



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2669_3: Desarrollar operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN A VIAJEROS
EN TRANSPORTE FERROVIARIO**

Código: HOT798_3

NIVEL: 3

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2669_3: Desarrollar operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en Desarrollar operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario., y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Desarrollar actividades de constitución de la tripulación del tren requeridas por la compañía ferroviaria o por la empresa

prestataria del servicio de atención a viajeros, cumpliendo los requisitos de legalidad, seguridad y uniformidad.

- 1.1 La documentación acreditativa como miembro de la tripulación, requerida para el acceso al tren, se presenta a la autoridad competente de la empresa prestataria, para su control y constitución de la tripulación.
- 1.2 Las condiciones físicas y psicológicas exigibles, se cumplen de manera que permitan el ejercicio de sus funciones de acuerdo con las normas de la compañía ferroviaria y de la empresa prestataria del servicio de atención a viajeros.
- 1.3 La uniformidad, acreditaciones personales y protocolos de conducta requeridos se respetan, de manera que como miembros de la tripulación sean reconocibles y cumplan con el estándar establecido por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención a viajeros.
- 1.4 La documentación previa al embarque, como listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas, reservas de salas, listados de comprobación de carga de materiales, entre otros, se revisa, atendiendo a las circunstancias que concurran para garantizar un servicio de calidad.
- 1.5 Las instrucciones de la compañía ferroviaria inherentes a las funciones de la tripulación se reciben, confirmando las adaptaciones en función del servicio a prestar, para asegurar el cumplimiento del mismo.
- 1.6 La información relativa a la seguridad en la utilización de equipos y materiales, se identifica, aplicando protocolos de prevención de riesgos laborales, para minimizar los riesgos derivados de efectuar trabajos a bordo.

2. Efectuar las acciones previas al embarque de viajeros, de manera que éste se desarrolle, siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención a viajeros.

- 2.1 Las instalaciones donde se desempeña el embarque se preparan, dentro de su ámbito de competencia, teniendo en cuenta los estándares de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención a viajeros, e informando, en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.
- 2.2 El mobiliario y elementos como megafonía, señalización, entre otros, se comprueban, adaptando la zona de recepción para asegurar el desarrollo en cuanto a requisitos de orden, limpieza y seguridad según los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.
- 2.3 Los botiquines de emergencia y primeros auxilios, así como equipos de protección individual (EPI) se verifican, comprobando dotación y ubicación para asegurar el cumplimiento de los protocolos de

prevención de riesgos laborales de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio durante el trayecto.

- 2.4 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los viajeros se comprueba, teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar las acciones previas al embarque.
- 2.5 La orden de embarque de los viajeros a bordo del tren, se recibe, a través de herramientas analógicas y/o digitales transmitiendo en su caso al resto de la tripulación dicha información, para la puesta en marcha de la operativa de acogida.

3. Desarrollar acciones de recepción, embarque y acogida de viajeros, siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención a viajeros, para que el proceso sea fluido, ordenado y seguro.

- 3.1 Los viajeros se reciben en el lugar establecido según la compañía ferroviaria, escaneando los títulos de transporte, controlando la entrada por torniquetes y portillones, para asegurar el control y cumplimiento de los procedimientos que confieran fluidez en el embarque y acogida.
- 3.2 Los viajeros se acogen de forma cordial, transmitiendo la información de acomodación, categoría o ubicación en función de la reserva y coordinando en su caso, adaptaciones con requerimientos específicos como grupos, viajeros con equipos deportivos, trenes chárteres, entre otros, de forma que los protocolos de seguridad queden asegurados.
- 3.3 Los mensajes de bienvenida, información y seguridad se emiten por megafonía y equipos audiovisuales en el momento previsto en los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria, de manera que queden captados.
- 3.4 Las operaciones de embarque se realizan coordinando con los demás miembros de la tripulación del tren, para que el embarque se haga de forma ágil, rápida y ordenada, utilizando equipos y elementos de acceso al tren que transmitan a los viajeros una imagen de organización y calidad.
- 3.5 El grado de adaptación de los servicios de recepción, embarque y acogida, a los requerimientos de los turistas se comprueba: - Teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, para facilitar, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el servicio. - Prestando servicios ofertas gastronómicas a bordo del tren, en clase preferente, informando de características. - Prestando venta, preparación y distribución de ofertas de productos en la cafetería a bordo o bar móvil, informando de características.
- 3.6 El control de las instalaciones y de viajeros donde se desempeña la tarea se realiza, dentro de su ámbito de competencia, teniendo en cuenta los estándares de la compañía ferroviaria o empresa prestataria

del servicio de atención a viajeros, e informando, en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.

- 3.7 Las actitudes sospechosas o inadecuadas de viajeros se identifican, informando a la autoridad competente para actuar según el procedimiento de seguridad establecido por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.
- 3.8 La información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo en paradas se comunica, en su caso, a los viajeros, de forma comprensible para evitar confusiones y retrasos.
- 3.9 Las actividades en el tren se efectúan adoptando los medios de protección que garanticen la seguridad personal de acuerdo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

4. Desarrollar las acciones para el desembarque de viajeros, siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio, a fin de proporcionar un servicio de calidad y seguridad.

- 4.1 La despedida a los viajeros se ejecuta de forma cortés, comprobando nivel de satisfacción para potenciar la fidelización con la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención a viajeros.
- 4.2 La información referida a los trámites aduaneros o las costumbres locales se proporciona a los viajeros según el procedimiento interno establecido, proponiendo, si es preciso ayuda o alternativas que puedan facilitar la llegada.
- 4.3 Las operaciones de desembarque se realizan en coordinación con los demás miembros de la tripulación del tren, para que se haga de forma ágil, rápida y ordenada, utilizando equipos y elementos de salida del tren que transmitan a los viajeros una imagen de organización y calidad.
- 4.4 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los viajeros se comprueba, teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar las acciones del desembarque.
- 4.5 Las normas de seguridad se tienen en cuenta durante todo el proceso de desembarque, informando a los viajeros de las precauciones que debe adoptar al abandonar el tren con el fin de evitar accidentes.
- 4.6 Los procedimientos de salida definitiva de los viajeros por final de trayecto se aplican, controlando la misma por torniquetes y portillones, de forma que el desalojo del tren se produzca con fluidez.

5. Desarrollar las operaciones posteriores al desembarque de viajeros, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio, con el fin de permitir la reutilización del tren.

- 5.1 Las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo se comprueban, una vez desembarcado los viajeros, para asegurarse que se

- encuentran sin desperfectos para su reutilización, informando, en caso contrario, al departamento de mantenimiento y limpieza.
- 5.2 Las situaciones anómalas y el olvido o abandono de objetos personales de los viajeros se pone en conocimiento del personal de seguridad de la estación de destino, para que se tomen las medidas oportunas.
 - 5.3 El material utilizado para la prestación del servicio se inventaría antes de desalojar el medio de transporte, solicitando los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.
 - 5.4 Las tareas posteriores al desembarque de viajeros se efectúan de acuerdo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales y utilizando los dispositivos y equipos de protección individual (EPI) con el fin de preservarse de los peligros que puedan presentarse a bordo.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC2669_3: Desarrollar operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Transporte ferroviario de viajeros: análisis y características del sector

- Las compañías de ferrocarriles: líneas internacionales, larga distancia, media distancia y turísticos.
- Proveedores de servicios ferroviarios: organización, jerarquía y ámbito de actuación. Los trenes: tipología, características y composición. Entorno ferroviario: estaciones nacionales e internacionales. Servicios ligados a la actividad. Colectivos profesionales vinculados a los servicios en estaciones. La tripulación: organización jerárquica, funciones, proceso de constitución de la tripulación, documentación y requisitos como miembro de la tripulación. Terminología ferroviaria habitual en trenes de viajeros. Los corredores ferroviarios: ámbito geográfico, trenes, tipología, características y composición. Canales de venta de billetes: máquinas auto-venta, taquillas, agencias, internet. Protocolos de actuación en caso de incidencias. Procedimientos de quejas y reclamaciones. Servicios ofertados a viajeros: a bordo del tren y en estación.

2. Embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario: procedimiento y operaciones

- Operaciones previas al embarque de viajeros: comprobación de instalaciones y equipos para la acogida de viajeros y provisión de materiales. Operaciones de embarque de viajeros: utilización de sistemas de documentación e información para el embarque; manejo de documentos del tren relativos a la acomodación de viajeros, mensajes de bienvenida.

- Aplicación de protocolos de embarque de viajeros según su tipología: clientes con movilidad reducida o necesidades especiales, menores sin acompañamiento, clientes preferentes. Detección de viajeros motivo de sospecha o conflictivos. Operaciones de desembarque de viajeros: mensajes de despedida, confección de propuestas de pedidos de materiales y reposición, funciones y coordinación con otros miembros de la tripulación, viajeros con necesidades especiales. Seguridad para viajeros en las operaciones de desembarque. Trámites aduaneros en el desembarque de viajeros: documentación de identidad de viajeros; documentación sanitaria; legislación local. Información a viajeros de y otras generalidades hábitos y costumbres locales de las ciudades de destino. Operaciones posteriores al desembarque de viajeros: revisión de instalaciones y espacios para utilización posterior, elaboración de informes sobre situaciones anómalas en zonas de viajeros, gestión de objetos olvidados por viajeros.

