



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

TRANSVERSAL

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1464_2: Realizar las actividades de atención e información
a los viajeros del autobús o autocar”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la UC1464_2: Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

APP1: <i>Controlar la entrada y salida de viajeros del vehículo, validando y/o expidiendo títulos de transporte, supervisando la carga y descarga de equipajes, siguiendo procedimientos establecidos y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Facilitar la entrada y salida de los viajeros al autobús o autocar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Abrir / cerrar las puertas del autobús o autocar comprobando que están libres de obstáculos y no entraña riesgos para los viajeros..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Controlar /validar los títulos de transporte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Expedir y cobrar los títulos de transporte, aplicando las tarifas correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Controlar el proceso de carga de los equipajes y su distribución en el maletero de forma equilibrada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Liquidar y entregar los fondos de caja recaudados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.7: Complimentar y entregar los documentos administrativos de control y registro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Realizar la acogida de los viajeros, informando sobre el servicio utilizando los medios de comunicación disponibles, contribuyendo a su seguridad, confort y satisfacción.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Atender a los viajeros aplicando las técnicas apropiadas (cortesía, amabilidad, trato respetuoso).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Facilitar información a los viajeros en función de trayecto y servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Controlar a los viajeros en el cumplimiento de las normas de seguridad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Adoptar medidas resolutorias en caso necesario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Graduar el volumen de equipos auxiliares audiovisuales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Conectar y ajustar los equipos de climatización y sistemas de iluminación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Recoger las incidencias con los viajeros y, en función de su competencia, resolverlas y/o tramitarlas conforme a los procedimientos establecidos para garantizar la buena imagen del servicio y, en su caso, de la empresa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Escuchar las sugerencias, quejas o incidencias de los viajeros de forma atenta y en actitud positiva sugerencias, quejas y de los usuarios, de forma atenta y en actitud positiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Identificar la incidencia ocurrida con el usuario, procediendo a solucionarla o, en su caso, informar al viajero del procedimiento a seguir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones, canalizándolas y, si es preciso, tomando medidas oportunas con el fin de mejorar el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Facilitar el libro u hoja de reclamaciones a los usuarios cuando estos así lo demanden, informándoles sobre su cumplimentación y trámites.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Informar, si procede, a la empresa o a la administración competente de las incidencias ocurridas durante el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

