

Estándar de competencias profesionales

Desarrollar la operativa de asistencia al pasaje en el embarque y desembarque en transporte marítimo y fluvial

Familia Profesional **Hostelería y Turismo**
Nivel **3**
Código **ECP2477_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 45/2022**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Desarrollar las actividades individuales requeridas por la compañía marítima y fluvial con el fin de que se constituya la tripulación del buque, cumpliendo los requisitos de legalidad, seguridad y uniformidad.

IC1.1 Las condiciones personales, tanto físicas como psicológicas exigibles por la compañía, se cumplen de manera que permitan el ejercicio de sus funciones de acuerdo con las normas de la compañía marítima y fluvial.

IC1.2 Los uniformes, las acreditaciones personales y otros elementos externos requeridos por la compañía marítima y fluvial se visten, con el fin de que sea fácilmente reconocible como miembro de la tripulación del buque por parte del pasaje y cumplan con el estándar establecido por la compañía.

IC1.3 La documentación acreditativa para el enrole en el buque se revisa para su presentación a la autoridad competente, comprobando que cumple todas las exigencias estipuladas.

IC1.4 La presentación como responsable, para que se forme la tripulación, se realiza en el lugar y hora determinados por la compañía marítima y fluvial.

IC1.5 Las instrucciones relacionadas con las funciones de la tripulación auxiliar y la información referida a las circunstancias que puedan condicionar su actividad durante el trayecto marítimo o fluvial, se confirman y, en caso contrario, se recaba dicha información.

EC2 Ejecutar en coordinación con otros miembros de la tripulación del buque, las acciones anteriores al embarque del pasaje, de manera que éste se desarrolle siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

IC2.1 El aspecto y las condiciones generales del área destinados al embarque y a la recepción del pasaje se revisan con el fin de cumplir los requisitos relativos al orden y limpieza establecidos por la compañía marítima y fluvial.

IC2.2 Los materiales y dispositivos de la operativa habitual a bordo se revisan en cuanto a su presencia y ubicación, para asegurar que dicha operativa se desarrolle según los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

IC2.3 Los botiquines de emergencia y primeros auxilios se verifican en lo que se refiere a su dotación y ubicación para evidenciar que cumplen con los requisitos del trayecto.

IC2.4 La documentación previa al embarque, tales como listados de ocupación, grupos y servicios especiales, reservas de salas, listados de comprobación de carga de materiales varios, se revisa para evitar errores y ofrecer al pasaje los diferentes servicios contratados.

IC2.5 La orden de embarque del pasaje a bordo del buque, se transmite, en caso necesario, a los departamentos implicados una vez recibida por la autoridad competente, con el fin de comenzar la operativa de recepción y acogida.

EC3 Desarrollar acciones de embarque del pasaje, en coordinación con otros miembros de la tripulación del buque, de manera que se ejecuten siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

IC3.1 Las operaciones de embarque de pasajeros se realizan coordinando a los demás miembros de la tripulación del buque, para que se haga de la forma más ágil, rápida y ordenada posible y se transmita al pasajero una imagen de organización y calidad en el proceso.

IC3.2 Las circunstancias que puedan presentar algunos pasajeros en cuanto a necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales, o menores no acompañados se tienen en cuenta para proporcionarles el servicio adecuado, utilizando equipos y materiales de ayuda si fuera necesario.

IC3.3 El control de las instalaciones donde se desempeñan las funciones y del pasaje se realiza teniendo en cuenta los estándares de la compañía, e informando, en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.

IC3.4 La presencia de individuos con comportamiento sospechoso se detecta y se informa a la autoridad competente, actuando según el procedimiento establecido por la compañía.

EC4 Ejecutar en coordinación con otros miembros de la tripulación del buque, las acciones necesarias para el desembarque de pasajeros siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial, a fin de proporcionar un servicio de calidad y seguridad.

IC4.1 Las operaciones de desembarque, se efectúan coordinando con los demás miembros de la tripulación del buque, para que se realice de la forma más ágil y ordenada posible, transmitiendo al pasajero una imagen de organización y calidad en el proceso.

IC4.2 La información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo en las escalas se comunica al cliente para evitar confusiones y retrasos.

IC4.3 La documentación e impresos requeridos para bajar a tierra se entregan al pasajero, estando a disposición de los mismos para cualquier consulta o aclaración.

IC4.4 Las circunstancias de los pasajeros en cuanto a necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales, se tienen en cuenta proporcionándoles el servicio establecido de acuerdo a cada situación.

IC4.5 Las normas de seguridad se tienen en cuenta durante todo el proceso de desembarque y se informa al pasaje de las principales precauciones que debe adoptar al abandonar el buque con el fin de evitar accidentes.

IC4.6 Los procedimientos de salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto se aplican, de forma que el desembarque se produzca con fluidez.

IC4.7 En la despedida del pasajero se actúa de forma cortés, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando su fidelización, en caso de finalización de trayecto, de acuerdo con los protocolos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

EC5 Desarrollar actividades posteriores al desembarque de pasajeros, coordinando con los miembros de la tripulación del buque los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial, con el fin de permitir la reutilización de las instalaciones.

IC5.1 Las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo se comprueban, una vez desembarcado el pasaje, para asegurarse que se encuentran sin desperfectos para su reutilización, informando, en caso contrario, al departamento de mantenimiento o limpieza.

IC5.2 Las situaciones anómalas y el olvido o abandono de objetos personales de los pasajeros se tienen en cuenta para tomar medidas pertinentes.

IC5.3 La documentación relativa a la comprobación de zonas de trabajo se cumplimenta con rigor, entregándola al responsable o al personal de mantenimiento o limpieza para su conocimiento y actuación, si procede.

IC5.4 El inventario de material utilizado para la prestación del servicio se realiza una vez desalojado el buque y, en su caso, se solicitan los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.

IC5.5 El tratamiento de los datos, informes de incidencias o informes del nivel de satisfacción por el servicio, se realizan de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

EC6 Adoptar las medidas de prevención de riesgos laborales en la operativa habitual con el pasaje en transporte marítimo y fluvial, con el fin de salvaguardar la seguridad personal.

IC6.1 La información relativa a la seguridad en la utilización de equipos y materiales, se interpreta y aplica, para minimizar los riesgos derivados de efectuar trabajos a bordo.

IC6.2 El embarque y desembarque propio y de pasajeros, se realiza utilizando los medios adecuados que garanticen la seguridad personal, de acuerdo con la normativa aplicable de seguridad marítima.

IC6.3 Las actividades en cubierta o en cualquier parte del buque, relativos a la atención al pasaje, se efectúan utilizando los medios de protección adecuados que garanticen la seguridad personal de acuerdo con la normativa aplicable de seguridad marítima.

IC6.4 Los espacios dedicados a la tripulación y pasajeros se comprueba que están bien iluminados, ventilados y en las condiciones establecidas por las normas legales de prevención de riesgos laborales, comunicando las incidencias detectadas al departamento responsable.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Medio de transporte marítimo o fluvial de pasajeros. Uniforme y acreditación personal. Zona de recepción del pasaje. Equipos de protección individual (EPIS), de emergencia y primeros auxilios. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Medios informáticos específicos. Equipos audiovisuales y de

megafonía. Materiales y utensilios de recepción-conserjería. Equipos y material de oficina. Equipos y elementos de acceso al buque.

Información utilizada o generada

Código Ético Mundial para el Turismo (CMET). Normativa aplicable en materia de seguridad a bordo e instrucciones de la compañía marítima y fluvial. Documentación acreditativa de condición de tripulante. Instrucciones y funciones referidas al puesto de trabajo. Listados de ocupación de pasajeros, de grupos y servicios especiales. Listados de comprobación de carga de materiales. Documentación aduanera. Bases de datos y directorios. Impresos con información sobre destinos y horarios. Documentación de revisión de instalaciones. Documentación para el inventario de material. Informes de incidencias. Informes de nivel de satisfacción del pasaje. Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Manuales de elaboración de informes y estadísticas. Instrucciones de utilización de equipos de operativa habitual. Normativa de prevención de riesgos laborales.