



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2669_3: Desarrollar operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario”

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 "ECP2669_3: Desarrollar operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario".

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: Desarrollar actividades de constitución de la tripulación del tren requeridas por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención a viajeros, cumpliendo los requisitos de legalidad, seguridad y uniformidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Presentar la documentación acreditativa como miembro de la tripulación, requerida para el acceso al tren, a la autoridad competente de la empresa prestataria, para su control y constitución de la tripulación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Cumplir las condiciones físicas y psicológicas exigibles, de manera que permitan el ejercicio de sus funciones de acuerdo con las normas de la compañía ferroviaria y de la empresa prestataria del servicio de atención a viajeros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Respetar la uniformidad, acreditaciones personales y protocolos de conducta requeridos, de manera que como miembros de la tripulación sean reconocibles y cumplan con el estándar establecido por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención a viajeros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Revisar la documentación previa al embarque, como listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas, reservas de salas, listados de comprobación de carga de materiales, entre otros, atendiendo a las circunstancias que concurran para garantizar un servicio de calidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Recibir las instrucciones de la compañía ferroviaria inherentes a las funciones de la tripulación, confirmando las adaptaciones en función del servicio a prestar, para asegurar el cumplimiento del mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1: Desarrollar actividades de constitución de la tripulación del tren requeridas por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención a viajeros, cumpliendo los requisitos de legalidad, seguridad y uniformidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.6: Identificar la información relativa a la seguridad en la utilización de equipos y materiales, aplicando protocolos de prevención de riesgos laborales, para minimizar los riesgos derivados de efectuar trabajos a bordo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2: Efectuar las acciones previas al embarque de viajeros, de manera que éste se desarrolle, siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención a viajeros.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Preparar las instalaciones donde se desempeña el embarque, dentro de su ámbito de competencia, teniendo en cuenta los estándares de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención a viajeros, e informando, en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Comprobar el mobiliario y elementos como megafonía, señalización, entre otros, adaptando la zona de recepción para asegurar el desarrollo en cuanto a requisitos de orden, limpieza y seguridad según los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Verificar los botiquines de emergencia y primeros auxilios, así como equipos de protección individual (EPI), comprobando dotación y ubicación para asegurar el cumplimiento de los protocolos de prevención de riesgos laborales de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio durante el trayecto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: 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 acciones previas al embarque.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Recibir la orden de embarque de los viajeros a bordo del tren, a través de herramientas analógicas y/o digitales transmitiendo en su caso al resto de la tripulación dicha información, para la puesta en marcha de la operativa de acogida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3: Desarrollar acciones de recepción, embarque y acogida de viajeros, siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención a viajeros, para que el proceso sea fluido, ordenado y seguro.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Recepcionar a los viajeros en el lugar establecido según la compañía ferroviaria, escaneando los títulos de transporte, controlando la entrada por torniquetes y portillones, para asegurar el control y cumplimiento de los procedimientos que confieran fluidez en el embarque y acogida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Acoger a los viajeros de forma cordial, transmitiendo la información de acomodación, categoría o ubicación en función de la reserva y coordinando en su caso, adaptaciones con requerimientos específicos como grupos, viajeros con equipos deportivos, trenes chárteres, entre otros, de forma que los protocolos de seguridad queden asegurados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Emitir los mensajes de bienvenida, información y seguridad por megafonía y equipos audiovisuales en el momento previsto en los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria, de manera que queden captados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Realizar las operaciones de embarque coordinando con los demás miembros de la tripulación del tren, para que el embarque se haga de forma ágil, rápida y ordenada, utilizando equipos y elementos de acceso al tren que transmitan a los viajeros una imagen de organización y calidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Comprobar el grado de adaptación de los servicios de recepción, embarque y acogida, a los requerimientos de los turistas: - Teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, para facilitar, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el servicio. - Prestando servicios ofertas gastronómicas a bordo del tren, en clase preferente, informando de características. - Prestando venta, preparación y distribución de ofertas de productos en la cafetería a bordo o bar móvil, informando de características.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: Desempeñar el control de las instalaciones y de viajeros donde la tarea se realiza, dentro de su ámbito de competencia, teniendo en cuenta los estándares de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención a viajeros, e informando, en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7: Identificar las actitudes sospechosas o inadecuadas de viajeros, informando a la autoridad competente para actuar según el procedimiento de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3: Desarrollar acciones de recepción, embarque y acogida de viajeros, siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención a viajeros, para que el proceso sea fluido, ordenado y seguro.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
seguridad establecido por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.				
3.8: Comunicar la información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo en paradas, en su caso, a los viajeros, de forma comprensible para evitar confusiones y retrasos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.9: Efectuar las actividades en el tren adoptando los medios de protección que garanticen la seguridad personal de acuerdo con la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Desarrollar las acciones para el desembarque de viajeros, siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio, a fin de proporcionar un servicio de calidad y seguridad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Ejecutar la despedida a los viajeros de forma cortés, comprobando nivel de satisfacción para potenciar la fidelización con la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención a viajeros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Proporcionar la información referida a los trámites aduaneros o las costumbres locales a los viajeros según el procedimiento interno establecido, proponiendo, si es preciso ayuda o alternativas que puedan facilitar la llegada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Realizar las operaciones de desembarque en coordinación con los demás miembros de la tripulación del tren, para que se haga de forma ágil, rápida y ordenada, utilizando equipos y elementos de salida del tren que transmitan a los viajeros una imagen de organización y calidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: 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 acciones del desembarque.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Desarrollar las acciones para el desembarque de viajeros, siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio, a fin de proporcionar un servicio de calidad y seguridad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.5: Tener en cuenta las normas de seguridad durante todo el proceso de desembarque, informando a los viajeros de las precauciones que debe adoptar al abandonar el tren con el fin de evitar accidentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6: Aplicar los procedimientos de salida definitiva de los viajeros por final de trayecto, controlando la misma por torniquetes y portillones, de forma que el desalojo del tren se produzca con fluidez.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5: Desarrollar las operaciones posteriores al desembarque de viajeros, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio, con el fin de permitir la reutilización del tren.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Comprobar las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo, una vez desembarcado los viajeros, para asegurarse que se encuentran sin desperfectos para su reutilización, informando, en caso contrario, al departamento de mantenimiento y limpieza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Poner en conocimiento las situaciones anómalas y el olvido o abandono de objetos personales de los viajeros al personal de seguridad de la estación de destino, para que se tomen las medidas oportunas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Inventar el material utilizado para la prestación del servicio antes de desalojar el medio de transporte, solicitando los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Efectuar las tareas posteriores al desembarque de viajeros de acuerdo con la normativa de prevención de riesgos laborales y utilizando los dispositivos y equipos de protección individual (EPI) con el fin de preservarse de los peligros que puedan presentarse a bordo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>