

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
CURSO 2018 - 2019

FAMILIA PROFESIONAL
COMERCIO Y MARKETING

CICLO FORMATIVO
TÉCNICO SUPERIOR EN TRANSPORTE Y LOGÍSTICA
MODALIDAD A DISTANCIA

MÓDULO PROFESIONAL
ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS

Curso 1º

PROFESOR RAMÓN CASTILLO NORIEGA
IES LAS LLAMAS

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.	3
2.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	6
3.	CONTENIDOS.	10
4.	DISTRIBUCIÓN TEMPORAL.	13
5.	METODOLOGÍA DIDÁCTICA.	13
6.	MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.	14
7.	MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.	15
8.	UTILIZACIÓN DE ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS.....	15
9.	CONCRECIÓN DEL DESARROLLO DE DESDOBLES.....	15
10.	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.....	16
11.	PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE.....	16
12.	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.	17
13.	FRAUDES EN LAS PRUEBAS Y PROCESOS DE EVALUACIÓN ACADÉMICA.	17
14.	ASPECTOS CURRICULARES MÍNIMOS PARA SUPERAR EL MÓDULO.	19
15.	EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE	21

1. INTRODUCCIÓN.

El **Ciclo Formativo de Técnico Superior en Transporte y Logística** se encuentra regulado por el **REAL DECRETO 1572/2011, de 4 de noviembre**, por el que se establece el título de Técnico Superior en Transporte y Logística y se fijan sus enseñanzas mínimas, y por la **Orden ECD/80/2012, de 27 de junio**, por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior correspondiente al Título en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

El módulo **Organización del Transporte de Viajeros (OTV)** contribuye a la adquisición de las siguientes unidades de competencia, comprendidas en la cualificación profesional **Tráfico de viajeros por carretera COM623_3** (Real Decreto 1038/2011, de 15 de julio):

UC2059_3: Establecer y organizar planes de transporte de viajeros por carretera.

UC2060_3: Gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros por carretera.

El **REAL DECRETO 1572/2011, de 4 de noviembre**, por el que se establece el título de Técnico Superior en Transporte y Logística y se fijan sus Enseñanzas mínimas, establece en su artículo 5 las **competencias profesionales, personales y sociales** del módulo de OTV que se relacionan a continuación:

- Aplicar la normativa nacional e internacional vigente en la gestión de empresas de transporte de mercancías y viajeros, adaptándose a los cambios normativos frecuentes para cumplir con los requisitos de capacidad profesional, económica y de honorabilidad exigidos en el sector.
- Organizar los departamentos de una empresa de transporte y logística de mercancías y/o viajeros determinando los recursos humanos y materiales necesarios para cumplir con los objetivos establecidos por la dirección de la empresa.
- Elaborar y gestionar los planes de transporte, los planes de producción, los planes de operaciones y flujos del almacén y los tráficos diarios, asignando los recursos humanos y materiales y subcontratando con empresas, si es necesario, para optimizar el nivel de servicio establecido con el cliente.
- Realizar la planificación de rutas de larga distancia y la confección de rutas de reparto seleccionando la mejor combinación posible de modos de transporte, subcontratando el servicio si fuera necesario, minimizando tiempos y recorridos y realizando el seguimiento de flotas de vehículos y mercancías de forma que se garantice el tránsito por distintos países y la integridad de las mercancías y viajeros, para asegurar el nivel de satisfacción y calidad del servicio prestado al cliente.
- Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

- Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
- Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
- Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.
- Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos», en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
- Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.
- Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

Asimismo, la formación del módulo OTV contribuye a alcanzar algunos de los **Objetivos Generales** del Título (art. 9):

- Identificar las prestaciones de vehículos, describir los planes y costes de mantenimiento, permisos y autorizaciones especiales, y aplicar técnicas de transporte multimodal, realizando cálculos de programación y optimización y utilizando la normativa vigente en materia de transporte y logística de mercancías y/o viajeros para planificar y gestionar los planes de transporte y los tráficos diarios.
- Determinar los vehículos necesarios e interpretar la normativa sobre tiempos de conducción y descanso, utilizando calendarios, gráficos y aplicaciones informáticas de gestión para planificar y gestionar los planes de transporte y los tráficos diarios.
- Identificar y analizar los costes de explotación diferenciando los distintos conceptos e imputándolos de forma precisa en operaciones de transporte y logística de mercancías y/o viajeros para planificar y gestionar los planes de transporte y los tráficos diarios.
- Analizar y comparar los distintos modos de transporte, los costes, la protección física de la mercancía y la documentación de tránsito internacional, proponiendo alternativas y respetando la normativa que rige el envío de mercancías y el tránsito de viajeros para realizar la planificación de rutas de larga distancia.

