

# MODULO B1-C1

## ESPECIFICO AUTOMOVILES

- Adelantamiento a usuarios vulnerables
- Sistemas de retención infantil.
- Procedimientos técnicos:
- Nomenclatura rural y urbana:
- Terminales o áreas asimilables
- Normativa de convivencia
- Normativa de calidad del servicio
- Protocolo del servicio: tipología del servicio, tipología de usuarios





## Adelantamiento a usuarios vulnerables

### Objetivos de Aprendizaje:

- Reconoce los mecanismos y factores que permiten proteger la vida y la integridad de las personas al momento de transitar.
- Identifica las medidas de seguridad al momento de adelantar a usuarios vulnerables para prevenir incidentes de tránsito.

**Ser:** El aspirante toma conciencia de transitar responsablemente frente a los usuarios que son vulnerables en la vía

**Saber:** El aspirante conoce las medidas de seguridad que debe tener en cuenta al momento de adelantar a usuarios vulnerables

**Hacer:** El aspirante analiza las medidas de seguridad para movilizarse de forma adecuada frente a los usuarios vulnerables



Los adelantamientos a usuarios vulnerables son aquellos que se realizan a ciclos, ciclomotores, peatones, animales, vehículos de tracción animal y animales.

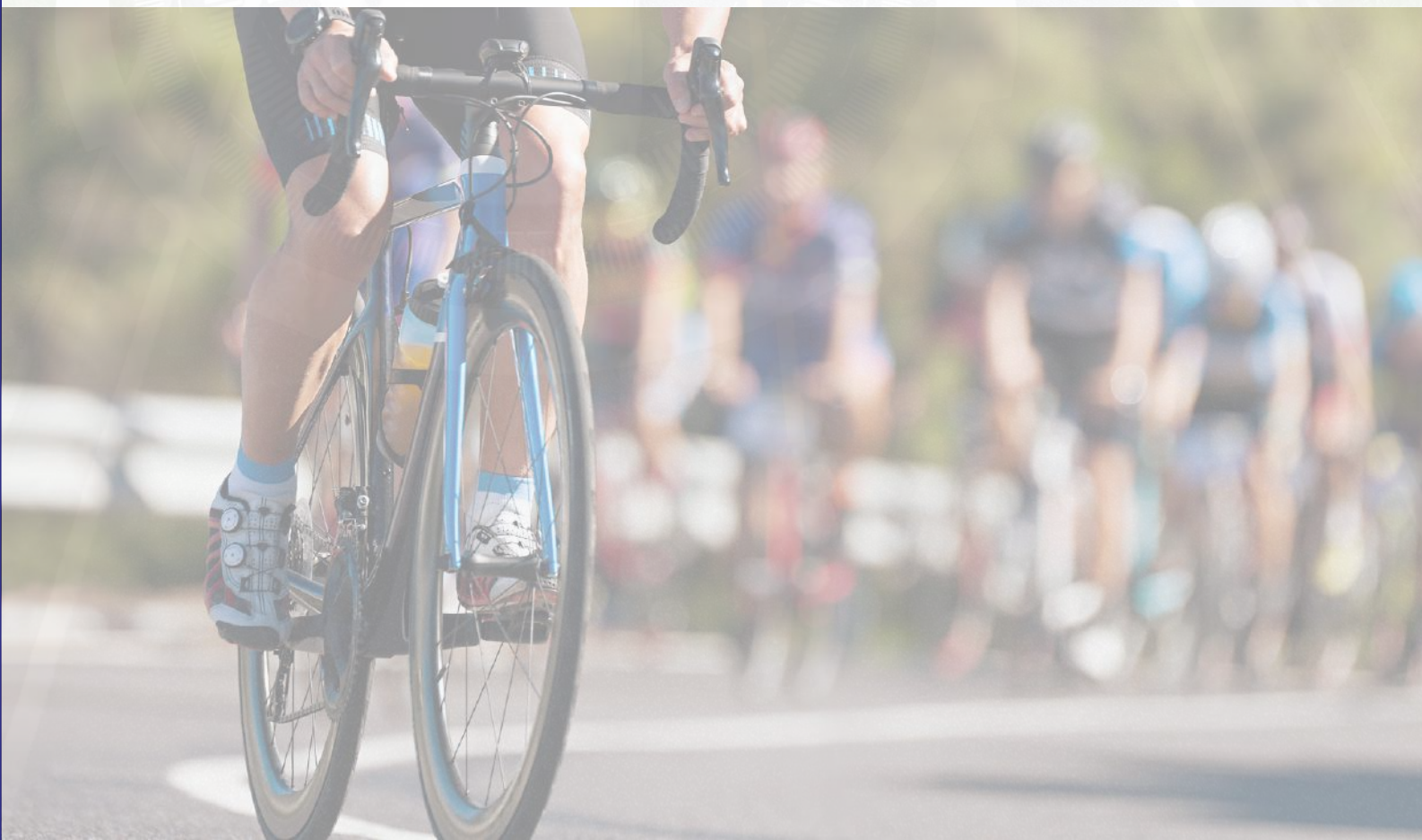
Debido a la fragilidad de estos usuarios de la vía rigen unas normas especiales a la hora de adelantarlos. Para realizar esta maniobra es necesario dejar un margen lateral de seguridad de 1,5 metros y para asegurarnos de ello se permite, previas comprobaciones de que no existe peligro, adelantar en los lugares donde está prohibido pisando la línea continua.

Carla era una conductora experimentada que recorría las carreteras rurales de su ciudad a diario para llegar a su trabajo. Un día, mientras manejaba, notó que un grupo de ciclistas estaba compartiendo la carretera con ella. Eran un equipo de ciclismo de montaña que disfrutaba de un recorrido matutino.

Carla era consciente de la importancia de adelantar con seguridad a los usuarios vulnerables en la carretera, como ciclistas y peatones. Decidió reducir la velocidad y esperar a que se presentara una oportunidad segura para adelantar al grupo de ciclistas. Sin embargo, detrás de ella, un conductor impaciente comenzó a tocar la bocina y a presionarla para que acelerara y los rebasara.

Carla se sintió presionada, pero se mantuvo firme en su decisión de esperar el momento adecuado. Finalmente, encontró una recta amplia y sin tráfico en sentido contrario, indicó con anticipación su cambio de carril y pasó cuidadosamente al grupo de ciclistas, dejando suficiente espacio.

Después de adelantar con seguridad, el conductor impaciente la rebasó de manera arriesgada y se alejó rápidamente. Poco después, Carla llegó a su trabajo y, mientras reflexionaba sobre la experiencia, se dio cuenta de que había tomado la decisión correcta al priorizar la seguridad de los ciclistas en la carretera.





¿Qué hizo Carla cuando se encontró con el grupo de ciclistas en la carretera y por qué?

[Empty orange response box]

¿Por qué es importante adelantar a usuarios vulnerables en la carretera de manera segura y con cuidado?

[Empty orange response box]

¿Cómo reaccionó el conductor impaciente detrás de Carla y cuál fue el riesgo de su comportamiento?

[Empty orange response box]

¿Qué medidas de seguridad deben tomar los conductores al adelantar a ciclistas u otros usuarios vulnerables en la carretera?

[Empty orange response box]

¿Qué lecciones podemos aprender de esta historia sobre la importancia del respeto y la seguridad al compartir la carretera con usuarios vulnerables?

[Empty orange response box]

- **Verdadero o Falso: Adelantar a ciclistas u otros usuarios vulnerables en una curva es seguro, siempre y cuando se haga con precaución.**
- **Verdadero o Falso: Es importante mantener una distancia segura al adelantar a ciclistas o peatones para evitar posibles colisiones.**
- **Verdadero o Falso: Si un conductor detrás de ti te presiona para que adelantes a un usuario vulnerable, debes ceder a la presión y hacerlo de inmediato para evitar retrasos en el tráfico.**
- **Verdadero o Falso: Señalizar con anticipación antes de adelantar a un ciclista o peatón es importante para que otros conductores estén al tanto de tus intenciones.**
- **Verdadero o Falso: La seguridad al adelantar a usuarios vulnerables en la carretera es una responsabilidad compartida entre todos los conductores y debe priorizarse sobre la impaciencia.**





## Sistemas de retención infantil.

### Objetivos de Aprendizaje:

- Reconoce los mecanismos y factores que permiten proteger la vida y la integridad de las personas al momento de transitar.
- Identifica las medidas de seguridad al momento de adelantar a usuarios vulnerables para prevenir incidentes de tránsito.

**Ser:** El aspirante toma conciencia de transitar responsablemente frente a los usuarios que son vulnerables en la vía

**Saber:** El aspirante conoce las medidas de seguridad que debe tener en cuenta al momento de adelantar a usuarios vulnerables

**Hacer:** El aspirante analiza las medidas de seguridad para movilizarse de forma adecuada frente a los usuarios vulnerables



Los sistemas de retención infantil son dispositivos diseñados para garantizar la seguridad de los niños mientras viajan en automóviles. Incluyen asientos de seguridad, sillas elevadoras y cojines elevadores, diseñados para adaptarse a las edades y tamaños específicos de los niños, asegurándolos adecuadamente y reduciendo el riesgo de lesiones en caso de un accidente de tráfico.

Lucas era un padre joven que siempre había sido muy consciente de la seguridad de su hijo, Mateo. Cuando Mateo cumplió dos años, Lucas decidió que era hora de cambiar su asiento infantil por uno diseñado específicamente para niños más grandes. Sabía que los sistemas de retención infantil eran esenciales para proteger a los niños en caso de accidente.

Lucas investigó a fondo sobre los diferentes tipos de sistemas de retención infantil disponibles y eligió uno que cumplía con los estándares de seguridad más estrictos. Aseguró el asiento en la parte trasera de su automóvil siguiendo las instrucciones del fabricante y probándolo varias veces para asegurarse de que estuviera bien ajustado.

Sin embargo, Lucas sabía que la instalación del asiento no era suficiente. También debía asegurarse de que Mateo estuviera correctamente abrochado en el asiento cada vez que salieran en el automóvil. Le explicó a su hijo la importancia de estar seguro y siempre abrocharse el cinturón de seguridad en su asiento especial.

Durante sus viajes, Lucas y Mateo se convirtieron en un equipo de seguridad. Antes de arrancar, siempre se aseguraban de que el asiento infantil estuviera bien sujeto, y Mateo estaba abrochado correctamente. Lucas siempre se tomaba el tiempo necesario para verificar que todo estuviera en orden antes de poner en marcha el automóvil.

Un día, mientras estaban en la carretera, Lucas y Mateo fueron testigos de un accidente automovilístico que involucraba a una familia que no había utilizado adecuadamente un sistema de retención infantil. El incidente les recordó la importancia de su propia precaución y seguridad en la carretera.

Lucas y Mateo continuaron su viaje, agradecidos por haber tomado medidas para garantizar la seguridad de Mateo. Sabían que, al hacerlo, estaban protegiendo la vida y el bienestar de su hijo en cada viaje que emprendían juntos.

¿Por qué Lucas decidió cambiar el asiento infantil de su hijo Mateo?

¿Qué precauciones tomó Lucas al elegir y asegurar el nuevo sistema de retención infantil en su automóvil?

¿Por qué es importante asegurarse de que un niño esté correctamente abrochado en un asiento de seguridad infantil?

¿Cómo se convirtieron Lucas y Mateo en un equipo de seguridad durante sus viajes en automóvil?

¿Qué les recordó el accidente automovilístico que presenciaron durante uno de sus viajes?



## Actividad en Grupo

- **Formación de Grupos:** Divide a los alumnos en grupos y asigna a cada grupo uno de los grupos de sistemas de retención infantil (por ejemplo, Grupo 0+, Grupo 1, Grupo 2/3, etc.). Asegúrate de que cada grupo tenga acceso a una computadora o dispositivo con conexión a internet.
- **Investigación:** Cada grupo debe investigar sobre su grupo de sistemas de retención infantil asignado, incluyendo la edad y el peso recomendados. Además, deben investigar en qué consiste el sistema ISOFIX y cómo se utiliza para asegurar los sistemas de retención infantil en el automóvil.
- **Búsqueda de Videos:** Cada grupo debe encontrar un video relacionado con su tema. Puede ser un video instructivo sobre cómo instalar un asiento de seguridad para niños utilizando el sistema ISOFIX, o un video que explique las características y la importancia de su grupo de sistemas de retención infantil.
- **Preparación de la Presentación:** Cada grupo preparará una breve presentación que incluirá:
  - Una introducción a su grupo de sistemas de retención infantil asignado.
  - Edad y peso recomendados para su categoría.
  - Información sobre el sistema ISOFIX y cómo se utiliza.
  - La reproducción del video seleccionado.
  - Conclusión resaltando la importancia de la seguridad infantil en el automóvil.
- **Exposición en Clase:** En el día asignado, cada grupo presentará su investigación ante la clase. Deben utilizar el proyector o pantalla para mostrar el video y explicar los puntos clave de su investigación.
- **Discusión en Grupo:** Después de cada presentación, abre un espacio para preguntas y discusión. Los demás grupos y el profesor pueden hacer preguntas y comentar sobre lo aprendido.
- **Resumen y Reflexión:** Al final de todas las presentaciones, resalta la importancia de utilizar sistemas de retención infantil adecuados y de instalarlos correctamente utilizando el sistema ISOFIX cuando esté disponible.



