



## **MCR29. Calidad, protección y seguridad de los servicios**



**MCR29**

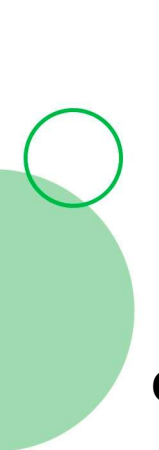
## **Calidad, protección y seguridad de los servicios** *El*

*contenido formativo se adecúa a la unidad de competencia UC0272\_2 del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP).*

**Duración:** 30 horas

**Modalidad:** 100% online

**Requisitos y conocimientos previos:** no se requiere nivel académico previo, pero al ser en modalidad online es necesario poseer conocimientos básicos de informática, así como habilidades básicas de comunicación lingüística que permitan el aprendizaje y el seguimiento de la formación.



## Objetivos



### 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

### **Módulo 1. Calidad en el servicio: la seguridad y la protección de los trabajadores y usuarios.**

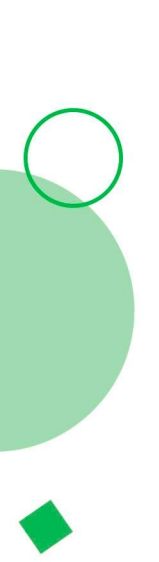
#### **Unidad 1: Bioseguridad y protocolos preventivos en el transporte público.**

1. Identificación de vías de contagio y transmisión del virus SARS- CoV-2.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 5.1. Interrupción del servicio.
  - 5.2. Aislamiento de pasajeros.
  - 5.3. Coordinación con servicios de salud.
  - 5.4. Comunicación de emergencia con familiares o acompañantes.
6. Reproducción de las pautas de actuación que requieren colectivos con dificultades, en escenarios de crisis.
  - 6.1. Menores de edad.
  - 6.2. Personas con movilidad reducida.
  - 6.3. Personas con discapacidad.
  - 6.4. Atención a personas mayores con dependencia.

### **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 QR).
  - 3.4. Benchmarking de estándares internacionales de seguridad percibida.
4. Dominio de técnicas para el manejo de situaciones conflictivas en transporte público durante crisis.
  - 4.1. Análisis de las causas que han generado el conflicto.
  - 4.2. La implicación y la persuasión del cliente/usuario del servicio.

- 
- 
- 4.3. El tratamiento de actitudes y/o comportamientos negativos.
  - 4.4. Identificación del estrés ante situaciones conflictivas.
  - 4.5. Protocolos de desescalada física y emocional.
  - 4.6. Manejo de conflictos en contextos multiculturales o con barreras idiomáticas.