

Estándar de competencias profesionales

Prestar servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias

Familia Profesional **Hostelería y Turismo**
Nivel **3**
Código **ECP2668_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 543/2023**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 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.

IC1.2 La gestión de los títulos de transporte se tramita, 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.

IC1.3 Las máquinas de facturación automática (autocheck-in) y/o máquinas de autoventa se controlan, 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.

IC1.4 Las gestiones de acompañamiento de viaje de menores, y en su caso, a viajeros con necesidades especiales se tramitan, 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.

IC1.5 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.

IC1.6 Los protocolos de actuación en casos de incidencias y enlaces de viajeros se gestionan en coordinación con Centros de Gestión, Técnicos de Asistencia al Viajero, entre otros, facilitando información y medidas a tomar para el cumplimiento de la normativa de seguridad de la empresa prestataria del servicio.

IC1.7 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, se tramitan, coordinando con departamentos implicados, para asegurar el cumplimiento de normativa de seguridad y protocolos de calidad de la empresa prestataria del servicio.

IC1.8 Las reclamaciones, quejas y sugerencias de los viajeros, se tramitan, gestionando soluciones y acciones de mejora para facilitar la fidelización de los viajeros.

IC1.9 Las acciones de comunicación con servicios de (recepción de la clientela, puntos de última hora y puntos de información/orientación) se actualizan, coordinando mejoras y adaptaciones para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.

EC2 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.

IC2.1 Los espacios de las Salas Club se revisan, 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.

IC2.2 El equipamiento de las instalaciones de confort de las Salas Club como (aire acondicionado, temperatura, televisión, conexión internet, entre otras), se comprueban, adaptando en cada caso a los requerimientos de seguridad y comodidad de la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio.

IC2.3 Los expositores con ofertas gastronómicas de las Salas Club se comprueban, 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.

IC2.4 Los servicios disponibles de cortesía como prensa nacional e internacional, auriculares, cosmética, entre otros, se preparan, 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.

IC2.5 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los viajeros se comprueba, 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.

IC2.6 Los viajeros usuarios de las Salas Club de las estaciones, se acogen, 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.

IC2.7 Los servicios de atención y gestión de títulos de transporte, información turística, gestión hotelera, alquiler de coches, entre otros, se atienden 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.

IC2.8 Las encuestas de satisfacción de viajeros se entregan, 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.

IC2.9 La información relativa a salida de trenes, apertura de controles de acceso y proximidad a su cierre se transmiten, utilizando herramientas tecnológicas como megafonía, telefonía, carteles, avisos, horarios en los paneles informativos, entre otras, para garantizar la tranquilidad en la acción y seguridad del proceso.

EC3 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.

IC3.1 Los equipos de megafonía y/o telefonía centralizada se revisan, comprobando su funcionamiento para garantizar la transmisión a viajeros y usuarios de la información emitida por la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.

IC3.2 La información de circulación de trenes se transmite, 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.

IC3.3 Los mensajes de acciones comerciales, promociones, entre otros, se emiten, transmitiéndolos en función de los objetivos comerciales de la compañía ferroviaria o empresa prestataria, para garantizar la compra o fidelización de los mismos.

- IC3.4** Las incidencias de averías en zonas de acceso, restricciones en zonas por obras, cierres provisionales, entre otros, se transmiten, informando a los viajeros de las situaciones, de manera que existan alternativas.
- IC3.5** La atención telefónica del servicio de información de incidencias en la circulación se atiende, informando a viajeros y/o usuarios de estaciones/apaderos sin personal, para garantizar la seguridad y la resolución de dudas o peticiones.
- IC3.6** Los informes de gestión como mensajes emitidos por tipo (comercial, información), corredor, tren, llamadas del teléfono 902 por estación, tipo día, entre otros, se elaboran, redactándolos en función de las herramientas de la compañía ferroviaria, para garantizar la transparencia y calidad de los mismos.
- EC4** 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.
- IC4.1** Los servicios previstos de atención a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, se preparan 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.
- IC4.2** 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, se interpretan, 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.
- IC4.3** Las sillas de ruedas u otros medios de transporte como vehículos adaptados se determinan, en función de la tipología de los viajeros a acompañar, para el cumplimiento del trayecto desde la oficina de atención hasta su asiento en el tren y viceversa.
- IC4.4** Las operaciones de asistencia en el embarque y desembarque a viajeros con movilidad reducida y otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, se atienden, acomodando en función de tipología para el cumplimiento de los protocolos de seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.
- IC4.5** Las sillas de ruedas para la atención a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras se utilizan según los procedimientos establecidos, ubicándolas en los puntos determinados para garantizar la disposición en acciones futuras.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Azafatos de acogida, punto de información, soporte y acompañamiento en actividades de transfers y hospitality desk (aeropuertos, puertos, estaciones de tren y autobuses, hoteles y restauración)

Auxiliares de servicio en estaciones ferroviarias

Azafatos encargados en transporte ferroviario

Revisores y cobradores de transporte ferroviario

Tripulantes auxiliares de servicio a bordo de trenes

Medios de producción

Vestuario reglamentario de invierno y verano. Equipos de protección individual (EPI). Mostradores de información, facturación y embarque. Máquinas de venta de billetes. Pantalla de información de trenes. Lectores de billetes. Medidores de equipaje. 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.

Información utilizada o generada

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 de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad.