del vehículo y sus equipos auxiliares mediante la realización de las comprobaciones necesarias al objeto de asegurar unas condiciones óptimas de funcionamiento y seguridad.

CR1.1 Las inspecciones de seguridad básicas del vehículo se realizan al inicio del servicio garantizando su buen estado y funcionamiento, ajustándose en su caso a las hojas o formularios de control.

CR1.2 Los diferentes equipos y sistemas auxiliares del vehículo se comprueba que funcionan con la precisión requerida, realizándose las operaciones de prueba, verificación, control y puesta en marcha oportunas.

CR1.3 Las disfunciones encontradas se resuelven personalmente o en su caso informando de las mismas al departamento o persona competente.

CR1.4 La dotación reglamentaria, los materiales e instrumentos necesarios de que debe disponer el vehículo se comprueba que cumplen con las características del servicio y la normativa en vigor.

CR1.5 Los formularios u hojas de control de las comprobaciones efectuadas se cumplimentan de forma legible y, si procede, se entregan a la persona o departamento responsable.

RP2: Detectar y localizar averías en ruta, aplicando las técnicas y procedimientos establecidos, y procediendo a su reparación en casos simples para asegurar el estado operativo del vehículo.

CR2.1 Las posibles averías o fallos se identifican con prontitud retirando, si procede, el vehículo a un lugar seguro al objeto de no interferir la circulación.

CR2.2 El vehículo se inmoviliza orientando las ruedas en caso de rampas o pendientes, parando el motor de forma inmediata, colocándose la prenda reflectante preceptiva y asegurándolo mediante los propios sistemas de frenado o calzos.

CR2.3 La señalización de avería y/o de posición se enciende de forma inmediata y se colocan los dispositivos de preseñalización de peligro en su caso, desconectando si procede, las baterías.

CR2.4 El origen y causas de las averías o fallos se detectan realizando de forma precisa los controles y comprobaciones oportunas.

CR2.5 La reparación de aquellas averías o disfunciones que se encuentran en su ámbito de intervención se efectúa de forma minuciosa y precisa o, en su caso, se informa con prontitud de las mismas al departamento o persona competente, actuando de acuerdo a las instrucciones recibidas.

RP3: Colaborar en la conservación y mantenimiento preventivo del vehículo, aplicando los procedimientos e instrucciones establecidas, a fin de obtener su máximo rendimiento y realizar los servicios de forma segura.

CR3.1 El espacio para la realización de las diferentes operaciones de mantenimiento y conservación del vehículo se organiza de forma ordenada y segura preparando los materiales y herramientas necesarias .

CR3.2 La conservación y mantenimiento regular del vehículo y equipos se realiza de forma responsable, de acuerdo con las etapas y secuencias oportunas de realización, y siguiendo en su caso los programas establecidos.

CR3.3 La limpieza y acondicionamiento interior y exterior del vehículo, que afectan a la seguridad e higiene se efectúa periódicamente, utilizando los materiales y productos oportunos.

CR3.4 El vehículo se conduce a los servicios técnicos oportunos (ITV, equipos auxiliares, entre otros), para su revisión en función de los plazos y supuestos legalmente establecidos.

CR3.5 Los documentos de control establecidos y las fichas de mantenimiento se cumplimentan de forma precisa y legible.

RP4: Adoptar las normas de seguridad, salud laboral y medioambiental en la ejecución de las operaciones de mantenimiento preventivo y reparación del vehículo.

CR4.1 Las medidas de protección personal y colectiva, se comprueba que se ajustan a las estipuladas en las normas de seguridad del taller, en función de los riesgos previstos inherentes al trabajo específico.

CR4.2 Las normas de salud laboral y de seguridad personal y colectiva se aplican manteniendo libre de riesgos la zona de trabajo.

CR4.3 Las contingencias acaecidas se comunican con la prontitud necesaria para posibilitar su supervisión y resolución.

CR4.4 Las operaciones de mantenimiento se realizan observando las normas de protección medioambiental incluida la relativa a la recuperación de gases fluorados de efecto invernadero asociados a los sistemas de aire acondicionado instalados en vehículos de motor, a la reposición, eliminación, sustitución de líquidos (aceite, frenos, entre otros) o de otros residuos que pudieran resultar contaminantes.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Vehículo completo, equipos auxiliares. Escobillas limpiaparabrisas, filtros, lámparas, fusibles, cables, puntas de prueba, manómetros, aceites, grasas. Dispositivos de señalización. Chalecos reflectantes. Calzos.

#### **Productos y resultados:**

Preparación y verificación del estado técnico del vehículo y sus equipos auxiliares efectuadas. Mantenimiento preventivo y correctivo en su ámbito de intervención realizado.

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

Manuales técnicos del fabricante, con planos parciales donde se dan valores originales. Manuales de despiece. Órdenes de trabajo. Hojas de revisiones y mantenimiento. Hojas de inspección diaria. Fichas de mantenimiento. Normativa de protección medioambiental.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2: REALIZAR LA CONDUCCIÓN DEL TAXI, TURISMO O FURGONETA, Y LAS OPERACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nivel: 2

Código: UC1466\_2

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Establecer el plan de trabajo diario y planificar los servicios mediante la obtención e interpretación de todas las informaciones y documentos necesarios, al objeto de desarrollarlos de forma eficiente, segura y eficaz y respetando la normativa vigente.

CR1.1 La información y documentación necesaria para la prestación del servicio se recaba e interpreta así como las instrucciones oportunas transmitidas por la empresa matriz o prestadora de servicios, cuando proceda.

CR1.2 El plan de servicio y el itinerario se planifican garantizando una optimización de los tiempos y el cumplimiento de la normativa vigente.

