

Estándar de competencias profesionales

Desarrollar operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario

Familia Profesional **Hostelería y Turismo**
Nivel **3**
Código **ECP2669_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 543/2023**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 La documentación acreditativa como miembro de la tripulación, requerida para el acceso al tren, se presenta a la autoridad competente de la empresa prestataria, para su control y constitución de la tripulación.

IC1.2 Las condiciones físicas y psicosociales exigibles, se cumplen 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.

IC1.3 La uniformidad, acreditaciones personales y protocolos de conducta requeridos se respetan, 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.

IC1.4 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, se revisa, atendiendo a las circunstancias que concurran para garantizar un servicio de calidad.

IC1.5 Las instrucciones de la compañía ferroviaria inherentes a las funciones de la tripulación se reciben, confirmando las adaptaciones en función del servicio a prestar, para asegurar el cumplimiento del mismo.

IC1.6 La información relativa a la seguridad en la utilización de equipos y materiales se identifica, aplicando protocolos de prevención de riesgos laborales, para minimizar los riesgos derivados de efectuar trabajos a bordo.

EC2 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.

IC2.1 Las instalaciones donde se desempeña el embarque se preparan, 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.

IC2.2 El mobiliario y elementos como megafonía, señalización, entre otros, se comprueban, 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.

IC2.3 Los botiquines de emergencia y primeros auxilios, así como los equipos de protección individual (EPI) se verifican, 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.

IC2.4 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 acciones previas al embarque.

IC2.5 La orden de embarque de los viajeros a bordo del tren, se recibe, 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.

EC3 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.

IC3.1 Los viajeros se reciben 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.

IC3.2 Los viajeros se acogen 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.

IC3.3 Los mensajes de bienvenida, información y seguridad se emiten 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.

IC3.4 Las operaciones de embarque se realizan, 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.

IC3.5 El grado de adaptación de los servicios de recepción, embarque y acogida, a los requerimientos de los turistas se comprueba:

- 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.

IC3.6 El control de las instalaciones y de viajeros donde se desempeña 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.

IC3.7 Las actitudes sospechosas o inadecuadas de viajeros se identifican, informando a la autoridad competente para actuar según el procedimiento de seguridad establecido por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.

IC3.8 La información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo en paradas se comunica, en su caso, a los viajeros, de forma comprensible para evitar confusiones y retrasos.

IC3.9 Las actividades en el tren se efectúan adoptando los medios de protección que garanticen la seguridad personal de acuerdo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

EC4 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.

- IC4.1** La despedida a los viajeros se ejecuta de forma cortés, comprobando nivel de satisfacción para potenciar la fidelización con la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención a viajeros.
 - IC4.2** La información referida a los trámites aduaneros o las costumbres locales se proporciona a los viajeros según el procedimiento interno establecido, proponiendo, si es preciso ayuda o alternativas que puedan facilitar la llegada.
 - IC4.3** Las operaciones de desembarque se realizan 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.
 - IC4.4** 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 acciones del desembarque.
 - IC4.5** Las normas de seguridad se tienen en cuenta 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.
 - IC4.6** Los procedimientos de salida definitiva de los viajeros por final de trayecto se aplican, controlando la misma por torniquetes y portillones, de forma que el desalojo del tren se produzca con fluidez.
- EC5** 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.
- IC5.1** Las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo se comprueban, 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.
 - IC5.2** Las situaciones anómalas y el olvido o abandono de objetos personales de los viajeros se pone en conocimiento del personal de seguridad de la estación de destino, para que se tomen las medidas oportunas.
 - IC5.3** El material utilizado para la prestación del servicio se inventaría antes de desalojar el medio de transporte, solicitando los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.
 - IC5.4** Las tareas posteriores al desembarque de viajeros se efectúan de acuerdo con la normativa sobre 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Auxiliares de servicio en estaciones ferroviarias
Tripulantes auxiliares de servicio a bordo de trenes
Azafatos encargados en transporte ferroviario

Medios de producción

Medio de transporte ferroviario destinado a viajeros. Uniforme y acreditación personal. Zona de recepción de viajeros. Material de emergencia y primeros auxilios. Medios informáticos y audiovisuales. Material de oficina. Maletín con dotación necesaria para desarrollar el servicio. Equipos y elementos de acceso al medio de transporte ferroviario destinado a viajeros. Datafonos. Trolley (maleta) de Bar Móvil. Equipos y materiales de ayuda para necesidades especiales de movilidad, auditivas, visuales, entre otros.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de seguridad a bordo e instrucciones de la compañía ferroviaria. Documentación acreditativa de condición de tripulante. Instrucciones de la compañía ferroviaria en materia de uniformidad y conducta. Información de embarque de viajeros. Documentación de menores sin acompañante y especiales. Documentación aduanera. Bases de datos y directorios. Manuales de información interna referente a políticas y programas de la compañía y a procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Manuales de elaboración de informes. Planes de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad.