



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## COML0111 Tráfico de Viajeros por Carretera

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

En el ámbito del comercio y marketing, es necesario conocer los diferentes campos del tráfico de viajeros por carretera, dentro del área profesional logística comercial y gestión del transporte. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para establecer y organizar planes de transporte; gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros por carretera; realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera; y realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar.

### CONTENIDOS

**MÓDULO 1. MF2059\_3 ORGANIZACIÓN DE PLANES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA**

**UNIDAD FORMATIVA 1. UF2219 DISEÑO DE PLANES DE TRANSPORTE EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA**

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. DISEÑO DE PLANES DE TRANSPORTE Y ATRIBUCIÓN DE RECURSOS

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. OBLIGACIONES Y SANCIONES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

1. Organización administrativa del transporte de viajeros:
2. - Transporte de viajeros regular permanente de uso general y temporal
3. - Transporte de viajeros discrecional
4. - Transporte turísticos y con contratación individual

5. - Transporte internacional
6. - Transporte escolar y de menores
7. Derechos y obligaciones del transportista
8. Derechos y obligaciones del conductor
9. Derechos y obligaciones del viajero
10. Normativa relacionada con la planificación del servicio de transporte de viajeros:
11. - Tráfico y circulación
12. - Tiempos de conducción y descanso
13. - Seguridad en carretera
14. Infracciones y sanciones

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DE RUTAS Y OPERACIONES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

1. Programación de rutas, itinerarios y planes de transporte de viajeros:
2. - Zonas de carga de viajeros
3. - Paradas y estaciones de autobuses
4. - Geografía vial: infraestructura y rutas en el mercado único europeo
5. - Métodos y técnicas de planificación y gestión de rutas de transporte terrestre
6. Planificación de rutas y optimización de costes:
7. - Elección del itinerario, transbordo y restricciones de circulación
8. - Alternativas y combinaciones con otros medios de transporte de viajeros
9. Aplicación de la normativa vigente en tiempos de conducción y descanso a los planes de transporte de viajeros
10. Creación y eliminación de rutas de servicios regular
11. Aplicaciones informáticas de planificación y gestión de rutas de embarque y de optimización de itinerarios
12. Organización administrativa del transporte de viajeros:
13. - Transporte de viajeros regular permanente de uso general y temporal
14. - Transporte de viajeros discrecional; transporte turísticos y con contratación individual
15. - Transporte internacional;
16. - Transporte escolar y de menores

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. ACCESO AL SISTEMA CONCESIONAL DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS

1. Contratación administrativa del transporte regular:
2. - Análisis del sistema concesional en España
3. - Referencias normativas y perspectivas
4. - Órganos competentes para la contratación administrativa
5. Tipos de concesiones: lineales y zonales
6. La publicidad del proceso de selección
7. Normativa de contratación
8. - Capacidad del contratista adjudicatario
9. - Concesiones zonales y servicios con condiciones flexibles de prestación
10. - Condiciones especiales de prestación
11. - Otorgamiento y plazo de validez de autorizaciones
12. - Adjudicación y reglas de explotación de los servicios
13. - Transmisibilidad y unificación de concesiones
14. Las garantías formales y los recursos de quienes no son adjudicatarios del contrato

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

1. Organización y programación de los servicios
2. - Determinación de número de vehículos
3. - Calendarios y gráficas de Gant y Pert
4. - Contingencias e imprevistos
5. Medidas a tomar para disminuir tiempos, costes y mejorar la calidad del servicio
6. - Cuadrante de servicios de vehículos, conductores y horarios

## UNIDAD FORMATIVA 2. UF2220 FORMACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS ECONÓMICO DEL PLAN DE TRANSPORTE DE VIAJEROS

1. Estructura de costes de explotación en las empresas de transporte de viajeros por carretera:
2. - Cálculo de costes y ratios básicos de gestión
3. - Coste por viajero
4. - Coste por kilómetro
5. Diferencias en la estructura de costes de planes de transporte regular y discrecional
6. Reglas relativas a la formación de precios en transporte público y privado de viajeros
7. - Gestión de costes aplicados a planes de transporte de viajeros por carretera
8. El presupuesto y el control presupuestario:
9. - El presupuesto y el análisis previsional
10. - Análisis de balances y ratios de rentabilidad de líneas
11. Umbral de rentabilidad de operaciones y servicios
12. - El presupuesto como herramienta de control de gestión
13. Costes directos y variables según el tipo de servicio
14. Costes imprevistos y corrección de tarifas

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. FORMACIÓN DE PRECIOS DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS Y TARIFAS

1. Políticas de precios en la empresa de transporte
2. - Concepto y teorías habituales
3. - Elementos del precio de venta del servicio de transporte
4. Precio y tarifas en el transporte de viajeros:
5. - Métodos y estrategias de determinación de precios
6. - Elaboración de propuestas de tarifa para concesiones de transporte regular

