

Estándar de competencias profesionales

Prestar servicios de atención a viajeros en vehículos por carretera

Familia Profesional	Transporte y Mantenimiento de Vehículos
Nivel	2
Código	ECP1464_2
Estado	BOE
Publicación	RD 919/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** 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.
- IC1.1** La entrada y salida de los viajeros se facilita, aproximando el vehículo lo máximo al borde derecho de la calzada, efectuando suavemente las paradas y arrancadas del vehículo, evitando movimientos bruscos.
 - IC1.2** Las puertas de los vehículos se abren y cierran, comprobando que están libres de obstáculos, y que la entrada y salida de los viajeros se efectúa de forma segura.
 - IC1.3** Las tarifas por viaje se aplican, cumpliendo con el número de plazas autorizadas por vehículo, satisfaciendo las preferencias de la clientela para conseguir su fidelización.
 - IC1.4** La disposición de los equipajes, así como su carga y descarga, se supervisa, garantizando la seguridad, equilibrio y confort del servicio a bordo del vehículo.
 - IC1.5** Los fondos recaudados en las operaciones diarias se liquidan, ajustándose a los procedimientos definidos por la empresa, realizando los cálculos, detectando, analizando y comunicando las posibles diferencias.
 - IC1.6** Los documentos administrativos de control y registro de pasajeros se cumplimentan, de forma legible, entregándose puntualmente al departamento administrativo o comercial.

- EC2** Desarrollar operaciones de asistencia a viajeros, mejorando la atención a la clientela, con el fin de contribuir a su seguridad, confort, satisfacción y al funcionamiento del servicio de transporte.
- IC2.1** Los viajeros se reciben, con amabilidad, respeto y decoro durante el servicio, cuidando el aspecto y conducta personal, cumpliendo las condiciones de transporte no discriminatorias.
 - IC2.2** Las informaciones de interés para los viajeros, horarios, cambios de vía, descansos, cancelaciones, entre otros, se facilita, por trayecto y servicio, preferentemente a través de medios electrónicos, según la política de la empresa.
 - IC2.3** La ubicación de los viajeros se supervisa, 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.
 - IC2.4** Los equipos audiovisuales y electrónicos de los vehículos se configuran, 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.
 - IC2.5** Los equipos de climatización, y sistemas de iluminación interior se configuran, garantizando el máximo confort de los viajeros, cumpliendo con las medidas de higiene y seguridad aplicables, atendiendo a criterios de eficiencia energética.
 - IC2.6** Las características de accesibilidad de los vehículos se implementan, 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.
- EC3** 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.
- IC3.1** Las quejas, incidencias o sugerencias de los viajeros se escuchan asertivamente, procesando las informaciones facilitadas para mejorar la calidad del servicio.
 - IC3.2** Las reclamaciones se resuelven, respondiendo motivadamente al viajero e informando sobre sus derechos, procediendo al reembolso del billete o precio del trayecto, ofreciendo una compensación económica si procede.
 - IC3.3** Las hojas de reclamaciones se entregan a los viajeros bajo demanda, fomentando el proceso de reclamación a través de medios electrónicos.
 - IC3.4** Las incidencias producidas se transmiten, con prontitud a la empresa a través de medios electrónicos, corrigiendo las mismas eficazmente y dando una respuesta, mejorando la calidad del servicio.

IC3.5 La memoria anual de reclamaciones se elabora, recopilando las sugerencias y reclamaciones, tratando de fidelizar a los viajeros con estrategias de marketing personalizado.

EC4 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.

IC4.1 Los servicios previstos de atención a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas o visuales, entre otras, se preparan, 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 a la clientela.

IC4.2 Los mensajes de información sobre viajeros con movilidad reducida u otras necesidades especiales, listados de asistencia de viajeros, cambios, plazas adaptadas, entre otros, se difunden, utilizando canales oficiales de comunicación.

IC4.3 Las sillas de ruedas, vehículos adaptados, personal de apoyo, entre otros, se determinan, atendiendo a las necesidades especiales de los viajeros a acompañar, cubriendo los trayectos intermedios para acceder al vehículo.

IC4.4 Las operaciones de asistencia en el ascenso y descenso de viajeros con movilidad reducida y otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, se atienden, cumpliendo los protocolos de seguridad de la compañía de transporte o empresa prestataria del servicio.

IC4.5 Los dispositivos para la atención a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras se utilizan, ubicándolos en puntos específicos para garantizar su disposición en acciones futuras.

EC5 Prestar servicios de información y fidelización a la clientela, sobre horarios, recorridos, instalaciones u otros servicios, en los centros de atención a viajeros o a bordo del vehículo, aplicando principios de accesibilidad universal.

IC5.1 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, se transmite, asesorando sobre protocolos de actuación para el cumplimiento de los servicios ofertados y las expectativas de calidad.

IC5.2 Los títulos de transporte se tramitan, 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.

- IC5.3** Las máquinas de facturación automática (auto check-in) y terminales en el punto de venta (TPV) situados en el vehículo se controlan, informando a los viajeros de su funcionamiento y gestionando en su caso, la reposición de papel, limpieza, entre otros.
- IC5.4** 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.
- IC5.5** Las acciones relacionadas con olvidos y pérdidas de equipaje, se gestionan, 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.
- IC5.6** Los protocolos de actuación en caso de incidencias en el servicio se gestionan, coordinando su resolución, con los Centros de Gestión y Técnicos de Asistencia al Viajero, entre otros, facilitando información a los pasajeros.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos de protección individual (EPI). Mostradores de información, facturación y embarque. Máquinas de venta de billetes. Pantallas de información a pasajeros. Lectores de billetes. Emisoras de comunicación por radiofrecuencia. Teléfonos fijos y móviles. Hojas de sugerencias, quejas y reclamaciones. Equipos de megafonía. Sillas de ruedas. Plataformas. Tarjetas de acceso (acreditaciones). Botiquines. Desfibrilador. Terminal en el punto de venta (TPV). Sillas especiales para niños.

Información utilizada o generada

Órdenes de trabajo. Partes de incidencias. Libro y hojas de reclamaciones. Hojas de servicio. Tarjetas de fidelización de la clientela. Código deontológico. Órdenes e instrucciones de trabajo. Tarjeta identificativa. Manuales operativos de las distintas compañías. Guías informativas sobre las necesidades de las personas con discapacidad. Billetes de tren. Registros de incidencias. Informes de gestión. Planes de Autoprotección en estaciones. Programas de calidad y mejora continua en el servicio. Guías y pautas de uniformidad. Protocolos de actuación en situación de incidencia. Procedimientos en operaciones normales. Planes sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad.