

Resolución de incidencias.

Caso práctico

Fernando comenta con su hermana que le preocupa que en caso de accidente o ante una situación de emergencia en algún servicio prestado por los vehículos de su empresa no tener un protocolo de actuación. **María** le dice que deben tomar alguna medida para evitar la situación y que ella conoce de su época en la zona franca de Barcelona a un especialista en la resolución de incidencias, accidentes y situaciones de emergencia.

Se trata de **Agustín González**, un inspector de transporte que trabaja en la zona franca de Barcelona y que se encarga de controlar el plan de autoprotección dentro de la zona franca. También se dedica a la formación de los trabajadores, en uno de estos cursos conoció a **María**.

María contacta con **Agustín** y quedan en realizar un curso para los trabajadores y trabajadoras de su empresa, incluyendo concretamente a los conductores y conductoras.

El curso ha comenzado, el especialista presenta una serie de documentación como: **las reclamaciones respecto al daño en los equipajes de los viajeros**, **las reclamaciones del contrato**, **los derechos y deberes** del conductor y conductora, y del personal de las empresas de transporte.

Agustín resuelve algunas dudas planteadas en su actividad habitual por parte de los empleados y comenta la forma de actuar ante estas situaciones administrativas.

En una segunda parte del curso, se comenta que todos los vehículos deben llevar las medidas de seguridad en caso de accidente, no solo por evitar la sanción sino porque se reduce los posibles efectos de un accidente, **Agustín** insiste en este punto, trata de concienciar a los trabajadores y trabajadoras.

Los conductores y conductoras de la empresa prestan gran atención a la animación que se realiza sobre las normas, prohibiciones y restricciones dentro de la Unión Europea, así como las medidas y recomendaciones de seguridad en carretera, los empleados comentan con el asesor en un coloquio las medidas y recomendadas comentadas.

Por último, el asesor centra la última parte del curso en la **prevención** tanto respecto a la conducción del conductor o conductora, como la verificación de la carga y de los equipos.

Al término del curso, **Fernando** y **María** comentan que los protocolos de actuación de la empresa lo deben realizar de forma concensuada con los empleados y empleadas y además debe ser en breve, ya que los trabajadores y trabajadoras están más mentalizados sobre todas estas cuestiones.

María va a convocar una reunión en una mañana con los empleados y empleadas para determinar el protocolo de actuación de las diferentes situaciones.

Fernando está contento con la forma de llevar a cabo las medidas, pronto tendrán un protocolo de actuación en caso de accidente y ante situaciones de emergencia o reclamaciones por parte de los clientes.



Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

[Aviso Legal](#)

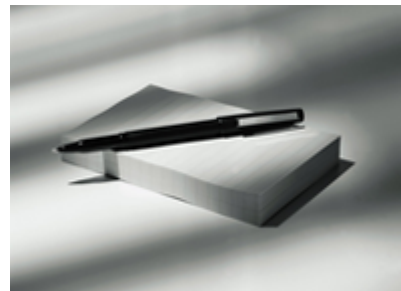
1.- Análisis de reclamaciones.

Caso práctico

Fernando termina de redactar un plan de actuación de los conductores y conductoras de su empresa con las situaciones de reclamaciones que se pueden presentar. De esta forma cada conductor y conductora sabrá como actuar en cada situación. Antes de confirmar el plan de actuación, **Fernando** se ha puesto en contacto con un asesor legal para confirmar que las diferentes actuaciones están realizadas de acuerdo a la legislación vigente.



Es muy importante que prestes atención a este apartado de la unidad, vamos a analizar **las reclamaciones respecto a los daños causados por accidente o retrasos que se produzcan en la prestación de nuestro servicio respecto a los viajeros y respecto a sus equipajes.**



La información que podemos llegar a obtener de una reclamación, además de ser tenida en cuenta para responder ante el viajero por los daños causados, ha de contemplarse como una fuente fundamental de retroalimentación con nuestros pasajeros y conductores, de aprendizaje y como una herramienta generadora de posibilidades de mejora, competitividad y rentabilidad.

En primer lugar vamos a ver la definición de reclamación.

Una reclamación es una manifestación, normalmente escrita, del viajero a la empresa de transportes, en la que describe su insatisfacción y desacuerdo en aspectos esenciales de la prestación del servicio, solicitando una indemnización o reparación por los perjuicios o daños causados.

Lo primero que tenemos que analizar a la hora de recibir la manifestación escrita de la insatisfacción por parte del viajero, es distinguir si se trata de una **sugerencia**,

una queja o una reclamación. Para ello veamos las diferencias entre unas y otras:

- ✓ En la **sugerencia el viajero recomienda una mejora en el servicio con el fin de obtener un beneficio mutuo.**
- ✓ En la **queja, el viajero presenta a la empresa su insatisfacción y desacuerdo sobre el servicio recibido o aspectos relacionados con él.**
- ✓ Y por último en la **reclamación**, como ya hemos visto, el **viajero en su manifestación de insatisfacción, solicita una indemnización o recompensa por los daños causados.**

Una vez recibida la reclamación hay que determinar si **los daños** por los que el viajero solicita la indemnización han sido causados por un **accidente o por un retraso** producido en el servicio, verificar la relación entre ambos y determinar las responsabilidades.

Por la propia definición del transporte de viajeros, el transportista asume la obligación de realizar el servicio de transporte y llegar al destino pactado en el plazo estipulado.

Ante una reclamación por parte de un viajero que alegue haber sufrido daños y/o perjuicios por un accidente o retraso durante la realización del servicio y siempre que no haya sido causado por fuerza mayor, se considerará **incumplimiento del contrato**. En este caso, es el viajero el que deberá de demostrar y probar el daño sufrido y su repercusión económica.

Veamos como se tratan **las reclamaciones sobre la pérdida, retraso o deterioro del equipaje.**

Cuando la reclamación realizada por el viajero es sobre el deterioro o pérdida del equipaje, cuyo transporte y entrega a la llegada a destino forma parte de la obligación que asume el transportista, ¿cómo ha de responder el transportista? Deberá responder ante la pérdida o deterioro del equipaje lo marque la normativa vigente. Según la actualización del ROTT del año 2010, en el apartado 2 del artículo 3 de su Capítulo II de la Sección Primera del Título I, **la responsabilidad de los portadores de viajeros por las pérdidas o averías que sufran los equipajes** de éstos durante el transporte estará limitada **como máximo a 14,5 euros por kilogramo.**

Para saber más

En el siguiente enlace encontrarás información sobre diferentes laudos de diferentes tipos de reclamaciones. Como muchos de estos laudos están realizados antes del año 2002, el precio de las indemnizaciones está en pesetas.

[Laudos sobre reclamaciones.](#)



2.- Repercusión de las reclamaciones.

Caso práctico

Fernando y María, después de realizar el plan de actuación se han reunido con el asesor legal de la empresa para conocer las repercusiones y responsabilidades de las diferentes reclamaciones. En la charla que tienen con **Felipe** se plantean las situaciones de su plan de actuación y qué consecuencias tiene cada reclamación. **María y Fernando** ya tienen claro la responsabilidad contractual que conlleva las posibles situaciones que se les pueden presentar.



En este apartado vamos a ver cómo se ven influidas las responsabilidades contractuales como consecuencia de las reclamaciones. En primer lugar determinaremos qué es la responsabilidad contractual.

La responsabilidad contractual es una forma de responsabilidad civil, por la que el contratante que asume la obligación a la que se somete al amparo de un contrato, se hace cargo de las consecuencias que pudieran surgir en la otra parte del contrato, como consecuencia del incumplimiento o retraso de esa obligación, salvo que pruebe que no cumplió por caso fortuito o por fuerza mayor.

Las responsabilidades de los servicios de transporte de viajeros en lo referente a la cuantía de la indemnización por pérdida o deterioro de los equipajes, vienen determinadas por la normativa vigente, concretamente en **los artículos 3 y 4 de la Sección 1ª del Capítulo II del Título Primero del Reglamento de Ordenación del Transporte Terrestre**.

Salvo que expresamente se pacten otras cuantías determinadas o condiciones diferentes, la responsabilidad de los portadores de viajeros por las pérdidas o averías que sufran los equipajes de éstos estará limitada a **un máximo de**



euros, fijados en mencionada normativa, **por kilogramo**.

Sin embargo, has de saber, que **los bultos de mano que lleven los viajeros, corresponderá a ellos mismos su vigilancia y custodia**, y en consecuencia los daños que estos pudieran sufrir mientras se encuentren a bordo del vehículo, salvo que pruebe la responsabilidad de la empresa transportista. En caso de que el viajero pudiese probar la responsabilidad del transportista sobre el deterioro o pérdida del equipaje de mano, la indemnización estará sujeta a las cantidades anteriormente expuestas que disponga la ley relacionadas con los equipajes. Sin embargo, se considerará responsable a la empresa transportista de la posible pérdida o deterioro del equipaje bultos de mano si ocurre en algún momento en que, por motivo de una parada, todos los viajeros hubieran abandonado el vehículo sin que, inmediatamente después, el conductor hubiera cerrado las puertas de acceso al mismo.

¿Cómo se formaliza el contrato de transporte de viajeros? El contrato de transporte de viajeros celebrado entre el usuario y la empresa transportista se formaliza a través de la **venta del billete**, siendo éste el título de transporte.

Para saber más

En el siguiente enlace encontrarás información sobre los pasos a seguir para presentar una reclamación en una empresa de transporte de viajeros.

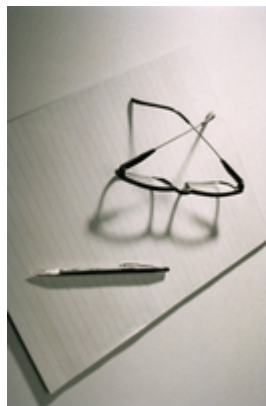
[Pasos a seguir para presentar una reclamación en una empresa de viajeros.](#)



3.- Deberes de los conductores y conductoras.

Caso práctico

Fernando ha hablado con sus conductores y conductoras, les comenta que van a colocar en zona visible dentro de los vehículos un cartelito donde se indique los derechos y deberes de los conductores y conductoras, y que están a disposición de los pasajeros en caso de necesidad. **María** por su parte lo comenta con los empleados de la oficina para realizar la misma operación. **Fernando** y **María** quieren que sus empleados actúen con arreglo a los deberes que se les debe exigir, pero también que no se les exija fuera de sus competencias.



Llegado a este punto de la unidad es importante conocer cuáles son los derechos y deberes de los conductores y del personal de la empresa de transporte de viajeros. Veámoslos.

Los derechos y deberes de los conductores y el personal de las empresas de transporte de viajeros y estación de autobuses, así como los métodos de actuación, quedan **establecidos en la legislación vigente y en los procedimientos internos de actuación de las empresas.**



Veamos **los deberes de los conductores destinados al transporte de viajeros:**

- ✓ Estar provisto de la autorización administrativa que le habilite para ello.
- ✓ No podrán haber ingerido ni ingerir bebidas alcohólicas en tasa alguna, ni incorporar a su organismo drogas tóxicas o estupefacientes, psicotrópicos, estimulantes u otras sustancias análogas, ni podrán circular bajo los efectos

de medicamentos u otras sustancias que alteren el estado físico o mental, así como tampoco podrán fumar en los vehículos.

- ✓ Tendrán que abstenerse de realizar actos o gestos que puedan suponer una distracción durante los momentos de conducción.
- ✓ Velar durante el trayecto y en especial en las subidas y bajadas por la seguridad de los viajeros.
- ✓ Mantener la posición adecuada a la conducción, procurando libertad de movimientos, el campo necesario de visión y la atención permanente; y que la mantengan el resto de los pasajeros para garantizar su seguridad.
- ✓ No hacer movimientos bruscos con el vehículo especialmente en las paradas e inicios de puesta en marcha.
- ✓ Conducir con la profesionalidad, diligencia y precaución necesarios para evitar cualquier daño, propio o ajeno.
- ✓ Detener el vehículo en las paradas lo más cerca posible de las aceras, usando, si existen, las dársenas habilitadas para ello, quedando prohibida la apertura de las puertas fuera de las paradas.
- ✓ Cumplir con lo estipulado en el Real Decreto Legislativo 339/1990, que aprobó el Texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, de su Reglamento General y del Código de la Circulación, así como también de las Ordenanzas Municipales de Circulación.
- ✓ No conducir de forma negligente.
- ✓ Atención al usuario.
- ✓ Cobrar y o revisar los billetes de los usuarios.
- ✓ Detectar e informar sobre averías en el vehículo.

Autoevaluación

No forma parte de los deberes del conductor o conductora velar por la seguridad de los viajeros, especialmente en las subidas y bajadas del autobús.

- Verdadero.
- Falso.

No es correcto, vuelve a intentarlo.

Correcto. Muy bien, has comprendido el concepto.

Solución

1. Incorrecto

2. Opción correcta

3.1.- Derechos de los conductores y conductoras.

Los deberes y derechos de los conductores y conductoras, como sabes, además de estar identificados en la normativa vigente, como las normas de circulación, de seguridad, de prevención, etcétera, también ha de designarlos la propia empresa en sus procedimientos internos de actuación.



El conductor o conductora de la empresa de transporte de viajeros es el responsable del traslado de los viajeros por carretera en autobús de forma segura, responsable y económica. Para poder hacerlo tendrá que verificar el estado técnico del vehículo y sus equipos auxiliares para lo que tendrá que realizar confirmaciones periódicas de su estado y de su mantenimiento de forma que pueda garantizar seguridad.

¿Qué implica esto? De su misión, la propia empresa puede confeccionar su lista de derechos. Conozcamos algunos. **El conductor tiene derecho a unas condiciones de trabajo que le garanticen seguridad y salud.** Este derecho principal lleva implícitos muchos otros como son:

- ✓ Recibir las **instrucciones y formación adecuada para actuar en caso de accidente.**
- ✓ Recibir la **formación** adecuada para poder evitar los riesgos físicos de la conducción y accidentes de trabajo.
- ✓ Ser asignado a **vehículos** que estén en perfectas condiciones técnicas y hayan sido sometidos a mantenimientos y revisiones periódicas que garanticen la seguridad.
- ✓ Ser dotado de **equipos de seguridad y equipamientos de emergencias.**
- ✓ Realizar los **tiempos de descanso** correspondientes en su jornada laboral.
- ✓ Recibir, antes del inicio de ruta, todas las **informaciones necesarias** que puedan ser de utilidad para una conducción preventiva, condiciones meteorológicas, tráfico, contaminación, etcétera.

Es la propia empresa apoyada en la normativa la que debe detallar en sus procedimientos de actuación internos todos los derechos del conductor, además de los que marca la normativa, que ayuden a la gestión, coordinación y rentabilidad de la empresa, siempre buscando y tratando de proporcionar las máximas garantías de seguridad.

Con respecto a los derechos y deberes **del personal de la empresa de transportes**, al igual que los de los conductores vendrán marcados por la legislación vigente y por los procedimientos internos de actuación que marque la propia organización. De entre ellos **destacamos** los siguientes:

- ✔ Los titulares de la empresa de transporte de viajeros tienen como principal obligación **efectuar y desarrollar la prestación** del servicio conforme a las condiciones que rigen la concesión de su explotación o del modo dispuesto que se recoja en la ordenación y normativa pertinente.
- ✔ Deberán **respetar los tiempos de conducción y los períodos de descanso obligatorios** de los conductores.
- ✔ La entidad, concretamente el departamento o personal destinado al mantenimiento de los vehículos e infraestructuras de la empresa, deberá tener en **perfecto estado de funcionamiento** y conservación los bienes e instalaciones afectos al servicio.
- ✔ **El jefe o jefa de tráfico tendrá que organizar las rutas** y gestionar los incidentes que afecten al desarrollo de los servicios así como informar a los conductores sobre los itinerarios e indicar instrucciones precisas sobre ellos que permitan garantizar una conducción sin imprevistos y con seguridad.

4.- Equipos y medios de seguridad.

Caso práctico

Fernando encarga a un chófer de confianza la misión de confirmar que todos los vehículos disponen de los equipos y medios de seguridad, además de confirmar que los existentes están en buen estado.



Pasado unos días el chófer tiene una reunión con **Fernando** confirmando que todos los vehículos están correctamente equipados en medios de seguridad. Con la información aportada, **Fernando** crea una base de datos para tener la información en todo momento localizada y accesible.

Como sabes, forma parte de la obligación del empresario de una empresa de transporte y más si es de viajeros, **garantizar la seguridad**, tanto para los viajeros, como para el propio conductor.

En este apartado vamos a ver qué equipos, medios y medidas se utilizan para conseguirlo.



Para ello lo primero que debe asegurar la empresa es que sus conductores y conductoras tienen un **conocimiento profundo del código de circulación** y que **los vehículos están sometidos a un plan de mantenimiento adecuado**.

Por otro lado, los empresarios y empresarias con el fin de poder garantizar esta seguridad han de procurar la **eliminación de las condiciones peligrosas** alrededor del personal de la empresa y de la propia empresa y sus recorridos, contando con la colaboración de las autoridades públicas competentes, en los accesos a la propia empresa, autovías, circuitos, calzadas, zonas de subida y bajada de viajeros, acceso a paradas, etcétera.

Otra medida a tomar, responsabilidad del empresario, es la **revisión y mantenimiento de los medios de transporte**, prestando especial atención a los elementos de seguridad como los frenos, luces, neumáticos, etcétera.

Otra medida importante para garantizar la seguridad es **proporcionar formación a los conductores de la empresa en seguridad vial, prevención de los riesgos**

derivados de la conducción y materias como:

- ✔ Técnicas para afrontar situaciones límite.
- ✔ Técnicas de relajación y control del estrés.
- ✔ Técnicas de control del dolor de espalda y cuello.
- ✔ Técnicas de atención al público.
- ✔ Primeros auxilios en caso de accidente.

Los empresarios y empresarias deber imponer como obligación a los conductores que se atengan a las disposiciones en materia de seguridad, tanto las dictaminadas legalmente como las instrucciones específicas de control de los riesgos de la empresa.

La inversión en vehículos de última generación y su adecuada inspección, reparación y mantenimientos periódicos contribuirá a garantizar la seguridad.

Es importante que los conductores y conductoras dispongan del **tiempo necesario para la revisión del vehículo antes de iniciar el recorrido** y sin que exista la posibilidad de ser sancionado por negarse a conducirlo si el motivo es detectar un mal funcionamiento.

Además de todo esto, hay que tener en cuenta y tomar, en caso necesario, **las medidas de seguridad en caso de parada en carretera** por fallo o avería, referidas a advertencia y señalización, como son el uso de los chalecos reflectantes, triángulos, etc..

Para saber más

En el siguiente enlace encontrarás información sobre medidas de seguridad en autobuses.

[Medidas de seguridad en autobuses.](#)

4.1.- Recomendaciones de seguridad en los vehículos.

Otra de las consideraciones que ha de tener la empresa a la hora de velar por la seguridad del conductor o conductora es el **diseño ergonómico del puesto de conducción**, para ello su **equipamiento** ha de responder a:



- ✓ **Cabina de conducción** dotada de un diseño adecuado, ha de ser semiabierta y con el asiento y el volante ajustables y además, ha de contemplar situaciones especiales de sobrepeso o extremidades demasiado cortas o largas.
- ✓ El diseño del **acceso a la entrada del puesto de conducción** debe ser fácil, los escalones de entrada deben tener todas las mismas alturas y la profundidad adecuada.
- ✓ El **asiento del conductor** debe estar dotado de cinco mecanismos de regulación, longitud, altura, ángulo del respaldo, ángulo de la base y apoyo lumbar. Así mismo, debe disponer de un sistema de **amortiguación** que permita ser regulado en función del peso del conductor y contar con un reposacabezas.
- ✓ El **cinturón de seguridad** ha de estar dotado de tres puntos de anclaje.
- ✓ El **cuadro de mandos** ha de estar dispuesto de forma que sea fácilmente accesible y agrupados los interruptores de acuerdo con su uso. Habrá de estar dotado de indicadores informativos sobre averías fallos, niveles y cualquier información valiosa para el uso adecuado del vehículo.
- ✓ Los **sistemas de calefacción y refrigeración** del vehículo han de estar instalados de forma que permita que la temperatura del interior de la cabina quede regulada a la temperatura adecuada.
- ✓ Dado que una de las labores, en muchas ocasiones, del conductor de una empresa de transporte de viajeros, es el cobro de billetes, manejo de **dispositivos de información** a los pasajeros y la comunicación con los centros de coordinación y control, estos equipos de trabajo o dispositivos han de estar **integrados en el conjunto de instrumentos** que habitualmente emplea el conductor.

Autoevaluación

Los sistemas de calefacción y refrigeración del vehículo han de estar instalados de forma que permita que la temperatura del interior de la cabina quede regulada a la temperatura adecuada.

¿Verdadero o falso?

- Verdadero.
- Falso.

Correcto. Muy bien, has comprendido el concepto.

No es correcto, vuelve a intentarlo.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

5.- Medidas y recomendaciones de seguridad en carretera.

Caso práctico

Fernando ha redactado todas las medidas y recomendaciones que han acordado con todos los conductores y conductoras, siempre teniendo en cuenta la normativa vigente. Lo manda imprimir y encuadernar, e incluye una copia en cada vehículo.



Todas las medidas y recomendaciones ante accidentes o situaciones de emergencia comienzan con una **actuación de carácter preventivo**, estas actuaciones preventivas se organizan en tres diferentes actuaciones:



- ✓ **Prevención primaria:** se centra en medidas de educación vial, formación vial y mejoras en vías y vehículos.
- ✓ **Prevención secundaria:** incluye medidas en la seguridad pasiva de los vehículos, actuaciones de intervención en caso de accidente, como proteger el lugar de accidente, estacionando el vehículo a unos 50 metros del accidente,...
- ✓ **Prevención terciaria:** actuaciones de recuperación física, mental y social del accidentado, con el objetivo de reducir los daños al máximo.

