



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2000_3: Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRIPULACION DE CABINA DE PASAJEROS

Código: TMV606_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 UC2000_3: Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo.

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 principales y secundarias que intervienen en el desarrollo de la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Constituir la tripulación tras comprobar la documentación personal en vigor, condiciones psicofísicas óptimas y realizar el briefing pre-vuelo.

- 1.1 Comprobar la documentación acreditativa de TCP.
 - 1.2 Comprobar el certificado médico y que las condiciones psicofísicas, en el momento de la presentación, le permiten ejercer las funciones como TCP.
 - 1.3 Comprobar que los tiempos de actividad, descanso, vuelo están dentro de los límites permitidos.
 - 1.4 Constituir la tripulación.
 - 1.5 Realizar briefing a tripulación de cabina de pasajeros.
- Desarrollar las actividades garantizando la propia seguridad personal mediante la aplicación de procedimientos establecidos de prevención y autoprotección.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las normas sobre uniformidad establecidas por la compañía.

2. Realizar las comprobaciones previas al embarque (estado de la cabina, material de emergencia, de operación normal, y dotaciones comerciales) para garantizar que se cumplen los parámetros de seguridad, confort y comerciales, tomando acción en caso de deficiencias.

- 2.1 Verificar las condiciones de la cabina de pasajeros.
 - 2.2 Comprobar la presencia, estado, ubicación y parámetros de uso de los equipos del avión.
 - 2.3 Probar los equipos de comunicación y señalización.
 - 2.4 Comprobar la temperatura de cabina de pasajeros.
 - 2.5 Verificar la inexistencia de elementos que interfieran con la seguridad.
 - 2.6 Tomar acción al detectar incidencias en las comprobaciones.
 - 2.7 Constatar que los alimentos y bebidas embarcados para consumir por la tripulación cumplen los requisitos estipulados.
 - 2.8 Coordinar el embarque con el personal de tierra.
 - 2.9 Garantizar el cumplimiento de la normativa preventiva de seguridad en el caso de repostado de combustible durante el embarque.
 - 2.10 Efectuar el control de acceso al avión de acuerdo con las medidas de seguridad.
- Desarrollar las actividades garantizando la propia seguridad personal mediante la aplicación de procedimientos establecidos de prevención y autoprotección.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las normas sobre uniformidad establecidas por la compañía.

3. Efectuar el embarque de pasajeros y las tareas prevuelo (cierre de puertas y armado de rampas. emisión de mensajes y demostración de seguridad, aseguramiento de cabina y su comunicación) cumpliendo los protocolos de seguridad y autoprotección y aplicando las normas de la compañía.

- 3.1 Aplicar los protocolos de recepción, acomodo y conteo, si procede.
- 3.2 Controlar el tamaño y naturaleza del equipaje de mano.
- 3.3 Cerrar puertas y armar rampas al recibir la orden.



- 3.4 Emitir las instrucciones de seguridad y mensajes previos al despegue, efectuando la demostración de seguridad.
 - 3.5 Garantizar que se cumplen los protocolos de seguridad durante el embarque.
 - 3.6 Efectuar el briefing a pasajeros en salida de emergencia.
 - 3.7 Asegurar la cabina de pasaje y zonas de trabajo para el despegue.
 - 3.8 Comunicar cabina asegurada a la tripulación técnica.
 - 3.9 Aplicar los procedimientos establecidos para atender las situaciones anormales a bordo.
- Desarrollar las actividades garantizando la propia seguridad personal mediante la aplicación de procedimientos establecidos de prevención y autoprotección.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las normas sobre uniformidad establecidas por la compañía.

4. Realizar las funciones para garantizar la seguridad durante el vuelo, aplicando procedimientos establecidos, asegurando las zonas de trabajo y actuando en caso de circunstancias excepcionales.

- 4.1 Controlar el acceso a la cabina de mando.
 - 4.2 Pasar comidas y bebidas a cabina respetando las medidas de seguridad.
 - 4.3 Vigilar la cabina de pasajeros y lavabos periódicamente.
 - 4.4 Emitir de manera clara y audible, mensajes previos al aterrizaje.
 - 4.5 Asegurar las zonas de trabajo para evitar riesgos en caso de turbulencias.
 - 4.6 Asegurar la cabina de pasajeros y las zonas de trabajo para evitar riesgos en aproximación y aterrizaje.
 - 4.7 Contactar periódicamente con la cabina de vuelo, para garantizar la seguridad del vuelo y la cobertura de las necesidades de otros miembros de la tripulación.
 - 4.8 Comunicar claramente que la cabina está asegurada para el aterrizaje a la tripulación técnica.
 - 4.9 Actuar en caso de circunstancias anormales en vuelo según los procedimientos establecidos.
- Desarrollar las actividades garantizando la propia seguridad personal mediante la aplicación de procedimientos establecidos de prevención y autoprotección.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las normas sobre uniformidad establecidas por la compañía.