CR1.3 La jornada se planifica teniendo en cuenta la posible existencia de servicios: obligatorios, contratados, dirigidos a colectivos específicos como discapacitados o mayores, entre otros.

CR1.4 Las fuentes de información internas o externas se consultan, si procede, al objeto de conocer y valorar la red vial urbana e interurbana de la zona de acción, trazados e intensidades de circulación.

CR1.5 La documentación exigida por la normativa vigente, referente al vehículo, al conductor y al servicio, se reúne, prepara, y, en su caso, verifica, cumplimentando con precisión, si procede, los documentos reglamentariamente establecidos.

RP2: Conducir el vehículo de manera segura y eficiente, observando el cumplimiento de la normativa vigente para la prestación del servicio con la calidad requerida.

CR2.1 La puesta en marcha del vehículo se efectúa evitando las arrancadas bruscas y revoluciones elevadas del motor, recorriendo los kilómetros iniciales sin forzar el motor, de forma progresiva, operando los diferentes mecanismos con suavidad.

CR2.2 La conducción se adapta permanentemente a las características de la circulación, estado de la red viaria, condiciones atmosféricas, manteniendo permanentemente la concentración al objeto de realizar una conducción basada en la anticipación y la prudencia en general.

CR2.3 Las revoluciones del motor se mantienen de forma regular en la zona económica de trabajo, efectuando, en su caso, los cambios de marcha oportunos, manteniendo velocidades medias uniformes y óptimas.

CR2.4 Los indicadores del vehículo y sus equipos se observan con frecuencia durante el trayecto, al objeto de controlar su funcionamiento y detectar o corregir posibles disfunciones.

CR2.5 La conducción se adapta en todo momento a lo establecido en las normas, señales y demás condicionantes que regulan la circulación.

CR2.6 La comunicación con la emisora, cuando proceda, se mantiene obteniendo y facilitando información detallada y actualizada sobre el estado y desarrollo del servicio, de acuerdo con los sistemas y procedimientos definidos.

CR2.7 El servicio, en circunstancias normales, se realiza siguiendo los itinerarios más favorables, utilizando, si procede, los sistemas de navegación sin desatender la conducción.

CR2.8 Las posturas durante la conducción se adoptan siguiendo criterios ergonómicos para prevenir enfermedades profesionales.

- RP3: Realizar el servicio facilitando el acceso de los usuarios y la carga y descarga de equipajes, según procedimientos establecidos y cumpliendo la normativa vigente.
- CR3.1 La recogida y bajada de los usuarios se facilita aproximando el vehículo lo más posible al borde de la acera comprobando que la zona está libre de obstáculos, y efectuando suavemente las paradas y arrancadas del vehículo.
- CR3.2 Las personas con movilidad reducida y aquellas que por su estado lo requieran se les facilita la subida y bajada del vehículo.
- CR3.3 El estado, la naturaleza y las dimensiones de los equipajes se controlan informando con claridad y amabilidad al cliente de las anomalías observadas en los mismos y, en su caso, de la normativa que resulte de aplicación.
- CR3.4 El proceso de carga de equipajes se controla, o, en su caso, se realiza, comprobando que se efectúa de forma ordenada, respetando la normativa de seguridad y la buena utilización del vehículo.
- CR3.5 El taxímetro se detiene o no, según proceda, cuando por necesidades del servicio sea preciso obtener el cambio suficiente de moneda metálica o en billete, así como por cualquier otra causa atribuible a la prestación del servicio, conforme lo establecido por la normativa vigente.
- RP4: Participar y/o realizar las operaciones de carga y descarga del vehículo, manipulación de mercancías y tareas anexas, aplicando las técnicas y procedimientos establecidos, conforme a las normas de prevención de riesgos laborales y otras que sean de aplicación por la actividad o la mercancía (alimentos, animales, mercancías peligrosas, entre otras).
- CR4.1 El vehículo se posiciona sin dificultar la circulación ni afectar a la seguridad vial garantizando su inmovilización.
- CR4.2 Las actividades de carga o descarga se efectúan cumpliendo los horarios establecidos y otras normas existentes.
- CR4.3 Las cargas que sobresalgan del vehículo se señalizan según la normativa vigente.
- CR4.4 Las comprobaciones y controles sobre el estado de la carga en el transcurso del viaje se efectúan de forma rigurosa para garantizar la seguridad de las mercancías y del transporte, adoptando con rapidez, en su caso, las medidas correctoras pertinentes.
- CR4.5 En descargas parciales, el resto de la carga se redistribuye después de cada operación si es necesario, al objeto de mantener equilibrado el conjunto de carga en el vehículo.
- CR4.6 Los diferentes documentos utilizados y/o elaborados en el proceso de carga y descarga se interpretan, complimentan y archivan, en su caso, debidamente.
- RP5: Gestionar la recaudación siguiendo procedimientos establecidos y cumpliendo la normativa vigente.
- CR5.1 Los fondos recaudados se liquidan y entregan, en su caso, ajustándose a los procedimientos definidos por la empresa, realizando los cálculos, detectando, analizando y comunicando las posibles diferencias.
- CR5.2 Los documentos contables establecidos en la empresa se complimentan y, en su caso, se entregan puntualmente.
- CR5.3 Las clases y sistemas de tarificación del servicio se aplican siguiendo procedimientos establecidos, así como los suplementos que procedan.
- CR5.4 Los indicadores luminosos se accionan en la modalidad que corresponda para indicar la situación del vehículo: libre, inicio y finalización del servicio (subida o bajada de bandera) o fuera de servicio.
- CR5.5 Los cambios de moneda metálica o billetes, cuando la situación así lo requiera, se prevén y disponen con antelación al inicio del servicio, según la normativa de aplicación.
- CR5.6 El cobro con tarjetas de crédito u otros medios de pago del servicio prestado se realiza siguiendo procedimientos establecidos, entregando copia del recibo al usuario.