Si te encuentras en algún momento ante un accidente en carretera lo primero que se tiene que realizar es:

- ✓ **Proteger** el lugar con una señalización adecuada de la zona que evite que se produzcan otros accidentes.
- ✓ **Alertar** a los servicios de emergencia, tiene que ser la segunda acción a ejecutar, indicando claramente el punto del incidente.
- ✓ **Socorrer** a las víctimas del accidente y tiene que ser la tercera acción, para ello debes tener en cuenta que no se espera que respondas como un profesional sanitario. Pero la primera hora después del accidente es vital para

salvar el mayor número de personas.

Autoevaluación

En el momento que te encuentras con un accidente, lo primero que debes hacer es socorrer a los accidentados. ¿Verdadero o falso?

- Verdadero.
- Falso.

No es correcto, vuelve a leerlo y verás como cambias de opinión.

Correcto. Muy bien, este no es el primer paso.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

6.- Normas de circulación de la Unión Europea.

Caso práctico

María ha obtenido información actualizada sobre los últimos cambios en la normativa de circulación en la Unión Europea. Se lo comunica a **Fernando** y ambos leen detenidamente los documentos y concluyen que su empresa no se ve afectada por los nuevos cambios y por tanto, pueden continuar sus operaciones en el ámbito comunitario sin realizar ninguna modificación.



Al hablar de las normas, prohibiciones y restricciones de la circulación de los estados miembros de la **UE**, lo primero que tenemos que mencionar es la libre circulación de personas por ser un derecho fundamental que tenemos los ciudadanos de la Unión Europea gracias a su constitución como un espacio de libertad, seguridad y justicia, libre de fronteras internas.

El concepto de la **libre circulación de personas** queda formalizado con la firma del Acuerdo de Schengen en 1985 y del posterior Convenio de Schengen de 1990. Este acuerdo fue el inicio de la desaparición de los controles fronterizos entre países de la UE.

Has de saber, que el 25 de Junio de 1991, España se adhiere al **acuerdo Schengen** que tiene como **objetivo** la libre circulación eliminando las fronteras interiores dentro de los países miembros adheridos a él.

La adhesión a la firma de este Convenio Schengen, se ha ido expandiendo por la mayoría de los Estados miembros de la UE e incluso por algunos países extracomunitarios.

La eliminación de las fronteras internas de la Unión Europea conlleva una



gestión reforzada de las fronteras externas al igual que la **regularización de la entrada y la residencia de personas de países no comunitarios**.

Esta eliminación de fronteras internas por un lado, y refuerzo del control de las externas por otro, **obliga a la UE a establecer y armonizar todo lo referido al tráfico de vehículos surgiendo normas, prohibiciones y restricciones** para ayudar a la armonización de la normativa interna y al control de las fronteras externas.

Caben destacar dentro de estas normas para armonizar la circulación de vehículos entre los Estados miembro:

- ✔ El **Programa de Acción Europeo de Seguridad Vial** con el que se trató de reducir a la mitad el número de víctimas de accidentes de tráfico en la Unión Europea fijando una responsabilidad compartida y una fecha para lograrlo, que fue el 2010. Para llevar a cabo este Programa se establecieron medidas que forman parte de estas normas, restricciones y prohibiciones de circulación entre los estados miembros como son, entre otras, las referidas al permiso de conducción, para lo que la Directiva 2006/126/CE fija como uno de sus objetivos principales la **armonización de las normas que lo regulan**.
- ✔ Por otro lado, también forman parte de este Programa **las medidas para la mejora de la conducta del usuario**, la formación permanente del conductor y conductora profesional, la formación de nuevas medidas de seguridad, fomento del uso del casco, la incorporación de medidas de seguridad en el diseño de vehículos, la evaluación de nuevos automóviles, la inspección técnica de vehículos que procura la incorporación de mejores prácticas que permitan incrementar la eficacia y armonización de las inspecciones periódicas obligatorias al menor coste posible, etc.
- ✔ Además de estas restricciones a las que se someten la circulación de vehículos y conductores fijadas principalmente para garantizar la seguridad, **los países miembros pueden restringir e incluso prohibir el movimiento de trabajadores, vehículos y en general la circulación de personas por razones de salud, seguridad y de orden público**, aunque nunca por razones económicas. Todas estas restricciones tienen que encontrarse dentro de las directivas que establece el parlamento europeo.

Para saber más

En el siguiente enlace encontrarás información sobre el Programa de Acción Europeo de Seguridad Vial que incorporó novedades en cuanto a prohibiciones y restricciones en la circulación de vehículos en la UE.

[Programa de Acción Europeo de Seguridad Vial.](#)

7.- Verificación de las normas de seguridad.

Caso práctico

Don José, padre de **Fernando** y **María** se ha pasado por la empresa a conocer los cambios que sus hijos le están aplicando a la empresa. Estando en las oficinas coge del despacho de su hija un documento que se titula "Consignas al conductor en materia de carga". **Don José** lee atentamente el documento, se queda gratamente sorprendido de las normas en materia de seguridad que se están aplicando en las operaciones de transporte.



Un conductor lo primero que tiene que realizar antes de comenzar un viaje es una **verificación del estado del vehículo, comprobando luces, frenos, dirección y estado de los neumáticos.**



La verificación del estado técnico del vehículo, pasa por **comprobar los equipos auxiliares, las condiciones óptimas de seguridad y funcionamiento del mismo.**

Además ha de supervisar que dispone de la documentación reglamentaria, que entre ella aparece el **libro de reclamaciones**, y además de la **dotación reglamentaria de chalecos de seguridad y triángulos de señalización.**

El vehículo además de la verificación de su funcionamiento por parte del conductor para comprobar el correcto funcionamiento de los diferentes elementos del mismo, debe **superar una inspección técnica periódica**, en ella personal cualificado comprueba la mecánica, electricidad y estado general del mismo.

