

Curso de Formación y Protocolo para **Chóferes Profesionales**

MANUAL DE USO INTERNO



Major Movements



Excelencia en el servicio, precisión en cada detalle

En un mundo donde la primera impresión lo es todo,
el conductor profesional no solo transporta
personas: transmite seguridad, confianza y
elegancia.

**Este curso —esencialmente práctico— está
diseñado para formar a conductores capaces de
anticiparse a cada necesidad, representar con
distinción a la empresa y ofrecer un servicio
impecable en cada trayecto.**

Aquí encontrarás las claves para convertir cada
desplazamiento en una experiencia única.

Índice

1. Normas generales

- 1.1 Presentación personal
- 1.2 Conducta y profesionalidad
- 1.3 Conducción
- 1.4 Atención al pasajero
- 1.5 Discreción y seguridad
- 1.6 Protocolo en situaciones especiales

2. Servicios

- 2.1 Traslados desde o hacia aeropuerto o estaciones de tren
- 2.2 Traslados personalizados
- 2.3 Disposiciones generales
- 2.4 *City Tour* Madrid
- 2.5 Visitas a los alrededores de Madrid
- 2.6 Propuestas de ocio familiar
- 2.7 Traslados y disposiciones a espectáculos
- 2.8 De compras
- 2.9 Visitas a museos y exposiciones temporales
- 2.10 Participación en ferias comerciales
- 2.11 Traslados y disposiciones a restaurantes
- 2.12 Eventos deportivos, culturales y conciertos
- 2.13 Bodas

3. Anexos

Grupo 1 — Estándares corporativos

- Anexo 1.1 Estándares propios de HOTEL 5* GL

Grupo 2 — Documentación oficial

- Anexo 2.1 Certificados del Ministerio de Justicia
- Anexo 2.2 Curso de Capacitación Profesional Conductor VTC — C de Madrid
- Anexo 2.3 Exámenes publicados por la Comunidad de Madrid
- Anexo 2.4 Examen oficial de Capacitación para Conductor VTC (ejemplo real)

Grupo 3 — Evaluación psicofísica del conductor

- Anexo 3.1 Evaluación psicológica y perfil conductual
- Anexo 3.2 Reconocimiento médico



1. Normas generales

Three things in human life are important:

The first is to be kind.

The second is to be kind.

The third is to be kind.

HENRY JAMES

1.1 Presentación personal

- **Vestimenta:** Salvo otros requerimientos de uniformidad, el chófer debe vestir traje oscuro (azul marino o gris), camisa blanca, corbata (en el caso de los hombres) o pañuelo (en el de las mujeres) discretos, zapatos de vestir pulidos y calcetines o medias oscuros que cubran la pierna hasta la rodilla. En caso de utilizar falda, se recomienda el uso de medias o pantys de tono discreto. Todo debe encontrarse en perfecto estado y correctamente planchado.
- **Higiene personal:** Debe mantener una higiene impecable, con uñas limpias y bien recortadas, peinado ordenado y evitando el uso de colonias o perfumes fuertes.
- **Imagen:** **El uniforme es la primera palabra del lenguaje del servicio.** El vehículo y el conductor son la imagen de la marca: ambos proyectan exactamente lo que representamos.
- **Vehículo:** El conductor es responsable de que el vehículo se mantenga en perfecto estado de revista, tanto interior como exteriormente, y tanto durante el servicio como al finalizarlo.



1.2 Conducta y profesionalidad

- **Puntualidad:** Llegar al lugar de recogida con suficiente antelación para estar preparado antes de la hora acordada. Lo protocolario es presentarse **quince minutos antes** del horario previsto.
- **Discreción:** Mantener una **confidencialidad absoluta** sobre las conversaciones, desplazamientos y actividades del pasajero.
- **Modales:**
 - Ser educado, cortés y respetuoso en todo momento.
 - Saludar al pasajero y abrirle la puerta al entrar y al salir del vehículo.
 - Encargarse personalmente del equipaje desde el primer contacto con el cliente: transportarlo hasta el vehículo, colocarlo con cuidado en el maletero y entregarlo al finalizar el servicio donde corresponda (portal, acera, etc.).
 - Evitar la polémica y las opiniones personales.
 - No exhibir signos políticos, ideológicos o religiosos.
 - Evitar ornamentos llamativos o tatuajes visibles.
 - No fumar ni permitir que el olor a tabaco impregne la ropa o el interior del vehículo.
- **Comunicación:** Dirigirse al pasajero con formalidad (señor o señora), manteniendo siempre un tono amable y profesional, y hablar solo cuando sea necesario o cuando el pasajero inicie la conversación.



1.3 Conducción

- **Conducción segura:** Priorizar la seguridad sobre cualquier otra consideración. Mantener siempre la distancia de seguridad y respetar las normas de tráfico. Evitar maniobras bruscas, aceleraciones innecesarias y frenazos repentinos. **Anticiparse siempre a los errores de los demás conductores.**
- **Suavidad:** Conducir con movimientos fluidos, anticipando el tráfico y las circunstancias de la vía. **El chófer profesional demuestra su habilidad logrando que el pasajero apenas perciba los cambios de velocidad.**
- **Atención constante:** Estar siempre pendiente del entorno, del estado del tráfico y de la comodidad del pasajero. Ajustar la velocidad o la trayectoria cuando sea necesario para garantizar un viaje estable y agradable.
- **Confort:** Utilizar el climatizador de forma adecuada y mantener un ambiente silencioso dentro del vehículo. Evitar música o llamadas personales durante el servicio. **Antes de iniciar el trayecto, asegurarse de que la temperatura sea confortable para el pasajero.**



1.4 Atención al pasajero

Las funciones de un chófer van mucho más allá de conducir un vehículo de alta gama entre un origen y un destino.

- **Comodidades:** Proveer botellas de agua fresca, pañuelos secos y húmedos perfumados, un botiquín básico y cables o adaptadores para cargadores de todo tipo de móviles y ordenadores, así como cualquier otra comodidad que requiera el pasajero.
- **Preferencias del pasajero:** Recordar y respetar las preferencias personales del pasajero —como la temperatura interior o el tipo de música—. Si no se conocen, preguntarlas al comienzo del servicio y, pasados unos minutos, **confirmar con discreción que todo está a su gusto.**
- **Asistencia:** Colocar y retirar el equipaje del maletero, asegurándose de que el pasajero se sienta cómodo y seguro en todo momento. **Ofrecer ayuda al entrar o salir del vehículo cuando la situación lo requiera, sin invadir su espacio personal.**



1.5 Discreción y seguridad

- **Confidencialidad:** No divulgar en ningún caso información sobre los pasajeros, sus destinos o actividades. **La discreción es un valor esencial del oficio:** el chófer debe ser testigo silencioso, nunca narrador. Todo lo que vea o escuche durante el servicio pertenece al ámbito privado del cliente.
- **Alerta y precaución:** Mantener una atención constante ante cualquier situación inusual y actuar de inmediato para garantizar la seguridad del pasajero. **La prevención es la mejor herramienta:** observar el entorno, detectar posibles riesgos y anticiparse a ellos sin generar alarma.
- **Discreción operativa:** Evitar mirar al pasajero a través del espejo retrovisor, intervenir en conversaciones ajenas o mostrar curiosidad por llamadas, correos o mensajes. **El chófer profesional debe estar siempre disponible, pero invisible.**
- **Gestión de incidentes:** En caso de imprevisto (avería, accidente o situación de riesgo), mantener la calma, informar con brevedad al pasajero y activar el protocolo correspondiente. **La serenidad del chófer transmite confianza y control.**



1.6 Protocolo en situaciones especiales

Si el conductor prevé que, **por cualquier circunstancia** (adelanto de la llegada de un vuelo, avería, retención, pinchazo, prolongación del servicio anterior, etc.), **podría no llegar puntualmente** al siguiente servicio asignado, **deberá comunicarlo de inmediato** al departamento de tráfico o coordinación, indicando el motivo y la previsión estimada de demora.

Esta comunicación deberá realizarse en cuanto exista la duda razonable, y no únicamente cuando se confirme la imposibilidad de llegar, para permitir una reacción rápida y eficaz por parte de la central.

- **Emergencias:** Contar con conocimientos básicos de primeros auxilios y de los procedimientos a seguir en caso de emergencia. Mantener la calma, proteger al pasajero y seguir los protocolos establecidos por la empresa o autoridad competente.
- **Eventos importantes:** En actos o eventos especiales, coordinarse con el personal de seguridad y con los demás proveedores de servicio para garantizar una atención fluida, segura y eficaz. Confirmar siempre la ubicación exacta del punto de recogida, los accesos autorizados y las posibles restricciones de tráfico.
- **Conducta profesional en imprevistos:** En cualquier situación excepcional — accidente, conflicto, fallo técnico o crisis de seguridad—, el chófer debe actuar con serenidad y criterio. **Nunca discutir ni improvisar delante del pasajero:** informar

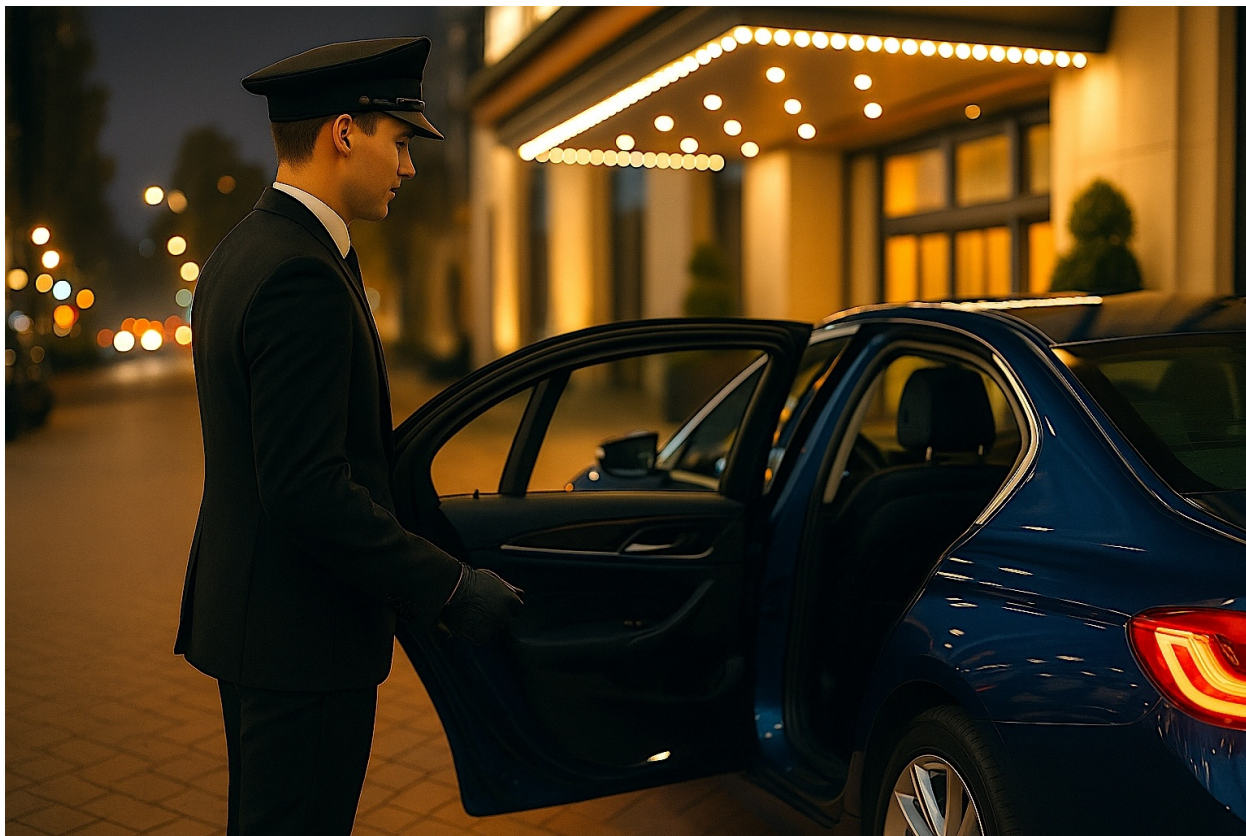


con brevedad, ofrecer una alternativa y continuar el servicio con la máxima discreción posible.

El control emocional y la capacidad de reacción distinguen al profesional.

*Al término de este primer bloque, el chófer profesional debe comprender que su labor no se mide solo por la conducción o la puntualidad, sino por la **forma en que afronta cada circunstancia**. La educación, la discreción y la serenidad bajo presión son los pilares de una profesión donde la confianza se gana a diario, con pequeños gestos y decisiones correctas.*

*Cada servicio, por rutinario que parezca, es una oportunidad para **confirmar la fiabilidad, el criterio y la elegancia del conductor**.*



2. Servicios

"Hagas lo que hagas, ámallo, como amabas la cabina del Paradiso cuando eras niño".

*Consejo de Alfredo a Toto en la película
Cinema Paradiso*

(1988, Giuseppe Tornatore)

2.1 Traslados desde o hacia aeropuerto o estaciones de tren

El traslado desde un punto de la Comunidad de Madrid hasta el Aeropuerto Internacional Adolfo Suárez Madrid-Barajas, o hasta las estaciones de tren de Atocha o Chamartín, se denomina habitualmente *salida*.

En el caso de las estaciones de tren, solo existe un punto donde puede dejarse al pasajero y, salvo que se haya contratado con anterioridad, no hay servicio de equipajes ni de acompañamiento. Tampoco hay carritos a disposición de los viajeros.

En el caso del aeropuerto, existen diferentes lugares donde concluir las salidas:

- Terminal Ejecutiva
- Sala Premium
- Salas especiales y diplomáticas
- Terminal T1
- Terminal T2/T3
- Terminal T4

En los tres últimos casos —y muy especialmente en la T4— es importante dejar al pasajero en la zona más próxima a los mostradores de su línea aérea. Si se le deja al principio de la terminal cuando su compañía opera al final, se le obliga a caminar



varios minutos con el equipaje, algo que puede evitarse fácilmente con una buena ubicación.

Suele haber carritos disponibles para los viajeros y, normalmente, se localiza sobre la marcha el servicio de equipajes y acompañamiento hasta el mostrador de facturación. Sin embargo, es aconsejable contratarlo con antelación. Dicho servicio puede, además, gestionar la devolución del IVA (para no residentes en la UE) o la intervención de armas (para cazadores).

En muchas ocasiones recaerá sobre ti la responsabilidad de ser **la primera impresión o el último recuerdo**.

El traslado desde el Aeropuerto Internacional Adolfo Suárez Madrid-Barajas o desde las estaciones de tren de Atocha o Chamartín hasta un punto de la Comunidad de Madrid se denomina *llegada*.

Debido a las frecuentes aglomeraciones en las zonas de llegada, o por otros motivos, es importante —en la medida de lo posible— disponer de un teléfono de contacto con el pasajero.

En las estaciones de tren solo existe una salida para las llegadas.

En el aeropuerto, las llegadas pueden producirse en distintos puntos:

- Terminal Ejecutiva
- Sala Premium
- Salas especiales y diplomáticas



- Terminal T1
- Terminal T2/T3
- Terminal T4

En las estaciones de tren y en las terminales T1, T2/T3 y T4, el chófer esperará al pasajero —o pasajeros— con el correspondiente cartel nominativo o el que se haya acordado.

Aunque los trenes suelen ser muy puntuales, tanto para estos como para los vuelos debe hacerse un seguimiento mediante las aplicaciones adecuadas, que permiten conocer la hora exacta de llegada.

Es importante contactar por mensajería con los pasajeros para confirmar que se les espera a la salida, aprovechando el mensaje para darles la bienvenida que luego se reiterará en persona.

En cualquier caso, **durante las clases prácticas** se analizará en detalle cómo desarrollar protocolariamente cada una de las situaciones descritas.



2.2 Traslados personalizados

Es el más sencillo de los servicios, ya que consiste en trasladar al pasajero entre dos direcciones determinadas. El origen es siempre conocido y el destino suele serlo también de antemano; en caso contrario, se consultará directamente al pasajero.

A diferencia de los traslados a aeropuertos o estaciones, en este tipo de servicio el chófer no asiste al pasajero en gestiones adicionales, **salvo las propias del servicio: colocar el equipaje en el maletero al inicio y retirarlo al final, dejándolo en la acera o en un lugar seguro.**

Si el traslado es de larga duración, el chófer recordará al pasajero que queda a la espera de sus indicaciones sobre cuándo detenerse para descansar, alimentarse o, si fuera necesario, pernoctar.

En cualquier caso, si el conductor necesitara detenerse —por el motivo justificado que fuera— lo comunicará al pasajero con la mayor antelación posible, **manteniendo siempre la serenidad y el tono profesional que caracterizan el servicio de alta gama.**

Asimismo, deberá recordar que, como en todo servicio, es fundamental verificar que el pasajero se encuentre cómodo con la temperatura del interior, la música —si la hubiera— y su volumen, ajustando cada detalle según sus preferencias.



2.3 Disposiciones generales

Este tipo de servicio —del que más adelante veremos diversas variantes— consiste en transportar de forma discrecional al pasajero o pasajeros, tanto por motivos profesionales (reuniones, visitas de negocio, etc.) como particulares (compras, visitas a museos, etc.).

En este servicio se conoce siempre la hora y el lugar de comienzo. El resto de paradas y la hora de finalización no siempre lo son; incluso cuando se saben desde el inicio, es habitual que el pasajero vaya ajustando itinerario y horario según sus nuevas necesidades.

En muchas zonas de Madrid resulta difícil permanecer estacionado cerca del lugar donde se deja al pasajero. En ese caso, se le sugerirá la conveniencia de avisar con unos minutos de antelación antes de requerir nuevamente nuestra presencia, **a fin de evitar esperas innecesarias o entorpecer el tráfico.**

Siempre que nos separemos del pasajero - en cualquier tipo de servicio y salvo que ya nos vayamos a despedir-, le facilitaremos nuestro número de teléfono (si aún no lo tiene) para que pueda contactar con nosotros en cualquier momento. Es habitual que el pasajero también nos proporcione el suyo, pero si no lo hiciera *motu proprio*, no es correcto pedirselo.

Durante las clases prácticas veremos distintos ejemplos de disposiciones y la forma de realizarlas con éxito.



2.4 City Tour Madrid

En el servicio de alta gama, especialmente en hoteles de cinco estrellas y gran lujo, existe una expectativa no escrita pero muy real: el cliente asume que el chófer conoce su ciudad y es capaz de ofrecer una breve visita panorámica cuando lo solicita. No esperan un guía oficial ni un experto en patrimonio, pero sí un profesional que sepa orientarlos, proponer un recorrido básico y explicar los hitos principales de Madrid con soltura, criterio y naturalidad.

Esta expectativa se da solo en Madrid. Cuando el cliente viaja a Toledo, Segovia o El Escorial, entiende que para una explicación detallada necesita un guía acreditado. Sin embargo, en la capital, la figura del chófer y la del “acompañante cultural” se mezclan, y el cliente da por hecho que el conductor puede defender un *City Tour* de dos horas sin dificultad.

Por eso, este curso incluye un bloque específico de formación práctica en visitas panorámicas. No se trata de convertir al chófer en guía oficial, sino de proporcionarle



la seguridad, el criterio y los recursos necesarios para manejar con solvencia un recorrido básico por Madrid: dónde llevar al cliente, qué zonas son imprescindibles, qué edificios conviene señalar, cómo ordenar el itinerario y cómo mantener una conversación culta, amable y profesional.

El objetivo es claro: que ningún chófer se quede en blanco, que ningún cliente tenga la sensación de “falta de preparación”, y que todas las visitas panorámicas cumplan el estándar de excelencia que se espera en la alta gama.





Los orígenes de Madrid se remontan al período prerromano, aunque los primeros hallazgos importantes —así como la primera denominación, *Matrice*— pertenecen a la época visigoda (siglo VII). El primer asentamiento fortificado, *Mağrit*, fue musulmán (siglo IX), y sobre él se amplió posteriormente la muralla cristiana (siglo XII), dando origen a la denominación actual: Madrid.