**Procedimientos técnicos: protocolos de conservación y limpieza, protocolos de comunicación, protocolos de presentación personal, sistemas de calefacción y confort, manual operativo para terminales, procedimiento de abordaje y descenso de pasajeros, protocolos de seguridad y riesgo público**

### **Objetivos de Aprendizaje:**

- Resalta la importancia de respetar las normas de movilidad de forma autónoma y asumidas como un acuerdo social que procura el mayor bien para las personas.
- Define los procedimientos técnicos y protocolos que debe tener en cuenta para prestar un servicio de calidad.

**Ser:** El aspirante asume el compromiso de cumplir con los procedimientos técnicos para prestar un servicio de calidad.

**Saber:** El aspirante enlista los procedimientos técnicos y protocolos de conservación y limpieza, comunicación y presentación personal.

**Hacer:** El aspirante comprende la importancia de cumplir con los protocolos y procedimientos técnicos para ofrecer un buen servicio

Los procedimientos técnicos engloban una serie de protocolos esenciales en diversas áreas, como la conservación y limpieza, comunicación, presentación personal y seguridad en diferentes contextos. Esto incluye la gestión de sistemas de calefacción y confort, así como la creación de manuales operativos para terminales. Además, abarca los procedimientos para el abordaje y descenso de pasajeros en transporte público y establece protocolos rigurosos de seguridad y gestión de riesgos públicos. Estos procesos aseguran un funcionamiento eficiente y seguro en diversas situaciones y entornos.

**Protocolos de conservación y limpieza:** Atendiendo las indicaciones del Ministerio de Salud, los conductores de servicio público deben desarrollar las siguientes actividades

Antes y finalizado el recorrido, abrir las puertas y ventanas del vehículo para permitir que se ventile durante varios minutos.

Retirar del vehículo elementos susceptibles de contaminación, como alfombras, tapetes, forros de sillas acolchonados, bayetillas o toallas de tela de uso permanente, protectores de cabrillas o volantes, barra de cambios o consolas acolchadas de tela o textiles con fibras de difícil lavado, entre otros que puedan contener material particulado.

Asear el vehículo con agua y jabón y desinfectar con regularidad todas las superficies y partes del vehículo donde tenga mayor contacto, tanto él como los demás ocupantes. Usar guantes en el procedimiento.

Vigilar durante el recorrido, que no se ensucie o contamine el vehículo. Tomar inmediatas y pertinentes medidas.

Atender las medidas de bioseguridad establecidas por el gobierno nacional y/o local.

**Protocolos de comunicación:** Evitar el contacto cercano con otras personas. Utilizar los elementos de comunicación adecuados y en el momento oportuno. Brindar información autorizada, de manera clara y precisa. Ser asertivo en la comunicación. Mantener permanentemente los equipos desinfectados.

**Protocolos de presentación personal:** Siempre darse a conocer por parte de los pasajeros. Utilizar el uniforme de manera apropiada, asendada y libre de todo factor que lo pueda hacer deslucir. Ser moderado en el uso de perfumes y colonias. El aseo personal es vital para generar una imagen natural y disciplinada.

**Sistemas de calefacción y confort:** Contar con sistemas de climatización que combinen la calefacción, la temperatura exterior y el aire acondicionado de forma automática con el fin de mantener la temperatura constante.

Igualmente, contar con dispositivos para graduar de forma manual la temperatura del vehículo por zonas. Estos sistemas deben brindar mayor comodidad y bienestar a todos los ocupantes del vehículo. Vigilar que todo esté funcionando acorde a las necesidades del pasajero y/o carga. Saber utilizar y ubicar los cuadros de instrumentos. Tener claro que se debe hacer en caso de una contingencia o emergencia.

**Manual operativo para terminales:** El Decreto 2762 de 2001, exige a las terminales elaborar y aplicar su propio manual operativo, de conformidad con las disposiciones vigentes o las que se expidan para tal fin. La idea es que se logre una efectiva y eficaz operación.

El manual es una herramienta administrativa y jurídica que permite, de una parte, hacer cumplir lo señalado en la Ley, y de otra, lograr un servicio de excelente calidad, es decir que se cumplan los requisitos establecidos. Las empresas tienen prohibido, entre otras, «la utilización de las áreas operacionales por un tiempo mayor a lo establecido en el correspondiente manual operativo» y «realizar actividades diferentes a las establecidas y definidas por el manual operativo para cada área»

Este decreto señala que «a las empresas de transporte terrestre de pasajeros, usuarias de los terminales de transporte que incumplan con las obligaciones o incurran en las prohibiciones previstas en el presente decreto y en el **manual operativo** de cada terminal, les serán aplicadas las sanciones de amonestación escrita o multas que oscilan entre 1 y 5 salarios mínimos legales mensuales vigentes»

Todos debemos colaborar para que el manual operativo se desarrolle con éxito, en aras de lograr que la terminal de transporte se convierta en un sitio útil, acogedor y seguro.

**Estaciones o áreas asimilables:** En las terminales de transporte podríamos encontrar estaciones de servicio, las cuales prestan el servicio de suministro de combustibles, lubricantes, accesorios, lavado de vehículos, monta-llantas y taller de mecánica automotriz y demás servicios tendientes a satisfacer las necesidades operativas de los vehículos.

En ellas, debemos respetar los procedimientos operativos para la seguridad y comodidad de todos.

Procedimiento de abordaje y descenso de pasajeros: El abordaje, dentro de las terminales de transporte, comprende: i) la sala de espera, que es donde se ubican y se alistan únicamente los pasajeros, quienes acreditan su calidad con la presentación del tiquete de viaje y ii) Parqueadero de regulación, destinado al parqueo transitorio de los vehículos que se encuentran próximos a iniciar la operación de salida en origen y/o como área de regulación para el abordaje de pasajeros.

El conductor podrá dirigirse con su vehículo a la plataforma de ascenso de pasajeros, previo pago de tasa de uso y de la prueba de alcoholemia. También, existen las plataformas de descenso de pasajeros que llegan a las instalaciones de la terminal. En época de alta temporada, se habilitan pistas auxiliares.

En las terminales de transporte también vamos a encontrar la zona de ascenso y descenso de pasajeros al servicio de transporte público individual de pasajeros (Taxi) y también tiene su procedimiento para conductores y pasajeros. Igualmente para el transporte público colectivo urbano. Los conductores deben respetar y hacer respetar todos los procedimientos establecidos en el Manual Operativo de cada terminal. Para ello, deben tenerlo a la mano. Tener presente que en épocas de alta temporada se pueden presentar modificaciones en los procedimientos. Todo en aras de facilitar la convivencia, la seguridad y ambiente sano.