3. Seguridad laboral en la atención a viajeros en transporte ferroviario.

- Marco normativo de prevención de riesgos laborales. Precauciones que deben adoptarse: en el embarque y desembarque de trenes. Al entrar en espacios cerrados. Protocolo de seguridad para el desarrollo de las actividades: sistemas elementales de control de riesgos y señalización de seguridad en los lugares de trabajo. Seguridad: riesgos profesionales de la atención a viajeros en trenes de viajeros; factores y clasificación, seguridad integrada, normas procedimientos e instrucciones de seguridad, medidas de prevención y protección, peligro del uso de drogas y abuso del alcohol, equipos de protección personal, importancia de la formación continua, ejercicios periódicos, prácticas de seguridad en el trabajo, riesgos profesionales en la actuación en emergencias marítimas. Higiene y calidad de ambiente a bordo de trenes de viajeros: zonas de riesgo, objetivos de higiene y calidad del ambiente, parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias. Confort y ambientes de trabajo, factores técnicos ergonómicos: ventilación, climatización, iluminación y acústica.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC2669_3: Desarrollar operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para desarrollar la operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario, cumpliendo los requisitos de legalidad, seguridad y uniformidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Efectuar y desarrollar acciones previas al embarque, recepción y acogida de viajeros.
- 2.** Realizar actuaciones para el desembarque de viajeros.
- 3.** Llevar a cabo acciones posteriores al desembarque de viajeros.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Eficacia para efectuar y desarrollar acciones previas al embarque, recepción y acogida de viajeros.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Preparación de las instalaciones.- Comprobación de los elementos a utilizar.- Verificación de los equipamientos de botiquines de emergencia (EPI).- Recepción de los viajeros a bordo.- Acogimiento de los viajeros de manera cordial.- Emisión de mensajes de bienvenida, información y seguridad.- Control del lugar donde se realiza las acciones.- Comprobación de la adaptación de los servicios a los viajeros que así lo necesiten.- Identificación de comportamientos inadecuados por parte de los viajeros.- Comunicación de horarios y destinos.- Realización de actividades en el tren. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>

<i>Rigor en la realización de actuaciones para el desembarque de viajeros.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Despedida de forma cortés a los viajeros.- Ayuda a los pasajeros sobre la realización de trámites aduaneros.- Coordinación con el resto de la tripulación para realizar el desembarque de los viajeros.- Comprobación de la adaptación de los servicios previstos por los viajeros.- Realización del proceso de desembarque mediante las normas de seguridad establecidas.- Comprobación de la salida definitiva de los viajeros. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Eficacia para llevar a cabo acciones posteriores al desembarque de viajeros.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de las instalaciones donde se desarrollan las acciones.- Información al equipo de seguridad sobre objetos olvidados o situaciones anómalas.- Reposición del material utilizado.- Desembarque de los viajeros según la normativa sobre prevención de riesgos laborales y utilizando los dispositivos y equipos de protección individual (EPI). <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<p><i>Para efectuar y desarrollar acciones previas al embarque, recepción y acogida de viajeros, prepara las instalaciones, comprueba los elementos a utilizar; verifica los equipamientos de botiquines de emergencia (EPI). Recepciona a los viajeros a bordo y los acoge de manera cordial. Emite mensajes de bienvenida, seguridad e información. Controla el lugar donde realiza las acciones y comprueba si se ha hecho la adaptación de los servicios a los viajeros que así lo necesiten. Identifica comportamientos inadecuados por parte de los viajeros, informando a la autoridad competente. Comunica horarios y destinos a bordo. Realiza actividades en el tren, bajo las normativas de seguridad.</i></p>
---	--

