PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

TRANSVERSAL

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES "ECP1464_2: PRESTAR SERVICIOS DE ATENCIÓN A VIAJEROS EN VEHÍCULOS POR CARRETERA"

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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del "ECP1464_2: PRESTAR SERVICIOS DE ATENCIÓN A VIAJEROS EN VEHÍCULOS POR CARRETERA".

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:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,…, en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. 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.

1: Controlar la entrada y salida de viajeros y su disposición en el vehículo, supervisando la carga y descarga de equipajes, títulos de transporte o reservas de trayectos, entre otros, utilizando aplicaciones informáticas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Facilitar la entrada y salida de los viajeros, aproximando el vehículo lo máximo al borde derecho de la calzada, efectuando suavemente las paradas y arrancadas del vehículo, evitando movimientos bruscos.	☐	☐	☐	☐
1.2: Abrir y cerrar las puertas de los vehículos, comprobando que están libres de obstáculos, y que la entrada y salida de los viajeros se efectúa de forma segura.	☐	☐	☐	☐
1.3: Aplicar las tarifas por viaje, cumpliendo con el número de plazas autorizadas por vehículo, satisfaciendo las preferencias de los clientes para conseguir su fidelización.	☐	☐	☐	☐
1.4: Supervisar la disposición de los equipajes, así como su carga y descarga, garantizando la seguridad, equilibrio y confort del servicio a bordo del vehículo.	☐	☐	☐	☐
1.5: Liquidar los fondos recaudados en las operaciones diarias, ajustándose a los procedimientos definidos por la empresa, realizando los cálculos, detectando, analizando y comunicando las posibles diferencias.	☐	☐	☐	☐
1.6: Cumplimentar los documentos administrativos de control y registro de pasajeros, de forma legible, entregándose puntualmente al departamento administrativo o comercial.	☐	☐	☐	☐

1: Controlar la entrada y salida de viajeros y su disposición en el vehículo, supervisando la carga y descarga de equipajes, títulos de transporte o reservas de trayectos, entre otros, utilizando aplicaciones informáticas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4

2: Desarrollar operaciones de asistencia a viajeros, mejorando la atención al cliente, con el fin de contribuir a su seguridad, confort, satisfacción y al funcionamiento del servicio de transporte.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Recibir los viajeros, con amabilidad, respeto y decoro durante el servicio, cuidando el aspecto y conducta personal, cumpliendo las condiciones de transporte no discriminatorias.	☐	☐	☐	☐
2.2: Facilitar las informaciones de interés para los viajeros, horarios, cambios de vía, descansos, cancelaciones, entre otros, por trayecto y servicio, preferentemente a través de medios electrónicos, según la política de la empresa.	☐	☐	☐	☐
2.3: Supervisar la ubicación de los viajeros, evitando el incumplimiento de la normativa de seguridad vial aplicable y los posibles deterioros en el vehículo, utilizando cinturones de seguridad u otros sistemas de retención homologados, tanto en la circulación por vías urbanas como interurbanas.	☐	☐	☐	☐
2.4: Configurar los equipos audiovisuales y electrónicos de los vehículos, asegurando el máximo confort de los viajeros en el servicio de transporte, respetando los gustos y preferencias de los viajeros, cumpliendo con las medidas de higiene y seguridad aplicables.	☐	☐	☐	☐
2.5: Configurar los equipos de climatización, y sistemas de iluminación interior, garantizando el máximo confort de los viajeros, cumpliendo con las medidas de higiene y seguridad aplicables, atendiendo a criterios de eficiencia energética.	☐	☐	☐	☐
2.6: Implementar las características de accesibilidad de los vehículos, atendiendo a la diversidad de los viajeros, mujeres embarazadas, niños, adultos mayores, personas con equipajes especiales, entre otros, con el fin de mejorar la comodidad en el trayecto.	☐	☐	☐	☐

3: Atender las sugerencias, quejas o reclamaciones de los viajeros, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa para garantizar la calidad del servicio prestado.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Escuchar las quejas, incidencias o sugerencias de los viajeros asertivamente, procesando las informaciones facilitadas para mejorar la calidad del servicio.	☐	☐	☐	☐
3.2: Resolver las reclamaciones, respondiendo motivadamente al viajero e informando sobre sus derechos, procediendo al reembolso del billete o precio del trayecto, ofreciendo una compensación económica si procede.	☐	☐	☐	☐
3.3: Entregar las hojas de reclamaciones a los viajeros bajo demanda, fomentando el proceso de reclamación a través de medios electrónicos.	☐	☐	☐	☐
3.4: Transmitir las incidencias producidas, con prontitud a la empresa a través de medios electrónicos, corrigiendo las mismas eficazmente y dando una respuesta, mejorando la calidad del servicio.	☐	☐	☐	☐
3.5: Elaborar la memoria anual de reclamaciones, recopilando las sugerencias y reclamaciones, tratando de fidelizar a los viajeros con estrategias de marketing personalizado.	☐	☐	☐	☐

4: Desarrollar operaciones de asistencia de viajeros, con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, siguiendo los procedimientos de calidad, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Preparar los servicios previstos de atención a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas o visuales, entre otras, de forma manual o con ayuda del sistema de gestión existente, previendo el tipo de asistencia requerida con antelación, ofreciendo el nivel de servicio ofertado al cliente.	☐	☐	☐	☐
4.2: Difundir los mensajes de información sobre viajeros con movilidad reducida u otras necesidades especiales, listados de asistencia de viajeros, cambios, plazas adaptadas, entre otros, utilizando canales oficiales de comunicación.	☐	☐	☐	☐

4: Desarrollar operaciones de asistencia de viajeros, con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, siguiendo los procedimientos de calidad, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.3: Determinar las sillas de ruedas, vehículos adaptados, personal de apoyo, entre otros, atendiendo a las necesidades especiales de los viajeros a acompañar, cubriendo los trayectos intermedios para acceder al vehículo.	☐	☐	☐	☐
4.4: Atender las operaciones de asistencia en el ascenso y descenso de viajeros con movilidad reducida y otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, cumpliendo los protocolos de seguridad de la compañía de transporte o empresa prestataria del servicio.	☐	☐	☐	☐
4.5: Utilizar los dispositivos para la atención a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, ubicándolos en puntos específicos para garantizar su disposición en acciones futuras.	☐	☐	☐	☐

5: Prestar servicios de información y fidelización a clientes, sobre horarios, recorridos, instalaciones u otros servicios, en los centros de atención a viajeros o a bordo del vehículo, aplicando principios de accesibilidad universal.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Transmitir la información requerida por los viajeros sobre horarios, conexiones, enlace con billetes integrados, adaptaciones a necesidades especiales, menores sin acompañante, tarjetas de fidelización, entre otros, asesorando sobre protocolos de actuación para el cumplimiento de los servicios ofertados y las expectativas de calidad.	☐	☐	☐	☐
5.2: Tramitar los títulos de transporte, facilitando su emisión, cambio o anulación, según requerimientos de los viajeros, aplicando descuentos y promociones, asegurando su adecuación a los protocolos de calidad y seguridad de la compañía de transporte o empresa prestataria del servicio.	☐	☐	☐	☐
5.3: Controlar las máquinas de facturación automática (auto check-in) y terminales en el punto de venta (TPV) situados en el vehículo, informando a los viajeros de su funcionamiento y gestionando en su caso, la reposición de papel, limpieza, entre otros.	☐	☐	☐	☐

5: Prestar servicios de información y fidelización a clientes, sobre horarios, recorridos, instalaciones u otros servicios, en los centros de atención a viajeros o a bordo del vehículo, aplicando principios de accesibilidad universal.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.4: Tramitar las gestiones de acompañamiento de menores, y en su caso, de viajeros con necesidades especiales se tramitan, según requerimientos de los mismos, aplicando protocolos de calidad y seguridad por la compañía de transporte o empresa prestataria del servicio.	☐	☐	☐	☐
5.5: Gestionar las acciones relacionadas con olvidos y pérdidas de equipaje, procurando información, localización y entrega a los viajeros para cumplir los estándares de calidad y seguridad de la empresa prestataria del servicio y la satisfacción de los viajeros.	☐	☐	☐	☐
5.6: Gestionar los protocolos de actuación en caso de incidencias en el servicio, coordinando su resolución, con los Centros de Gestión y Técnicos de Asistencia al Viajero, entre otros, facilitando información a los pasajeros.	☐	☐	☐	☐