



PROGRAMA FORMATIVO

Calidad, protección y seguridad de los servicios

Diciembre 2020

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	CALIDAD, PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS
Familia Profesional:	TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
Área Profesional:	CONDUCCIÓN DE VEHÍCULOS POR CARRETERA
Código:	TMVI07
Nivel de cualificación profesional:	2

Objetivo general

Mejorar la calidad de la comunicación y del servicio de cara a garantizar la seguridad higiénico-sanitaria en el sector del transporte, tras los cambios originados por la crisis del Covid19

Relación de módulos de formación

Módulo 1 Calidad en el servicio: la seguridad y la protección de los trabajadores y usuarios	15 horas
Módulo 2 Calidad en el servicio: comunicación con el usuario/cliente	15 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición	30 horas
---	----------

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/ titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">• Certificado de profesionalidad de nivel 1• Título Profesional Básico (FP Básica)• Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente• Título de Técnico (FP Grado Medio) o equivalente• Certificado de profesionalidad de nivel 2• Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio• Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad
Experiencia profesional	No se requiere
Modalidad de teleformación o mixta	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	<p>Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titulación universitaria en cuyo plan de estudios se incluyan materias relacionadas con las capacidades definidas para la especialidad formativa. • Técnico o Técnico Superior, o titulaciones equivalentes (a efectos académicos o profesionales) de las familias profesionales de Sanidad (SAN) o de Seguridad y Medio Ambiente (SEA) o Administración y Gestión (ADG). De tratarse de esta segunda familia, el Título deberá corresponder al área profesional de Seguridad y Prevención (SEAD). • Certificados de profesionalidad de nivel 2 o 3 de las familias profesionales de Sanidad (SAN) o de Seguridad y Medio Ambiente (SEA) y/o Administración y Gestión. • Acreditación de haber ejercido profesionalmente, durante al menos seis meses, una ocupación relacionada con seguridad en el transporte, seguridad vial, emergencias sanitarias, primeros auxilios, atención de víctimas múltiples y catástrofes, salvamento, prevención de riesgos laborales, protección civil u otras ocupaciones relacionadas con las capacidades de la especialidad formativa.
Experiencia profesional mínima requerida	<p>En el supuesto de que el formador o tutor disponga de cualquier titulación académica o certificado de profesionalidad, de los anteriormente reseñados, no se requiere experiencia profesional mínima</p>
Competencia docente	<p>En términos de competencia docente, el formador deberá demostrar al menos uno de los siguientes méritos acreditativos de su capacitación didáctica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia docente contrastada de al menos un año, o de seis meses si dicha experiencia está directamente relacionada con el campo competencial de la especialidad formativa. • Certificado de profesionalidad de Docencia de la formación profesional para el empleo o Certificado de profesionalidad de Formador ocupacional. • Título de licenciado en Pedagogía, Psicopedagogía o de Maestro en cualquiera de sus especialidades, graduado universitario en el ámbito de la Psicología o de la Pedagogía, o de un título universitario oficial de posgrado en los citados ámbitos. • Título universitario oficial distinto de los indicados en el apartado anterior y además se encuentren en posesión del Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP), de un título profesional de Especialización Didáctica, el Certificado de Cualificación Pedagógica, el Máster Universitario habilitante para el ejercicio de las Profesiones reguladas de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Escuelas Oficiales de Idiomas, etc.
Modalidad de teleformación o mixta	<p>Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.</p>

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m ² para 15 participantes	Incremento Superficie/participante (Máximo 30 participantes)	Equipamiento
---------------------	---	--	--------------

Aula polivalente	30 m ²	2 m ² / participante	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador
------------------	-------------------	---------------------------------	---

EQUIPAMIENTO

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Si la especialidad se imparte en modalidad de teleformación, cuando haya tutorías presenciales, se utilizarán los espacios formativos y equipamientos necesarios indicados anteriormente.

Además, en el caso de modalidad mixta, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura**

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
 - a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
 - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.

- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
 - El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
 - Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
 - Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.
- **Servicios y soporte**
 - Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
 - Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
 - Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interactuar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.

- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.

Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 8420 Conductores de autobuses y tranvías. • 999 Transversal a múltiples ocupaciones. |
|---|

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)
--

Centro móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1:

CALIDAD EN EL SERVICIO: LA SEGURIDAD Y LA PROTECCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y USUARIOS

OBJETIVO

Identificar los problemas de seguridad que se derivan de epidemias y/o factores que afectan a la salud del pasaje, para implementar medidas de protección que garanticen un servicio seguro y de calidad, además de reconocer la seguridad de trabajadores y usuarios como elemento de la calidad del servicio

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 15 horas

Teleformación Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de vías de contagio y transmisión del virus SARS-CoV-2 y otras epidemias contagiosas de características similares.
 - Fuentes de información fiable.
 - Identificación de informaciones no contrastadas.
- Reconocimiento de signos y síntomas de infecciones o problemas de salud en pasajeros que puedan poner en riesgo al resto del pasaje o a la prestación del propio servicio.
- Diseño e implementación de las medidas comunes de seguridad e higiene que se deben tomar en el interior de los autobuses, así como en estaciones áreas de servicio, etc
- Aplicación con seguridad de las medidas de protección diseñadas para empleados y usuarios:
 - Información y señalización,
 - Higiene de manos,
 - Distanciamiento personal y uso de Equipos de Protección Individual (EPI)..
 - Otros.
- Puesta en marcha y aplicación de medidas de primeros auxilios y/o de protección para el personal trabajador y usuario del servicio.
 - Interrupción del servicio
 - Aislamiento de pasajeros.
 - Coordinación con servicios de salud.
- Reproducción de las pautas de actuación que requieren colectivos con dificultades, en escenarios de crisis.
 - Menores de edad.
 - Personas con movilidad reducida.
 - Personas con discapacidad.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Reflexión sobre la importancia de mantener un comportamiento sereno en el análisis de las situaciones complicadas.
- Desarrollo de técnicas para manejar con optimismo de forma constructiva una situación difícil.
- Perseverancia para elaborar respuestas constructivas.
- Asimilación de la importancia de aplicar un pensamiento analítico y sistémico al tratar con situaciones adversas en el pasaje.
- Desarrollo de la capacidad de comunicación para trasladar información certera y equilibrada que permita afrontar escenarios adversos.
- Desarrollo de la habilidad para la negociación en entornos y situaciones adversas.
- Entrenamiento de la empatía en el análisis y tratamiento de las situaciones.
- Cooperación y trabajo en equipo para la superación de escenarios difíciles.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: CALIDAD EN EL SERVICIO: COMUNICACIÓN CON EL USUARIO/CLIENTE

OBJETIVO

Implementar canales y vías de comunicación con el usuario/cliente como herramienta que garantiza la prestación de un servicio seguro y de calidad

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 15 horas

Teleformación Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Reflexión sobre las diferentes pautas de comportamiento, que se pueden derivar en situaciones de crisis.
 - Diferentes escenarios de crisis.
 - Tipos de usuarios pasajeros y/o comportamientos.
- Manejo de herramientas y canales múltiples para la comunicación con el usuario, de cara a garantizar su seguridad y protección durante el servicio.
 - Señalética clara en estaciones y autobuses.
 - Mensajes orales antes, durante y al cierre del viaje.
 - Comunicación a través de redes sociales.
- Implementación de forma habitual de herramientas para la percepción del cliente sobre la seguridad del servicio y las medidas de protección que se ofrecen.
 - Encuestas de satisfacción/opinión.
 - análisis y tratamiento de quejas.
- Dominio de técnicas para el manejo de situaciones conflictivas, derivadas de la prestación del servicio en situaciones de alarma o crisis sanitaria o de otra naturaleza.
 - Análisis de las causas que han generado el conflicto.
 - la implicación y la persuasión del cliente/usuario del servicio.
 - El tratamiento de actitudes y/o comportamientos negativos.
 - Identificación del estrés ante situaciones conflictivas.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de la capacidad de comunicación para trasladar información certera y equilibrada que permita afrontar escenarios adversos.
- Desarrollo de la habilidad para la negociación en entornos y situaciones adversas.
- Entrenamiento la empatía en el análisis y tratamiento de las situaciones.
- Cooperación y trabajo en equipo para la superación de escenarios difíciles.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.