7. - Tarifas obligatorias
8. - Revisión de tarifas
9. Determinación de precios y tarifas para clientes y usuarios de transporte discrecional
10. - Ratio céntimos por kilómetro
11. - Tarifa partícipe
12. - Precio del billete
13. Supuesto práctico de cálculo de tarifa y precio de billete en función de los costes de una operación de transporte

## MÓDULO 2. MF2060\_3 GESTIÓN DE OPERACIONES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

### UNIDAD FORMATIVA 1. UF2221 GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE OPERACIONES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOCALIZACIÓN, MONITORIZACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

1. Gestión de la calidad en empresas de transporte de viajeros:

2. - Definición de calidad del servicio
3. - Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros
4. Diferencias entre tipos de servicios: regular y discrecional
5. Satisfacción del cliente y política empresarial de atención al cliente
6. Aplicación de sistemas de gestión de la calidad:
7. - Especificaciones de las normas ISO y UNE
8. Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros:
9. - Cuantitativas y cualitativas
10. - Sistemas y sondeos del trato al cliente: índice de satisfacción del cliente
11. - Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros
12. - Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses
13. - Necesidades del viajero: derechos y obligaciones
14. Medidas correctoras ante los errores en el servicio de transporte

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE EQUIPOS EN OPERACIONES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS

1. Estrategias de dirección y gestión de equipos de trabajo
2. Equipos de trabajo en actividades de transporte de viajeros:
3. - Conductores propios y supuesto de colaboración entre transportistas
4. - Personal y actividades en estaciones de autobuses
5. Evaluación del desempeño de la labor del equipo de conductores
6. Concepto de cultura empresarial en relación con la prestación del servicio
7. Situaciones conflictivas y emergencias originadas en la gestión diaria
8. Técnicas de comunicación
9. Toma de decisiones y resolución de conflictos en entornos de trabajo:
10. - Negociación y estilos de mando: estrategias de negociación en conflictos de trabajo
11. - Estrategias de motivación aplicadas a equipos de trabajo en el ámbito del transporte de viajeros
12. - Detección de necesidades de formación en actividades de transporte de viajeros por carretera

## UNIDAD FORMATIVA 2. UF2222 SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE

## RIESGOS EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS

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

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN

1. Evaluación y control de riesgos en el transporte de viajeros por carretera
2. - Aspectos legales de seguridad laboral
3. - Normativa actual española y europea sobre prevención de riesgos laborales
4. - Responsabilidad en materia de prevención. Normas UNE
5. - Análisis de condiciones de trabajo y salubridad
6. Factores de riesgo:
7. - Identificación de factores de riesgo
8. - Factores físicos y mentales

9. - Factores higiénicos
10. - Factores de proceso y ergonómicos
11. Riesgos específicos en el transporte por carretera:
12. - Factores dependientes del conductor
13. - Factores dependientes del vehículo
14. - Factores dependientes de la vía (factores ambientales)
15. - Riesgos derivados de las operaciones de carga y descarga de viajeros
16. La salud de los trabajadores
17. Ergonomía y psicología aplicada al transporte:
18. - Diseño del puesto de trabajo
19. - Elementos de protección
20. - Carga física y mental
21. - Estrés y otros problemas físicos y psicológicos

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN SERVICIOS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS

1. Seguridad operativa en el transporte por carretera de viajeros
2. - Buenas prácticas en la operativa
3. - Equipos y elementos de seguridad lumínicos y acústicos, homogeneidad en la flota, manual de instrucciones
4. Señalización de riesgos
5. Pautas de comportamiento del conductor y el jefe de tráfico en la prevención de accidentes
6. Equipos de protección individual
7. Obligaciones específicas en líneas regulares:
8. - Accesibilidad en líneas regulares interurbanas
9. - Accesibilidad en servicios regulares urbanos
10. - Señalización en las paradas
11. Transporte de personas con movilidad reducida
12. Medidas especiales en el transporte escolar y de menores:
13. - Necesidad de acompañante en transporte escolar y de menores
14. - Requisitos de los vehículos en transporte escolar y de menores

15. - Itinerario y paradas
16. Planes de emergencia y primeros auxilios
17. Actuaciones en caso de accidente laboral y emergencias en operaciones de transporte:
18. - Normas y procedimientos de actuación generales y específicos según tipo de accidente
19. Primeros auxilios a viajeros:
20. - Accidentes habituales
21. - Botiquín de emergencia

## MÓDULO 3. MF2061\_3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

### UNIDAD FORMATIVA 1. UF2223 GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA CLASE DE VEHÍCULO

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

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL CONDUCTOR

1. Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional
2. Certificado de conductor para conductores extranjeros extracomunitarios
3. Documentación relativa al tacógrafo:

