



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN A PASAJEROS EN
TRANSPORTE FERROVIARIO**

Código: HOT654_2

NIVEL: 2

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC2195_2: Desarrollar la operativa en relación con el
embarque y desembarque de pasajeros 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 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC2195_2: Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros 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:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. 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.

APP1: <i>Efectuar las operaciones relativas al embarque, recepción y acogida de pasajeros en transporte ferroviario, siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa prestataria del servicio o la compañía ferroviaria.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Presentarse en el lugar y hora establecidos por la empresa prestataria del servicio ferroviario para la constitución de la tripulación del tren, confirmando las instrucciones recibidas del superior y la información referida a los elementos que puedan condicionar su actividad individual durante el trayecto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Revisar la documentación previa al embarque, como listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas o listados de comprobación de carga de materiales varios, atendiendo a las circunstancias especiales que concurren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Comprobar el aspecto general y las condiciones requeridas de orden y limpieza de la zona de recepción destinada a los pasajeros del transporte ferroviario, siguiendo los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Verificar la presencia y ubicación de la carga de equipos y material necesarios para la operativa habitual comprobando que cumplen con los requisitos del trayecto, tales como: – Carga referida a equipos: trolley, cestos, cabinas metálicas, entre otros. – Carga referida a material: vasos, bandejas de comidas, productos culinarios, hielo, bebidas, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP1: Efectuar las operaciones relativas al embarque, recepción y acogida de pasajeros en transporte ferroviario, siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa prestataria del servicio o la compañía ferroviaria.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.5: Disponer la carga en los espacios destinados para ello, organizándola de tal modo que facilite la operativa de la prestación del servicio y acorte los tiempos de espera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Efectuar el control de las instalaciones y del pasaje dentro de su ámbito de competencia, en función de los estándares de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero, 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"/>
APS1.7: Transmitir, una vez recibida, la orden de embarque del pasaje a bordo del tren y, en caso necesario, al resto de la tripulación implicada para la puesta en marcha de la operativa de acogida, siguiendo los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.8: Efectuar la recepción del pasaje del transporte ferroviario en el lugar establecido, empleando los medios disponibles de forma que se consiga fluidez en el embarque y acogida del pasaje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.9: Utilizar, si fuera necesario, equipos y materiales de ayuda para discapacitados, en función de las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad, discapacidad o menores no acompañados, proporcionándoles así el servicio adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.10: Identificar la presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos, informando al responsable sobre circunstancias inusuales según el procedimiento establecido por la compañía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.11: Efectuar la acogida del pasaje del transporte ferroviario, de forma cordial, orientándole y facilitándole la información que precise en cuanto al tipo de acomodación, categoría o ubicación que tenga reservada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.12: Emitir mensajes a los pasajeros relativos a la bienvenida, información y seguridad, utilizando la megafonía y equipos audiovisuales, en el momento previsto y según los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Efectuar las operaciones propias de atención y servicio durante el trayecto y de desembarque de pasajeros de transporte ferroviario, siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa prestataria del servicio o la compañía ferroviaria.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Desarrollar la operativa de los distintos servicios ofertados a bordo del tren, tales como de cafetería, prestación en el asiento, venta a bordo, entre otros, según los protocolos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Transmitir al pasajero, en caso necesario, información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo en paradas, de forma comprensible evitando así posibles confusiones y retrasos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Informar al pasaje de las normas de seguridad durante todo el proceso de desembarque y precauciones al abandonar el tren, con el fin de evitar accidentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Proporcionar a los pasajeros que lo requieran el servicio establecido en cuanto a movilidad o discapacidad, en función de sus circunstancias especiales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Despedir al pasajero una vez finalizado el trayecto, de forma cortés de acuerdo con los protocolos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Aplicar los procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto, de forma que el desalojo del tren se produzca con fluidez.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Comprobar las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo una vez desembarcado el pasaje, asegurándose así que se encuentran sin desperfectos para su reutilización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Transmitir información al personal de seguridad de la estación de destino, en cuanto a las situaciones anómalas y al olvido o abandono de objetos personales de los pasajeros en el tren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.9: Inventariar el material utilizado en la prestación de los distintos servicios ofrecidos durante el trayecto del tren, proponiendo al responsable los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>