5. Efectuar las operaciones de desembarque y fondeo del avión dentro de los parámetros establecidos por la normativa y medidas de autoprotección, garantizando la seguridad y actuar en caso de circunstancias excepcionales.

- 5.1 Desarmar rampas siguiendo los protocolos de actuación.
 - 5.2 Abrir puertas siguiendo los protocolos de actuación.
 - 5.3 Atender las situaciones anormales durante el desembarque.
 - 5.4 Desembarcar el avión, siguiendo un orden establecido.
 - 5.5 Realizar las comprobaciones de seguridad, tras el desembarque de pasajeros.
- Desarrollar las actividades garantizando la propia seguridad personal mediante la aplicación de procedimientos establecidos de prevención y autoprotección.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las normas sobre uniformidad establecidas por la compañía.



6. Aplicar los protocolos de información, recepción, acomodación, supervisión en vuelo, tratamiento de incidentes, y comunicación en relación con pasajeros en condiciones especiales con el fin de garantizar su seguridad, la del resto de pasajeros, tripulación y la del vuelo.

- 6.1 Solicitar la información sobre embarque de pasajeros especiales.
 - 6.2 Recibir de forma diferenciada a los pasajeros especiales.
 - 6.3 Comunicar a cabina de mando la presencia de pasajeros especiales y tipo.
 - 6.4 Acomodar a los pasajeros especiales.
 - 6.5 Instruir personalmente a los pasajeros especiales (y los acompañantes si los hay).
 - 6.6 Garantizar la seguridad y confort de los pasajeros PMR o UM.
 - 6.7 Supervisar a los pasajeros irregulares y con conductas conflictivas para evitar situaciones de peligro.
 - 6.8 Verificar que se mantiene la comunicación con cabina técnica en situaciones de peligro.
 - 6.9 Dejar constancia de las incidencias producidas en vuelo.
 - 6.10 Aplicar los protocolos de seguridad en el desembarque diferenciado de los pasajeros especiales.
- Desarrollar las actividades garantizando la propia seguridad personal mediante la aplicación de procedimientos establecidos de prevención y autoprotección.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las normas sobre uniformidad establecidas por la compañía.

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 UC2000_3: Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Constitución de la tripulación tras comprobar la documentación personal en vigor.

- Técnicas para identificar que un tripulante se encuentre en condiciones psicofísicas óptimas.
 - Comunicación no verbal: las señales y actitudes (su reconocimiento y pautas de comportamiento).
- Documentación requerida para prestar funciones a bordo como tripulante de cabina de pasajeros: normativa en vigor Tipos. Características. Habilitaciones. Casuística. Protocolos para la obtención.
- Tablas de actividad, descansos y horas de vuelo: Interpretación. Normativa en vigor aplicable.



- Técnicas de control de acceso y fondeo: Establecimiento de contraseñas para acceso a cabina de mando.
- Briefing:
 - En qué consiste.
 - Aspectos habituales que se ponen de manifiesto.
 - Técnicas de comunicación: Concisión, claridad y precisión.
- Técnicas de comunicación:
 - Integración en equipos de trabajo.
 - Escucha activa, feedback., claridad.
 - Empatía, asertividad.
 - Conocimiento y aplicación de los criterios CRM (trabajo en equipo, comunicación, conciencia de la situación compartida, toma de decisiones).
- Material y equipos de cabina de pasajeros:
 - Tipos: de emergencia, operación normal y operación anormal de cada puesto.
 - Cantidades.
 - Ubicaciones.
 - Comprobación.
- Protocolos de operación normal, anormal y de emergencia de cada puesto:
 - Fuego.
 - Despresurización.
 - Evacuación.
 - Casos médicos.
 - Conductas conflictivas.

2. Realizar las comprobaciones previas al embarque (estado de la cabina, material de emergencia, de operación normal, y dotaciones comerciales).