- Identificar los trámites y documentos necesarios, interpretando el marco jurídico aplicable en función del modo de transporte, para realizar la gestión administrativa que garantice el tránsito nacional e internacional de mercancías y/o de viajeros.
- Describir y establecer protocolos de calidad del servicio y líneas de actuación en las relaciones con los clientes, utilizando las técnicas de comunicación adecuadas para transmitir y recibir información y atender a las reclamaciones y quejas, asegurando la satisfacción del cliente y, en caso necesario, acudiendo siempre que sea posible a procesos de mediación y arbitraje, para gestionar las relaciones con clientes.
- Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
- Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
- Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
- Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención, personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.
- Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
- Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

RA 1. Determina los recursos y características de las operaciones de transporte de viajeros, considerando las posibles variaciones en la demanda y criterios organizativos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han seleccionado los criterios para dimensionar la flota de vehículos de una empresa de transporte de viajeros por carretera, teniendo en cuenta los distintos planes de transporte que puede realizar y las características específicas que requieren los vehículos en cada una de ellas.
- b) Se han aplicado los criterios y técnicas existentes para determinar el número y perfil de los conductores necesarios, respetando la normativa laboral y los tiempos de conducción en el transporte de viajeros por carretera.
- c) Se han analizado las alternativas de prestación de servicios utilizando vehículos propios y ajenos, contratados en alquiler con exclusividad, puntual o esporádicamente y se ha seleccionado la más adecuada en función del nivel de servicio y necesidades de los viajeros.
- d) Se han determinado el equipo y/o accesorios necesarios para asegurar la estabilidad, calidad del servicio y seguridad de los viajeros, según el tipo de vehículo, tipos de servicios, normativa de seguridad y/o recomendaciones del fabricante o proveedor de los vehículos.
- e) Se ha seleccionado y descrito la documentación técnica y administrativa necesaria para los vehículos según la normativa vigente en materia de transporte y circulación, edad de vehículo, vigencia de los permisos u otros.
- f) Se han diferenciado los convenios colectivos autonómicos y provinciales de transporte de viajeros por carretera así como las consecuencias que se derivan de su aplicación en materia retributiva y de condiciones de trabajo.
- g) Se ha registrado mediante aplicaciones de gestión de la información y actualizado periódicamente la información de los servicios de transporte que presta la organización: volumen de viajeros, rutas, vehículos, conductores, servicios y otros.
- h) Se han calculado las tarifas según diferentes métodos.

RA 2. Determina la tarifa, precio del billete o servicio, teniendo en cuenta los costes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han calculado los ratios de coste por kilómetro recorrido, coste en vacío y coste por viajero, en base a los costes fijos y variables estimados, utilizando las herramientas y aplicaciones de cálculo adecuadas.
- b) Se han aplicado las reglas de formación de precios y tarifas del servicio de transporte de viajeros al cálculo de los mismos.
- c) Se han aplicado los criterios de asignación de costes indirectos de la actividad del transporte diferenciando por servicio, línea, viaje u otros.

- d) Se han determinado las partidas y estructura de costes de operaciones de transporte por carretera de viajeros, diferenciando las del transporte de línea regular y del transporte discrecional.
- e) Se han analizado la estructura de costes de distintos tipos de operaciones de transporte de viajeros, detectando las diferencias entre costes directos y variables.
- f) Se han identificado las situaciones más significativas en que se puede incurrir en costes no previstos y la forma de corregir las tarifas aplicadas al cliente.
- g) Se han diferenciado las fórmulas de cálculo de la tarifa aplicable al transporte de viajeros en al menos: ratio céntimo por kilómetro, tarifa partícipe y precio del billete.

RA 3. Elabora planes de transporte, aplicando criterios de calidad, seguridad y eficiencia.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y seleccionado información en mapas callejeros y aplicaciones de diseño de rutas, las zonas geográficas, tipos de vías, calidad del trazado y las normas de regulación de tráfico aplicables.
- b) Se han determinado las condiciones para la elaboración del plan de transporte regular y discrecional de acuerdo al tipo de servicio que se ha de realizar y la regulación de la concesión, teniendo en cuenta si son de obligado cumplimiento, mínimos de la concesión y mejoras.
- c) Se ha elaborado el plan de transporte considerando los criterios de calidad, medidas de PRL y factores medioambientales, los aspectos obligatorios establecidos en las condiciones de la concesión y necesidades del cliente, agencia de viajes u otros.
- d) Se han determinado los puntos de parada con descenso y subida de viajeros en función del número y lugar de situación de los mismos, respetando la normativa de tráfico y condiciones de seguridad.
- e) Se ha confeccionado la ruta que debe de ser cubierta en el plan de transporte buscando la máxima eficiencia, optimizando tiempos con la mayor precisión posible y utilizando en caso necesario una aplicación informática de planificación de rutas.

RA 4. Programa los servicios de transporte de viajeros, aplicando criterios de eficiencia.

- a) Se ha elaborado el calendario que garantiza el cumplimiento de los servicios, periodos de parada y planes de mantenimiento de los vehículos y tiempos de conducción y reposo de los conductores, teniendo en cuenta los plazos, normativa vigente, servicios previstos y utilizando aplicaciones de tareas y gestión de proyectos.
- b) Se ha elaborado la programación de los servicios de transporte teniendo en cuenta las características y volumen de los vehículos y conductores disponibles y de reserva, respetando la normativa de los tiempos de trabajo, conducción y descanso, prevención de riesgos laborales, así como las condiciones y características de los conductores y ayudantes necesarios y de forma que se disponga de capacidad de maniobra en las contingencias que se puedan producir en el tráfico.

- c) Se ha elaborado el cuadrante de servicios de vehículos y conductores a partir del calendario y horario de los servicios de transporte para la prestación del servicio en el tiempo y forma requeridos.
- d) Se ha establecido la reprogramación de los servicios de transporte de viajeros en caso de imprevistos, de acuerdo al procedimiento establecido, priorizando las necesidades de cumplimiento de los servicios y los criterios de calidad y puntualidad establecidos.
- e) Se han establecido los planes de mantenimiento de los vehículos de acuerdo con el departamento de tráfico considerando la normativa, los niveles de servicio, las necesidades y programaciones de servicios.
- f) Se ha planificado la cobertura de vacantes diarias de conductores con los recursos de reserva y/o reasignando los recursos disponibles, respetando la normativa vigente.
- g) Se han considerado las normas relativas al transporte escolar en la elaboración de la programación.

RA 5. Determina la coordinación del equipo de conductores, cumpliendo los objetivos y servicios establecidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han elaborado las instrucciones y documentos a transmitir a los conductores cumpliendo la normativa vigente y los procedimientos internos.
- b) Se han cumplimentado las hojas de ruta según el tipo de servicio-regular, discrecional, interior, internacional- respetando la normativa vigente y procedimientos internos de la organización.
- c) Se han especificado las características de la carga asignada, puntos y horarios de recogida, recorrido, remitentes, destinatarios, puntos y horarios de entrega en las instrucciones a transmitir al conductor.
- d) Se han identificado los sistemas de comunicación adecuados para garantizar el cumplimiento de los trámites y horarios previstos en el paso de fronteras.
- e) Se han identificado las normas y medidas de prevención de riesgos laborales aplicables en el puesto de trabajo del conductor y en su equipo.
- f) Se ha identificado la influencia de la cultura empresarial y los estilos de mando y liderazgo en la ejecución y prestación del servicio de transporte.
- g) Se han aplicado técnicas de resolución de conflictos en el entorno de trabajo habitual en el ámbito del transporte de viajeros por carretera.
- h) Se han analizado las competencias emocionales, intrapersonales e interpersonales que debe tener un jefe de estación y/o responsable de un equipo de conductores.

RA 6. Planifica el control de horarios, frecuencias y ocupaciones de los servicios de transporte, utilizando sistemas de ayuda, seguimiento y localización de los vehículos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los protocolos habituales y directrices utilizados en la inspección de viajeros en servicios de transporte.
- b) Se han utilizado los sistemas informáticos de gestión y comunicación necesarios para garantizar la información y comunicación de las operaciones de transporte, con los viajeros, estaciones de autobuses, paradas, tráfico y administraciones públicas.
- c) Se han planificado los reajustes de vehículos, conductores y frecuencia de los servicios, ante posibles casos de incidencias, cumpliendo la programación o cuadro de servicios establecido y minimizando el impacto sobre las necesidades de los clientes y viajeros.
- d) Se ha valorado la incidencia de posibles contingencias, retrasos y accidentes en la calidad de los servicios prestados.
- e) Se han definido las posibles responsabilidades personales u organizativas de las contingencias, retrasos y accidentes, para adoptar soluciones adecuadas e informar a viajeros y clientes.
- f) Se han analizado las gestiones para solucionar las contingencias que conlleva la retención del vehículo.
- g) Se ha simulado el seguimiento de las operaciones en distintos puestos de desarrollo de distintas líneas, manejando SAE, GPS y/u otros indicando, al menos, la localización geográfica de los vehículos determinando la posición, necesidades de los conductores y viajeros, características del servicio: horario y ocupación, contingencias por retrasos y accidentes.

RA 7. Resuelve incidencias, accidentes y situaciones de emergencia durante la prestación del servicio, cumpliendo las normas de seguridad, calidad y derechos del viajero.**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado los derechos y deberes de los conductores y personal de la empresa de transporte de viajeros y estación de autobuses que figuran en la legislación vigente y procedimientos internos de actuación.
- b) Se han identificado las consecuencias derivadas del incumplimiento de la normativa y recomendaciones de seguridad vial y laboral y las sanciones aplicables.
- c) Se han seleccionado los equipos y medios para el cumplimiento de las normas de seguridad laboral, accidentes y emergencias en vehículos, estaciones de autobuses y paradas.
- d) Se han fijado las pautas de comportamiento del conductor y el jefe de tráfico en la prevención de accidentes y recomendaciones de seguridad vial y primeros auxilios a cumplir durante la prestación del servicio de transporte de viajeros.
- e) Se ha analizado el procedimiento para supervisar y garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad laboral y emergencia por parte de los conductores y personal a su cargo.