Todo vehículo con la inspección superada tiene que tener un distintivo en forma de pegatina en la luna delantera.

Autoevaluación

En la documentación reglamentaria que ha de llevar a bordo del vehículo el conductor o conductora que presta el servicio de transporte de viajeros ha de encontrarse el libro de reclamaciones.

- Verdadero.
- Falso.

Correcto, muy bien.

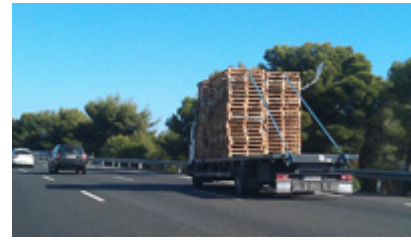
No es correcto, vuelve a leerlo y verás como cambias de opinión.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

7.1.- Distribución de cargas en los vehículos de carretera.

En todo medio de transporte por carretera cuando realices la distribución de la carga tienes que tener presente que la misma la componen los **equipajes y los pasajeros**. Por esta razón, todo conductor o conductora debe estar perfectamente entrenado para cumplir las normas de seguridad.



Con el vehículo en movimiento, **la carga pasa a jugar un papel importante**, porque existen un conjunto de fuerzas que le afectan y que pueden provocar incidentes.

Las fuerzas a considerar son:

- ✓ La **fuerza de la resistencia del aire** (bultos), si la aerodinámica del vehículo empeora con la carga, su resistencia será mayor.
- ✓ **Resistencia al rozamiento**.
- ✓ **Resistencia a la aceleración**, una mayor carga provoca que el vehículo acelere de forma más lenta.
- ✓ **Resistencia al frenado** (desaceleración), una carga mayor provoca que la distancia de frenado aumente.

La carga y descarga de pasajeros en un autobús sigue las siguientes premisas:

- ✓ La subida de los pasajeros tiene que ser lenta y en fila, con las luces del techo y escaleras encendidas si las condiciones lo requieren.
- ✓ No comenzará a moverse el vehículo hasta que todos los pasajeros estén sentados y bien colocados.
- ✓ Al realizar la descarga se debe elegir un área adecuada.
- ✓ Verificar todos los espejos durante la descarga.
- ✓ Indicar a los pasajeros que se alejen suficientemente del lateral del vehículo para facilitar la descarga.

Autoevaluación

Un autobús cargado tiene dos tipos de carga, el equipaje y los pasajeros. ¿Verdadero o falso?

- Verdadero.
- Falso.

Muy bien, has comprendido el concepto.

No es cierto, vuelve a intentarlo.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

8.- La conducción preventiva.

Caso práctico

Fernando convoca a los conductores y conductoras de su empresa, para comentarles que en el curso de formación le han aconsejado que les informe sobre los principios básicos que deben aplicar en la rutina de conducción. A pesar que algunos de ellos acumulan 30 años de servicio sin ningún tipo de incidente, **Fernando** les indica que la autoconfianza es un mal enemigo y que con charlas de este tipo se puede combatir.



Durante el desarrollo del transporte de viajeros, se pueden dar muchas situaciones en las que contar con elementos de seguridad (de diferente tipo) puede ser determinante para salvar la vida.



Desde hace años, **las normas de seguridad son cada vez más estrictas**, y las diferentes administraciones públicas han desarrollado un conjunto de normas para conseguir reducir el número de accidentes.

Una de ellas es la Directiva 2001/85/CEE sobre disposiciones especiales aplicables a los autobuses o el reglamento 107 CEPE/ONU relativo a las homologaciones de vehículos de la categoría M2 y M3 (autobuses).

Junto a estas normativas, los vehículos cuentan cada vez con más dispositivos (y mejor diseñados) que consiguen aumentar la seguridad y evitar situaciones de emergencia.

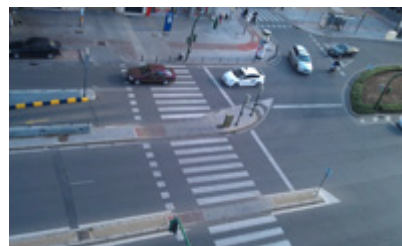
Además de todas estas medidas, en toda conducción segura es importante cumplir la normativa de tráfico, pero sin embargo no es suficiente para evitar los accidentes. En ocasiones te puedes cruzar con conductores inexpertos, distraídos o temerarios, que te involucren en un accidente y aunque tú no seas el culpable del mismo, sufras las consecuencias.

La **conducción preventiva** se puede conseguir añadiendo al estilo de conducir una serie de principios. Así toda **técnica de prevención se basa en tres principios**, para conocerlos pasa el cursor del ratón por encima de los rectángulos de la siguiente animación:

[Resumen textual alternativo](#)

8.1.- La información del entorno de la circulación.

En el momento que comienzas la conducción tienes que tener la mayor concentración posible de forma que toda la información del tráfico que te rodea te permite tomar las mejores decisiones en cada momento.



Las **reglas básicas** para la recogida de información:

- ✓ **Mirar a lo lejos:** como conductor no debes limitarte a mirar al vehículo de delante. Tienes que tener en cuenta que conforme aumenta la velocidad, debes mirar cada vez más lejos.
- ✓ **Mirar a los lados con frecuencia:** el ojo humano en el centro de su visión reacciona muy bien a las diferentes acciones, pero cuando la visión es periférica su reacción es menor. Por esta razón, debes contemplar los eventos laterales y tener claro que tu reacción es menor.
- ✓ **Mirar por los retrovisores regularmente:** el juego de espejos de un vehículo te permite dominar un espacio alrededor del mismo. La frecuencia de mirada de los espejos varía dependiendo del tipo de vía, así en una zona urbana la frecuencia mínima debe ser de 5 a 10 segundos, mientras en una autovía se aconseja cada 10 a 15 segundos.
- ✓ **Girar la cabeza para controlar el ángulo muerto:** los espejos retrovisores en los vehículos tienen un ángulo muerto en su visión que puede ser causante de incidentes. Ante cualquier desplazamiento lateral se tiene que girar la cabeza unos 45 grados como máximo.
- ✓ **Desconfiar de los demás conductores:** un conductor reacciona más rápido ante una acción esperada que ante algo que le sorprenda. Por tanto, un conductor o conductora ante las diferentes circunstancias que puedan hacerle prever o sospechar un comportamiento inadecuado y peligroso por parte de otro usuario de la vía se debe poner en el peor de los casos, y estar preparado para actuar ante ese comportamiento, de esta forma siempre reaccionará más rápido y podrá tener más opciones de evitar el peligro.
- ✓ **Adaptar la velocidad a las circunstancias:** la velocidad adecuada a la vía por la que circulemos, el estado de los neumáticos, las condiciones climáticas (lluvia, nieve,...), la luminosidad de la vía (noche, día, luz artificial), el estado de cansancio del conductor tienen que limitar la velocidad y adaptarla a cada circunstancia.
- ✓ **Estar preparado para actuar:** ante situaciones previsibles hay que prepararse y ganar décimas de segundo de reacción, colocando manos o pies previamente en la posición de actuación.
- ✓ **Hacerse ver y entender:** toda maniobra que realice el conductor por simple que sea debe ser señalizada para que otros conductores lo puedan tener en cuenta. Los demás conductores y conductoras deben saber que acción pretendemos hacer.

Autoevaluación

Un conductor o conductora puede ahorrarse la señalización de las maniobras simples si no es necesario que los otros conductores las tengan en cuenta.

- Verdadero.
- Falso.

No es correcto, intenta volver a leer la cuestión.

Correcto. Efectivamente, no es cierto, toda maniobra por simple que sea ha de señalizarse a los demás conductores.

Solución

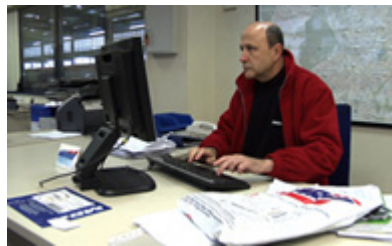
1. Incorrecto
2. Opción correcta

9.- Procedimientos de actuación en caso de accidente.

Caso práctico

Los conductores y conductoras tienen claro el protocolo de actuación en caso de accidente. En las oficinas también saben qué hacer en caso de recibir una llamada de algún chófer por un accidente. **Carlos** es la persona encargada de tratar y resolver las incidencias en carretera comunicadas por los conductores y conductoras.

Fernando y María se sienten tranquilos por en caso de accidente su empresa sabe como reaccionar.



En el apartado anterior has conocido las medidas preventivas que debe tomar el conductor, en este apartado conocerás el protocolo de actuación en el caso de accidente con un vehículo con pasajeros.

En el instante después de producirse el accidente tienes que **evaluar la situación** y comprobar dónde y en qué posición ha quedado el vehículo, si está volcado en una autovía, si ha quedado al borde de un precipicio, si se encuentra rodeado de agua por haber caído a algún pantano, río, etcétera y puede que pronto comience a

entrar agua en el interior del habitáculo, si ha sufrido un golpe fuerte en el tanque de combustible y estaba recién llenado existiendo riesgo de explosión o incendio, si tras el accidente se ha quedado volcado o parado invadiendo una vía de ferrocarril o una autopista, etcétera. Es muy importante la reacción inmediata al accidente y para ello es fundamental **obtener la máxima información de la situación** en la que se encuentran el **vehículo y los pasajeros** inmediatamente después del accidente y poder así analizar los siguientes riesgos:

- ✔ Riesgo de inundación.
- ✔ Riesgo de despeñamiento.



- ✓ Riesgo de incendio.
- ✓ Riesgo por inmovilización sobre la vía del tren o sobre un puente móvil.

El protocolo de actuación para realizar la **evacuación de pasajeros** en caso de accidente es el siguiente:

- ✓ Conectar las luces de emergencia.
- ✓ Detener el vehículo en una zona segura.
- ✓ Apertura de las puertas, según la emergencia.
- ✓ Informar a los pasajeros que se sitúen a una distancia de 200 metros de la calzada y del arcén.
- ✓ Vigilar la evacuación de los niños, personas mayores y discapacitados.
- ✓ Crear un clima que fomente la calma y el orden.
- ✓ Comprobar que no que ninguna persona en el interior del vehículo.
- ✓ Colocación de los dispositivos de peligro que indiquen a otros vehículos la situación de peligro.
- ✓ Llamar al teléfono de emergencia.
- ✓ Informar a la centralita de la compañía.

Las **normas que deberemos seguir si se produce un accidente** son:

- ✓ Detenernos en cuanto nos sea posible sin crear un peligro para la circulación.
- ✓ Esforzarse para mantener y reestablecer la seguridad de la circulación en el lugar del accidente.
- ✓ Si nos lo pidieran otras personas implicadas, identificarnos.
- ✓ Cuando haya heridos o personas fallecidas, evitar siempre que no se ponga en grave peligro la seguridad de la circulación, la modificación del estado de las cosas y la desaparición de las huellas o circunstancias que pudieran ser útiles para la determinación de la responsabilidad.
- ✓ Dar cuenta a la autoridad o a sus agentes, y si hubiera heridos o fallecidos, permanecer o volver al lugar del accidente hasta la llegada de la autoridad competente.
- ✓ Se podrá abandonar el lugar del accidente para prestar auxilio o atender a los heridos o cuando nos hubieran autorizado.
- ✓ En caso de accidente, cualquier usuario de la vía podrá ser requerido por la autoridad o sus agentes para someterse a las pruebas de alcoholemia.

10.- Procedimientos para evitar la repetición de accidentes o infracciones graves.

Caso práctico

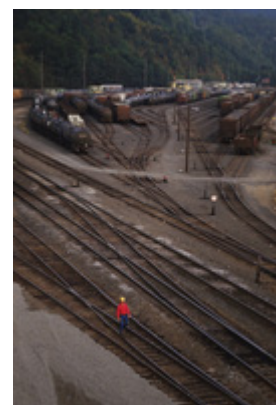
Fernando redacta una serie de normas pensando en las causas que provocan los accidentes, los procedimientos de actuación redactados se los enseña a **María**, ella está de acuerdo.

Fernando imprime el texto, lo plastifica y lo introduce en todas las documentaciones de los vehículos, de forma que los conductores lo tengan continuamente delante.



Antes de establecer los procedimientos para evitar la repetición de accidentes o infracciones graves debes conocer que las **principales causas de accidente** son:

- ✓ Exceso de confianza en el conductor.
- ✓ Conductores desinformados.
- ✓ Demasiada comodidad en los vehículos.
- ✓ Velocidad inadecuada o excesiva.
- ✓ Ingestión de alcohol, drogas o medicamentos.
- ✓ Mal estado del vehículo: frenos, neumáticos, vehículos muy antiguos, etcétera.
- ✓ Deficiencia en las vías de tránsito del vehículo.
- ✓ Falta de visibilidad por condiciones meteorológicas adversas: lluvia, niebla, etc.
- ✓ Deficiencias en las capacidades o aptitudes de los conductores y conductoras de los vehículos.



- ✓ No utilización de cinturones de seguridad o utilización inadecuada de los mismos.
- ✓ Falta de atención del conductor o de sus ocupantes al subir o bajar del vehículo.

Los diferentes **procedimientos para evitar la repetición de accidentes o infracciones graves**, se centran en las causas de los accidentes y dependiendo de estas se desarrollan los siguientes:

- ✓ Respetar la **velocidad máxima** permitida en cada vía por las que se transita.
- ✓ No ingestión de **alcohol, drogas o medicamentos** mientras la conducción del vehículo.
- ✓ Comprobar que el vehículo se encuentra en **buen estado**.
- ✓ Hacer un uso correcto de los **elementos de protección**, incluyendo el cinturón de seguridad.
- ✓ Instalar sistemas de **telefonía de manos libres**.
- ✓ El **puesto del conductor** debe ser lo más **ergonómico** posible para que pueda ejercer su labor con comodidad.
- ✓ Los **ajustes del asiento y del volante** deben tener posiciones cómodas y ergonómicas para brazos, piernas y tronco.
- ✓ **Ajuste y uso adecuado de los espejos retrovisores** del vehículo.
- ✓ **Señalizar la zona** del accidente o avería con los triángulos de seguridad.
- ✓ Usar **chalecos reflectantes** para ser visible por el resto de vehículos.
- ✓ Organización racional de las **jornadas de trabajo** de los conductores.
- ✓ **Control de los menores** para que no se levanten y molesten al conductor.
- ✓ En la conducción, **mantener la distancia de seguridad** con los vehículos que nos preceden.
- ✓ Con **visibilidad reducida**, que nos impida realizar una conducción segura, tendrás que detener el vehículo en un lugar apropiado y no comenzar el viaje hasta que se produzca una mejoría.
- ✓ Utilización correcta del **alumbrado**. Uso de luces de corto alcance con lluvia, de largo alcance por la noche y cuando no tengamos la posibilidad de deslumbrar a nadie, luces antiniebla.
- ✓ Ante **rachas de viento fuerte**, mantendrás con firmeza el volante del vehículo sin dar volantazos bruscos.

Autoevaluación

La excesiva comodidad en el vehículo puede ser un motivo de accidente.

- Verdadero.
- Falso.

Correcto, la excesiva comodidad no es recomendable.









Incorrecto, vuelve a intentarlo.





Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

Anexo.- Licencias de recursos.

Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	Datos del recurso (2)
	Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial para Plataformas Públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. CD233.		Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial para Plataformas Públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43.
	Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial para Plataformas Públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. CD233.		Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial para Plataformas Públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43.
	Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial para Plataformas Públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V53.		Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial para Plataformas Públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V983.
	Autoría: Photodisc. Licencia: Uso Educativo no comercial para Plataformas Públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V07.		Autoría: Photodisc. Licencia: Uso Educativo no comercial para Plataformas Públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V07.

	<p>Autoría: Photodisc. Licencia: Uso Educativo no comercial para Plataformas Públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V07.</p>		<p>Autoría: Photodisc. Licencia: Uso Educativo no comercial para Plataformas Públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V07.</p>
	<p>Autoría: Photodisc. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD_Num. V07.</p>		<p>Autoría: Photodisc. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD_Num. V07.</p>