4. - Discos diagrama de tacógrafo analógico
5. - Tarjeta de conductor de tacógrafo digital
6. - Certificado de actividades
7. Capacitación y cualificación de los conductores (CAP): normativa reguladora
8. - Cualificación inicial
9. - Cualificación continua
10. Requisitos del conductor y del personal interviniente en transportes especiales
11. Permisos de conducción
12. - Vehículos de mercancías
13. - Vehículos de viajeros
14. Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de transporte:
15. - Forma de los contratos
16. - Obligaciones de las partes y duración del trabajo
17. - Vacaciones, retribución y rescisión del contrato
18. Contratación de Trabajadores Autónomos Económicamente Dependientes

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL TIPO SE SERVICIO

1. Acceso al mercado para la actividad de transporte de mercancías y viajeros:
2. - Nacionalidad
3. - Capacitación profesional
4. - Capacidad económica
5. - Honorabilidad
6. - Requisitos fiscales, laborales y sociales
7. Autorizaciones de transporte de viajeros y mercancías:
8. - Autorizaciones de empresa
9. - Copias certificadas para los vehículos de transporte
10. Autorizaciones de transporte público
11. Autorizaciones de transporte privado complementario
12. Concesiones administrativas en materia de transporte por carretera
13. Documentación relativa al transporte de mercancías peligrosas
14. Libro de ruta

15. Libro y hojas de reclamaciones
16. Documento de control
17. Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera: local, autonómico y nacional
18. Inspección y régimen sancionador en el ámbito del transporte por carretera:
19. - Ámbito de inspección de las Comunidades Autónomas
20. - Infracciones muy graves
21. - Infracciones graves
22. - Infracciones leves
23. - Tipos de sanciones
24. - Procedimiento administrativo sancionador

## UNIDAD FORMATIVA 2. UF2224 GESTIÓN DE SEGUROS EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTRATACIÓN DE SEGUROS

1. Elementos personales, reales y formales del contrato de seguro
2. Duración, prescripción y renovación de la póliza
3. Riesgos asegurados y no asegurados
4. Garantías y obligaciones del seguro
5. La póliza del seguro:
  6. - Condicionado general
  7. - Condicionado particular
8. Cálculo de primas y cobertura de riesgos
9. Funciones del consorcio de compensación de seguros

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGUROS RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE

1. Del vehículo y la carga:
  2. - Seguro obligatorio de responsabilidad civil y seguro voluntario de circulación

3. - Seguro de daños sobre la mercancía transportada
4. - Seguro de responsabilidad civil de la carga
5. - Otros seguros relacionados con el vehículo: daños propios, cristales, asistencia en carretera, retirada de permiso de conducción y robo
6. De las instalaciones de la actividad de transporte:
7. - Seguro de incendios y daños
8. - Seguro de responsabilidad civil
9. - Seguro de robo
10. Seguros personales:
11. - Seguro de vida y accidentes de los trabajadores de la empresa de transporte
12. - Pólizas conforme a convenio
13. - Otros seguros de accidentes: seguro de ocupantes y Seguro Obligatorio de Viajeros

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRAMITACIÓN DE LOS SINIESTROS

1. El parte o declaración de siniestro
2. Determinar las responsabilidades e indemnización de cada parte:
3. - La peritación
4. - Intervención del comisario de averías
5. Cálculo de la indemnización
6. - Regla proporcional
7. - Regla de equidad
8. Simular la elaboración del parte de accidentes y del finiquito del siniestro

## MÓDULO 4. MF1464\_2 ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS OPERATIVOS DE LA ACTIVIDAD DE L TRANSPORTE DE VIAJEROS

1. Organización del trabajo
2. Los elementos de seguridad para los viajeros

3. Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas
4. Accesibilidad en los autobuses
5. Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos
6. El transporte de grupos específicos
7. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA CARGA/DESCARGA EN EL VEHÍCULO

1. Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga
2. Masas y dimensiones máximas de vehículos
3. Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas
4. Centro de gravedad. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad
5. Reparto de cargas
6. Embalajes y amarre de cargas
7. Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga
8. Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino
9. Orden de carga/descarga

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. MECANISMOS Y FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS

1. Elementos de la comunicación
2. Procesos de la comunicación
3. La comunicación interpersonal y el contacto directo
4. Obstáculos en la comunicación
5. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación
6. La escucha activa
7. Los servicios de información y comunicación
8. Sistemas telemáticos de información y comunicación
9. Sistemas de búsqueda y localización

10. Navegadores. Asistentes a la circulación

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS

1. Tipos de clientes
2. Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes
3. Servicio al cliente
4. Fases de un correcto servicio al cliente
5. El conductor en el marco del servicio
6. El conflicto y su resolución
7. Recogida de reclamaciones
8. La hoja de reclamaciones. Cumplimentación de reclamaciones
9. Cursar reclamaciones



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)