- f) Se ha identificado la normativa de las estaciones de autobuses para garantizar las condiciones de limpieza orden y seguridad.
- g) Se han utilizado los procedimientos de actuación de acuerdo al manual de calidad y de prevención de riesgos laborales para aplicar las medidas y recomendaciones de seguridad en la carretera.
- h) Se han propuesto las medidas de mejora al analizar las causas y las consecuencias de los accidentes y emergencias durante los servicios, respetando la normativa en materia de seguridad vial.

3. CONTENIDOS.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. Determinación de los servicios de transporte de viajeros.

- 1. Introducción.
- 2. Determinación de los servicios de transporte de viajeros.
 - 2.1. Análisis del mercado: la demanda.
 - 2.2. Análisis del mercado: los clientes.
 - 2.3. Análisis del mercado: la competencia y los proveedores.
- 3. Reglas para la determinación del servicio de transporte.
 - 3.1. Estudio de la situación actual.
 - 3.2. Estudio de las necesidades en tiempo y espacio.
 - 3.3. Estudio del trazado e infraestructura.
- 4. Cálculo de la flota de vehículos I: Variables.
 - 4.1. Cálculo de la flota de vehículos II: Disponibilidad de la máquina D.
 - 4.2. Cálculo de la flota de vehículos III: Utilidad productiva Up.
 - 4.3. Cálculo de la flota de vehículos IV: Parque total de la flota. Pt.
 - 4.4. Cálculo de la flota de vehículos V: Aplicación.
- 5. Definición del perfil de recursos humanos.
- 6. Prevención de riesgos laborales.
 - 6.1. Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- 7. Condiciones de una concesión.
- 8. Tipos de servicios de transporte de viajeros.
 - 8.1.- Tipos de servicios de transporte de viajeros I: Regular, Discrecional y Permanente.
 - 8.2.- Tipos de servicios de transporte de viajeros II: Urbano e Interurbano.
 - 8.3.- Tipos de servicios de transporte de viajeros III: Interior e Internacional.
- 9. Observatorio de Tráfico.
- 10. Cuestionario de satisfacción del cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. Valoración del servicio de transporte de viajeros.

- 1. Cálculo del precio del transporte de viajeros.
 - 1.1. Características de la tarifa del servicio de transporte de viajeros.
 - 1.2. Regímenes tarifarios.

- 1.3. Revisión de las tarifas.
2. La facturación del servicio de transporte de viajeros.
 - 2.1. El tique.
3. Los costes indirectos en el servicio de transporte de viajeros.
 - 3.1. Asignación de costes indirectos: por servicio, por línea y por viaje.
 - 3.2. Asignación de Costes Indirectos: aplicación.
4. Tipos de costes del sistema de distribución por kilómetro y por viajero.
 - 4.1. Costes Fijos y Costes variables.
 - 4.2. Costes por kilómetro y Costes por viajero.
5. Ratios del transporte terrestre de viajeros.
 - 5.1. Ratio de coste por kilómetro recorrido.
 - 5.2. Ratio de coste en vacío.
 - 5.3. Coste por viajero.
 - 5.4. Ratios del transporte de viajeros: aplicación.
6. Tipos impositivos en el transporte de viajeros por carretera.

UNIDAD DIDÁCTICA 3.- Elaboración de planes de transporte y programación de los servicios de transporte de viajeros.

1. Planes de Transporte.
 - 1.1. Planes de Transporte (I).
 - 1.2. Planes de Transporte (II).
2. Red vial: tipos de vías.
 - 2.1. Tipos de carreteras según sus características I: las autopistas y las autovías.
 - 2.2. Tipos de carreteras según sus características II: carreteras de doble calzada y carreteras convencionales.
 - 2.3. Red de carreteras del estado.
3. Geografía viaria de los estados miembros de la Unión Europea: Red Transeuropea.
 - 3.1. Red de Carreteras de la Red Transeuropea.
 - 3.2. Geografía viaria de la UE: redes principales.
4. Aplicación de diseño de rutas.
 - 4.1. Gráficos GANTT (I).
 - 4.1.1. Gráficos GANTT (II).
 - 4.2. Aplicaciones informáticas que generan diagramas GANTT.
 - 4.3. Método Pert (I).
 - 4.3.1. Método Pert (II).
5. Utilización de aplicaciones de gestión de tareas y proyectos en la planificación y programación del servicio de transporte de viajeros.
 - 5.1. Utilización de una Aplicación de Gestión de tareas: ejemplo.
6. Fuentes de información de tráfico y circulación.
7. Normas municipales e información de tráfico.
8. Documentos de transporte.

- 8.1. Documentación de transporte Internacional y tránsito.
- 9. Programación de los servicios de transporte de viajeros con criterios de eficacia y calidad.
- 10. Planificación del mantenimiento de los vehículos con el departamento de tráfico.
- 11. Cuadrante de vehículos y conductores y reprogramación de los servicios.
 - 11.1. Cuadrante de vehículos-conductores y reprogramación de los servicios (I).
- 12. Identificación de las limitaciones establecidas en normativas: Tráfico, Ruidos y Residuos.
 - 12.1. Identificación de las limitaciones establecidas en normativas I: Contaminación.
- 13. Transporte escolar. Requisitos.
 - 13.1. Transporte escolar. Características técnicas y otros requisitos (I).
 - 13.2. Transporte escolar. Características técnicas y otros requisitos (II).

UNIDAD DIDÁCTICA 4. La coordinación y el control del servicio de transporte de viajeros.

- 1. Estilos de liderazgo.
 - 1.1. Estilos de liderazgo: El democrático y el autoritario.
 - 1.2. Estilos de liderazgo: El permisivo y el burocrático.
 - 1.3. Estilos de liderazgo: El persuasivo o paternalista y el carismático.
- 2. Trabajo en equipo. Técnicas de dinámica de grupos y Dirección de equipos.
 - 2.1. Trabajar en equipo.
 - 2.2. Técnicas de dinámica de grupo.
 - 2.3. Dirección de equipos.
- 3. Motivación de equipos de trabajo.
 - 3.1. Técnicas de motivación laboral: Sistema de Compensación.
 - 3.2. Técnicas de motivación laboral: Sistema Normativo y Diseño de Puestos.
 - 3.3. Técnicas de motivación laboral: Participación de los empleados y Plan de formación.
- 4. Cultura empresarial.
- 5. Instrucciones y documentación para los conductores y conductoras.
- 6. Programación o cuadro de servicios.
- 7. Características de la carga.
- 8. Prevención de Riesgos Laborales.
 - 8.1. Riesgos y Medidas de prevención para los conductores y conductoras.
- 9. Sistemas de ayuda a la explotación SAE.
- 10. Planificación y localización de vehículos.
- 11. La Inspección en el servicio de transporte de viajeros.
 - 11.1. Funciones de los Servicios de Inspección.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. Resolución de incidencias.

- 1. Análisis de reclamaciones.
- 2. Repercusión de las reclamaciones.
- 3. Deberes de los conductores y conductoras.

- 3.1. Derechos de los conductores y conductoras.
- 4. Equipos y medios de seguridad.
 - 4.1. Recomendaciones de seguridad en los vehículos.
- 5. Medidas y recomendaciones de seguridad en carretera.
- 6. Normas de circulación de la Unión Europea.
- 7. Verificación de las normas de seguridad.
 - 7.1. Distribución de cargas en los vehículos de carretera.
- 8. La conducción preventiva.
 - 8.1. La información del entorno de la circulación.
- 9. Procedimientos de actuación en caso de accidente.
- 10. Procedimientos para evitar la repetición de accidentes o infracciones graves.

4. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL.

Nº	RELACIÓN SECUENCIADA DE UNIDADES DE TRABAJO	HORAS
1	Determinación de los servicios de transporte de viajeros.	19
2	Valoración del servicio de transporte de viajeros.	20
3	Elaboración de planes de transporte.	20
4	La coordinación y el control del servicio de transporte de viajeros.	20
5	Resolución de incidencias.	20
TOTAL		99 horas

5. METODOLOGÍA DIDÁCTICA.

En la modalidad a distancia se utiliza el sistema de tutoría telemática continua a través de la plataforma, que permite orientar al alumno de forma individual y proporcionarle el apoyo académico necesario en su proceso de aprendizaje. Este sistema también facilita el autoaprendizaje colaborativo.

El alumno tiene obligación de estar “activo” en la plataforma durante el curso como requisito indispensable para el autoaprendizaje tutorizado por el profesor, base del funcionamiento de los cursos a distancia desarrollados en la Plataforma A-Distancia de la Consejería de Educación de la Comunidad de Cantabria.

Las actividades de evaluación on-line (exámenes y tareas) permiten al alumno conocer el grado de adquisición de los conocimientos de cada unidad. La participación en los foros y el uso de otras herramientas de comunicación implementadas en la plataforma facilitan la interacción entre profesores y alumnos, la resolución de dudas, hacer sugerencias, estar informado de asuntos relacionados con los estudios, etc.

Estas actividades online son evaluadas y consideradas en la calificación final del curso.

Las actividades de cada unidad solo podrán ser entregadas durante el período de tiempo en el que la unidad permanece abierta (ver calendario de apertura y cierre de las unidades). Los alumnos podrán seguir consultando durante todo el curso los materiales de estudio de las unidades (completa y guiada) después de que hayan sido cerradas.

Estas actividades serán seleccionadas, organizadas y secuenciadas en cada unidad de trabajo, de acuerdo con el currículo del módulo profesional.

6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

Una de las características innovadoras de la modalidad a distancia es la **atención a la diversidad**, al ofrecer a todos los alumnos la posibilidad de desarrollar las mismas capacidades, de alcanzar los objetivos generales de la etapa y de seguir itinerarios personalizados.

Las tres vías existentes para el tratamiento de la diversidad (**adaptaciones curriculares, espacio de opcionalidad y diversificación curricular**) no deben ser consideradas, en ningún caso, como alternativas excluyentes, sino como soluciones complementarias que pueden ser aprovechadas simultáneamente. Para atender la diversidad de los alumnos, las **medidas que se proponen** son las siguientes:

- En primer lugar, debemos analizar al alumno al comienzo de este módulo, para detectar las carencias existentes en su formación que condicionen el logro de las capacidades a desarrollar.
- Durante la fase de exposición de la materia, el profesor invitará a que los alumnos consulten dudas o soliciten la resolución de ejercicios, sobre todo a los alumnos que requieran una atención especial. Esta práctica puede aportar buenos resultados al eliminar las posibles diferencias entre los alumnos y promover un mayor aprovechamiento.