Felipe II, de la dinastía de los Austrias, estableció en 1561 la capital del Reino de España —por entonces el imperio más poderoso del mundo— en Madrid. Desde que Carlos III, de la dinastía de los Borbones, accediera al trono en 1759, la ciudad experimentó un crecimiento urbanístico, económico y cultural sin precedentes, que la



convirtió en modelo de civilización y diversidad, además de motor económico del Reino de España.

Su trazado urbano, resultado de siglos de historia superpuestos, ofrece al visitante una visión única de la evolución política, artística y social del país. Por ello, un *City Tour* Madrid puede ser una experiencia muy valiosa tanto por la cantidad de monumentos, museos y enclaves históricos que alberga la ciudad como por las innumerables anécdotas, curiosidades y rincones con encanto que se esconden en su trama urbana. Como ya dijimos, lo ideal es realizar un *City Tour* acompañados de guías profesionales, aunque en muchas ocasiones los pasajeros prefieren hacerlo sin guía, atendiendo a los comentarios del chófer durante la ruta. En el servicio de alta gama esta expectativa es frecuente: muchos clientes suponen que el chófer domina un recorrido básico por Madrid y puede ofrecer una explicación sencilla, elegante y culturalmente correcta.

El *City Tour* Madrid es un servicio discrecional y completamente personalizado. No sigue un itinerario fijo: se adapta a los intereses, ritmo y preferencias del pasajero. En ocasiones, el cliente solo expresa “queremos conocer Madrid”, y corresponde al chófer interpretar lo que eso significa y diseñar un recorrido a medida.

Si el pasajero muestra interés por la historia, el tour puede orientarse hacia el **Madrid de los Austrias** (Plaza de Ópera, Plaza de Oriente, Catedral de la Almudena, Plaza Mayor, Plaza de la Villa). Si prefiere la arquitectura palaciega y el urbanismo ilustrado, puede dirigirse hacia el **Madrid de los Borbones** (Paseo del Prado, Cibeles, Puerta de Alcalá, Retiro). Si le interesa la modernidad, el recorrido puede completarse con Castellana, AZCA, Nuevos Ministerios y el Estadio Santiago Bernabéu.

En recorridos de dos horas, lo habitual es seleccionar un núcleo principal y complementarlo con otro. En recorridos de tres horas se puede hacer un itinerario más amplio, incluyendo una parada breve en un mirador como el Templo de Debod o el Parque del Oeste. El chófer deberá adaptar cada tramo al tráfico real del día: en



Navidad, por ejemplo, ciertas zonas del centro son prácticamente intransitables y conviene modificar el recorrido para evitar atascos que arruinen la experiencia del pasajero.

Durante el *tour*, es frecuente que los pasajeros deseen detenerse para hacer fotos, tomar algo o entrar en algún lugar concreto. El chófer debe permitirlo con naturalidad y elegancia, manteniendo la fluidez del servicio y procurando que el itinerario no se prolongue más allá del tiempo contratado. Es recomendable informar al pasajero, si procede, del tiempo acumulado y de la conveniencia de revisar el ritmo para finalizar a la hora acordada.

En cuanto al estilo de explicación, se recomiendan frases cortas y claras, sin tecnicismos ni discursos excesivos. Conviene evitar opiniones políticas, religiosas o valoraciones polémicas. Los datos deben ser seguros, medidos y verificables: fechas redondas (siglos), mencionar dinastías, hitos culturales y anécdotas clásicas que nunca fallan. El objetivo no es impartir una clase de historia, sino ofrecer una pincelada elegante que acompañe a la experiencia visual del recorrido.

Entre las anécdotas seguras se incluyen, por ejemplo: que Carlos III fue apodado “el mejor alcalde de Madrid”; que el Paseo del Prado es uno de los primeros grandes paseos urbanos de Europa; que la Gran Vía tardó décadas en construirse porque implicó derribar más de 300 edificios; o que el Retiro fue originalmente un jardín real reservado para la Corte.



Al preparar un *CityTour* es aconsejable conocer el estado del tráfico del día, eventos en curso, calles cortadas, aforos especiales, manifestaciones previstas o cualquier circunstancia que pueda alterar el recorrido. También es importante saber cuánto rinde realmente una hora en Madrid: a veces el cliente pide “verlo todo”, pero en una ciudad viva, con tráfico y obras constantes, conviene gestionar expectativas y proponer rutas sensatas.

Los errores más comunes entre conductores no formados suelen ser cinco: hablar demasiado sin dejar respirar al pasajero; inventarse datos o fechas por nervios; confundir monumentos o estilos; hacer comentarios políticos o personales; y no adaptar el recorrido al interés real del cliente (por ejemplo, explicar historia cuando el pasajero solo quiere ver arquitectura o zonas modernas). Evitar estos errores marca una diferencia enorme en la percepción de profesionalidad.

En las clases prácticas se explicará cómo adaptar el recorrido, la actitud y el lenguaje del chófer a cada tipo de pasajero, combinando profesionalidad y cultura general.

Por último, es esencial mantener el protocolo: vehículo impecable antes de iniciar el tour, puntualidad absoluta, actitud discreta, tono de voz adecuado y respeto tanto al silencio del pasajero como a sus preguntas. El *CityTour* debe sentirse fluido, seguro y elegante; nunca forzado ni artificial. La clave está en acompañar, no protagonizar: quien debe brillar es Madrid, no el chófer.



2.5 Visitas a los alrededores de Madrid

El Reino de España se ha construido sobre lo mejor de las múltiples culturas que, a lo largo de los siglos, han pasado por su territorio: romanos, celtas, íberos, fenicios, árabes, judíos, entre otros.

Gran parte de este legado puede apreciarse en Madrid y sus alrededores: **Toledo**, **Segovia**, **Ávila**, **El Escorial**, **Alcalá de Henares**, **Cuenca**, **Salamanca**, entre otras. Visitar cualquiera de estas ciudades supone sumergirse en la historia y la cultura españolas.

Estas visitas pueden realizarse con o sin guía. Dado que el acceso al interior de estas ciudades es complicado —y, en algunos casos, a ciertas zonas incluso prohibido—, el chófer suele dejar a los pasajeros en el punto más céntrico al que sea posible acceder, y retirarse a las afueras hasta que vuelvan a requerirlo, normalmente para acercarlos a un restaurante próximo o para regresar a Madrid.

Durante las clases prácticas se analizarán los accesos más convenientes y las particularidades de cada una de estas ciudades.



2.6 Propuestas de ocio familiar

Madrid es una ciudad activa y divertida que ofrece múltiples opciones de ocio familiar para todos los gustos y edades. Solo por citar algunos ejemplos: **Parque Warner Madrid**, **Zoo Aquarium** o **X Madrid**, entre otros.

En este tipo de servicio, la clave está en la **escucha y observación**. Las familias suelen decidir sobre la marcha cuánto tiempo permanecer en cada lugar: a veces porque los niños se divierten más de lo previsto, otras porque el calor o el cansancio acortan la visita. Por ello, el chófer deberá mantenerse atento a los posibles cambios en el plan original y anticiparse a las necesidades del grupo.

Es frecuente que los pasajeros pidan consejo sobre dónde ir, especialmente cuando buscan actividades familiares fuera de los circuitos turísticos más obvios. En estos casos, conviene orientarles con discreción y conocimiento: por ejemplo, **X Madrid** es un espacio singular que combina tiendas, restauración, ocio deportivo y actividades acuáticas o de aventura, ideal para una jornada familiar diferente.

Durante las clases prácticas se tratarán distintas estrategias para acompañar a familias con niños, gestionando con serenidad los cambios de itinerario y ofreciendo siempre una atención amable y flexible.



2.7 Traslados y disposiciones a espectáculos

Cuando los clientes asisten a espectáculos como cine, teatro, ópera o tablao flamenco, suelen hacerlo con suficiente antelación para llegar puntuales.

En algunos casos requieren únicamente un traslado; en otros, una disposición que les garantice el regreso sin esperas ni complicaciones para encontrar transporte.

Antes de cada servicio, es importante conocer con precisión la puerta o zona de acceso al recinto y, además, prever **rutas alternativas** por si la policía reorganiza el tráfico en el último momento. La improvisación puede ser necesaria, pero siempre debe apoyarse en un conocimiento previo del entorno.

Es conveniente informarse de la hora estimada de finalización para preparar adecuadamente la recogida de los pasajeros.

"In Madrid, if you know the city well, the night never ends."

(Ava Gardner)



2.8 De compras

Madrid es una ciudad que está **de moda en Europa y en el mundo**. Cada año recibe a miles de visitantes atraídos por su ambiente **seguro, hospitalario y moderno**. Su centro urbano combina elegancia, limpieza y vitalidad, lo que ha consolidado a la capital como uno de los **destinos preferidos para el turismo urbano y de compras**.

En Madrid pueden encontrarse las tiendas más lujosas en las zonas más selectas de la ciudad, especialmente en el **distrito de Salamanca** y su entorno, donde se concentran las firmas internacionales más reconocidas. Además, la ciudad cuenta con el **Centro Comercial El Corte Inglés de Castellana**, que reúne una amplia selección de **marcas de lujo**, y con **Las Rozas Village**, el *outlet* de referencia para quienes buscan productos exclusivos con descuentos. Conocer la ubicación y características de estos destinos permite orientar al cliente con eficacia cuando solicite una jornada de compras.

Este servicio requiere **especial atención y seguimiento de los clientes**, ya que no siempre es fácil estacionar cerca de los lugares que visitan y suelen cambiar de ubicación con frecuencia. En estos casos, resulta fundamental **mantener el contacto telefónico con el pasajero y prever las zonas de espera más adecuadas**.

Durante las **clases prácticas** se verán con detalle todas estas opciones y la forma de actuar ante las distintas situaciones que puedan presentarse durante este servicio.