RP6: Actuar en caso de accidentes, averías o siniestros conforme a la normativa de seguridad y procedimientos de actuación para evitar los factores de riesgo y aplicar, en su caso, las medidas de primeros auxilios.

CR6.1 Los procedimientos de actuación adecuados al tipo y características de las situaciones de emergencia se ponen en práctica con rapidez y serenidad.

CR6.2 El vehículo se inmoviliza en lugar seguro al objeto de no obstaculizar y garantizar la seguridad de la circulación.

CR6.3 El accidente o siniestro se comunica de forma clara y detallada a las autoridades competentes y/o responsables de la empresa o, en su caso, a terceras personas.

CR6.4 En caso de accidente, se permanece o se vuelve al lugar del mismo si procede, hasta la llegada de los agentes o autoridades, prestando la colaboración necesaria.

CR6.5 Las medidas básicas de primeros auxilios se aplican, en caso de ser necesario, a los accidentados o enfermos.

CR6.6 La documentación oportuna relativa al accidente o siniestro se cumplimenta, en su caso, siguiendo los procesos de notificación establecidos y dentro de los plazos fijados por la normativa.

RP7: Tramitar la documentación, en el ámbito de su competencia, correspondiente al tránsito de aduanas, siguiendo los procedimientos definidos de acuerdo con el tipo de operación y normativa vigente.

CR7.1 Las operaciones y trámites, en el ámbito de su competencia, para llevar a cabo el control de tránsito de las aduanas se realizan siguiendo los procedimientos establecidos.

CR7.2 La documentación necesaria se presenta y cumplimenta, comprobando su tramitación.

CR7.3 Las gestiones pertinentes, en caso de incidencias, se realizan de acuerdo a los procedimientos habituales y/o poniéndolos a la mayor brevedad posible en conocimiento de los responsables de la empresa o autoridades competentes.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

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

#### **Productos y resultados:**

Conducción segura, económica y eficaz. Documentación cumplimentada y tramitada. Servicios planificados. Usuarios transportados y atendidos. Equipajes cargados, descargados y controlados. Mercancías cargadas y descargadas. Recaudación 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.



## UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS Y RELACIONES CON CLIENTES

Nivel: 2

Código: UC1467\_2

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Atender e informar a los usuarios con buen talante y profesionalidad con el fin de garantizar su seguridad y contribuir al confort, satisfacción y al eficaz funcionamiento del servicio.

CR1.1 La acogida y el trato con los usuarios se realizan con amabilidad, respeto y corrección en todo momento durante el servicio, cuidando el aspecto y conducta personal de acuerdo con las normas y procedimientos definidos.

CR1.2 Las informaciones útiles y de interés se facilitan a los usuarios de forma clara y concisa, en función del tipo de trayecto y servicio.

CR1.3 Los usuarios se controlan al objeto de evitar el incumplimiento de las normas y medidas de seguridad vigentes y posibles daños materiales en el vehículo.

CR1.4 Las medidas precisas, en los casos necesarios, se adoptan con la corrección oportuna y conforme a los procedimientos establecidos.

CR1.5 El vehículo se mantiene en perfecto estado de limpieza, higiene y orden, corrigiendo de forma inmediata las anomalías que puedan producirse.

CR1.6 El volumen de los equipos audiovisuales y la temperatura de los equipos de climatización así como los sistemas de iluminación interior se gradúan y ajustan atendiendo las indicaciones del usuario para asegurar el máximo confort durante el servicio.

CR1.7 El servicio requerido por usuarios que suponga un riesgo para la seguridad e integridad del conductor o del vehículo, se presta o deniega en función de lo recogido en la normativa que resulte de aplicación y del criterio del conductor.

CR1.8 La información sobre los edificios y lugares emblemáticos de la localidad, se facilita cuando así lo requiere el usuario.

RP2: Recoger, y en función de su competencia, resolver y/o canalizar las incidencias con los usuarios, siguiendo procedimientos establecidos para garantizar la buena imagen del servicio y, en su caso, de la empresa.

CR2.1 Las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios se escuchan de forma atenta y en actitud positiva, realizando las preguntas pertinentes, con el objeto de completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los mismos.

CR2.2 La naturaleza de la incidencia se identifica con precisión, procediendo a su resolución o, en su caso, informando al viajero de forma clara y concreta de las alternativas y el proceso a seguir.

CR2.3 Las incidencias producidas se transmiten, si procede, con prontitud y detalle a la empresa o a la administración competente.

CR2.4 La sugerencia, queja o reclamación se recoge y canaliza y, si procede, se toman las medidas oportunas, al objeto de mejorar el servicio.

CR2.5 El libro u hojas de reclamaciones se entregan a los usuarios cuando estos así lo demanden, informándoles sobre su cumplimentación y tramitación.

RP3: Mantener y desarrollar relaciones comerciales con los clientes, aplicando las técnicas de información y comunicación más apropiadas, para dar una imagen satisfactoria del servicio y, en su caso, de la empresa.

CR3.1 El asesoramiento al cliente se realiza con cortesía, claridad y exactitud, respetando la total confidencialidad en todas las comunicaciones.

CR3.2 Las informaciones sobre las actividades o servicios de la empresa se facilitan de forma clara y concisa.

CR3.3 La buena imagen de la empresa se transmite al cliente cumpliendo las condiciones acordadas y con la calidad requerida.

CR3.4 Las dimensiones y características técnicas de los vehículos se seleccionan en función de la naturaleza de los servicios mayoritarios a prestar.