- Interior de las aeronaves:
 - Aspecto en condiciones normales.
 - Dotaciones y ubicaciones.
 - Control de elementos extraños.
 - Listas de comprobación.
 - Complimentación de tablas de chequeo.
 - Incidencias y su comunicación.
- Control de estado de equipos de emergencia y salvamento:
 - Protocolos de actuación: testigos, precintos, manómetros, botones de test, pantallas, indicadores; inodoros (estado del calentador, protocolo de actuación si el agua sale hirviendo por fallo en los sistemas de corte).
 - Ubicación de llaves de corte de agua de galleys y lavabos.
 - Condiciones mínimas de mantenimiento.
- Procedimientos de repostado con pasaje a bordo / durante el embarque:
 - Protocolos y medidas de seguridad a aplicar.
 - Situación de los tripulantes.
 - Mensajes a emitir.
 - Normas para pasajeros.
 - Actividades no permitidas.
 - Actuaciones en caso de detectar concentración de gases de combustible / fuego.
 - Lado del avión de evacuación por defecto.
- Medidas de autoprotección durante las comprobaciones pre-vuelo y durante el embarque:



- Uso de cintas quitamiedos en puertas sin escalera o rampa.
- Técnicas para manejo de objetos pesados.
- Medidas de protección e higiene en el trabajo.

3. Embarque de pasajeros y las tareas prevuelo (cierre de puertas y armado de rampas. emisión de mensajes y demostración de seguridad, aseguramiento de cabina y su comunicación).

- Procedimiento de embarque de pasajeros:
 - Protocolos de embarque y desembarque y medidas de seguridad a aplicar.
 - Medidas en caso de interrupción de embarque y/o desembarque no previsto o desalojo.
- Acomodación y embarque:
 - Protocolos de actuación.
 - Conteo de pasajeros, circunstancias y procedimiento de actuación.
 - Posibles riesgos.
 - Precauciones a seguir.
 - Medidas de seguridad.
 - Protocolo de aseguramiento de cabina de pasaje, mesitas, cinturones y respaldos de butacas de pasajeros; pasillos y salidas de emergencia despejados; galleys asegurados.
- Equipaje de mano: Normativa.
 - Identificación de equipajes no admisibles a bordo; etiquetas de mercancías peligrosas.
 - Protocolos de actuación en caso de no poder admitirse o ubicarse a bordo.
 - Etiquetado de equipaje para ubicar en bodega.
 - Objetos "delivery at aircraft": Protocolo de actuación.
 - Identificación de etiquetas.
 - Peculiaridades del origen / destino.
- Demostración de seguridad:
 - Procedimiento, mensajes estándar.
 - Técnicas de comunicación.
- Autoprotección durante el embarque, cierre de puertas y rodaje:
 - Medidas y protocolos de actuación.
- Parte de cabina de pasajeros o logbook:
 - Qué es.
 - En qué consiste.
 - Aspectos habituales que se ponen de manifiesto.
 - Técnicas de comunicación: Concisión, claridad y precisión.
- Briefing a pasajeros sentados en ventanillas de emergencia:
 - Personas no aptas para viajara junto a ventanillas de emergencia.
 - Instrucciones básicas al pasajero sobre su apertura, mantener cerrada en caso de condiciones exteriores adversas –fuego, agua, humo.
 - Acuerdo del pasajero.
- Cierre de puertas; armado y desarmado de rampas.
 - Protocolos de actuación.
 - Situaciones de riesgo.
 - Medidas de seguridad y protección.
- Comunicaciones:
 - Protocolo de comunicación a cabina.
 - Concepto de cabina estéril.
 - Equipos de comunicaciones P.A e interfono protocolos de uso.



4. Realización de las funciones para garantizar la seguridad durante el vuelo, aplicando procedimientos establecidos, asegurando las zonas de trabajo y actuando en caso de circunstancias excepcionales.