2.9 Visitas a museos y exposiciones temporales

Madrid cuenta con una amplia oferta de museos de fama internacional: el **Museo del Prado**, el más importante del mundo en pintura europea; el **Museo Reina Sofía**, dedicado al arte moderno y contemporáneo; el **Museo Thyssen-Bornemisza**, que abarca varios siglos de historia y complementa a los dos anteriores; el **Museo Sorolla**, dedicado al pintor impresionista español por excelencia; el **Museo Arqueológico Nacional**, donde pueden contemplarse los ricos y diversos legados de las culturas que han habitado la Península Ibérica; o el **Museo Naval**, que permite revivir la histórica relación entre el mar y el Reino de España, entre otros.

Es importante conocer las principales características de estos museos, así como sus ubicaciones y los mejores puntos para dejar y recoger a los clientes, **tal como se verá durante las clases prácticas.**

Además, el chófer debe estar al tanto de **las principales exposiciones temporales** que en Madrid se celebran en instituciones de referencia, como la **Fundación Juan March**, reconocida mundialmente por la calidad y originalidad de sus muestras.

Las visitas a museos y exposiciones temporales no suelen prolongarse más de lo previsto, pero el chófer deberá estar preparado por si la visita se acorta o se alarga respecto al tiempo inicialmente planificado.



2.10 Participación en ferias comerciales

En Madrid se celebran numerosas ferias comerciales —tanto profesionales como abiertas al público—, la mayoría de ellas en las modernas instalaciones de **IFEMA**.

Ferias de arte como **ARCO** o **Feriarte**, de turismo como **FITUR**, o de alimentación como **Salón Gourmets**, entre muchas otras, se han convertido en referentes internacionales dentro de sus respectivos sectores.

Los clientes pueden asistir por diversos motivos —profesionales, comerciales o simplemente de interés personal—, por lo que conviene que el chófer conozca bien el entorno ferial y anticipe las necesidades según cada caso.

Es conveniente estar familiarizado con los principales eventos feriales de Madrid, así como con los puntos más adecuados para realizar el *drop-off* y *pick-up* de los clientes en el recinto.

Aunque todo lo anterior **se verá con detalle durante el curso práctico**, conviene recordar que la duración de las visitas a las ferias rara vez se ajusta a los tiempos planificados, siendo lo más habitual que se prolonguen, a veces considerablemente.



2.11 Traslados y disposiciones a restaurantes

Madrid ofrece a los visitantes una amplísima y variada oferta gastronómica: desde la mejor cocina clásica europea hasta la cocina española más innovadora; con propuestas que van desde los mejores arroces y las más auténticas paellas, hasta los cocidos madrileños más tradicionales y lo más exquisito de nuestros mares. Todo ello, desde espacios exclusivos hasta los entornos más entrañablemente madrileños.

Aunque sobre esta oferta gastronómica **hablaremos con detalle en las clases prácticas**, conviene adelantar que los clientes de alta gama no suelen acudir a los restaurantes “turísticos” de la ciudad, incluso cuando estos son de buena calidad.



2.12 Eventos deportivos, culturales y conciertos

En Madrid se celebran numerosos eventos de este tipo y existen varios recintos habilitados para ello: IFEMA, Estadio Santiago Bernabéu, Estadio Metropolitano, Plaza de Toros de Las Ventas, entre otros.

No siempre será posible dejar o recoger a los pasajeros en el mismo punto, ya que — **como veremos en el curso práctico**— esto dependerá, incluso dentro de un mismo recinto, de la magnitud y características del evento. No es lo mismo una final de la Champions que un partido de liga menor: la afluencia, los cordones policiales y los accesos habilitados pueden variar de forma sustancial.

Además, las condiciones pueden cambiar con rapidez. En ocasiones, la policía amplía o reduce los perímetros de seguridad según evolucione la situación. Por este motivo, es esencial mantener **comunicación constante con el cliente**, ya sea por teléfono o por mensajería instantánea, para coordinar la recogida con precisión.

Como norma general, se procurará dejar y recoger a los clientes lo más cerca posible de la puerta o acceso por el que vayan a entrar al recinto, **siempre dentro de las limitaciones y medidas de seguridad vigentes en cada caso**.



2.13 Bodas

Si todos los servicios exigen nuestra máxima atención y un vehículo impecable, en las bodas **cada detalle cuenta**. Es un día único e irrepetible, y nada puede fallar.

El chófer deberá asegurarse de que el vehículo esté preparado con **especial esmero**: exterior e interior impecables, climatización ajustada, botellas de agua disponibles y un ambiente tranquilo y agradable. La actitud debe ser la de siempre —**amable, respetuosa y discreta**—, pero en este caso con una sensibilidad aún mayor, consciente de que se trata de un momento cargado de emoción y nervios.

En la mayoría de los casos, el servicio consiste en trasladar a la novia desde su domicilio hasta el lugar de la ceremonia, y posteriormente a los recién casados hasta el **espacio del banquete**, que suele encontrarse en **hoteles o en lugares situados fuera de Madrid**: fincas, mansiones o recintos especializados, a 20, 30 o incluso 50 kilómetros de la ciudad.

En estos lugares suele intervenir una *wedding planner* o empresa organizadora del evento, que coordina todo el desarrollo. Es fundamental seguir sus indicaciones con precisión —dónde estacionar, cuándo avanzar, si se debe permanecer o retirarse— para mantener la armonía del conjunto.

Durante las **clases prácticas** aprenderemos cómo cuidar cada uno de estos aspectos, desde la preparación del vehículo hasta la coordinación con los demás implicados, para que **todo se desarrolle con absoluta perfección**.



*Como colofón de este segundo bloque, recuerda que no todos los días somos los mismos: a veces estamos más cansados y otras en mejor forma. Tampoco siempre estamos del mismo humor, por lo que habrá momentos en que estemos más o menos predispuestos a ser serviciales. Pero **cada cliente espera siempre lo mejor de nosotros: la mayor prudencia al volante y el mejor servicio**, que como chóferes profesionales sabremos ofrecerle.*

3. Anexos

Grupo 1 — Estándares corporativos

Anexo 1.1 Estándares propios de HOTEL 5* GL

Grupo 2 — Documentación oficial

Anexo 2.1 Certificados del Ministerio de Justicia

Anexo 2.2 Curso de Capacitación Profesional Conductor VTC — C. Madrid

Anexo 2.3 Exámenes publicados por la Comunidad de Madrid

Anexo 2.4 Examen oficial de Capacitación para Conductor VTC (ejemplo real)

Grupo 3 — Evaluación psicofísica del conductor

Anexo 3.1 Evaluación psicológica y perfil conductual

Anexo 3.2 Reconocimiento médico

Anexo 1.1

Estándares propios de HOTEL 5* GL

1. Consideraciones fundamentales

- El conductor es el responsable de que el vehículo se encuentre en perfecto estado de revista, tanto interior como exteriormente y tanto durante el servicio como al dejar el vehículo tras concluirlo.

¡Muy importante!

- Si el conductor prevé que, **por cualquier circunstancia** (adelanto de la llegada de un vuelo, avería, retención, pinchazo, prolongación del servicio anterior, etc.), **podría no llegar puntualmente** al siguiente servicio asignado, **deberá comunicarlo de inmediato** al departamento de tráfico o coordinación, indicando el motivo y la previsión estimada de demora.
Esta comunicación deberá realizarse en cuanto exista la duda razonable, y no únicamente cuando se confirme la imposibilidad de llegar, para permitir una reacción rápida y eficaz por parte de la central.

2. Los vehículos deberán ir dotados, al menos, de las siguientes *amenities*

- Agua mineral fría
- Toallitas refrescantes

Importante: La *amenities* deberán ir alojadas de modo que permanezcan estables incluso ante una parada súbita del vehículo.

3. Los vehículos dispondrán de:

- Todo tipo de cargadores de batería para dispositivos electrónicos
- Conexión a Internet sin contraseña

4. Procedimiento de actuación en llegadas de aeropuerto (o estación de tren) y primer contacto con los clientes

1. **El primer contacto con los clientes es, con frecuencia, el momento más decisivo del servicio.** Conviene recordar que los pasajeros suelen llegar cansados, y en muchos casos a un país que les es desconocido, por lo que cualquier gesto de amabilidad y cortesía resulta siempre bienvenido. **De la impresión que causen los chóferes en estos primeros minutos dependerá, en gran medida, la percepción global que los clientes tengan del hotel y de la empresa.**
2. Antes de desplazarse al aeropuerto, los chóferes deberán asegurarse de que el vehículo se encuentra en perfecto estado de presentación y funcionamiento:
 - A. Limpieza exterior e interior impecable.
 - B. *Amenities* completas y correctamente dispuestas:
 - C. Revisión visual del inflado de neumáticos y del estado general del vehículo.
3. El chófer comprobará el estado del vuelo en al menos dos aplicaciones, una de ellas la de AENA, para confirmar la terminal, la hora de llegada y cualquier posible adelanto o retraso.
4. Deberá salir con tiempo suficiente para estacionar en el aparcamiento más próximo o exclusivo, de modo que los clientes no tengan que desplazarse más de lo necesario.
5. El chófer deberá encontrarse en la zona de llegadas en el momento en que la aplicación indique "entrega de equipaje". A partir de ese momento, el tiempo medio de espera oscila entre 15 y 90 minutos, lo más habitual, unos 45.
6. El chófer portará una tablet con el logotipo del hotel o, si así lo solicita el cliente, con su nombre. En ese momento enviará el mensaje de bienvenida (en español e inglés), por ejemplo:

Mensaje en español:

Estimado/a Sr./Sra. XXXX:
Soy YYYY, su chófer. ¡Bienvenido/a a Madrid!
Le espero en la salida para acompañarle a su traslado.
Espero conocerle pronto.
Le espero en la salida con un cartel de ZZZZ.

Message in English:

Dear Mr./Ms. XXXX,

This is YYYY, your driver. Welcome to Madrid!

I am waiting for you at the exit to escort you to your transfer.

I look forward to meeting you.

I'll be waiting for you at the exit with a ZZZZ board.

Este mensaje cumple una doble función: confirmar la presencia del conductor para trasladarles al hotel, y ofrecer tranquilidad mientras los clientes recogen su equipaje.

IMPORTANTE: El nombre del cliente deberá memorizarse.