- Cada alumno recibirá apoyo individualizado en las actividades de aprendizaje, supervisando de forma continuada el estado del trabajo de cada alumno.
- Se realizarán ejercicios en los que se intentará relacionar los conocimientos que el alumnado ya ha adquirido, bien desde la propia plataforma o bien con su propia experiencia; ejercicios para poner en práctica los nuevos conocimientos; y ejercicios de repaso y recapitulación que faciliten al alumnado su autoevaluación. La variedad de ejercicios, con diversos niveles de dificultad, facilita la adecuación a todo tipo de participantes.

7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Para desarrollar el módulo se utilizarán los materiales digitales ubicados en la plataforma de educación a distancia: <http://www.adistancia.educantabria.es>.

Para seguir correctamente las actividades de este módulo será imprescindible el disponer de una línea de Internet, así como de un ordenador de mesa o portátil dotado del siguiente software:

- Windows 7 (o superior)
- Navegador web (Internet Explorer, Firefox, Chrome)
- Procesador de textos (MS Word, LibreOffice Writer)
- Hoja de cálculo (MS Excel, LibreOffice Calc)
- Gestor de bases de datos (MS Access, LibreOffice Base)
- Lector de PDF (Adobe Acrobat Reader)
- Descompresor de ficheros (WinZip, WinRar, etc.)
- Reproductor multimedia (VLC Player)

8. UTILIZACIÓN DE ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS.

Al tratarse de un módulo formativo a distancia, será únicamente necesaria la utilización de un aula polivalente cuando se convoquen tutorías presenciales. El aula concreta será determinada por la jefatura de estudios en función de su disponibilidad en la fecha de la tutoría y será comunicada a los alumnos a través de los foros de la plataforma.

9. CONCRECIÓN DEL DESARROLLO DE DESDOBLES.

No existen razones de seguridad, de disponibilidad de equipamiento u otras que hagan necesarios desdobles, agrupaciones flexibles o apoyos docentes (Art. 23.7 del Decreto 4/2010, de 28 de enero, por el que se regula la ordenación general de la Formación Profesional en el sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Cantabria). No se contempla por tanto la utilización de este tipo de medidas en el módulo.

10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

Debido al carácter de formación a distancia del módulo no se han planteado actividades complementarias ni extraescolares.

11. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE.

En la modalidad a distancia se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

- a) Realización de **pruebas presenciales**: consistirán en la resolución de casos prácticos y preguntas teóricas abiertas o de tipo test. Su contenido podrá incluir cualquier asunto que haya sido impartido en el módulo hasta la fecha. Se valorarán de 1 a 10 puntos. En cada prueba se indicará el peso porcentual de cada parte, así como el mínimo que se exigirá en cada una para calificar la prueba.
 - Están previstas tres pruebas presenciales parciales voluntarias:
 - Unidades 1-2 entre el 10 y el 14 de diciembre.
 - Unidades 3-4 entre el 18 y el 22 de marzo.
 - Unidad 5 entre el 20 y el 24 de mayo.
 - Se realizará una primera convocatoria final entre el 3 y el 7 de junio, que recogerá todos los contenidos del módulo.
 - Se realizará una segunda convocatoria final a finales de junio, que recogerá todos los contenidos del módulo.
- b) **Tareas de evaluación on-line**: las actividades propuestas serán entregadas directamente a través de la plataforma Adistancia. Únicamente podrán ser presentadas durante las fechas solicitadas. No podrán ser enviadas por ningún otro medio (email, papel, etc.) en ningún caso. Pueden consistir tanto en la realización de ejercicios o la respuesta a preguntas abiertas, así como en la realización de cuestionarios donde el alumno tiene que llegar a obtener un resultado válido a partir de una serie de variables.
- c) **Exámenes de evaluación on-line**: los exámenes serán realizados directamente a través de la plataforma Adistancia. Únicamente podrán ser completados durante las fechas solicitadas. No podrán ser enviados por ningún otro medio (email, papel, etc.) en ningún caso.

12. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Para calificar al alumno se tendrán en cuenta:

- Las tareas y los exámenes propuestos por la plataforma de cada tema supondrán un **20% de la calificación final. Las tareas puntúan el 15% y los exámenes el 5%.**
 - La calificación final de este apartado será la media aritmética de todas las tareas propuestas en la plataforma durante el curso. Si no se entrega una tarea tendrá la calificación de cero.
 - Los exámenes propuestos en cada tema serán calificados por la propia plataforma, entre cero y diez puntos. Si no se realiza un examen tendrá la calificación de cero.
- **El 80 por 100 de la calificación final** se obtendrá de las **pruebas teórico-prácticas presenciales**. Las pruebas presenciales serán, como mínimo, cuatro: tres parciales (de carácter voluntario) y una final ordinaria, de acuerdo con la tabla de temporalización del módulo. Esta ponderación se aplicará, en su caso, sobre la media de las tres calificaciones parciales o sobre la obtenida en la prueba ordinaria.
- Las pruebas incluirán una parte teórica, con preguntas de tipo test y/o preguntas cortas y una parte práctica, con ejercicios a resolver. La ponderación de cada una de las partes se indicará al inicio de la prueba con el debido desglose.
- Los alumnos que no superen alguna de las pruebas parciales (calificación inferior a 5) tendrán que presentarse a la prueba ordinaria con toda la materia.
- **Para superar el módulo se requiere que la calificación ponderada sea igual o mayor que 5.** El alumno que no supere el módulo en la primera evaluación ordinaria tendrá que examinarse de todos los contenidos del módulo en la segunda evaluación ordinaria de junio.

13. FRAUDES EN LAS PRUEBAS Y PROCESOS DE EVALUACIÓN ACADÉMICA.

PRÁCTICAS CONSIDERADAS FRAUDULENTAS DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN ACADÉMICA

Se consideran prácticas fraudulentas en las pruebas de evaluación o en la presentación de trabajos académicos evaluables en el Departamento de Comercio y Marketing del IES "Las Llamas" las siguientes conductas:

1. Copiar los escritos de otros compañeros en los exámenes y otras pruebas de evaluación del procedimiento de aprendizaje del estudiante.

2. Transmitir a otros compañeros información, por vía oral o escrita y por cualquier medio, incluidos los electrónicos, durante la realización de un examen o prueba de evaluación que deba realizarse individualmente y que se refiera al contenido de la prueba, con el fin de defraudar.
3. Realizar un examen o prueba de evaluación de cualquier tipo suplantando la personalidad de otro estudiante, así como concertar o aceptar dicha actuación por parte del suplantado.
4. Utilizar materiales escritos no autorizados o medios telefónicos, electrónicos o informáticos para acceder de manera fraudulenta a datos, textos o informaciones de utilización no autorizada durante una prueba de evaluación y relacionados con la misma.
5. Mantener encendidos y al alcance cualesquiera medios telefónicos, electrónicos o informáticos durante la realización de una prueba evaluable, salvo que por el profesor se haya expresado la posibilidad de hacer uso de ellos durante el desarrollo de la misma.
6. Introducir en el aula de examen o lugar de la prueba de evaluación dispositivos telefónicos, electrónicos o informáticos cuando haya sido prohibido por los profesores responsables de las pruebas.
7. Acceder de manera fraudulenta y por cualquier medio al conocimiento de las preguntas o supuestos prácticos de una prueba de evaluación, así como a las respuestas correctas, con carácter previo a la realización de la prueba, y no poner en conocimiento del profesor responsable el conocimiento previo casual de dicha información.
8. Acceder de manera ilícita o no autorizada a equipos informáticos, cuentas de correo y repositorios ajenos con la finalidad de conocer los contenidos y respuestas de las pruebas de evaluación y de alterar el resultado de las mismas, en beneficio propio o de un tercero.
9. Manipular o alterar ilícitamente por cualquier medio las calificaciones académicas.
10. Negarse a identificarse durante la realización de un examen o prueba de evaluación, cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.
11. Negarse a entregar el examen o prueba de evaluación realizado cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.
12. Plagiar trabajos, esto es, copiar textos sin citar su procedencia o fuente empleada, y dándolos como de elaboración propia, en los textos o trabajos sometidos a cualquier tipo de evaluación académica.
13. Cambiar o retocar textos ajenos para presentarlos como propios, sin citar su procedencia, en cualquier trabajo sometido a evaluación académica.
14. Infringir cualesquiera otras normas establecidas con carácter obligatorio para la realización de los exámenes o pruebas de evaluación por parte del profesor responsable.

CONSECUENCIAS DE LA COMISIÓN DE PRÁCTICAS FRAUDULENTAS DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

La comisión de las conductas fraudulentas descritas anteriormente comportará para los autores y, en su caso, para los cooperadores necesarios la nulidad de la prueba o procedimiento de evaluación correspondiente, con la consiguiente calificación de suspenso y la numérica de 0.

Excepcionalmente, el profesor responsable podrá acordar otra calificación distinta, de manera justificada, si considera que el supuesto fraude o práctica prohibida es leve o poco relevante y afecta solo parcialmente al resultado de la prueba.

Asimismo y en función de las circunstancias concurrentes, las conductas anteriormente descritas podrán ser consideradas faltas, ya sea conductas contrarias a la convivencia o conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria, modificado por Decreto 30/2017, de 11 de mayo, y dar lugar a la instrucción de un expediente disciplinario.

Determinadas prácticas fraudulentas de especial gravedad podrían ser incluso constitutivas de delitos, en cuyo caso la Dirección del centro tiene la obligación de poner los hechos en conocimiento de los cuerpos de seguridad correspondientes y del Ministerio fiscal.

