



TMVI07: Calidad, protección y seguridad de los servicios

Objetivo general

- Mejorar la calidad de la comunicación y del servicio de cara a garantizar la seguridad higiénico-sanitaria en el sector del transporte, tras los cambios originados por la crisis del Covid19.

Objetivos específicos

- Identificar las principales vías de contagio y transmisión de virus respiratorios como el SARS-CoV-2 en el contexto del transporte público.
- Reconocer y validar fuentes fiables de información epidemiológica frente a contenidos no contrastados.
- Detectar de forma temprana síntomas de enfermedades infecciosas entre pasajeros mediante protocolos de observación no invasiva.
- Aplicar correctamente medidas de ventilación, higiene y desinfección adecuadas a cada nivel de riesgo en autobuses, estaciones y áreas de servicio.
- Gestionar de manera efectiva situaciones médicas y sanitarias de emergencia, prestando especial atención a colectivos vulnerables.
- Identificar diferentes escenarios de crisis en el transporte público y sus posibles impactos sobre la seguridad de pasajeros y trabajadores.
- Reconocer las pautas de comportamiento y factores psicológicos que influyen en las reacciones de usuarios durante situaciones críticas.
- Aplicar técnicas efectivas de comunicación estratégica mediante diversos canales y herramientas para garantizar la protección del usuario.

- Evaluar la percepción de seguridad del cliente mediante herramientas específicas que permitan implementar mejoras continuas en el servicio.
- Manejar eficazmente situaciones conflictivas utilizando métodos de desescalada emocional y física, con énfasis en contextos multiculturales o con barreras idiomáticas.

Contenidos

TMVI07: Calidad, protección y seguridad de los servicios	Tiempo estimado
<p>Módulo 1. Calidad en el servicio: la seguridad y la protección de los trabajadores y usuarios.</p>	
<p>Unidad 1: Bioseguridad y protocolos preventivos en el transporte público</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de vías de contagio y transmisión del virus SARS- CoV-2. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Fuentes de información fiable. 1.2. Identificación de informaciones no contrastadas. 1.3. Métodos para validar la credibilidad de datos epidemiológicos. 2. Reconocimiento de signos y síntomas de infecciones o problemas de salud en pasajeros. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Signos y síntomas comunes de infecciones o problemas de salud. 2.2. Métodos para identificar signos de manera efectiva. 2.3. Protocolos de observación no invasiva para detección temprana. 3. Diseño e implementación de las medidas comunes de seguridad e higiene en autobuses, estaciones y áreas de servicio. <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Optimización de la ventilación en espacios cerrados. 3.2. Protocolos de desinfección según frecuencia de uso y riesgo. 4. Aplicación con seguridad de las medidas de protección diseñadas para empleados y usuarios. <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Información y señalización. 4.2. Higiene de manos. 4.3. Distanciamiento personal y uso de Equipos de Protección Individual (EPI). 4.4. Otras medidas de protección. 4.5. Gestión segura de residuos contaminados (ej. mascarillas, guantes). 5. Puesta en marcha y aplicación de medidas de primeros auxilios y/o de protección para el personal trabajador y usuario del servicio. <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Interrupción del servicio. 	

<p>5.2. Aislamiento de pasajeros.</p> <p>5.3. Coordinación con servicios de salud.</p> <p>5.4. Comunicación de emergencia con familiares o acompañantes.</p> <p>6. Reproducción de las pautas de actuación que requieren colectivos con dificultades, en escenarios de crisis.</p> <p>6.1. Menores de edad.</p> <p>6.2. Personas con movilidad reducida.</p> <p>6.3. Personas con discapacidad.</p> <p>6.4. Atención a personas mayores con dependencia.</p>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	45 minutos
Tiempo total de la unidad	15 horas

Módulo 2. Calidad en el servicio: comunicación con el usuario/cliente.

Unidad 1: Gestión de crisis y comunicación estratégica en el transporte público

1. Reflexión sobre las diferentes pautas de comportamiento en situaciones de crisis.
 - 1.1. Diferentes escenarios de crisis.
 - 1.2. Tipos de usuarios pasajeros y/o comportamientos.
 - 1.3. Factores psicológicos que influyen en las reacciones durante crisis.
2. Manejo de herramientas y canales múltiples para la comunicación con el usuario, de cara a garantizar su seguridad y protección durante el servicio.
 - 2.1. Señalética clara en estaciones y autobuses.
 - 2.2. Mensajes orales antes, durante y al cierre del viaje.
 - 2.3. Comunicación a través de redes sociales.
 - 2.4. Uso de aplicaciones móviles para alertas en tiempo real.
 - 2.5. Capacitación en comunicación no verbal para situaciones de estrés.
3. Implementación de forma habitual de herramientas para la percepción del cliente sobre la seguridad del servicio y las medidas de protección que se ofrecen.
 - 3.1. Encuestas de satisfacción/opinión.
 - 3.2. Análisis y tratamiento de quejas.
 - 3.3. Implementación de sistemas de retroalimentación en tiempo real (ej.: códigos

<p>QR).</p> <p>3.4. Benchmarking de estándares internacionales de seguridad percibida.</p> <p>4. Dominio de técnicas para el manejo de situaciones conflictivas en transporte público durante crisis.</p> <p>4.1. Análisis de las causas que han generado el conflicto.</p> <p>4.2. La implicación y la persuasión del cliente/usuario del servicio.</p> <p>4.3. El tratamiento de actitudes y/o comportamientos negativos.</p> <p>4.4. Identificación del estrés ante situaciones conflictivas.</p> <p>4.5. Protocolos de desescalada física y emocional.</p> <p>4.6. Manejo de conflictos en contextos multiculturales o con barreras idiomáticas.</p>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	45 minutos
Tiempo total de la unidad	14 horas
Examen final	1 hora
2 unidades	30 horas