7. Es importante tratar de establecer contacto con los pasajeros, indicando su ubicación exacta dentro de la zona de espera, especialmente en momentos de aglomeración.
8. Los servicios de un HOTEL 5* GL **nunca son "NO-SHOW"**.
En caso de demora superior a una hora y media o ausencia de contacto con el cliente, se verificará el estado y el procedimiento con el encargado de la guardia de tráfico o directamente con el hotel.
9. Cuando los clientes lleguen, se les saluda con cortesía en su idioma, español o inglés, indicando el nombre del chófer y del hotel. Si procede, se les da la bienvenida a España o directamente a Madrid. P. ej.: "Bienvenidos a Madrid, soy YYYY, su conductor.
10. Se ayuda con el equipaje, tomando preferentemente las piezas más pesadas o voluminosas.
11. El chófer guía a los clientes hasta el vehículo, verificando durante el trayecto que le siguen y que no se extravían entre la multitud.
12. Una vez en el vehículo, se abren las puertas para que los pasajeros se acomoden.
13. Si la temperatura exterior es extrema, se arranca el motor para ajustar el clima interior antes del inicio del trayecto.
14. Se colocan cuidadosamente las maletas en el maletero. Se confirma con los clientes el número de bultos cargados, para garantizar que ninguno ha quedado atrás.
15. A continuación, el chófer notifica por SMS a la guardia de tráfico que el servicio ha comenzado y que el vehículo sale del aeropuerto hacia su destino.
16. Durante el trayecto, los chóferes deberán mantener un equilibrio entre discreción, amabilidad y atención. En muchos casos los clientes viajan concentrados en sus asuntos, hablando entre sí o utilizando el teléfono, por lo que no siempre será fácil

—y requiere cierta experiencia— determinar el momento adecuado para interactuar.

17. Una vez iniciada la marcha, el chófer reiterará la bienvenida a Madrid. A continuación, debe asegurarse de que los pasajeros viajan cómodos, preguntando con discreción: “¿Desean que ajustemos la temperatura?”. Si es necesario, podrá regularla desde el puesto de conducción o indicarles cómo hacerlo desde la parte trasera.
18. Ofrecerá el uso de los cargadores y la WIFI del vehículo, sin contraseña.
19. Se informa a los pasajeros de la duración estimada del trayecto.
20. Consultará si desean escuchar algún tipo de música o mantener el silencio durante el trayecto. Es importante llevar preparadas listas de música (Spotify es la aplicación más extendida) para disposición del cliente: jazz, clásica, pop, etc. En ocasiones, el cliente preferirá escuchar su propia música. En cualquier caso, salvo indicación en contra, se utilizará un volumen moderado.
21. A los pocos minutos de haber comenzado el trayecto, es importante confirmar con los pasajeros que la temperatura, volumen de la música, etc. son de su agrado.
22. Según la actitud y la nacionalidad de los clientes, el chófer podrá ofrecer breves comentarios sobre la ciudad, adaptando el tono y la extensión. Muchos pasajeros, especialmente los que visitan España por primera vez, agradecen recibir información general:
 - A. El Reino de España cuenta con 17 comunidades autónomas. La ciudad de Madrid —capital del Estado— está en el centro de la comunidad del mismo nombre, que a su vez está en el centro geográfico del país. Es una de sus regiones más prósperas.
 - B. La Comunidad de Madrid tiene más de siete millones de habitantes, y la ciudad de Madrid supera los tres millones y medio. El término municipal de Madrid es extenso, así el aeropuerto forma parte del propio municipio.
 - C. Madrid cuenta con tres anillos de circunvalación: la M30, la M40 y la M50. El área principal de actividad se concentra dentro de la M30. El eje norte-sur de la ciudad (que casi coincide con un diámetro de la M30) es el eje paseos de la Castellana-Recoletos-Prado, con unos nueve kilómetros de longitud.
 - D. Si es de su interés, se podrá comentar cuáles son los mejores restaurantes de Madrid, en función de sus preferencias.
 - E. También se puede informar sobre los principales museos y exposiciones temporales de Madrid.
23. Cinco minutos antes de llegar al hotel el chófer deberá enviar un SMS al departamento correspondiente, comunicando que se encuentra a cinco minutos de la llegada.

24. A partir de ese momento, conviene cambiar el foco de la conversación y centrarla en los servicios del propio hotel.
25. Es importante reiterar a los clientes que **el equipo de conserjería siempre podrá aconsejarles y ayudarles con sus dudas sobre el hotel y la ciudad.**
26. Cuando el vehículo está a 1 min de la puerta del hotel, el chófer da la bienvenida a los pasajeros con la frase "Bienvenidos al hotel ZZZZ".
27. Acto seguido, se baja del vehículo, los porteros comienzan su asistencia y el chófer abre la puerta trasera del lado izquierdo; del resto de las puertas se encargan los porteros.
28. De manera discreta, comunica a los porteros el nombre de los pasajeros y el número de maletas que transportan, por ejemplo: "Los señores Smith, traen tres maletas".
29. El chófer puede ayudar con el equipaje, aunque la responsabilidad principal del manejo corresponde a los porteros. En ese momento se despide de los pasajeros deseándoles una excelente estancia y poniéndose a su disposición.

Anexo 2.1

Certificados del Ministerio de Justicia

Para poder ejercer como chófer profesional en cualquier empresa acreditada, es necesario presentar los certificados emitidos por el **Ministerio de Justicia**:

- **Certificado de antecedentes penales**
- **Certificado de delitos de naturaleza sexual**

El primero no siempre es requerido por las empresas, aunque sigue siendo recomendable tenerlo actualizado.

El segundo, en cambio, **es obligatorio** para obtener o renovar el *Permiso de Conductor VTC* de la Comunidad de Madrid.

Ambos certificados pueden solicitarse fácilmente de forma telemática a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Justicia, mediante *Cl@ve* o certificado digital.

En caso de que la empresa o el cliente requiera uno o ambos documentos, bastará con presentarlos en formato PDF descargado desde la plataforma oficial.

Anexo 2.2

Curso de Capacitación Profesional Conductor VTC



El *Permiso de Conductor VTC* es la acreditación profesional expedida por la **Comunidad de Madrid** para poder prestar servicios de transporte con vehículos con licencia VTC.

El presente curso de formación incluye también la preparación para obtener dicho permiso.

El proceso consta de dos vías:

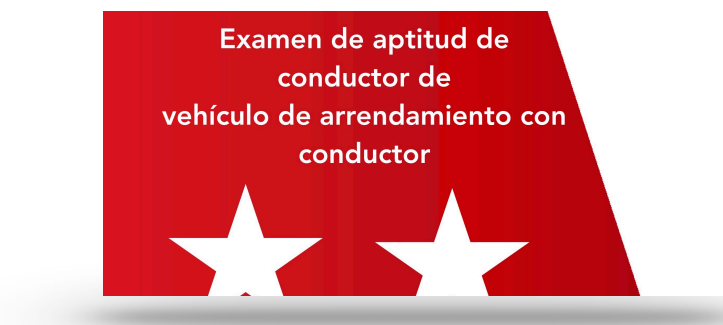
- **Convalidación automática**, para conductores con experiencia acreditada (más de dos años en servicio profesional).
- **Examen oficial**, para nuevos aspirantes, con un temario sencillo sobre *conocimiento urbano, atención al cliente y normativa básica de circulación*.

Los exámenes tipo se encuentran en el Anexo 2.3, enlazados a la propia web oficial de la Comunidad de Madrid. **El equipo docente de este curso proporciona una preparación específica para superar la prueba con facilidad.**

El **Anexo 2.4** es el apartado en el que **se recopilan los exámenes oficiales utilizados como referencia** (ejemplos reales), con el fin de facilitar el estudio y la familiarización con el formato y el nivel de exigencia de la prueba.

Anexo 2.3

Exámenes publicados por la Comunidad de Madrid



A continuación se facilitan los enlaces a los ejemplos adicionales de examen publicados por la propia Comunidad de Madrid, correspondientes a los distintos módulos de la prueba. Estos documentos pueden descargarse directamente desde la web oficial y sirven como referencia del formato general y del nivel habitual de las convocatorias.

- [Muestra Módulo I - Conocimientos de lengua castellana.](https://comunidad.madrid/file/465166/download)
- <https://comunidad.madrid/file/465166/download>
- [Muestra Módulo II - Conocimientos del medio físico.](https://comunidad.madrid/file/465167/download)
- <https://comunidad.madrid/file/465167/download>
- [Muestra Módulo III - Conocimientos de accesibilidad.](https://comunidad.madrid/file/465167/download)
- <https://comunidad.madrid/file/465167/download>
- [Muestra Módulo IV - Conocimientos del marco jurídico.](https://comunidad.madrid/file/465167/download)
- <https://comunidad.madrid/file/465167/download>

ANEXO 2.4

Examen oficial de Capacitación para Conductores VTC (ejemplo real)

El siguiente documento corresponde a un **ejemplo real de examen oficial** utilizado por la Comunidad de Madrid para la obtención del Certificado de Capacitación Profesional de Conductor de Vehículos de Transporte con Conductor (VTC).

Su inclusión tiene como finalidad **familiarizar** al alumno con la estructura, tipo de preguntas y nivel de exigencia de la prueba.



Dirección General de Transportes y Movilidad
CONSEJERIA DE VIVIENDA, TRANSPORTES E
INFRAESTRUCTURAS

EXAMEN DE APTITUD DE CONDUCTOR DE VEHÍCULOS DE ARRENDAMIENTO CON CONDUCTOR

Fecha del examen: 25-10-2025
TIPO A

Módulo I: Conocimientos de lengua castellana

1. ¿Cuál de las siguientes definiciones corresponde a "helicoidal"?

- a) Instrumento para dar vueltas.
- b) Que tiene forma de hélice.

- c) Utensilio de cocina usado para batir alimentos.
- d) Que tiene forma de tubo.

2. ¿Cuál de las siguientes definiciones corresponde a "rotonda"?

- a) Conjunto de piezas que transmiten movimiento.
- b) Dispositivo que regula el flujo de aire en un motor.
- c) Intersección de varias vías en forma circular.
- d) Parte delantera que protege el vehículo.

