ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria



Curso de Formación Permanente

Atención al Pasajero en Aeropuertos, Estaciones y Terminales: Información, Asistencia y Movilidad Reducida

2 ECTS | 50 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Curso de Formación Permanente en Atención al Pasajero en Aeropuertos, Estaciones y Terminales: Información, Asistencia y Movilidad Reducida de ICUFOR te prepara para desarrollar una carrera profesional en uno de los sectores con mayor demanda de personal cualificado. Las infraestructuras de transporte requieren agentes especializados capaces de ofrecer un servicio integral que garantice una experiencia satisfactoria a todos los usuarios, independientemente de sus necesidades específicas.

A lo largo de esta formación, profundizarás en el marco normativo europeo y nacional que regula los derechos del pasajero, así como en los protocolos de información, orientación y asistencia en aeropuertos, estaciones ferroviarias, terminales de autobuses y puertos.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer el marco normativo y organizativo de la atención al pasajero en terminales de transporte, identificando los derechos y obligaciones aplicables en cada modo de transporte.

Dominar los procedimientos de información, orientación y asistencia integral al pasajero, aplicando los protocolos de actuación en los distintos canales y puntos de atención.

Fundamentar la atención a pasajeros con movilidad reducida y personas con discapacidad, incorporando el conocimiento del marco legal de accesibilidad, los protocolos de asistencia y el manejo de productos de apoyo.

Conocer los protocolos de actuación ante disrupciones operativas y situaciones de emergencia, coordinando la respuesta con los equipos operativos y los servicios de seguridad.

Definir el perfil profesional del agente de atención al pasajero, describiendo las competencias técnicas, habilidades interpersonales y principios éticos que rigen su ejercicio.

Aplicar estrategias de comunicación eficaz en contextos de diversidad lingüística y cultural, utilizando herramientas de traducción y pautas de competencia intercultural.

Desarrollar habilidades para la gestión de incidencias, quejas y reclamaciones, empleando técnicas de mediación, desescalada y resolución de conflictos.

Comprender los sistemas de gestión de la calidad y mejora continua, analizando indicadores de rendimiento y tendencias de innovación tecnológica en la atención al pasajero.

Temario

01 Marco normativo, organizativo y profesional de la atención al pasajero en terminales de transporte

1.1. Tipología y caracterización de las infraestructuras de transporte de pasajeros
1.2. Marco normativo y derechos del pasajero en los distintos modos de transporte
1.3. Perfil profesional del agente de atención al pasajero: competencias, funciones y responsabilidades
1.4. Fundamentos de la comunicación eficaz en entornos de atención al pasajero

Temario

02 Servicios de información, orientación y asistencia integral al pasajero en terminales de transporte

2.1. Sistemas y canales de información al pasajero en aeropuertos, estaciones y terminales
2.2. Procedimientos de facturación, embarque y desembarque asistido en el entorno aeroportuario
2.3. Atención y orientación al pasajero en estaciones ferroviarias y terminales de autobuses
2.4. Atención al pasajero en situaciones de tránsito, conexión intermodal y escalas entre distintos modos de transporte
2.5. Gestión de equipajes, objetos perdidos y reclamaciones asociadas al servicio de transporte
2.6. Atención al pasajero en contextos de diversidad lingüística y cultural
2.7. Atención especializada a colectivos con necesidades específicas: menores no acompañados, personas mayores y pasajeros con requerimientos sanitarios

Temario

03 Atención integral a pasajeros con movilidad reducida y personas con discapacidad en infraestructuras de transporte

3.1. Marco normativo específico sobre accesibilidad y atención a personas con movilidad reducida en el sector del transporte
3.2. Tipología de discapacidades y necesidades específicas de asistencia en entornos de transporte de pasajeros
3.3. Solicitud y gestión anticipada del servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida
3.4. Protocolo de asistencia al pasajero con movilidad reducida en la terminal
3.5. Productos de apoyo, ayudas técnicas y dispositivos de asistencia a la movilidad en terminales de transporte
3.6. Accesibilidad universal en infraestructuras de transporte: diseño inclusivo, señalización adaptada y servicios accesibles
3.7. Habilidades comunicativas, trato adecuado y sensibilización profesional en la atención a personas con discapacidad
3.8. Registro documental, trazabilidad y evaluación de los servicios de asistencia prestados a personas con movilidad reducida

Temario

04 Gestión de incidencias, calidad del servicio y protocolos de actuación en situaciones de emergencia

4.1. Gestión de quejas, reclamaciones y situaciones conflictivas con pasajeros en terminales de transporte
4.2. Atención al pasajero ante disrupciones operativas: retrasos prolongados, cancelaciones y situaciones de overbooking
4.3. Actuación del personal de atención al pasajero ante situaciones de emergencia en la terminal
4.4. Sistemas de gestión de la calidad aplicados a los servicios de atención e información al pasajero
4.5. Planes de mejora continua y formación permanente del personal de atención al pasajero
4.6. Innovación tecnológica y tendencias emergentes en la atención al pasajero en terminales de transporte

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 2 créditos ECTS y 50 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06
Contenidos actualizados
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07
El curso, por escrito
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08
Autónomo, pero acompañado
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09
Enseñanza adaptada
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10
Estudio sencillo e intuitivo
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