CR3.5 Las acciones destinadas a la mejora de la calidad del servicio se determinan a partir del tratamiento de las demandas, sugerencias y grado de satisfacción del cliente.

CR3.6 Las actuaciones encaminadas a la mejora de la calidad se ejecutan valorando, entre otros, aspectos legales y económicos.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Vehículo. Sistemas audio. Sistemas de climatización. Hojas de reclamaciones. Partes de incidencias.

**Productos y resultados:**

Usuarios atendidos e informados. Sugerencias, quejas y reclamaciones atendidas y canalizadas. Relaciones con clientes establecidas. Documentación del servicio cumplimentada.

**Información utilizada o generada:**

Hojas de reclamaciones. Partes de incidencias.

**MÓDULO FORMATIVO 1: MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA**

Nivel: 2

Código: MF1461\_2

Asociado a la UC: Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera

Duración: 90 horas

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Identificar los componentes de los motores de combustión interna, describiendo la constitución y funcionamiento de los diferentes conjuntos de los mismos y de sus sistemas auxiliares.

CE1.1 Identificar las diferentes partes y mecanismos del vehículo, explicando de forma básica su misión y funcionamiento.

CE1.2 Identificar las clases de motores existentes, describiendo las partes fijas y móviles del motor de cuatro tiempos con la precisión requerida.

CE1.3 Describir el funcionamiento y características de los motores térmicos diesel, atmosféricos y turboalimentados.

CE1.4 Describir el modo de funcionamiento de la distribución, diferenciando de forma precisa las características y funciones de cada uno de los mecanismos de los que consta.

CE1.5 Diferenciar los tipos de aceites empleados para la lubricación/engrase del motor indicando las principales características y utilidades de los mismos.

CE1.6 Explicar los diferentes componentes de los sistemas de lubricación/engrase del motor y describir los principales instrumentos de control, explicando su misión y funcionamiento.

CE1.7 Explicar los diferentes componentes de los sistemas de refrigeración del motor, y describir los principales instrumentos de control, explicando su misión y funcionamiento.



- CE1.8 Describir el funcionamiento de los sistemas de alimentación y escape, señalando las características y funciones de cada uno de los elementos que los componen.
- CE1.9 Indicar las emisiones originadas por los medios de transporte y su repercusión sobre el medioambiente, señalando la normativa sobre prevención de riesgos medioambientales específica, incluida la relativa a la recuperación de gases fluorados de efecto invernadero asociados a los sistemas de aire acondicionado instalados en vehículos de motor, así como a la reposición, eliminación, sustitución de líquidos (aceite, frenos, entre otros) o de otros residuos que pudieran resultar contaminantes.
- CE1.10 Enumerar las operaciones de mantenimiento periódico a realizar en el motor indicando con precisión los procesos y los intervalos de tiempo para su realización.
- C2: Analizar los sistemas de transmisión de fuerza y trenes de rodaje para explicar su misión, características y funcionamiento con la precisión requerida.
- CE2.1 Señalar de forma precisa la misión, características y el funcionamiento de los mecanismos y elementos de la transmisión.
- CE2.2 Caracterizar los diferentes elementos de la suspensión y diferenciar los sistemas existentes, explicando la misión y el funcionamiento de los mismos.
- CE2.3 Describir la constitución, el funcionamiento y cualidades de los sistemas de dirección en los vehículos automóviles, con la precisión requerida.
- CE2.4 Determinar el estado de funcionamiento de los sistemas de dirección y suspensión a través del análisis del estado de los neumáticos.
- CE2.5 Describir la constitución, la misión y el funcionamiento de los sistemas de freno utilizados en los vehículos, con la precisión requerida.
- CE2.6 Describir básicamente los diferentes componentes de las ruedas y neumáticos diferenciando las modalidades existentes y sus principales usos.
- CE2.7 Enumerar las operaciones de mantenimiento periódico a realizar en los sistemas de transmisión de fuerza y trenes de rodaje, indicando los procesos y los intervalos de tiempo para su realización.
- C3: Realizar pequeñas operaciones de mantenimiento básico de la instalación eléctrica según procedimientos establecidos.
- CE3.1 Identificar y describir las principales magnitudes y unidades de medida eléctrica.
- CE3.2 Identificar los elementos básicos de los sistemas de carga y arranque del vehículo con la precisión necesaria.
- CE3.3 Identificar los elementos básicos de los sistemas eléctricos auxiliares del vehículo de forma inequívoca.
- CE3.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, realizar el desmontaje y montaje de los siguientes elementos del vehículo:
- Faros y pilotos convencionales.
  - Lámparas y fusibles.
  - Bocinas y motores de limpiaparabrisas.
  - Interruptores y conmutadores convencionales.
  - Escobillas limpiaparabrisas.
  - Comprobar el restablecimiento funcional del sistema tras la reparación.
  - Realizar el mantenimiento básico de las instalaciones y medios utilizados en las operaciones de mantenimiento al finalizar las mismas.
  - Realizar todas las operaciones de mantenimiento cumpliendo las normas de seguridad, salud personal y protección medioambiental.
- C4: Aplicar el plan de mantenimiento básico del vehículo, y localizar y diagnosticar averías mecánicas simples siguiendo los procedimientos establecidos.
- CE4.1 Verificar el estado de operatividad del vehículo efectuando de forma cuidadosa y ordenada los controles oportunos.

CE4.2 Realizar las operaciones de mantenimiento preventivo básico del vehículo según las directrices o plan establecido de forma responsable.

CE4.3 Describir las principales averías de las diferentes partes o mecanismos del vehículo de forma básica.

CE4.4 Aplicar distintos procedimientos básicos para detectar y diagnosticar averías del vehículo, siguiendo procedimientos establecidos.

CE4.5 Establecer los procedimientos de actuación y/o resolución ante una determinada avería del vehículo de forma precisa.

CE4.6 Cumplimentar los documentos establecidos para control del mantenimiento de forma legible.

CE4.7 Realizar el mantenimiento básico de las instalaciones y medios utilizados en las operaciones de mantenimiento al finalizar las mismas.

CE4.8 Realizar todas las operaciones de mantenimiento cumpliendo las normas de seguridad, salud personal y protección medioambiental.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**  
C4 respecto a todos sus criterios de evaluación.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.

**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 básico.

Sistema de lubricación: Composición y funcionamiento. Elementos eléctricos y circuitos asociados. Técnicas básicas de diagnóstico. Mantenimiento básico.

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

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

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

## **2. Características técnicas, funcionamiento y mantenimiento de los sistemas de rodaje y de transmisión, y de los dispositivos de seguridad de los vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera**

Frenos: Sistemas de frenos: composición, funcionamiento, mantenimiento y diagnosis. Sistemas antibloqueo: composición, funcionamiento, mantenimiento y diagnosis. Características del circuito de frenos oleoneumático.

Sistemas de transmisión de fuerza: Embragues y convertidores: composición, funcionamiento, mantenimiento y diagnosis. Cajas de cambio (convencionales, hidrodinámicas, entre otras): composición, funcionamiento, mantenimiento y diagnosis. 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.

### **3. Características técnicas, funcionamiento y mantenimiento de los circuitos eléctricos de los vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera**

Electricidad: Corriente continua. Leyes fundamentales. Magnitudes y unidades. Aparatos de medida eléctrica.

Circuitos eléctricos: Composición y funcionamiento. Procesos de desmontaje, montaje y reparación. Características de fusibles y lámparas. Diagnóstico. Control de parámetros.

### **4. Normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales en el mantenimiento de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera**

Manejo de herramientas manuales.

Manejo de maquinaria.

Uso de productos.

Normas de seguridad laboral.

Normativa sobre prevención de riesgos medioambientales específicos.

Normativa sobre recuperación de gases fluorados de efecto invernadero.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Taller de mantenimiento de 210 m<sup>2</sup>.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la preparación y realización del mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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 TAXIS, TURISMOS Y FURGONETAS, Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nivel: 2

Código: MF1466\_2

Asociado a la UC: Realizar la conducción del taxi, turismo o furgoneta, y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio

Duración: 120 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Identificar e interpretar la documentación necesaria y exigida para la realización del servicio, y explicar los procesos de recaudación y retirada de fondos, en función de la normativa de aplicación.

CE1.1 Relacionar la documentación general y la específica de cada tipo de vehículos para circular por las vías públicas.

CE1.2 Explicar la legislación y reglamentación vigente en cuanto a placas, señales y distintivos en los vehículos, indicando los casos de utilización de cada uno de ellos.

CE1.3 Definir los requisitos que tienen que cumplir los conductores para circular por las vías públicas.

CE1.4 Señalar la naturaleza, finalidad y modalidades de los diferentes tipos de seguros aplicables indicando los derechos y obligaciones de las partes.

CE1.5 Describir los trámites y procedimientos administrativos y de control aplicables a los diferentes documentos.

CE1.6 Explicar la reglamentación vigente respecto a la cantidad, simbología, tipología y naturaleza de las mercancías a transportar señalando los distintos tipos de embalajes y envases habituales en el transporte de mercancías.

CE1.7 Describir las clases y sistemas de tarificación del servicio y relacionar el importe con la duración del viaje.

CE1.8 Explicar las anotaciones contables, recaudación y retirada de fondos de caja realizando los cálculos con la exactitud requerida.

CE1.9 En un caso práctico de planificación de una jornada de trabajo y de realización de servicios:

- Acopiar la documentación del vehículo y del servicio.
- Identificar los derechos y deberes de un contrato de seguro.
- Recopilar la información necesaria para realizar diferentes rutas.
- Planificar la jornada en diferentes supuestos de itinerarios y servicios.
- Elegir el itinerario más favorable de entre los posibles.
- Aplicar las tarifas y suplementos vigentes, y cumplimentar o expedir los recibos o tiques correspondientes.
- Cumplimentar un documento contable.

C2: Definir el entorno económico y social del transporte por carretera, explicando su reglamentación general y la específica del transporte de viajeros.

CE2.1 Explicar básicamente el marco general regulador del transporte urbano e interurbano de viajeros señalando la normativa que resulta de aplicación.

CE2.2 Especificar la legislación fiscal, laboral y social que resulta de aplicación al sector.

CE2.3 Explicar la normativa, de ámbito municipal y autonómico, específica de aplicación al sector.

CE2.4 Explicar los requisitos del conductor en materia de cualificación inicial y de formación continua, analizando su posible influencia en la realización de los servicios.

CE2.5 Clasificar diferentes tipos de infracciones, señalando las cuantías correspondientes a las sanciones establecidas por los reglamentos en vigor.

- CE2.6 Identificar los diferentes tipos de actividades de transporte por carretera, por cuenta propia o ajena explicando las principales características de cada uno de ellos.
- CE2.7 En diferentes supuestos prácticos señalar los principales productos/servicios y las ventajas e inconvenientes que ofrece el transporte por carretera definiendo las formas de explotación más comunes y eligiendo el idóneo.
- C3: Describir las características, el funcionamiento y la utilización de la cadena cinemática para optimizar el consumo de combustible, dominar el vehículo, minimizar su desgaste y prevenir las anomalías de funcionamiento.
- CE3.1 Analizar las curvas de par, potencia, consumo específico y la zona de utilización óptima del cuentarrevoluciones del motor, explicando su influencia en el consumo de combustible.
- CE3.2 Interpretar el diagrama de cobertura de las relaciones de la caja de cambios, explicando su influencia en el rendimiento del motor y el consumo de combustible.
- CE3.3 Seleccionar la mejor combinación entre velocidad, relación de transmisión e inercia del vehículo, interpretando la documentación técnica a fin de reducir el consumo de combustible y colaborar en las acciones de frenada.
- CE3.4 Analizar los principales sistemas de frenos, definiendo sus principales características y casos de utilización.
- CE3.5 Enumerar las acciones que deben realizarse en caso de fallos del sistema de frenos, por orden de prioridad, para detener el vehículo en la menor distancia posible y en condiciones de seguridad.
- CE3.6 Identificar los factores que intervienen en una conducción económica señalando las medidas a adoptar para evitar la contaminación y preservar el medio ambiente.
- C4: Interpretar las normas y señales que regulan la circulación conforme establece la normativa vigente y que resulten de aplicación en la prestación del servicio.
- CE4.1 Clasificar e interpretar las señales de circulación, identificando el orden de prioridad entre señales.
- CE4.2 Definir, con la precisión requerida, las características y los usos de los diferentes tipos de las vías públicas aptas para la circulación.
- CE4.3 Identificar las marcas viales sobre la calzada, relacionando cada una de ellas con su función.
- CE4.4 Describir las normas generales de utilización y clasificación de los sistemas de alumbrado y señalización óptica y acústica explicando la casuística de utilización de cada uno de ellos.
- CE4.5 Explicar las normas de comportamiento cívico de los conductores en relación a los demás usuarios de las vías públicas.
- CE4.6 Explicar las normas a observar en el uso compartido y utilización de vías específicas y de colocación en la calzada, relacionándolas con la seguridad de la circulación.
- C5: Conducir el vehículo circulando de forma segura para garantizar la integridad del mismo y la comodidad de los viajeros, e interpretar los factores y variables que inciden en la seguridad de la conducción.
- CE5.1 Indicar los sistemas que aumentan la seguridad preventiva, activa y pasiva en los vehículos que circulan por las vías públicas, describiendo la misión de cada uno de ellos.
- CE5.2 Explicar los factores que influyen en la adherencia de los neumáticos de los vehículos, identificando los que inciden en la misma de forma desfavorable.
- CE5.3 Enumerar los riesgos que implica la conducción nocturna explicando las precauciones que deben adoptarse e identificando los elementos y dispositivos que mejoran la visibilidad.

CE5.4 Explicar la problemática de la conducción en condiciones climatológicas adversas y el comportamiento del vehículo, definiendo las medidas correctivas a adoptar por el conductor.

CE5.5 Señalar los posibles movimientos longitudinales y laterales del vehículo provocados por una conducción inadecuada, relacionándolos con las causas que los provocan y las medidas a adoptar para impedir su aparición y garantizar la comodidad de los viajeros.

CE5.6 Explicar los riesgos inherentes a la conducción en curva y el comportamiento del vehículo explicando las medidas a adoptar para garantizar la estabilidad del mismo.

CE5.7 En un caso práctico de conducción del vehículo:

- Adecuar los diferentes dispositivos en función de las características físicas del conductor.
- Iniciar la marcha cerciorándose previamente de que puede hacerse sin peligro para los demás usuarios, efectuando la incorporación a la circulación de forma segura.
- Utilizar durante el desplazamiento los mandos, mecanismos y dispositivos del vehículo en la forma establecida y conforme a las condiciones de la circulación.
- Indicar con suficiente antelación las maniobras que impliquen desplazamientos laterales, adelantamientos, cambios de dirección, entre otros.
- Circular ocupando la posición establecida en la calzada o carril, adaptando la velocidad a las condiciones adversas del entorno y la vía.
- Identificar y observar los indicadores de funcionamiento de los diferentes sistemas del vehículo.
- Detener, parar y, en su caso, estacionar el vehículo evitando en lo posible entorpecer la circulación.

C6: Realizar las actividades referentes al acceso y abandono del vehículo por los viajeros, y a la carga y descarga de equipajes.

CE6.1 Explicar las normas básicas para facilitar el acceso y salida de viajeros del vehículo de la forma más cómoda y en condiciones de seguridad.

CE6.2 Explicar las medidas a adoptar en caso de usuarios con características específicas para garantizar su comodidad y seguridad.

CE6.3 Indicar las necesidades en el acceso y abandono del vehículo de las personas con movilidad reducida.

CE6.4 Explicar los procesos y precauciones de carga de equipajes en función de la naturaleza de los mismos para garantizar la integridad de las mercancías transportadas.

CE6.5 En un caso práctico de transporte de viajeros y equipajes:

- Efectuar las diferentes maniobras con la suavidad y precisión requerida.
- Distribuir los equipajes en los espacios de carga del vehículo optimizando la utilización del espacio disponible en función de criterios de seguridad, equilibrio y uniformidad.
- Facilitar el acceso, acomodo y salida a personas de características específicas.
- Instalar dispositivos de seguridad de personas y equipajes.

C7: Realizar operaciones de carga y descarga de una furgoneta, así como de manipulación de mercancías, respetando las normas de seguridad y salud laboral, y la adecuada utilización del vehículo.

CE7.1 Establecer el plan de carga, teniendo en cuenta la naturaleza de la mercancía a transportar y el orden de descarga de la misma.

CE7.2 Explicar las fuerzas que se aplican a los vehículos en movimiento relacionándolas con la estabilidad del mismo.



- CE7.3 Calcular conforme a la legislación vigente, la carga y el volumen útiles de un vehículo, realizando supuestos prácticos de reparto de la carga.
- CE7.4 Indicar los efectos de la sobrecarga de un vehículo, relacionándolos con los efectos perniciosos que produce sobre los órganos mecánicos.
- CE7.5 Identificar los principales tipos de mercancías que requieren estiba, señalando las principales técnicas y medios de estiba, sujeción y calce.
- CE7.6 Explicar los procesos de verificación del estado de la mercancía en la recogida y entrega de la misma.
- CE7.7 Explicar los procedimientos de señalización de las cargas del vehículo de acuerdo a la normativa vigente.
- CE7.8 En un caso práctico de carga y descarga y manipulación de mercancías en una furgoneta:
- Utilizar diferentes medios de estiba, sujeción y manipulación de mercancías siguiendo procedimientos establecidos.
  - Realizar el proceso de carga y descarga de mercancías mediante el empleo de carretillas u otros medios de elevación, siguiendo especificaciones técnicas.
  - Distribuir las mercancías en los espacios de carga del vehículo optimizando la utilización del espacio disponible en función de criterios de seguridad, equilibrio y uniformidad.
  - Ejecutar todas las operaciones, cumpliendo las normas de seguridad y salud laboral y medioambiental.
- C8: Valorar situaciones de accidente, avería o siniestro, seleccionando las actuaciones más adecuadas con relación a los posibles factores de riesgo y la naturaleza de la situación, y aplicar las medidas básicas de primeros auxilios.
- CE8.1 Definir las actuaciones a seguir ante un accidente, siniestro –estando o no implicado–, avería, contingencia o situación de emergencia.
- CE8.2 Complimentar los datos en la documentación de declaración de accidentes y explicar los trámites posteriores a realizar.
- CE8.3 Describir los sistemas y las precauciones de evacuación de los ocupantes del vehículo para garantizar la seguridad de todos ellos.
- CE8.4 Describir las medidas a adoptar en caso de ayuda a heridos y aplicación de primeros auxilios.
- CE8.5 Relacionar las medidas a adoptar en la prevención del agravamiento de las consecuencias de los accidentes.
- CE8.6 En una situación de simulación de accidente aplicar las medidas básicas de primeros auxilios con arreglo a las recomendaciones sanitarias prescritas en cada caso, asegurando que no contribuyen al agravamiento de las lesiones.
- CE8.7 Enumerar las medidas de autodefensa a adoptar para repeler una posible agresión de modo que no contribuyan a empeorar más la situación.
- CE8.8 Explicar las medidas a adoptar para evitar incendios y disminuir los riesgos de peligro en bienes y personas por el fuego.
- C9: Identificar los riesgos de la carretera, los incidentes y accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales y los riesgos medioambientales, así como las consecuencias de los mismos en su dimensión humana y económica.
- CE9.1 Señalar las principales causas que originan los accidentes de tráfico y de trabajo enumerando las medidas a adoptar para evitar cada uno de ellos.
- CE9.2 Enumerar las repercusiones económicas, y sociales de los accidentes de tráfico.
- CE9.3 Describir los principales riesgos físicos a los que están sometidos los conductores de vehículos indicando las principales enfermedades profesionales y las medidas preventivas.

CE9.4 Relacionar los principales factores que influyen en la aptitud física y mental en el ejercicio de la conducción de vehículos señalando las causas que la alteran y las medidas de prevención para evitarla.

CE9.5 Describir los efectos del consumo de fármacos, alcohol, drogas sobre el estado físico del conductor explicando su influencia en la conducción de vehículos.

CE9.6 Relacionar las posibles acciones violentas con las medidas más adecuadas para su prevención y la resolución de las diferentes situaciones conflictivas.

CE9.7 Indicar la normativa sobre prevención de riesgos medioambientales específicos asociados a la conducción del vehículo y prestación del servicio.

C10: Relacionar la documentación necesaria y exigida con los procedimientos de tránsito de las operaciones de transporte internacional.

CE10.1 Explicar básicamente el marco general regulador del transporte internacional por carretera.

CE10.2 Describir las características principales del contrato de transporte internacional y las responsabilidades y derechos de las partes.

CE10.3 Indicar la documentación necesaria para el transporte internacional de mercancías y viajeros.

CE10.4 Señalar las características y procedimientos de tránsito e identificar las comprobaciones a realizar en una operación de tránsito comunitario.

CE10.5 Relacionar la documentación necesaria para el paso de aduanas, cumpliendo la normativa vigente.

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

C5 respecto a CE5.7; C6 respecto a CE6.5; y C7 respecto a CE7.8.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.

### **Contenidos:**

#### **1. Documentación para la realización del servicio**

Documentación del vehículo.

Documentación del conductor.

Documentación del servicio.

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

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 volumen 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. Carga, descarga y manipulación de mercancías en vehículos de hasta 3.500 kilos

Pesos y dimensiones máximas.  
Fuerzas aplicadas a los vehículos en movimiento.  
Carga y volumen útiles: sobrecarga.  
Estabilidad del vehículo: centro de gravedad.  
Reparto, embalaje y apoyos.  
Técnicas y medios de embalaje y apoyos de la carga.  
Técnicas y medios de estiba, sujeción y calce.  
Planes de carga.  
Señalización.

### 6. Reglamentación del transporte por carretera

Clases de permisos de conducción. Masas y dimensiones de los vehículos.  
Títulos que habilitan para el ejercicio del transporte: clases y características.  
Contrato transporte internacional mercancías: Responsabilidades y derechos de las partes.  
Carta de porte internacional. Paso de fronteras, transitarios. Documentación en los trámites aduaneros.  
Normativa vigente relacionada con el transporte por carretera.  
Transporte de mercancías peligrosas.  
Transporte de animales.  
Transporte de mercancías perecederas y no perecederas.