3. ¿Cuál es el antónimo de "lozano"?

- a) Bello.
- b) Radiante.
- c) Mustio.
- d) Esplendoroso.

4. Elija la respuesta correcta, entre las siguientes, respecto a esta afirmación: "Quedarse con la boca abierta".

- a) Sorprenderse mucho.
- b) Tener hambre.
- c) Estar cansado.
- d) Hablar sin parar.

5. Elija la respuesta correcta, entre las siguientes, respecto a esta afirmación: "Cuando llego a casa".

- a) Saludé.
- b) Saludaré.
- c) Saludaba.
- d) Saludo.

6. ¿Qué palabra guarda menos relación con el resto?

- a) Estrella.
- b) Asteroide.
- c) Planeta.
- d) Astronauta.

7. ¿Qué palabra es sinónimo de "Decir"?

- a) Disertar.
- b) Articular.
- c) Proferir.
- d) Aseverar.

8. Seleccione la opción correcta:

- a) Ellos está en la escuela.
- b) Ellos están en la escuela.
- c) Ellos estás en la escuela.
- d) Ellos estoy en la escuela.

9. ¿Cuál de las siguientes definiciones corresponde a “acelerador”?

- a) Pedal que regula la cantidad de potencia que el conductor desea enviar a las ruedas motrices, y con ello controla la velocidad del vehículo.
- b) Componente que filtra el aire en el motor.
- c) Elemento que regula la cantidad de aceite.
- d) Mecanismo que bloquea las ruedas cuando se presiona.

10. ...es a noche como día es a...

- a) Estrellas – Oscuridad.
- b) Cielo – Luz.
- c) Luna – Sol.
- d) Hambre – Despertar.

11. ¿Cuál es la forma correcta de entre las siguientes?

- a) Tú ser preparando el desayuno para tus hermanos pequeños.
- b) Tú estás preparando el desayuno para tus hermanos pequeños.
- c) Tú estás preparando el desayuno para tus hermanos pequeños.
- d) Tú preparado estás el desayuno para tus hermanos pequeños.

12. Indique el tiempo verbal pretérito imperfecto indicativo:

- a) Comer.
- b) Estuvimos jugando.
- c) Conducíamos.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

Módulo II: Conocimiento del medio físico

13. ¿En cuál de las siguientes zonas, caracterizadas por su proximidad a espacios verdes y su relevancia histórica en el urbanismo madrileño, se encuentra el único templo egipcio auténtico situado al aire libre en España?

- a) En el entorno del Parque de El Retiro, cerca del Observatorio Astronómico de Madrid.
- b) En la cornisa oeste de Madrid, junto al Parque del Cuartel de la Montaña y a escasa distancia de la Plaza de España.
- c) En el barrio de Salamanca, entre la calle Goya y la calle Serrano.
- d) En el distrito de Chamartín, cerca del Auditorio Nacional y la estación de trenes.

14. ¿Cómo configuras alertas de radares en el GPS?

- a) Con una aplicación externa.
- b) No se pueden configurar alertas de radares.
- c) Activando el menú de configuración del GPS.
- d) Cambiando de dispositivo.

15. ¿Cuál de las siguientes funciones se desempeñan actualmente en el Palacio de Cibeles, además de ser sede del Ayuntamiento de Madrid?

- a) Exclusivamente oficinas administrativas del gobierno municipal, sin acceso público.
- b) Residencia oficial del alcalde y archivo histórico de la ciudad.
- c) Centro cultural con exposiciones, mirador, cafetería y espacio ciudadano.
- d) Tribunal Superior de Justicia y sede de la Policía Municipal.

16. ¿Qué distintivo medioambiental se otorga a vehículos diésel Euro 6?

- a) Eco.
- b) C.
- c) B.
- d) Cero emisiones.

17. ¿Qué teatro en Madrid es conocido por sus innovadoras producciones y su diseño contemporáneo?

- a) Teatro Valle-Inclán.
- b) Teatro Campoamor.
- c) Teatro Central.

d) Teatro Principal.

18. ¿Cuál es la ventaja de programar la ruta en el GPS antes de iniciar el viaje?

- a) Ahorrar datos móviles.
- b) Mejorar la señal GPS.
- c) Evitar distracciones durante el viaje.
- d) Reducir el consumo de batería.

19. ¿Qué famoso palacio madrileño fue construido en el siglo XVIII y es la residencia oficial de la Familia Real, aunque no se utiliza como vivienda habitual?

- a) Palacio de Cibeles.
- b) Palacio de El Pardo.
- c) Palacio de la Zarzuela.
- d) Palacio Real.

20. ¿Cuál de los siguientes enunciados describe con mayor precisión la ubicación física y simbólica de la sede principal de la Biblioteca Nacional de España?

- a) Se encuentra en el Palacio de Cibeles, compartiendo espacio con el Ayuntamiento de Madrid.
- b) Está situada en el Paseo de Recoletos, junto al Museo Arqueológico Nacional, en un edificio inaugurado en el siglo XIX.
- c) Se ubica en el complejo del Palacio Real, formando parte del Patrimonio Nacional.
- d) Tiene su sede principal en el barrio de El Retiro, dentro del Parque del Buen Retiro, junto al Palacio de Cristal.

21. ¿Cómo puedes compartir una ubicación desde el GPS?

- a) Utilizando la opción del menú del GPS.
- b) Haciendo una foto a la pantalla.
- c) No se pueden compartir ubicaciones.
- d) Llamando por teléfono.

22. ¿Qué medidas deben tomar los conductores de vehículos con distintivo Eco en una Zona de Bajas Emisiones (ZBE)?

- a) Mostrar el distintivo en un lugar visible del parabrisas.
- b) Reducir la velocidad al mínimo.
- c) Utilizar únicamente vías secundarias.

d) Solicitar un permiso adicional.

23. ¿Cuál de las siguientes características define con mayor precisión el uso actual del Palacio Vistalegre en Madrid como recinto de eventos?

- a) Funciona exclusivamente como plaza de toros, manteniendo su tradición original sin modificaciones estructurales.
- b) Se utiliza como sede parlamentaria regional y centro de convenciones políticas.
- c) Opera como recinto multiusos con capacidad para acoger conciertos, espectáculos deportivos, ferias y eventos taurinos.
- d) Está reservado únicamente para eventos institucionales organizados por el Ayuntamiento de Madrid.

24. ¿Dónde se encuentra el Parque de la Bombilla, conocido por su cine de verano?

- a) En la Gran Vía.
- b) Cerca del río Manzanares.
- c) En la Calle Serrano.
- d) En la Calle Alcalá.

25. ¿Cuál es una ventaja de las zonas peatonales?

- a) Mayor congestión vehicular.
- b) Aumento de emisiones.
- c) Reducción de espacios verdes.
- d) Reducción de la contaminación del aire.

26. ¿En qué distrito de Madrid se encuentra el estadio del Atlético de Madrid?

- a) Distrito de San Blas-Canillejas.
- b) Distrito de Hortaleza.
- c) Distrito de Barajas.
- d) Distrito de Vicálvaro.

27. ¿Cuál es el parque más grande de Madrid?

- a) Parque Juan Carlos I.
- b) Casa de Campo.
- c) El Parque del Retiro.
- d) Ninguno de los anteriores.

28. ¿Qué funcionalidad integrada en las aplicaciones GPS contribuye significativamente a la reducción de distracciones visuales durante la conducción, al permitir la recepción de instrucciones sin necesidad de interacción con la interfaz gráfica?

- a) La función de guía visual, que muestra señales y flechas en pantalla en tiempo real.
- b) La función de zoom automático, que ajusta la escala del mapa según la velocidad del vehículo.
- c) La función de mapa en 3D, que mejora la percepción espacial del entorno urbano.
- d) La función de comandos de voz.

29. ¿En qué distrito de Madrid se encuentra el Palacio de Deportes de la Comunidad de Madrid, también conocido como Movistar Arena?

- a) En el distrito de Carabanchel.
- b) En el distrito de Usera.
- c) En el distrito de Salamanca.
- d) En el distrito de Hortaleza.

30. ¿Qué calle en Madrid es famosa por sus librerías y tiendas de antigüedades?

- a) Calle Atocha.
- b) Calle Juan Bravo.
- c) Calle del Pez.
- d) Calle Pradillo.

Módulo III: Conocimientos de accesibilidad, servicio público y primeros auxilios

31. ¿Qué determina la incapacidad legal de una persona?

- a) Un diagnóstico médico.
- b) Una evaluación psicológica.
- c) Una sentencia judicial.
- d) Una solicitud personal.

32. En relación con la localización de un accidente, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta?

- a) Es importante proporcionar la localización exacta del accidente al 112.
- b) Sólo personal especializado puede proporcionar la localización del accidente

al 112.

- c) La localización del accidente ayuda a los servicios de emergencia a llegar rápidamente.
- d) La localización del accidente debe ser clara y precisa.

33. ¿Qué incluye la valoración primaria en primeros auxilios?

- a) Evaluación de la vía aérea, respiración y circulación.
- b) Medición de la temperatura corporal.
- c) Evaluación del estado emocional.
- d) Medición de la presión arterial.

34. ¿Cómo debemos actuar si un herido lleva casco y está inconsciente?

- a) Quitarle el casco inmediatamente.
- b) Darle algo de beber para calmarlo.
- c) No quitarle el casco y esperar a los servicios de emergencia.
- d) Colocarlo en posición lateral de seguridad.

35. ¿Cuál es la primera acción que debemos realizar al llegar a un accidente de tráfico?

- a) Mover a los heridos a un lugar seguro.
- b) Apagar el motor de los vehículos accidentados.
- c) Llamar a los servicios de emergencia.
- d) Comprobar el estado de los vehículos.

36. ¿Cuál es la posición anti shock recomendada para un herido con signos de shock?

- a) Colocar al herido en posición lateral de seguridad.
- b) Colocar al herido en decúbito supino con las piernas elevadas.
- c) Sentar al herido con las piernas extendidas.
- d) Colocar al herido en decúbito prono.

37. ¿Qué tipo de apoyos pueden necesitar las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental para su autonomía personal?