14. ASPECTOS CURRICULARES MÍNIMOS PARA SUPERAR EL MÓDULO.

1. Determinación de los servicios de transporte de viajeros:

- Reglas relativas a la organización del mercado de transporte de viajeros por carretera.
- Tipos de servicios de transporte de viajeros: regular, discrecional, permanente, urbano e interurbano, interior e internacional.
- Reglas para la creación de servicios de transporte.
- Pliego de condiciones de una concesión.
- Plan de prevención de riesgos laborales.
- Cuestionarios de satisfacción del cliente.
- Observatorio de tráfico.

2. Determinación de la tarifa, precio del billete o servicio de transporte de viajeros:

- Reglas relativas a las tarifas y formación de precios en el transporte público y privado de viajeros.
- Reglas relativas a la facturación de los servicios de transporte de viajeros por carretera.
- Tipos de costes del sistema de distribución por km. y viajero.
- Ratios de coste por Km. recorrido, coste en vacío y coste por viajero.
- Criterios de asignación de costes indirectos de la actividad, por servicio, línea, viaje y otros.
- Tipos impositivos en el transporte de viajeros por carretera.

3. Elaboración de planes de transporte:

- Normas para el establecimiento de planes de transporte.
- Geografía viaria de los estados miembros de la Unión Europea.
- Red vial: tipos de vías.

- Aplicaciones de diseño de rutas.
- Gráficos Gantt y Pert.
- Utilización de aplicaciones de gestión de tareas y proyectos en la planificación del servicio de transporte de viajeros.
- Fuentes de información de tráfico y circulación, fiables y oficiales, en el ámbito del transporte por carretera interior e internacional.
- Normas municipales e información de tráfico.
- Documentos de transporte y tránsito.

4. Programación y gestión de los servicios de transporte de viajeros:

- Programación de los servicios de transporte de viajeros con criterios de eficiencia y calidad.
- Planificar con el departamento de tráfico el mantenimiento de los vehículos de la empresa.
- Utilización de aplicaciones de gestión de tareas y proyectos en la programación y gestión del servicio de transporte de viajeros.
- Elaboración del cuadrante de servicios de vehículos y conductores.
- Reprogramación de los servicios de transporte de viajeros.
- Identificación de las limitaciones más significativas, establecidas por normas nacionales y locales, en materia de tráfico, horarios, contaminación de gases, ruidos y residuos, así como las medidas y posibles elementos para su atenuación.
- Transporte escolar: normativa específica, permisos, equipamientos, requisitos administrativos y medidas a tomar durante la prestación del servicio, permisos y formación específica del personal de tráfico, capacitación y formación del personal.

5. Determinación de los procedimientos de coordinación del equipo de conductores en la empresa-de transporte de viajeros:

- Estilos de liderazgo en empresas de transporte de viajeros.
- Dirección de equipos.
- Trabajo en equipo. Técnicas de dinámica de grupos.
- Motivación de equipos de trabajo.
- Cultura empresarial de la empresa de transporte de viajeros.
- Instrucciones y documentación que se debe transmitir a los conductores.
- Programación o cuadro de servicios.
- Normas y medidas de prevención de riesgos laborales para conductores.

6. Planificación del control del servicio de transporte de viajeros:

- Sistemas de ayuda a la explotación SAE.
- Sistemas informáticos de planificación y localización de vehículos (GPS "*Global Positioning System*" u otros).

- Protocolos y directrices utilizados en la inspección de viajeros en servicios de transporte.

7. Elaboración de propuestas de resolución de incidencias, accidentes y situaciones de emergencia durante la prestación del servicio:

- Análisis de reclamaciones respecto a los daños causados a los viajeros sus equipajes por accidente o retraso.
- Repercusiones de las reclamaciones sobre la responsabilidad contractual.
- Derechos y deberes de los conductores y personal de la empresa de transportes.
- Equipos y medios de seguridad de vehículos y estaciones.
- Medidas y recomendaciones de seguridad en carretera, ante accidentes y situaciones de emergencia.
- Normas, prohibiciones y restricciones de circulación de los Estados miembros de la Unión Europea.
- Consignas al conductor de verificación de las normas de seguridad relativas al estado del material de transporte, de su equipo y de la carga.
- Consignas al conductor respecto a la conducción preventiva.
- Procedimientos de actuación en caso de accidente.
- Procedimientos para evitar la repetición de accidentes o infracciones graves.

15. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE

A través de la evaluación del desarrollo de la programación y la práctica docente estaremos intentando corregir errores detectados a lo largo del curso en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Así pues, para mejorar el proceso de enseñanza analizaremos toda la programación, en general, prestando gran atención a algunos apartados como por ejemplo:

- Examinar los contenidos (unidades didácticas). Se analizará el orden seguido en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como el número de horas asignadas a cada una.
- Comprobar la estructura de la unidad didáctica. Se revisará el orden seguido en la explicación de los diferentes apartados que componen la unidad.
- Examinar las actividades planteadas al desarrollar los contenidos. Incorporando y eliminando actividades según la aceptación de los alumnos...