



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2668_3: Prestar servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias”

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 "ECP2668_3: Prestar servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias".

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: Prestar servicios de información en los centros de atención a viajeros sobre horarios, recorridos, instalaciones y otros servicios de la estación, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio, aplicando los principios de accesibilidad universal con eficacia y calidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Tramitar la gestión de los títulos de transporte, facilitando la emisión, cambio o anulación, según requerimientos de los viajeros, para asegurar la adecuación de las acciones según protocolos de calidad y seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Controlar las máquinas de facturación automática (autocheck-in) y/o máquinas de autoventa, informando a viajeros de su funcionamiento y gestionando en su caso, reposición de papel, limpieza, entre otros, para facilitar su uso, según protocolos de calidad y seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Tramitar las gestiones de acompañamiento de viaje de menores, y en su caso, a viajeros con necesidades especiales, según requerimientos de los mismos, para asegurar la adecuación de las acciones según protocolos de calidad y seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1: Prestar servicios de información en los centros de atención a viajeros sobre horarios, recorridos, instalaciones y otros servicios de la estación, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio, aplicando los principios de accesibilidad universal con eficacia y calidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.5: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6: Gestionar los protocolos de actuación en casos de incidencias y enlaces de viajeros en coordinación con Centros de Gestión, Técnicos de Asistencia al Viajero, entre otros, facilitando información y medidas a tomar para el cumplimiento de normativas de seguridad de la empresa prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7: Tramitar la emisión de documentos como autorizaciones para el acceso a andenes, facturas automáticas de billetes, listados de asignación de plazas, títulos de transporte de internet, listados de ocupación, entre otros, coordinando con departamentos implicados, para asegurar el cumplimiento de normativa de seguridad y protocolos de calidad de la empresa prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8: Tramitar las reclamaciones, quejas y sugerencias de los viajeros, gestionando soluciones y acciones de mejora para facilitar la fidelización de los viajeros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9: Actualizar las acciones de comunicación con servicios de (Recepción de Clientes, Puntos de Última hora y Puntos de Información/Orientación), coordinando mejoras y adaptaciones para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2: Desarrollar acciones de atención a viajeros en las Salas Club de las estaciones, cumpliendo los procedimientos de calidad y seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Revisar los espacios de las Salas Club, teniendo en cuenta los estándares de limpieza y seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio, para informar en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2: Desarrollar acciones de atención a viajeros en las Salas Club de las estaciones, cumpliendo los procedimientos de calidad y seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.2: Comprobar el equipamiento de las instalaciones de confort de las Salas Club como (aire acondicionado, temperatura, televisión, conexión internet, entre otras), adaptando en cada caso a los requerimientos de seguridad y comodidad de la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Comprobar los expositores con ofertas gastronómicas de las Salas Club, controlando calidad, cantidad y disposición con el fin de que se cumplan las demandas de los viajeros y de la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Preparar los servicios disponibles de cortesía como prensa nacional e internacional, auriculares, cosmética, entre otros, comprobando su calidad y adecuación a los viajeros para asegurar el disfrute de la estancia, cumplimiento de los objetivos de calidad y fidelización de los viajeros con la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Comprobar el grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los viajeros, teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar las estancias en las Salas Club.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6: Acoger los viajeros usuarios de las Salas Club de las estaciones, solicitando los títulos de transporte y localizadores para comprobar la validez de los mismos con el fin de cumplir con los objetivos de calidad y seguridad de la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7: Atender los servicios de atención y gestión de títulos de transporte, información turística, gestión hotelera, alquiler de coches, entre otros, con amabilidad y empatía, considerando las posibilidades, con el fin de orientar a los viajeros para el cumplimiento de las expectativas de calidad y seguridad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8: Entregar las encuestas de satisfacción de viajeros, informando a los viajeros de la disponibilidad de tarjetas de socio y sus ventajas, con el fin de fidelizarlos y cumplir las expectativas de calidad de la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9: Transmitir la información relativa a salida de trenes, apertura de controles de acceso y proximidad a su cierre, utilizando herramientas tecnológicas como	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2: Desarrollar acciones de atención a viajeros en las Salas Club de las estaciones, cumpliendo los procedimientos de calidad y seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
megafonía, telefonía, carteles, avisos, horarios en los paneles informativos, entre otras, para garantizar la tranquilidad en la acción y seguridad del proceso.				

3: Prestar servicios de información a través de canales de megafonía centralizada, para asegurar la transmisión a viajeros y usuarios de las estaciones sobre circulación de trenes, incidencias del servicio, alteraciones horarias, contenidos comerciales, entre otros siguiendo los protocolos de seguridad y calidad de la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Revisar los equipos de megafonía y/o telefonía centralizada, comprobando su funcionamiento para garantizar la transmisión a viajeros y usuarios de la información emitida por la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Transmitir la información de circulación de trenes, aportando datos en tiempo real e indicando en su caso, alteraciones del servicio, tiempos estimados de retraso y previsión de resolución, entre otros, con el fin de ofrecer alternativas a los viajeros que garanticen la satisfacción del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Emitir los mensajes de acciones comerciales, promociones, entre otros, transmitiendo en función de los objetivos comerciales de la compañía ferroviaria o empresa prestataria, para garantizar la compra o fidelización de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Transmitir las incidencias de averías en zonas de acceso, restricciones en zonas por obras, cierres provisionales, entre otros, informando a los viajeros de las situaciones, de manera que existan alternativas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Atender la Atención telefónica del Servicio de información de incidencias en la circulación, informando a viajeros y/o usuarios de estaciones/apeaderos sin personal, para garantizar la seguridad y la resolución de dudas o peticiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: Elaborar los informes de gestión como mensajes emitidos por tipo (comercial, información), corredor, tren, llamadas del teléfono 902 por estación, tipo día, entre otros, redactándolos en función de las herramientas de la compañía ferroviaria, para garantizar la transparencia y calidad de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Desarrollar operaciones de asistencia a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, utilizando los equipos y medios apropiados, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de 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, visuales, entre otras, de forma manual o con ayuda del sistema de gestión existente, para prever los datos de la asistencia que se requiera y cualquier otra información que sea necesaria para dar el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Interpretar los mensajes de información sobre viajeros con movilidad reducida u otras necesidades, como listados de asistencia de viajeros (PAL), listados de cambios (CAL), listados de mensajes de personas (PSM), entre otros, adaptando según tipología, para dar la respuesta a en función de los requerimientos previstos en los protocolos de actuación de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Determinar las sillas de ruedas u otros medios de transporte como vehículos adaptados, en función de la tipología de los viajeros a acompañar, para que el cumplimiento del trayecto desde la oficina de atención hasta su asiento en el tren y viceversa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Atender las operaciones de asistencia en el embarque y desembarque a viajeros con movilidad reducida y otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, acomodando en función de tipología para el cumplimiento de los protocolos de seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5: Utilizar las sillas de ruedas para la atención a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras según los procedimientos establecidos, ubicándolas en los puntos determinados para garantizar la disposición en acciones futuras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>