- a) Apoyos importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria y otros apoyos para su autonomía personal.
- b) Exclusivamente asistencia financiera.
- c) Exclusivamente transporte gratuito.
- d) Exclusivamente acceso a educación especial.

38. ¿Qué acción demuestra una buena técnica de comunicación verbal?

- a) Hablar en voz alta y rápida.
- b) Usar jerga técnica.
- c) Evitar responder preguntas.
- d) Usar un tono de voz adecuado y respetuoso.

39. En relación con el auxilio a los heridos de un accidente de tráfico, señale cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:

- a) En caso de no tener pulso, se debe efectuar la respiración artificial.
- b) Sí, una vez abierta y limpia la vía aérea, tras 10 segundos comprobamos que sigue sin respirar, practicaremos la respiración artificial.
- c) Nunca debemos actuar nosotros ante una hemorragia, debe hacerlo solo personal especializado.
- d) Si hay signos de traumatismo por encima de la clavícula, no se debe mover el cuello del accidentado.

40. ¿Qué debe hacer un conductor si un cliente prefiere una ruta escénica en lugar de la más rápida?

- a) Ignorar la preferencia del cliente.
- b) Elegir la ruta más rápida.
- c) Seguir la ruta escénica, siempre que sea segura y el cliente esté de acuerdo con el tiempo adicional.
- d) Cobrar una tarifa adicional.

41. ¿Por qué es importante que un conductor esté informado sobre eventos locales?

- a) Para reducir el tiempo de viaje.
- b) Para mejorar la relación con el cliente.
- c) Para ofrecer recomendaciones y evitar áreas congestionadas.
- d) Para aumentar las tarifas del servicio.

42. ¿Qué información nos proporciona el pulso de un pasajero que se encuentra en un estado de emergencia?

- a) Su nivel de hidratación.
- b) Su temperatura corporal.
- c) Su presión arterial.
- d) Su estado circulatorio.

43. ¿Qué es una discapacidad motora?

- a) Una condición que afecta la audición.
- b) Una condición que afecta la movilidad y el control motor.
- c) Una condición que afecta la visión.
- d) Una condición que afecta la capacidad verbal.

44. ¿Cómo debemos actuar si un herido tiene una convulsión?

- a) Sujetarlo para que deje de convulsionar.
- b) Proteger su cabeza y evitar que se haga daño.
- c) Darle algo de beber para calmarlo.
- d) Realizar maniobras de RCP.

45. ¿Qué tipo de señalización se recomienda para personas con discapacidad visual?

- a) Señalización en colores brillantes.
- b) Señalización en braille y con alto contraste.
- c) Señalización en texto grande.
- d) Señalización auditiva.

46. ¿Cuál es la mejor manera de ajustar el tono de voz al comunicarse con una persona con discapacidad auditiva?

- a) Hablar más fuerte.
- b) Utilizar un tono de voz bajo.
- c) Mantener un tono de voz normal y claro.
- d) Gritar para ser escuchado.

47. ¿Cuál es la primera acción a realizar ante una persona con una lesión en la pierna en un accidente de tráfico?

- a) Mover a la persona.
- b) Inmovilizar la pierna y llamar a los servicios de emergencia.
- c) Darle agua.
- d) Aplicar hielo en la pierna.

48. Señala la respuesta incorrecta:

- a) La RCP incluye compresiones torácicas y respiración boca a boca.
- b) La RCP puede ser necesaria en casos de paro cardíaco.
- c) No se debe realizar RCP sin la presencia de un médico.

d) La RCP debe realizarse hasta que el pecho se eleve.

Módulo IV: Conocimiento del marco jurídico

49. ¿Cuál de las siguientes medidas representa una obligación legal que deben implementar las empresas de VTC para garantizar la atención adecuada al usuario?

- a) Establecer canales de comunicación exclusivamente digitales, sin atención directa.
- b) Omitir la posibilidad de presentar reclamaciones formales.
- c) Prescindir de cualquier mecanismo de atención personalizada.
- d) Disponer de una línea telefónica operativa que permita la atención directa al usuario.

50. ¿Qué requisito específico debe cumplir un conductor de VTC en relación con su permiso de conducción para ejercer legalmente su actividad?

- a) Poseer un permiso de clase C, destinado a vehículos pesados.
- b) Contar con un permiso de clase B con una antigüedad mínima de cinco años.
- c) No se exige ningún tipo de permiso de conducción específico.
- d) Tener un permiso de clase B con al menos dos años de antigüedad acreditada.

51. ¿Cuál de los siguientes factores constituye un criterio determinante para la concesión de autorizaciones de arrendamiento de vehículos con conductor?

- a) La edad del conductor titular de la autorización.
- b) El tipo de carburante utilizado por el vehículo.
- c) La nacionalidad del propietario de la empresa.
- d) El cumplimiento de parámetros medioambientales establecidos por la normativa vigente.

52. ¿Qué tipo de formación se considera esencial para los conductores de VTC en el marco de la prestación del servicio al cliente?

- a) Conocimientos avanzados en mecánica automotriz.
- b) Técnicas de defensa personal para situaciones de riesgo.
- c) Capacitación en atención al cliente y habilidades comunicativas.
- d) Formación en gestión administrativa de flotas.

53. ¿Cuál es la regla general que rige la contratación de servicios discrecionales de transporte de viajeros según la normativa vigente?

- a) Contratación individual por plaza con pago fraccionado.
- b) Contratación integral del vehículo por su capacidad total.
- c) Exclusividad de contratación a través de plataformas digitales.
- d) Prestación del servicio sin necesidad de contratación previa.

54. ¿En qué circunstancias excepcionales permite el Decreto 5/2024 la modificación al alza del precio de un servicio de VTC?

- a) Durante los fines de semana y festivos nacionales.
- b) En horarios de alta congestión vehicular.
- c) En situaciones de demanda extraordinaria que afecten la disponibilidad del servicio.
- d) Cuando el trayecto supere los límites territoriales establecidos.

55. ¿Cuál es la finalidad principal de los distintivos identificativos exigidos para los vehículos de VTC?

- a) Mejorar la estética y presentación del vehículo.
- b) Facilitar la fiscalización del servicio y prevenir prácticas de competencia desleal.
- c) Incrementar los costes operativos mediante requisitos adicionales.
- d) Regular la velocidad de circulación en zonas urbanas.

56. Según lo dispuesto en la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT), ¿cómo se califica la captación de clientes sin contrato previo por parte de un conductor de VTC?

- a) Muy grave.
- b) Grave.
- c) Leve.
- d) Muy grave a grave según los casos.

57. ¿Qué aspecto se verifica durante el visado periódico bienal de una autorización de arrendamiento de vehículos con conductor?

- a) El estado físico y psicológico del conductor.
- b) La vigencia de los requisitos que justificaron la concesión inicial de la autorización.
- c) La tonalidad cromática del vehículo utilizado.
- d) El balance económico de la empresa titular.

58. ¿Qué establece la Ley 13/2021 respecto a la realización de servicios de VTC fuera del ámbito territorial autorizado?

- a) Se permite mediante solicitud de autorización especial.
- b) No se contempla en el articulado de la ley.
- c) Se considera una infracción sancionable.
- d) Se autoriza únicamente en situaciones excepcionales.

59. ¿Qué documento debe portar obligatoriamente el vehículo de VTC durante la prestación del servicio, según lo estipulado en la Ley 13/2021?

- a) El itinerario completo del trayecto.
- b) La tarifa vigente aplicable al servicio.
- c) La documentación de control exigida por la normativa.
- d) El nombre completo del pasajero transportado.

60. ¿En qué supuestos las autorizaciones de transporte público permiten la prestación de servicios en todo el territorio nacional sin restricciones?

- a) Cuando se trata de servicios urbanos con limitación geográfica.
- b) En el marco de operaciones internacionales de transporte.
- c) Exclusivamente para el transporte de mercancías.
- d) Cuando no existe limitación alguna respecto al origen o destino del servicio.

RESPUESTAS

1 – b

Tiene forma de hélice.

2 – c

Una rotonda es una intersección circular.

3 – c

“Mustio” es el antónimo de “lozano”.

4 – a

“Quedarse con la boca abierta” significa sorprenderse mucho.

5 – d

La frase exige presente: “cuando llego, saludo”.

6 – d

“Astronauta” no es un cuerpo celeste; los otros sí.

7 – c *

“Proferir” es “decir” algo en voz alta; las otras tienen matices distintos.

8 – b

“Ellos están”.

9 – a

Definición literal del acelerador.

10 – c

Relación día/noche ↔ sol/luna. La más coherente es luna–sol.

11 – b=c

Forma verbal correctamente conjugada.

12 – c

“Conducíamos” es pretérito imperfecto.

13 – b

El Templo de Debod está en la cornisa oeste, junto al Parque del Cuartel de la Montaña.

14 – c *

Suele hacerse desde el menú del GPS. Algunas apps requieren extras, pero la correcta general es “configuración”.

15 – c

El Palacio de Cibeles tiene exposiciones, mirador, cafetería y espacio ciudadano.

16 – b

Diésel Euro 6 → distintivo ambiental C.

17 – a

El Valle-Inclán es el único de la lista ubicado en Madrid y con enfoque contemporáneo.

18 – c

Programar la ruta evita distracciones.

19 – d

El Palacio Real es la residencia oficial no habitual.

20 – b

La Biblioteca Nacional está en Recoletos, junto al Arqueológico.

21 – a

Se comparte desde el menú del GPS.

22 – a

En ZBE deben mostrar el distintivo.

23 – c

Vistalegre es multiusos: conciertos, deportes, ferias, toros.

24 – b

La Bombilla está cerca del Manzanares.

25 – d

Las zonas peatonales reducen la contaminación.

26 – a

El estadio del Atleti está en San Blas-Canillejas.

27 – b

La Casa de Campo es el parque más grande del municipio. Aunque el Monte de El Pardo es mayor en extensión y pertenece al término municipal de Madrid, no se clasifica como parque urbano y no se considera en esta pregunta.

28 – d

Los comandos de voz reducen distracciones visuales.

29 – c

El antiguo Palacio de Deportes / WiZink / Movistar Arena está en el distrito de Salamanca.

30 – c

La calle del Pez es conocida por librerías antiguas y tiendas históricas.

31 – c

La incapacidad legal la determina una sentencia.

32 – b

Es falso que solo personal especializado pueda dar la localización al 112.

33 – a

Valoración primaria: vía aérea, respiración, circulación.

34 – c

No se retira el casco; se espera a emergencias.

35 – c

Lo primero es llamar a emergencias. Aunque el protocolo estándar PAS (Proteger – Avisar – Socorrer) establece que la primera actuación es proteger la zona, muchos exámenes oficiales consideran como “*primera acción*” la de avisar a los servicios de emergencia, siempre que la situación sea segura y lo permita. Por este motivo, la respuesta evaluada como correcta en esta pregunta es la opción C, aun cuando no sigue estrictamente el orden técnico del PAS.

36 – b

Antishock: decúbito supino con piernas elevadas.

37 – a

Necesitan apoyos significativos para la autonomía y actividades básicas.

38 – d

Buena comunicación: tono adecuado y respetuoso.

39 – c

Es falso que solo personal especializado trate una hemorragia.

40 – c

Se sigue la ruta escénica si es segura y el cliente la quiere.

41 – c

Sirve para evitar zonas congestionadas y hacer recomendaciones.

42 – d

El pulso indica estado circulatorio.

43 – b

Discapacidad motora → afecta movilidad y control motor.

44 – b

En convulsión: proteger la cabeza, no sujetar.

45 – b

Para discapacidad visual: braille y alto contraste.

46 – c

Tono normal y claro.

47 – b

Inmovilizar y llamar a emergencias.

48 – c

Es falso que la RCP solo pueda hacerse con médico presente.

49 – d

Obligación legal: disponer de una línea telefónica de atención directa.

50 – d

Permiso B con mínimo dos años de antigüedad.

51 – d

El criterio: parámetros medioambientales.

52 – c

Esencial: atención al cliente y comunicación.

53 – b

Regla general: contratación integral del vehículo.

54 – c

Puede modificarse el precio en demanda extraordinaria.

55 – b

Los distintivos permiten fiscalizar y evitar competencia desleal.

56 – a

Captar clientes sin contrato es infracción muy grave.

57 – b

Se revisa la vigencia de los requisitos de la autorización.

58 – c

La opción correcta es la C. La Ley 13/2021 considera infracción la realización de servicios fuera del ámbito territorial autorizado cuando el inicio del servicio se produce fuera de la Comunidad de Madrid. Un vehículo VTC madrileño puede llevar pasajeros a otra comunidad autónoma y regresar sin pasajeros, pero no puede iniciar un servicio en otra comunidad. Lo sancionable no es el trayecto con destino fuera, sino el comienzo del servicio fuera del territorio autorizado.

59 – c

Debe portar la documentación de control exigida.

60 – c

La opción correcta es la C. Sólo las autorizaciones nacionales de transporte público de mercancías permiten operar en todo el territorio español sin restricciones territoriales. En el transporte de viajeros (incluyendo VTC), siempre existe una limitación esencial: el servicio debe iniciarse dentro del territorio que concedió la autorización. Por eso ninguna autorización de viajeros permite la prestación sin restricciones en toda España.

ANEXO 3.1



Evaluación psicológica y perfil conductual

CHÓFERES PROFESIONALES

12 de Noviembre 2025

1. Objetivo de la evaluación

El presente documento tiene como finalidad proponer la realización de una evaluación psicológica y toxicológica a los conductores y/o personal que desempeñe funciones de conducción o traslado de clientes dentro de la empresa. El objetivo principal es garantizar que el personal cumple con los requisitos psicológicos, emocionales y de autocontrol necesarios para conducir de forma segura, proyectando además la imagen de profesionalidad, discreción y fiabilidad que caracteriza a la marca.

2. Prueba psicológica propuesta: Entrevista personal + prueba 16PF (Cuestionario de Personalidad de Cattell)

Descripción:

El 16PF, Quinta Edición, es un test de personalidad científicamente validado y ampliamente utilizado en el ámbito laboral. Evalúa 16 factores primarios de la personalidad y 5 factores globales, permitiendo obtener un perfil completo de rasgos como:

- Estabilidad emocional y tolerancia al estrés.
- Responsabilidad y autocontrol.
- Dominio, cordialidad y capacidad de relación interpersonal.
- Prudencia, atención al detalle y estilo de toma de decisiones.

Justificación para el puesto de conductor:

Los conductores de vehículos de alta gama requieren:

- Autocontrol y estabilidad emocional, especialmente frente a clientes exigentes o en situaciones de tráfico complejo.
- Capacidad de concentración y disciplina en el cumplimiento de normas y protocolos.
- Empatía y discreción para mantener una comunicación adecuada y preservar la imagen de la empresa.
- Resistencia al estrés y comportamiento seguro.

El 16PF permite identificar todos estos aspectos de forma objetiva y estandarizada, determinando si la persona es psicológicamente apta para desempeñar tareas de conducción profesional en un entorno de alta exigencia.

3. Procedimiento

1. Aplicación del test 16PF
2. Análisis e interpretación de resultados.
3. Devolución individual de resultados y entrega de informe con conclusiones sobre la aptitud psicológica.

4. Informe y devolución

Se entregará un informe confidencial individual por cada persona evaluada, que incluirá:

- Resultados del test 16PF.
- Resultado de la prueba de tóxicos.
- Conclusión sobre la aptitud general para la conducción.
- Recomendaciones específicas si fueran necesarias.

5. Confidencialidad y ética profesional

Toda la información recogida será tratada con estricto carácter confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos y el Código Deontológico del Psicólogo. Los resultados solo serán comunicados a la empresa con el consentimiento informado de cada participante.

6. Conclusión

La combinación del test 16PF y la prueba de tóxicos permite evaluar integralmente la idoneidad psicológica y física del personal de conducción, garantizando:

- Seguridad en el desempeño.

- Imagen profesional de la marca.
- Prevención de incidentes.

De este modo, la empresa puede contar con un equipo de conductores plenamente confiable, equilibrado y alineado con los estándares de excelencia del sector del automóvil de lujo.

M^a Lourdes Teresa Moya

Psicóloga

Directora de grupocontigosaludybienestar.com

Anexo 3.2



Reconocimiento médico

CHÓFERES PROFESIONALES

12 de Noviembre 2025

1. Reconocimiento Médico

Exploración Clínica

- Historia clínica completa (antecedentes + medicación + hábitos).
- Exploración física general.
- Control tensión arterial.
- Frecuencia cardíaca y auscultación cardiopulmonar.
- Índice de masa corporal.
- Exploración neurológica básica.
- Exploración locomotora → movilidad cervical/lumbar, rodillas, etc.

Exploración Visual y Auditiva

- Agudeza visual (con y sin corrección).
- Test de visión cromática (Ishihara).
- Campo visual.
- Audiometría tonal.

Pruebas Funcionales

- Espirometría (si fumador o patología respiratoria).
- Electrocardiograma (ECG) anual a partir de >45 años o si patología cardiovascular / HTA.
- Test de somnolencia (Epworth en sospecha de apnea del sueño).

2. Analíticas y Pruebas Complementarias

Analítica básica anual

Parámetro	Motivo
Hemograma	Estado general
Glucosa	Riesgo hipoglucemias / DM
Perfil lipídico	Riesgo cardiovascular
Función hepática	Tóxicos / alcohol
Función renal	Ajuste farmacológico
TSH	Somnolencia/fatiga
Tóxicos en orina	Seguridad

3. Control de Drogas y Alcohol

Prueba inicial (screening en orina)

Se recomienda al menos 2 veces al año y siempre en contratación.

Debe detectar:

- Cannabis (THC)
- Cocaína
- Opiáceos
- Anfetaminas / Metanfetaminas
- Benzodiacepinas
- Alcohol (EtG en orina o aliento aire espirado)

Es clave controlar benzodiacepinas y fármacos sedantes, incluso si son con receta.

Confirmación

Si el cribado sale positivo:

- Confirmar con GC/MS o HPLC-MS en laboratorio acreditado.
- Registrar en historia médica confidencial (no informar al empleador del diagnóstico → solo del resultado de aptitud laboral).

4. Frecuencia Recomendada

Situación	Reconocimiento Médico	Test Drogas/Alcohol
Inicio de actividad	Sí	Sí (orina +alcoholemia)
Sin patología	Anual	1-2 veces/año
Patologías (HTA, DM, apnea, psicofármacos)	Cada 6 meses	2-4 veces/año

Tras accidente laboral /	Re-evaluación inmediata	Test inmediato
Si hay sospecha clínica	A criterio médico	Inmediato

5. Entrega de Resultado

La empresa solo recibe:

- APTO
- NO APTO
- APTO CON RESTRICCIONES (ej. sin conducción nocturna, sin turnos >10 h, etc.)

Nunca se entrega diagnóstico o detalle clínico → confidencialidad médica.

6. Recomendaciones Adicionales

- Formación anual al conductor sobre somnolencia, apnea del sueño, fármacos que afectan la conducción, y hábitos saludables.
- Evaluación de turnos y fatiga en programación de jornada.

Dr. Antonio Salinas
Socio - Director
preversalud.es

Los textos de este

"Curso de Formación y Protocolo para Chóferes Profesionales"

se encuentran protegidos por las Leyes Internacionales de Propiedad Intelectual

— Copyright © RC: M006005/2024-2026 • Copyright © Safe Creative 2025-2026 —

que prohíben su manipulación, copia, traducción, divulgación o publicación, total o parcial, por cualquier medio físico, digital o telemático, sin el consentimiento expreso del autor.

- Las logomarcas (o identidades visuales) son propiedad de las correspondientes empresas y se reproducen con su autorización. Solo se utilizan para manuales de uso interno.
- La evaluación psicológica y el reconocimiento médico son propiedad de las respectivas empresas colaboradoras.
- Las imágenes proceden de listas libres de derechos o han sido generadas por inteligencia artificial (AI).

Para cualquier consulta o solicitud de autorización, puede contactar con el autor:

majormovements.madrid