3	<i>Para efectuar y desarrollar acciones previas al embarque, recepción y acogida de viajeros, prepara las instalaciones, comprueba los elementos a utilizar; verifica los equipamientos de botiquines de emergencia (EPI). Recepciona a los viajeros a bordo y los acoge de manera cordial. Emite mensajes de bienvenida, seguridad e información. Controla el lugar donde realiza las acciones y comprueba si se ha hecho la adaptación de los servicios a los viajeros que así lo necesiten. Identifica comportamientos inadecuados por parte de los viajeros, informando a la autoridad competente. Comunica horarios y destinos a bordo. Realiza actividades en el tren, bajo las normativas de seguridad. El candidato comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para efectuar y desarrollar acciones previas al embarque, recepción y acogida de viajeros, prepara las instalaciones, comprueba los elementos a utilizar; verifica los equipamientos de botiquines de emergencia (EPI). Recepciona a los viajeros a bordo y los acoge de manera cordial. Emite mensajes de bienvenida, seguridad e información. Controla el lugar donde realiza las acciones y comprueba si se ha hecho la adaptación de los servicios a los viajeros que así lo necesiten. Identifica comportamientos inadecuados por parte de los viajeros, informando a la autoridad competente. Comunica horarios y destinos a bordo. Realiza actividades en el tren, bajo las normativas de seguridad. El candidato comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No efectúa ni desarrolla acciones previas al embarque, recepción y acogida de viajeros.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>Para realizar actuaciones para el desembarque de viajeros, despide de forma cortés a los viajeros. Ayuda a los pasajeros sobre la realización de trámites aduaneros. Coordina con el resto de la tripulación para realizar el desembarque de los viajeros. Realiza el proceso de desembarque mediante las normas de seguridad establecidas y comprueba la salida definitiva de los viajeros.</i>
3	<i>Para realizar actuaciones para el desembarque de viajeros, despide de forma cortés a los viajeros. Ayuda a los pasajeros sobre la realización de trámites aduaneros. Coordina con el resto de la tripulación para realizar el desembarque de los viajeros. Realiza el proceso de desembarque mediante las normas de seguridad establecidas y comprueba la salida definitiva de los viajeros. El candidato comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para realizar actuaciones para el desembarque de viajeros, despide de forma cortés a los viajeros. Ayuda a los pasajeros sobre la realización de trámites aduaneros. Coordina con el resto de la tripulación para realizar el desembarque de los viajeros. Realiza el proceso de desembarque mediante las normas de seguridad establecidas y comprueba la salida definitiva de los viajeros. El candidato comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No realiza actuaciones para el desembarque de viajeros.</i>



Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala C

4	<i>Para llevar a cabo acciones posteriores al desembarque de viajeros, comprueba las instalaciones donde se desarrollan las acciones, informa al equipo de seguridad sobre objetos olvidados o situaciones anómalas. Repone el material utilizado. Ayuda al desembarque de los viajeros según la normativa sobre prevención de riesgos laborales y utilizando los dispositivos y equipos de protección individual (EPI).</i>
3	<i>Para llevar a cabo acciones posteriores al desembarque de viajeros, comprueba las instalaciones donde se desarrollan las acciones, informa al equipo de seguridad sobre objetos olvidados o situaciones anómalas. Repone el material utilizado. Ayuda al desembarque de los viajeros según la normativa sobre prevención de riesgos laborales y utilizando los dispositivos y equipos de protección individual (EPI). El candidato comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para llevar a cabo acciones posteriores al desembarque de viajeros, comprueba las instalaciones donde se desarrollan las acciones, informa al equipo de seguridad sobre objetos olvidados o situaciones anómalas. Repone el material utilizado. Ayuda al desembarque de los viajeros según la normativa sobre prevención de riesgos laborales y utilizando los dispositivos y equipos de protección individual (EPI). El candidato comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No lleva a cabo acciones posteriores al desembarque de viajeros.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

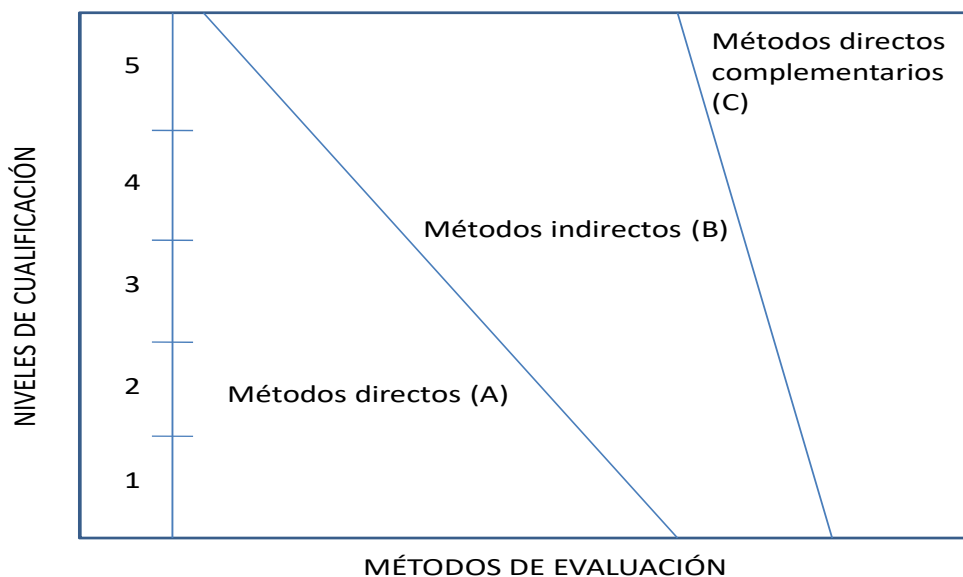
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "3" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.