Algo muy importante, los conductores no deben permitir ni incentivar el abordaje o descenso de pasajeros de los vehículos en sitios no autorizados. En cuanto al servicio público urbano colectivo de pasajeros, existen los paraderos oficialmente autorizados y que son los que se deben utilizar para el abordaje y descenso de los pasajeros.

El conductor de servicio público debe tener claro que el CNTT claramente establece normas de comportamiento y en caso de no ser acatadas, el conductor puede ser objeto de un comparendo de tránsito.

Clara era una joven que vivía en una gran ciudad llamada Armenia.

Un día, decidió emprender un viaje en autobús para visitar a su abuela en otra ciudad. A medida que se preparaba para el viaje, se dio cuenta de que había muchas medidas y protocolos que debía seguir para garantizar su seguridad y la de los demás pasajeros.

Primero, Clara se aseguró de que su mochila estuviera limpia y libre de elementos susceptibles de contaminación.

Al llegar a la terminal de autobuses, Clara notó que había señales que indicaban las medidas de bioseguridad establecidas por el gobierno local. Mantuvo una distancia adecuada con otras personas y evitó el contacto cercano.

Cuando subió al autobús, el conductor la recibió amablemente y le indicó dónde podía sentarse. Clara notó que el conductor llevaba guantes y que todas las superficies del autobús estaban limpias y desinfectadas. Durante el viaje, Clara se sintió cómoda gracias a los sistemas de calefacción y aire acondicionado que mantenían la temperatura agradable en el interior del vehículo. También notó que había una pantalla en la parte delantera que mostraba información importante sobre el viaje.

Al llegar a su destino, Clara se percató de que había un procedimiento de abordaje y descenso de pasajeros organizado en la terminal. Siguió las indicaciones y se dirigió a la plataforma de ascenso de pasajeros, donde abordó el autobús que la llevaría de regreso a Armenia.

Al finalizar su viaje, Clara reflexionó sobre la importancia de seguir los protocolos de transporte para garantizar la seguridad de todos. Se sintió agradecida por la atención a los detalles y la disciplina de los conductores y el personal de las terminales, que contribuyeron a hacer su viaje seguro y cómodo.

¿Qué medidas tomó Clara antes de su viaje para cumplir con los protocolos de conservación y limpieza?

[Yellow response box]

¿Qué señales encontró Clara en la terminal de autobuses y por qué eran importantes?

[Yellow response box]

¿Cómo se sintió Clara durante el viaje gracias a los sistemas de calefacción y aire acondicionado?

[Yellow response box]

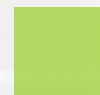
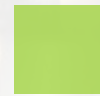
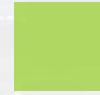
¿Qué procedimiento siguió Clara al llegar a la terminal de autobuses en su destino?

[Yellow response box]

¿Qué procedimiento siguió Clara al llegar a la terminal de autobuses en su destino?

[Yellow response box]

- **(V/F) Según los protocolos de conservación y limpieza, los conductores de servicio público deben abrir las puertas y ventanas del vehículo antes y después de cada recorrido para permitir la ventilación.**
- **(V/F) En los protocolos de comunicación, se enfatiza la importancia de evitar el contacto cercano con otras personas para reducir el riesgo de contagio.**
- **(V/F) Los protocolos de presentación personal sugieren que se debe usar una cantidad excesiva de perfumes y colonias para mantener una buena imagen.**
- **(V/F) Los sistemas de calefacción y confort en los vehículos deben mantener la temperatura constante de manera automática, sin posibilidad de ajuste manual.**
- **(V/F) El Manual Operativo para Terminales es una herramienta administrativa y jurídica que no tiene impacto en la calidad de los servicios de transporte y no se requiere su cumplimiento.**







## Nomenclatura rural y urbana: mapas viales, rutas urbanas, rutas nacionales, vías principales, secundarias y auxiliares.

### Objetivos de Aprendizaje:

- Promueve acciones que facilitan su movilidad en la vía teniendo en cuenta las señales externa e internas y de conducir en atención a la señalética.
- Identifica la nomenclatura, vías y rutas de su contexto para transitar de forma idónea.

**Ser:** El aspirante asume un buen comportamiento por las diferentes vías y rutas que conforman su entorno

**Saber:** El aspirante reconoce las rutas nacionales y las vías principales, secundarias y auxiliares de su ciudad

**Hacer:** El aspirante indaga sobre la nomenclatura rural y urbana para movilizarse de forma adecuada por las mismas



La nomenclatura rural y urbana se refiere a la asignación de nombres y números en mapas viales que identifican rutas urbanas, rutas nacionales, vías principales, secundarias y auxiliares para facilitar la orientación y la organización en áreas urbanas y rurales.

Había una vez un joven llamado Marco que comenzó a trabajar como conductor de un taxi en la bulliciosa Ciudad de las Calles. Esta ciudad era famosa por su intrincada red de calles, carreras, transversales y avenidas. Marco era un chico amable y apasionado por su trabajo, pero pronto se dio cuenta de que se estaba perdiendo constantemente.

Cada día, los pasajeros le pedían que los llevara a lugares que nunca antes había escuchado, y se sentía cada vez más frustrado al depender de su GPS. Un día, uno de sus clientes habituales, un hombre mayor llamado Don Luis, notó la frustración de Marco y decidió ayudarlo.

Don Luis era un residente de toda la vida de la Ciudad de las Calles y conocía cada rincón de la ciudad. Comenzó a enseñarle a Marco los secretos de la nomenclatura urbana. Le explicó que la ciudad estaba dividida en cuadrantes y que las calles y avenidas estaban numeradas de manera lógica.

Con paciencia, Don Luis le mostró cómo las calles iban de este a oeste, mientras que las carreras se extendían de norte a sur. Las transversales conectaban las calles y carreras, y las avenidas principales cruzaban la ciudad de un lado a otro. Don Luis también le contó anécdotas divertidas sobre la historia de la ciudad y cómo algunas de las calles habían recibido sus nombres.

Marco se sumergió en su nueva lección y comenzó a aprender la nomenclatura urbana con entusiasmo. Pronto, pudo abandonar su dependencia del GPS y navegar por la ciudad con confianza. Sus pasajeros notaron la diferencia y elogiaron su conocimiento de las calles.

Al final, Marco no solo se convirtió en un conductor de taxi experto, sino que también se enamoró de su ciudad aún más gracias a su comprensión de su nomenclatura urbana.

¿Cuál fue el problema que enfrentó Marco como conductor de taxi en la Ciudad de las Calles?

¿Quién lo ayudó a resolver su problema y cómo lo hizo?

¿Qué lecciones aprendió Marco sobre la nomenclatura urbana de la ciudad?

¿Cómo cambió la vida de Marco después de aprender sobre la nomenclatura urbana?

¿Por qué es importante conocer la nomenclatura urbana de una ciudad para profesionales como conductores de taxi?

- (Verdadero/Falso) La nomenclatura urbana se refiere únicamente a la asignación de nombres y números en áreas urbanas, mientras que la nomenclatura rural se aplica solo en áreas rurales.
- (Verdadero/Falso) Las rutas urbanas generalmente se designan con números, mientras que las rutas nacionales se identifican con nombres.
- (Verdadero/Falso) Las vías principales son carreteras de alto tráfico que conectan ciudades importantes, mientras que las secundarias son caminos menos transitados que conectan áreas locales.
- (Verdadero/Falso) Las vías auxiliares son carreteras que se utilizan exclusivamente para el transporte de mercancías y no están abiertas al tráfico de pasajeros.
- (Verdadero/Falso) La nomenclatura urbana y rural en los mapas viales ayuda a las personas a ubicar y orientarse en un área determinada de manera organizada y eficiente.





**Terminales o áreas asimilables:**  
**tipología, definición, áreas de operación,**  
**procedimientos operativos, servicios a**  
**transportadores.**

**Objetivos de Aprendizaje:**

- Promueve acciones que facilitan su movilidad en la vía teniendo en cuenta las señales externa e internas y de conducir en atención a la señalética.
- Comprende aspectos generales relacionados con las terminales y su operación para prestar un servicio de calidad.

**Ser:** El aspirante asume un buen comportamiento en las terminales de transporte para prestar un buen servicio

**Saber:** El aspirante conoce aspectos generales relacionados con las terminales de transporte

**Hacer:** El aspirante comprende el funcionamiento y operación de las terminales de transporte



Las terminales o áreas asimilables se refieren a infraestructuras diseñadas para facilitar la operación de servicios de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera. Estas instalaciones varían en tipología y tamaño, pero su propósito común es servir como puntos de concentración y distribución de viajeros, vehículos y servicios relacionados.

Su definición abarca áreas de operación que incluyen plataformas de embarque y desembarque, estacionamientos, taquillas, y zonas de servicios. Los procedimientos operativos regulan las actividades dentro de estas instalaciones para garantizar la eficiencia y seguridad de la operación del transporte. Además, las terminales ofrecen servicios a transportadores, como el despacho de vehículos y la recaudación de tasas de uso.

Había una vez una ciudad llamada Ciudad Esperanza, que se caracterizaba por su hermoso paisaje montañoso y su ambiente acogedor. Sin embargo, había un problema en la ciudad que estaba afectando la movilidad y la seguridad de los pasajeros: la Terminal de Transporte de la ciudad no estaba funcionando como debía.

La Terminal de Transporte de Ciudad Esperanza solía ser un lugar lleno de vida y actividad, donde los viajeros podían acceder a una variedad de servicios y rutas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera. Pero con el tiempo, la terminal había perdido su brillo. Las instalaciones estaban deterioradas, las áreas de operación estaban desorganizadas y sucias, y los procedimientos operativos eran caóticos.

La situación llegó a un punto crítico cuando un importante medio de comunicación local emitió un reportaje sobre la mala gestión de la terminal. La noticia se extendió rápidamente por la ciudad, y los pasajeros comenzaron a quejarse de las condiciones de la terminal y de los servicios de transporte.

El alcalde de Ciudad Esperanza, Juan Rodríguez, decidió tomar medidas inmediatas. Convocó a una reunión con representantes de la terminal, las empresas de transporte y la comunidad para abordar la situación. En la reunión se discutieron los problemas en detalle, y quedó claro que la terminal necesitaba una renovación completa.

Se formó un equipo de trabajo con expertos en terminales de transporte, arquitectos y representantes de las empresas de transporte. Juntos, desarrollaron un plan integral para revitalizar la terminal. Se comprometieron a mejorar las áreas de operación, establecer procedimientos operativos eficientes y ofrecer servicios de alta calidad a los transportadores y pasajeros.

¿Cuáles eran los problemas que enfrentaba la Terminal de Transporte de Ciudad Esperanza al principio de la historia?

¿Quién convocó a la reunión para abordar la situación de la terminal y quiénes participaron en ella?

¿Qué medidas se tomaron para revitalizar la terminal y mejorar su funcionamiento?

¿Cuál fue el papel del equipo de trabajo en la renovación de la terminal?

¿Cómo crees que estas mejoras afectaron a la ciudad y a sus habitantes?

¿Cuáles eran los problemas que enfrentaba la Terminal de Transporte de Ciudad Esperanza al principio de la historia?






¿Quién convocó a la reunión para abordar la situación de la terminal y quiénes participaron en ella?

¿Qué medidas se tomaron para revitalizar la terminal y mejorar su funcionamiento?

¿Cuál fue el papel del equipo de trabajo en la renovación de la terminal?

¿Cómo crees que estas mejoras afectaron a la ciudad y a sus habitantes?



- Verdadero o Falso: Según el Decreto, las empresas administradoras y operadoras de terminales de transporte terrestre automotor siempre son de capital privado. 
- Verdadero o Falso: Las empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros están obligadas a utilizar terminales de transporte si existen en los municipios de origen o destino de sus rutas, según el Decreto. 
- Verdadero o Falso: El Decreto establece que las empresas de transporte deben permitir el despacho únicamente a las empresas habilitadas en las rutas autorizadas o registradas ante el Ministerio de Transporte. 
- Verdadero o Falso: Las empresas terminales de transporte están obligadas a expedir un documento que acredite el pago de la tasa de uso al vehículo despachado desde la terminal, según el Decreto. 
- Verdadero o Falso: El Decreto establece que las autoridades de transporte y tránsito colaborarán para garantizar el cumplimiento de las normas en las terminales de transporte, incluyendo la revisión del pago de tasas de uso. 



**Normativa de convivencia: principios y valores ciudadanos, urbanidad, cortesía, protocolos de prestación del servicio en abordaje y desembarque de pasajeros, protocolos de suministro de información, actitud positiva.**

**Objetivos de Aprendizaje:**

- Promueve la limitación de la libertad individual, en pos del bienestar general, logrando la activación de una regla básica de cooperación, tolerancia y civismo: la capacidad de ceder el paso y contribuir con la movilidad y la seguridad de los demás.
- Establece normas de convivencia para brindar un servicio de calidad

**Ser:** El aspirante adopta una actitud positiva frente a la prestación del servicio

**Saber:** El aspirante reconoce los principios y valores ciudadanos que pueden favorecer un servicio de calidad

**Hacer:** El aspirante comprende la importancia de los valores y los principios ciudadanos para brindar un servicio de calidad



Las terminales o áreas asimilables se refieren a infraestructuras diseñadas para facilitar la operación de servicios de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera. Estas instalaciones varían en tipología y tamaño, pero su propósito común es servir como puntos de concentración y distribución de viajeros, vehículos y servicios relacionados.