**7. Riesgos laborales: enfermedades profesionales, accidentes, averías o siniestros asociados a la conducción de vehículos**

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:**

– Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

– Pista de prácticas de conducción. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de la conducción del taxi, turismo o furgoneta, y las operaciones relacionadas con la prestación del servicio, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

– Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: ATENCIÓN A USUARIOS Y RELACIONES CON CLIENTES**

**Nivel: 3**

**Código: MF1467\_3**

**Asociado a la UC: Realizar las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes.**

**Duración: 90 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Describir los comportamientos del conductor en la atención al usuario para garantizar su seguridad y contribuir al confort, satisfacción y buen funcionamiento del servicio.

CE1.1 Describir la importancia de la calidad de la prestación del servicio por el conductor, valorando la influencia de los diferentes factores que contribuyen a la optimización del mismo.

CE1.2 Enumerar las funciones del conductor en el marco de un correcto servicio al usuario valorando la importancia e influencia de cada una de ellas.

CE1.3 Señalar los derechos y deberes del conductor y del usuario relacionados con la prestación del servicio y su influencia en la calidad y la imagen del mismo.

- CE1.4 Relacionar los principales sistemas de recogida y transmisión de informaciones, así como de sondeo del trato al usuario, de forma básica.
- CE1.5 Enumerar las técnicas de limpieza del vehículo relacionando las superficies con los productos y útiles que resulten de aplicación.
- CE1.6 Describir las condiciones óptimas de sonido, climatización e iluminación interior señalando las medidas a adoptar para contribuir al máximo confort del usuario durante el servicio.
- C2: Aplicar pautas de conducta y actitudes positivas en el proceso general de atención e información al usuario en la recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones siguiendo los procedimientos establecidos para resolver las posibles incidencias planteadas.
- CE2.1 Explicar las técnicas básicas de atención al usuario en la recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones, identificando los procedimientos relativos a la resolución de incidencias.
- CE2.2 Seleccionar la normativa aplicable a casos concretos de reclamaciones, identificando si estas se ajustan o no a los derechos del usuario.
- CE2.3 Complimentar hojas de reclamaciones en supuestos de casos concretos, identificando la estructura de las mismas.
- CE2.4 Explicar la influencia de los conflictos en la conducción, la imagen del servicio y la interacción con los usuarios.
- CE2.5 En un supuesto práctico de atención o gestión de una incidencia:
- Escuchar la sugerencia o queja del usuario adoptando una actitud positiva.
  - Definir con precisión la naturaleza y el contexto de la incidencia.
  - Valorar la procedencia o improcedencia de la reclamación.
  - Delimitar con rigor la capacidad personal para su resolución y comunicar al usuario de forma clara y precisa las diferentes alternativas.
  - Proporcionar el libro u hojas de reclamaciones, en su caso, informando al usuario sobre la cumplimentación y tramitación del documento.
  - Transmitir, si procede, de forma concisa y concreta la incidencia a la empresa o a la administración competente.
- C3: Aplicar técnicas de información y comunicación en las relaciones comerciales con clientes, bien en contacto directo o a través de distintos sistemas de comunicación, seleccionando el más apropiado para cada situación.
- CE3.1 Describir las actitudes y técnicas favorecedoras de una comunicación oral y gestual correcta y positiva.
- CE3.2 Distinguir las tipologías de los clientes en función de su comportamiento indicando el trato a dispensar en cada caso.
- CE3.3 Describir las pautas de conducta y las actitudes positivas en el proceso general de atención e información al cliente.
- CE3.4 Diferenciar las motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes en relación con la prestación del servicio enumerando los aspectos o variables que definen la satisfacción del cliente.
- CE3.5 Enumerar los objetivos y efectos generales de la gestión comercial.
- CE3.6 Citar los principales sistemas de información y comunicación utilizados en las relaciones comerciales con clientes describiendo las utilidades de cada uno de ellos.
- CE3.7 Expresar el significado de los términos específicos utilizados en el sector.
- CE3.8 Realizar en un caso práctico las siguientes operaciones sobre un determinado sistema de información y comunicación:
- Conexión/desconexión del sistema.
  - Selección de opciones del menú.
  - Consulta, validación y anulación de datos.
  - Avance páginas/campos de consulta.
  - Salida con datos solicitados.
  - Realizar las comunicaciones utilizando la terminología propia del sector.

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

C2 respecto a CE2.5 y C3 respecto a CE3.8.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.

**Contenidos:****1. Atención al usuario y tratamiento de incidencias en el servicio**

Actitudes y funciones del conductor.

Calidad de prestación de servicios.

Atención al usuario e imagen del servicio.

Derechos y deberes.

Recogida y transmisión de información.

Limpieza del vehículo.

Climatización, sonido e iluminación.

Recogida, análisis y transmisión de incidencias.

Tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Influencia de las incidencias en la conducción y el resto de funciones.

Reclamaciones: trámites y documentos.

**2. Técnicas de comunicación con usuarios y clientes**

Elementos de la comunicación.

Procesos de comunicación.

Obstáculos en la comunicación.

La comunicación oral.

Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.

Lenguaje gestual.

Tipología del cliente. Técnicas de conocimiento del cliente.

**3. Sistemas y servicios de información y comunicación con usuarios y clientes**

Tipos de sistemas.

Aplicaciones y servicios de los sistemas.

Protocolos de utilización de los sistemas.

Terminología específica.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

– Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las actividades de atención a los usuarios y relación con clientes, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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.