## I.- Datos Generales

| Código | Título |
|---|---|
| EC1168 | Control del equipaje de pasajeros de autotransporte federal |

**Propósito del Estándar de Competencia**
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan cargando maletas y equipaje en los autobuses, reciben y resguardan el equipaje de los pasajeros y se encargan de su entrega.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

**Descripción general del Estándar de Competencia**
Este EC presenta las funciones sustantivas relacionadas con la actividad del equipajero. Las principales funciones que integran el EC incluyen la preparación de insumos y materiales para el control del equipaje de pasajeros de autotransporte federal, así como la recepción y entrega del equipaje de pasajeros de autotransporte federal. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar la persona encargada de ésta función y las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

**Nivel en el Sistema Nacional de Competencias:** Dos
Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**
Del Autotransporte Federal de Pasaje y Turismo

| Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: | Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación: |
|---|---|
| 4 de marzo de 2019 | 10 de abril de 2019 |

**Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:**
3 años

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)**
**Grupo unitario**
9711 Trabajadores de paquetería, maleteros y botones de hotel.

**Ocupaciones asociadas**
Empleado de paquetería y guardarropa.
**Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC**
Equipajero.
Responsable de imagen.
Asistente de equipaje.

**Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)**
**Sector:**
48-49 Transportes, correos y almacenamiento
**Subsector:**
485 Transporte terrestre de pasajeros, excepto por ferrocarril[T]
**Rama:**
4852 Transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija[T]
**Subrama:**
48521 Transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija[T].
**Clase:**
485210 Transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

**Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia**
- Autobuses Estrella Roja, (ER).
- Cámara Nacional del Autotransporte de Pasaje y Turismo, (CANAPAT).
- Centro de Desarrollo y Formación del Autotransporte, S.C. (TRANSTEC).
- Grupo Flecha Amarilla. (GFA)
- Grupo Herradura Occidente, (GHO).
- MOBILITY ADO
- Transpaís.

**Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica:
- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:
- Un autobús.
- Equipajes y maletas.
- Personas que funjan como pasajeros.
- Boletos de una corrida.
- Hilo, cúter/tijeras, pluma/marcador y etiquetas.

**Duración estimada de la evaluación**
- 1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas.

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

| Estándar de Competencia |
| --- |
| Control del equipaje de pasajeros de autotransporte federal |

| Elemento 1 de 2 |
| --- |
| Preparar insumos y materiales para el control del equipaje de pasajeros de autotransporte federal |

| Elemento 2 de 2 |
| --- |
| Recepción y entrega del equipaje de pasajeros de autotransporte federal |

## III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 1 de 2 | E3682 | Preparar insumos y materiales para el control del equipaje de pasajeros de autotransporte federal |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la existencia de insumos y materiales para el control de equipaje:
- Corroborando que tenga los materiales/insumos, para etiquetar el equipaje, y
- Verificando que tenga etiquetas foliadas/formatos de control con el origen de la corrida.

2. Verifica la cajuela del autobús:
- Corroborando que esté limpia, y
- Verificando que no haya objetos/equipajes olvidados.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que su imagen personal está de acuerdo a lo establecido por la empresa y porta la identificación de la empresa en lugar visible.

GLOSARIO

1. Materiales/insumos: Refiere a la papelería e instrumentos utilizados para la identificación del equipaje tales como: tijeras, cuter, hilo, engrapadoras, entre otros.

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 2 de 2 | E3683 | Recepción y entrega del equipaje de pasajeros de autotransporte federal |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe el equipaje del pasajero:
- Saludando al pasajero de acuerdo con el protocolo establecido por la empresa,
- Verificando el origen-destino, horario, fecha y tipo de servicio en el boleto del pasajero,

- Verificando el número, volumen y peso del equipaje del pasajero,
- Preguntando al pasajero si su equipaje requiere de cuidados especiales,
- Etiquetando cada una de las maletas/bultos entregadas por el pasajero,
- Mencionando al pasajero las anomalías/daños que presenta su equipaje,
- Entregando la contraseña del equipaje recibido al pasajero,
- Acomodando el equipaje de los pasajeros de acuerdo con su destino y con las características físicas del equipaje, y
- Cerrando la cajuela del autobús.

2. Entrega el equipaje del pasajero:

- Saludando al pasajero de acuerdo con el protocolo establecido por la empresa,
- Pidiendo la contraseña del equipaje,
- Cotejando que la contraseña del equipaje del pasajero corresponda con la de las etiquetas colocadas,
- Entregando el equipaje al pasajero sin pedir propina,
- Destruyendo las etiquetas del equipaje del pasajero,
- Despidiendo al pasajero de acuerdo con el protocolo establecido por la empresa, y
- Verificando que en la cajuela no quede equipaje del destino.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Peso permitido como equipaje. | Comprensión |
| 2. Políticas para el transporte de mascotas. | Comprensión |
| 3. Artículos prohibidos de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares vigente. | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Equipaje olvidado/extraviado/mal documentado de origen.
2. Agresión por parte de un pasajero.
3. Equipaje de mano del pasajero que exceda el peso y dimensiones permitidos por la empresa/artículos prohibidos.

Respuestas esperadas

1. Notificar al jefe inmediato y entregarle el equipaje olvidado/extraviado/mal documentado.
2. No responder la agresión y notificar al jefe inmediato y/o personal de seguridad sobre la situación
3. Notificar al pasajero que su equipaje excede las dimensiones/que el artículo está prohibido para su transporte y notificar al jefe inmediato la situación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige al pasajero cordialmente durante todo el proceso de recepción y entrega del equipaje.

2. Responsabilidad: La manera en que realiza sus labores puntualmente y sin desatender a los pasajeros.

3. Tolerancia: La manera en que mantiene un trato amable con el pasajero al atender las diferencias que se presentan durante la recepción y entrega del equipaje y da opciones de solución a su problema.

GLOSARIO

1. Equipaje: Son objetos o artículos, no prohibidos por la ley, destinados al uso personal o de algún arte u oficio y que pueden estar contenidos en maletas, cajas, sacos, baúles o barriles.

2. Equipaje extraviado/olvidado/ mal documentado: Equipaje que por alguna circunstancia no llego al destino final del pasajero.

3. Etiqueta: Son los aditamentos utilizados para la identificación del equipaje que ampara al pasajero por una pieza.