Su definición abarca áreas de operación que incluyen plataformas de embarque y desembarque, estacionamientos, taquillas, y zonas de servicios. Los procedimientos operativos regulan las actividades dentro de estas instalaciones para garantizar la eficiencia y seguridad de la operación del transporte. Además, las terminales ofrecen servicios a transportadores, como el despacho de vehículos y la recaudación de tasas de uso.

Don Luis era un taxista de la vieja escuela. Durante años, había recorrido las calles de la ciudad transportando a pasajeros a sus destinos de manera amable y respetuosa. Siempre creyó que la cortesía y la urbanidad eran fundamentales en su trabajo. Sus clientes regulares lo apreciaban no solo por su conocimiento de las calles, sino también por su actitud positiva y su disposición para brindar un servicio de alta calidad.

Un día soleado, mientras esperaba en una parada de taxis, un joven impaciente se acercó a su vehículo. Parecía estar de mal humor y claramente estaba teniendo un mal día. Don Luis, con su sonrisa característica, abrió la puerta trasera y saludó cordialmente al pasajero.

El joven entró al taxi y, en lugar de devolver el saludo, lanzó un comentario despectivo. Don Luis decidió mantener la calma y respondió con cortesía, sin dejarse llevar por la provocación. Conducía con cuidado, siguiendo las normas de tránsito y brindando un ambiente tranquilo en el vehículo.

A medida que avanzaba el viaje, el pasajero continuó con comentarios desagradables y gestos groseros. Don Luis, en lugar de responder de manera igualmente negativa, optó por cambiar de tema y comenzó a contar una historia amena sobre la ciudad y su historia. Esperaba que esto pudiera calmar al pasajero y cambiar su actitud.

Poco a poco, el joven comenzó a escuchar y a interesarse en la narración de Don Luis. Sus comentarios negativos se volvieron menos frecuentes, y finalmente, empezó a participar en la conversación de manera más amigable. Para cuando llegaron a su destino, el joven se había transformado en una persona completamente diferente a la que había subido al taxi.

¿Cuáles son los principios y valores ciudadanos más importantes que deben guiar el comportamiento de los prestadores de servicios públicos, como los taxistas, en su interacción con los usuarios?

¿Cuáles son los protocolos recomendados para garantizar un abordaje y desembarque de pasajeros seguro y respetuoso en el transporte público, y cómo pueden contribuir a mejorar la convivencia en la ciudad?

¿Cómo puede un conductor de servicio público, como un taxista, mantener una actitud positiva y cortés incluso en situaciones desafiantes o con pasajeros difíciles?

¿Cuál es la importancia de la urbanidad y la cortesía en la prestación de servicios de transporte público, y cómo pueden estos valores mejorar la experiencia de los pasajeros?

¿Cuáles son los beneficios de seguir los protocolos de suministro de información adecuados en el transporte público y cómo pueden estos protocolos mejorar la comunicación entre los conductores y los usuarios?

## Actividad en Grupo

- Divide a los estudiantes en grupos pequeños, designando a algunos como "conductores" y a otros como "pasajeros".
- Proporciona a cada grupo un escenario de simulación que refleje situaciones comunes que los conductores de servicio público pueden enfrentar. Algunos ejemplos de escenarios podrían incluir:
  - Un pasajero enojado que llega tarde.
  - Un pasajero con una discapacidad que necesita asistencia.
  - Un pasajero perdido que necesita direcciones.
  - Un pasajero que muestra comportamiento grosero.
  - Un conductor que debe lidiar con el tráfico pesado.
  - Un conductor que se siente enfermo durante el viaje.
- Los grupos deben prepararse para actuar en sus roles respectivos. Los conductores deben recordar y aplicar las recomendaciones y consideraciones para el servicio al cliente que se mencionaron en la información proporcionada. Los pasajeros deben actuar de acuerdo con las situaciones asignadas.
- Realiza las simulaciones en clase, permitiendo que cada grupo presente su escenario frente a los demás. Después de cada simulación, fomenta la discusión y el análisis de lo que funcionó bien y qué se podría mejorar en la interacción entre el conductor y los pasajeros.
- Haz hincapié en la importancia de la cortesía, la consideración, la cordialidad y el respeto en estas interacciones simuladas.
- Para un aprendizaje más efectivo, puedes variar los roles de los estudiantes para que todos tengan la oportunidad de ser conductores y pasajeros en diferentes situaciones.
- Al final de la actividad, realiza una discusión general para resaltar las lecciones aprendidas y cómo pueden aplicarse en situaciones reales de servicio público.



**Normativa de calidad del servicio:**  
**presentación personal, presentación del vehículo, cumplimiento de programación, suministro de información.**

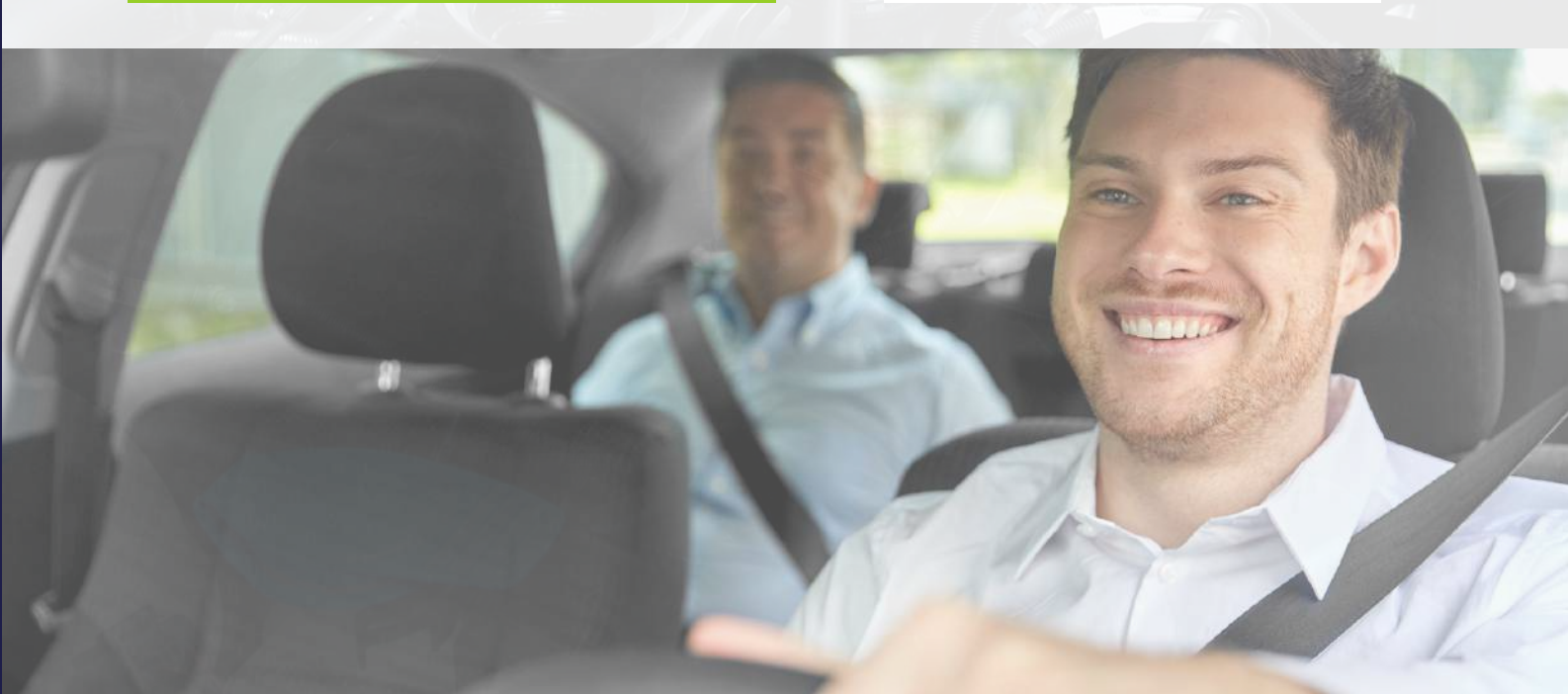
**Objetivos de Aprendizaje:**

- Corresponsabilidad vial Promueve la limitación de la libertad individual, en pos del bienestar general, logrando la activación de una regla básica de cooperación, tolerancia y civismo: la capacidad de ceder el paso y contribuir con la movilidad y la seguridad de los demás
- Establece normas de calidad para brindar un servicio apropiado y seguro

**Ser:** El aspirante valora la importancia de implementar normas que puedan favorecer la calidad en el servicio

**Saber:** El aspirante reconoce los aspectos que debe tener en cuenta para brindar un servicio de calidad

**Hacer:** El aspirante expresa algunas pautas que puede efectuar para brindar un servicio de calidad



Sí, la normativa de calidad del servicio se refiere a las pautas y estándares que regulan diversos aspectos relacionados con la prestación de un servicio, en este caso, el servicio de transporte público. Los elementos que mencionaste, como la presentación personal, la presentación del vehículo, el cumplimiento de la programación y el suministro de información, son componentes clave de la normativa de calidad del servicio en el contexto del transporte público. Veamos estos elementos con más detalle:

- **Presentación Personal:** Esto se refiere a la apariencia y el comportamiento de los conductores y el personal de servicio público. La normativa de calidad puede establecer requisitos sobre la higiene personal, la vestimenta adecuada y la cortesía hacia los pasajeros. Garantizar una presentación personal adecuada contribuye a una experiencia más agradable para los usuarios del servicio.
- **Presentación del Vehículo:** La normativa de calidad puede incluir estándares para la limpieza, el mantenimiento y la apariencia general de los vehículos utilizados en el transporte público. Esto puede abarcar desde la limpieza regular de los vehículos hasta la presencia de señalización adecuada y comodidades para los pasajeros.
- **Cumplimiento de Programación:** Implica que los servicios de transporte público se ejecuten según horarios predeterminados y rutas establecidas. Los conductores deben ser puntuales y seguir el itinerario programado. El incumplimiento de la programación puede causar inconvenientes para los pasajeros.
- **Suministro de Información:** La normativa de calidad puede requerir que se proporcione información clara y precisa a los pasajeros. Esto puede incluir horarios, rutas, tarifas, información sobre paradas y cualquier otra información relevante para los usuarios. La información precisa contribuye a una experiencia de viaje más fluida y satisfactoria.

El cumplimiento de esta normativa es fundamental para garantizar un servicio de transporte público de calidad y satisfactorio para los usuarios. Las autoridades reguladoras, las empresas de transporte público y los conductores deben trabajar juntos para cumplir con estos estándares y mejorar constantemente la calidad del servicio ofrecido. Esto no solo beneficia a los pasajeros, sino que también promueve una mejor imagen del sistema de transporte público en general.

Había una vez un conductor de autobús escolar llamado Don Alberto. Don Alberto era conocido en la comunidad por su puntualidad, su impecable presentación personal y su dedicación para asegurarse de que los niños tuvieran un viaje escolar seguro y agradable.

Un día soleado, mientras se preparaba para recoger a los niños en su primera parada, Don Alberto se aseguró de que su uniforme estuviera impecable. Llevaba una camisa blanca perfectamente planchada, un gorro del mismo color y un distintivo con su nombre. También se aseguró de que el autobús estuviera limpio y en perfectas condiciones, desde el interior hasta el exterior.

Cuando los niños subieron al autobús, Don Alberto les dio la bienvenida con una sonrisa y les recordó la importancia de usar los cinturones de seguridad. Antes de comenzar el viaje, revisó su lista de rutas y horarios, asegurándose de que todo estuviera en orden y que no se retrasaría en ninguna parada.

Durante el viaje, Don Alberto mantuvo una comunicación constante con los niños y los padres. Les proporcionó información sobre el tiempo estimado de llegada a la escuela y les recordó la importancia de comportarse adecuadamente en el autobús. También compartió datos interesantes sobre la historia de la ciudad a medida que pasaban por lugares emblemáticos.

A medida que avanzaba la mañana, Don Alberto mantuvo su compromiso con la puntualidad. A pesar del tráfico inesperado, ajustó su ruta para asegurarse de que los niños llegaran a la escuela a tiempo. Cuando llegaron a la escuela, les deseó un buen día de clases y les recordó la hora de recogida para el regreso a casa.

Después de dejar a los niños en la escuela, Don Alberto regresó al garaje, donde realizó una inspección minuciosa del autobús y llenó un informe de cualquier problema menor que necesitara atención. Luego, se preparó para su próxima ruta, asegurándose de que todo estuviera listo para otro viaje escolar ejemplar.



¿Cómo se presenta Don Alberto antes de comenzar su jornada como conductor de autobús escolar?

[Empty green response box]

¿Por qué es importante para Don Alberto mantener el autobús limpio y en perfectas condiciones?

[Empty green response box]

¿Cómo se asegura Don Alberto de cumplir con los horarios programados a pesar del tráfico?






[Empty green response box]

¿Qué tipo de información comparte Don Alberto con los niños y los padres durante el viaje escolar?

[Empty green response box]

¿Por qué es importante que Don Alberto realice una inspección del autobús al final del día?

[Empty green response box]

- Verdadero o falso: La presentación personal del conductor en el transporte público no tiene impacto en la percepción de calidad del servicio por parte de los pasajeros. 
- Verdadero o falso: La presentación del vehículo se refiere únicamente a la limpieza exterior del mismo. 
- Verdadero o falso: El cumplimiento de la programación en el transporte público es esencial para garantizar un servicio eficiente y puntual. 
- Verdadero o falso: El suministro de información a los pasajeros, como horarios y rutas, no es necesario en el transporte público moderno, ya que la mayoría de las personas utiliza aplicaciones de seguimiento en tiempo real. 
- Verdadero o falso: El respeto y la cordialidad hacia los pasajeros son aspectos importantes de la presentación personal de un conductor de transporte público. 



## Protocolo del servicio: tipología del servicio, tipología de usuarios

### Objetivos de Aprendizaje:

- Promueve la limitación de la libertad individual, en pos del bienestar general, logrando la activación de una regla básica de cooperación, tolerancia y civismo: la capacidad de ceder el paso y contribuir con la movilidad y la seguridad de los demás.
- Identifica los protocolos de servicio para ejercer su labor con calidad frente a los usuarios.

**Ser:** El aspirante asume el compromiso de cumplir con los protocolos de servicio

**Saber:** El aspirante conoce los protocolos de servicio

**Hacer:** El aspirante comprende la importancia de cumplir con los protocolos de servicio para ejercer su labor con calidad.



En el contexto de la conducción, el "protocolo del servicio" se refiere a las pautas y procedimientos establecidos para garantizar un servicio seguro, eficiente y satisfactorio para los usuarios o pasajeros de vehículos de transporte público, como autobuses, taxis, trenes, tranvías, entre otros. Este protocolo se aplica a los conductores y a la prestación del servicio de transporte en sí.

La "tipología del servicio" en el contexto de la conducción puede variar dependiendo del tipo de transporte público y del lugar donde se preste el servicio. Por ejemplo, el servicio de transporte público puede incluir:

1. Transporte Escolar: Donde el conductor se encarga de llevar a estudiantes desde sus hogares a la escuela y viceversa. Este tipo de servicio suele tener requisitos específicos de seguridad y atención a los niños.
2. Transporte Público Urbano: Como autobuses urbanos, tranvías o metros, que transportan a pasajeros en una ciudad. El protocolo se centra en el cumplimiento de horarios, la gestión de paradas y la seguridad de los pasajeros.
3. Transporte de Pasajeros a Largo Recorrido: Como servicios de autobuses interurbanos o trenes de larga distancia. Aquí, el protocolo puede incluir la gestión de boletos, horarios de salida y llegada, y comodidades para los pasajeros durante el viaje.
4. Servicio de Taxis: Donde el conductor brinda un servicio de transporte personalizado a individuos o grupos pequeños. El protocolo implica tarifas transparentes, presentación personal del conductor y seguridad del pasajero.

La "tipología de usuarios" se refiere a la diversidad de personas que utilizan el servicio de transporte público, que puede incluir personas de diferentes edades, necesidades, habilidades y expectativas. Por ejemplo, los usuarios pueden ser niños, adultos, personas mayores, personas con discapacidades o turistas.

Juan era un conductor de taxi en una ciudad grande y diversa. Su taxi era conocido en la comunidad por ser uno de los más limpios y seguros, y él se esforzaba por seguir un riguroso protocolo de servicio para satisfacer las necesidades de sus variados pasajeros.

Un día soleado, Juan se preparó para comenzar su turno de conducción. Sabía que su servicio de taxi se consideraba un servicio público esencial en la ciudad y que atendía a una amplia tipología de usuarios. La diversidad de pasajeros era asombrosa: desde turistas que buscaban explorar la ciudad hasta personas mayores que necesitaban asistencia adicional.

Su primer pasajero del día era María, una madre con un bebé en brazos. Juan no solo la recibió con una sonrisa, sino que también le ofreció asistencia para instalar la silla de seguridad del bebé correctamente. Comprendía la importancia de brindar un viaje seguro para los pasajeros más jóvenes.

Luego, recogió a Carlos, un hombre de negocios que estaba apurado por llegar a una reunión importante. Juan utilizó su conocimiento de las rutas y el tráfico para llevarlo a su destino de la manera más eficiente posible, cumpliendo con el protocolo de servicio que establecía la puntualidad.

Más tarde, atendió a Ana, una turista extranjera que no hablaba bien el idioma local. Juan fue paciente y utilizó algunas frases básicas en el idioma de Ana para comunicarse y darle recomendaciones sobre lugares interesantes para visitar en la ciudad. Esta fue una forma de suministrar información útil a su pasajero.

En su último viaje del día, recogió a David, un hombre en silla de ruedas que necesitaba acceso fácil al taxi. Juan tenía su vehículo equipado con una rampa para sillas de ruedas y lo ayudó a subir con cuidado, cumpliendo con el protocolo de servicio que garantizaba la accesibilidad.

Al final del día, Juan se dio cuenta de que había atendido a una amplia tipología de usuarios: madres con bebés, ejecutivos ocupados, turistas y personas con movilidad reducida. Su compromiso con el protocolo del servicio, que incluía la consideración de las necesidades de todos los pasajeros, había hecho que cada viaje fuera una experiencia agradable y segura.

Juan se sintió satisfecho de saber que su taxi era un medio de transporte para todos, y continuó esforzándose por brindar un servicio de alta calidad a la diversa comunidad de su ciudad.

¿Cómo ayudó Juan a María, la madre con un bebé, durante el viaje en taxi?

¿Cómo cumplió Juan con el protocolo de servicio al atender a Carlos, el hombre de negocios?

¿Qué hizo Juan para comunicarse con Ana, la turista extranjera?

¿Por qué fue importante que Juan tuviera su taxi equipado con una rampa para sillas de ruedas cuando atendió a David?

¿Por qué es fundamental considerar la diversidad de usuarios al brindar un servicio de taxi?

- Verdadero o falso: El protocolo del servicio en la conducción se refiere únicamente a la presentación personal del conductor.
- Verdadero o falso: La tipología del servicio en la conducción incluye categorías como transporte escolar, transporte público urbano y servicios de taxi.
- Verdadero o falso: La tipología de usuarios en la conducción se refiere a la clasificación de los pasajeros en grupos según su edad y necesidades especiales.
- Verdadero o falso: El cumplimiento de horarios y rutas es un aspecto esencial del protocolo del servicio en la conducción de transporte público.
- Verdadero o falso: Los conductores de taxi deben tener en cuenta la tipología de usuarios, adaptando su servicio según las necesidades de los pasajeros, como turistas o personas con movilidad reducida.