- Medidas básicas de autoprotección:
 - Protocolos en vuelo, aproximación y aterrizaje.
 - Riesgos principales y medidas de prevención.
 - Control de tiempos y tareas en descanso y aproximación.
- Incidencias normales y anormales a bordo: Tipos de situaciones habituales. Indicadores, equipos y detección de situaciones anormales (olor, ruido, vibración...) Aseguramiento de cabina.
 - Protocolos de actuación en caso de turbulencia.
 - Protocolos en descenso y aterrizaje.
 - Resolución de conflictos a bordo; pasajeros conflictivos con miedo, ansiedad o problemas de salud.
 - Protocolo de actuación en caso de recorte del tiempo de vuelo inicialmente estimado.
 - Protocolo de actuación en caso de regreso al aeropuerto de origen o desvío al alternativo.
 - Protocolo por falta de tiempo para preparar cabina; cabina de pasaje no asegurada en aproximación final; otras situaciones anormales: fugas o derrames de líquidos y agua: procedimientos de resolución, llaves de corte e indicadores.
 - Ubicación y operativa de corte de agua en galleys y lavabos.
- Cabina de mando.
 - Cabina estéril.
 - Acceso a cabina de vuelo.
 - Protocolo de entrega y recogida de alimentos y líquidos sin que causen derrames a los instrumentos y paneles.
 - Principales riesgos y métodos de prevención.
 - Procedimientos de comunicación.

5. Realización de las operaciones de desembarque y fondeo del avión.

- Desembarque de pasajeros:
 - Procedimiento habitual.
 - Incidencias normales y anormales a bordo durante el desembarque.
 - Soluciones habituales.
 - Situaciones de riesgo y su prevención.
 - Protocolo en caso de uso no autorizado de PEDS.
- Situación de parking asignado ocupado: Procedimientos de actuación.
- Incidentes con pasajeros: conductas conflictivas, miedo y ansiedad, problemas de salud.
- Indicaciones de precaución: detectores de incendios, testigos de puertas o rampas.
- Otras situaciones anormales: fugas o derrames de líquidos y agua.
- Procedimientos de resolución.
- Ubicación y operativa de corte de agua en galleys y lavabos.
- Procedimiento de acceso a cabina de mando. Control de acceso.

6. Aplicación de protocolos de información, recepción, acomodación, supervisión, tratamiento de incidentes y comunicación durante el vuelo.



- Pasajeros especiales:
 - Ítems del Listado PIL de pasajeros especiales: UM, DEPU, DEPA, INAD, PMR, WCH, PET, STR, DEAF, BLND, MAAS, ZZ, MEDA y otras.
 - Actuaciones básicas según tipología.
 - Fichas de instrucciones de acompañantes a grupos PMR.
 - Documentación de UM.
 - Tarjetas de embarque.
 - Pliego de descargo.
 - Porta documentos.
 - Documentación de pasajeros INAD y DEPU.
 - Autorización para el transporte de pasajeros MEDA.
 - Impreso descargo PET.
 - Impresos de aviso a pasajeros conductas conflictivas.
 - Formularios de denuncias por atentar contra la seguridad de la aeronave y sus ocupantes.
- Recepción, acomodación y desembarque de pasajeros especiales.
 - Procedimientos de actuación en su embarque y acomodación.
 - Ubicación a bordo.
 - Prioridad de embarque.
 - Ubicación de muletas y bastones a bordo.
 - Protocolos de desembarque de pasajeros especiales.
- Instrucciones a pasajeros especiales y/o acompañantes:
 - Procedimientos de actuación.
 - DEAF (protocolos de llamada, asignación del tripulante de la zona que corresponda para asistirle en caso de evacuación).
 - BLND (instrucciones orales personalizadas sobre salidas de emergencia, descripción del avión, entrega de instrucciones en braille. permitir que el pasajero toque el material de la demostración de seguridad si no está familiarizado con él).
 - UM (verificar su documentación, destino correcto, pliego de descargo firmado; verificar que las personas sentadas junto a él son las idóneas y mantener atención constante).
 - DEPU.
 - INAD (custodiar su documentación, supervisar su comportamiento durante el vuelo).
- Transporte de botellas de oxígeno en caso de MEDA:
 - Casuística.
 - Precauciones de transporte.
 - Protocolo de Operativa de regreso a base de las botellas (en bodega, con tratamiento de mercancía peligrosa).
 - Normativa sobre concentradores de oxígeno portados por pasajeros.
- Protocolos de actuación ante situaciones anormales:
 - Protocolos de gestión de pasajeros con conductas conflictivas.
 - Comunicación con cabina de mando de operación normal y anormal referida a pasajeros especiales.
 - Confección de informes.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Técnicas de control de acceso y fondeo.
 - Establecimiento de contraseñas para el acceso a cabina de mando.



- Protocolo de introducción de alimentos y líquidos en cabina de vuelo sin poner en riesgo los equipos de la cabina de vuelo.
- Técnicas de comunicación.
 - Capacidad para integrarse en equipos de trabajo.
 - Escucha activa, feedback, claridad.
 - Empatía, asertividad.
 - Criterios CRM (trabajo en equipo, comunicación, conciencia de la situación compartida, toma de decisiones).
- Equipos de emergencia y salvamento.
 - Tipos: manómetros de presión de rampas, de botellas de oxígeno, de apertura neumática de puertas, de extintores fijos y portátiles, precintos, útiles de apertura de cajas de máscaras, máscaras de primera ayuda, linternas, displays / pantallas / indicadores (estado), megáfono.
 - Elementos básicos y Elementos óptimos para la operación normal, anormal y de emergencia.
 - Características técnicas y de uso.
 - Cantidad, ubicación y posicionamiento en función del tipo de aeronave.
- Protocolos de operación normal, anormal y de emergencia de cada puesto (fuego, despresurización, evacuación, casos médicos, conductas conflictivas, etc.)
- Comunicación con cabina de mando. Cabina estéril. Entrega y recogida de alimentos y líquidos sin que causen derrames a los instrumentos y paneles.

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:

1. En relación con la empresa / con el entorno de trabajo:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso con la empresa, así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
- 1.2 Integrarse en la tripulación y equipo de trabajo demostrando compromiso e interés.
- 1.3 Adaptarse a la organización de la compañía, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.4 Adaptarse a los cambios de instrucciones y procedimientos.
- 1.5 Conocer los productos de la compañía.
- 1.6 Adaptarse a los procedimientos operativos de cada compañía y cada tipo de avión.
- 1.7 Habitarse al ritmo de trabajo de la compañía y a sus cambios.
- 1.8 Utilizar los recursos disponibles de manera eficaz y responsable.
- 1.9 Manipular y tratar con cuidado las instalaciones, material rotable y los interiores de los aviones.
- 1.10 Mantener los galleys limpios y en orden.
- 1.11 Demostrar capacidad de integración en equipos.
- 1.12 Actuar con profesionalidad en todo momento.
- 1.13 Mantener al día y llevar consigo la documentación requerida.

2. En relación con su comportamiento personal:



- 2.1 Respetar las instrucciones de trabajo así como los procedimientos de ejecución.
- 2.2 No excederse en sus atribuciones.
- 2.3 Abstenerse de criticar delante de clientes a otros departamentos / áreas de la compañía.
- 2.4 Mantener una actitud abierta y de colaboración con los clientes.
- 2.5 Tener en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas de los clientes y evitar herir susceptibilidades.
- 2.6 Ser ordenado y metódico.
- 2.7 Conducirse con discreción, evitar realizar comentarios de índole política, religiosa delante de clientes.
- 2.8 Evitar realizar actos que perjudiquen la imagen de la compañía cuando se vista de uniforme.
- 2.9 Evitar polemizar con clientes.
- 2.10 Actuar en su trabajo de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 2.11 Respetar las normas de higiene personal y especialmente las del propio trabajo.
- 2.12 Utilizar los medios de protección adecuados (cinturones, arneses).
- 2.13 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

3. En relación con otros profesionales:

- 3.1 Trabajar en equipo y de forma coordinada.
- 3.2 Comunicarse eficazmente con compañeros y superiores, tratándoles con respeto y actitud de diálogo.
- 3.3 Facilitar en lo posible las tareas de otros profesionales en el avión, no entorpeciendo con su presencia, si no es necesaria en ese momento, mantenimiento, personal de asistencia a PMR, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado y otros. (espacio reducido).
- 3.4 Respetar la salud colectiva.

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 UC2000_3: Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo 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 efectuar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo, cumpliendo los procedimientos establecidos, las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar las comprobaciones previas al embarque del estado de la cabina, material de emergencia, de operación normal, y dotaciones comerciales.
2. Efectuar el embarque de pasajeros y las tareas prevuelo.
3. Efectuar las tareas de control de acceso a cabina de vuelo y vigilancia y aseguramiento de cabina de pasaje durante el vuelo.
4. Efectuar las tareas de desembarque y fondeo del avión.
5. Atender a pasajeros en condiciones especiales con el fin de garantizar su seguridad, la del resto de pasajeros, tripulación y la del vuelo.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas, equipos y ayudas técnicas requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por la compañía.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad, No



se podrá iniciar ninguna actividad hasta que el candidato tenga preparados y uso los EPIs necesarios para la realización de dicha actividad.

- El criterio de mérito de atención a pasajeros especiales, se realizará sobre un Pasajero de Movilidad Reducida preferentemente, pero también se podrá realizar sobre otro tipo de usuarios adaptando los criterios de mérito a tal fin.
- Además de cumplir con los protocolos y la normativa de seguridad, los tripulantes tienen una función de imagen y relaciones públicas que no se puede obviar, incluso cuando están realizando tareas relativas a la seguridad.
- Deben cumplir con los requerimientos de seguridad, pero siempre que interactúen con pasajeros deben mantener una actitud y un trato correcto y amable.
- La uniformidad se requiere para que los pasajeros identifiquen claramente a los tripulantes, especialmente si hay una situación de emergencia a bordo, pero también es un elemento importante de la imagen de la compañía, por lo que los tripulantes deben mantener un aspecto personal impecable, muy importante en el primer contacto con los pasajeros.
- Es necesario que un tripulante sea capaz de anticiparse a los acontecimientos, y que su actuación facilite el acomodo de los pasajeros a bordo, resuelva incidencias, trabaje en equipo y agilice el embarque.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. 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 se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Comprobación, previo al embarque, del estado de la cabina, material de</i>	- Verificación de condiciones de la cabina de pasajeros.



<p><i>emergencia, de operación normal, y dotaciones comerciales</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la presencia, estado, ubicación y condiciones de uso de los equipos del avión de su zona de responsabilidad.- Comprobación de equipos de comunicación y señalización (P.A., intercomunicadores, ACP, AIP –si procede-, senda luminosa e iluminación de emergencia).- Comprobación de temperatura de cabina de pasajeros.- Verificación de elementos que interfieran con la seguridad.- Revisión de los alimentos y bebidas embarcados para su consumición por la tripulación.- Actuaciones seguidas en caso de incidencias.- Coordinación del inicio del embarque con el personal de tierra.- Aplicación del protocolo de seguridad durante el embarque en caso de repostado de combustible.- Control de acceso al avión. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la tabla A.</i></p>
<p><i>Embarque de pasajeros y tareas de prevuelo</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Ocupación de los puestos asignados de recepción y embarque.- Recepción, acomodo y conteo de los pasajeros.- Cambio de asiento a personas separadas.- Control de tamaño y naturaleza del equipaje de mano.- Cerrado de puertas y armado de rampas recibida la orden y según procedimiento establecido.- Emisión de instrucciones de seguridad y mensajes previos al despegue, efectuando la demostración de seguridad.- Control de protocolos de seguridad durante el embarque.- Briefing de pasajeros ubicados en salida de emergencia, verificando su idoneidad.- Aseguramiento de cabina de pasajeros y zonas de trabajo para el despegue.- Comunicación de cabina asegurada a la tripulación técnica. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la tabla B.</i></p>



<p><i>Control de acceso a cabina de vuelo, vigilancia y aseguramiento de cabina de pasaje durante el vuelo</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Control de acceso a la cabina de mando. Cabina estéril.- Avituallamiento de la tripulación respetando medidas de seguridad.- Vigilancia de cabina de pasajeros y lavabos.- Emisión de mensajes previos al aterrizaje.- Aseguramiento de zonas de trabajo para evitar riesgos en turbulencias, en aproximación y en aterrizaje.- Aseguramiento de cabina de vuelo en aproximación y en aterrizaje.- Contacto con cabina de vuelo.- Comunicación de cabina asegurada para el aterrizaje.- Actuación en caso de circunstancias anormales. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la tabla C.</i></p>
<p><i>Desembarque y fondeo del avión</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Desarmado de rampas.- Apertura de puertas.- Atención a situaciones anómalas.- Control del desembarque del avión.- Comprobaciones de seguridad. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la tabla D.</i></p>
<p><i>Atención de pasajeros en condiciones especiales</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud de información sobre embarque de pasajeros especiales.- Recepción de pasajeros especiales en función de su tipología.- Comunicación a cabina de mando de la presencia de pasajeros especiales y tipo.- Acomodación de pasajeros especiales en función de tipología.- Instrucción de pasajeros especiales.- Control de seguridad y confort de pasajeros PMR o UM.- Supervisión de pasajeros irregulares y con conductas conflictivas.- Comunicación con cabina técnica en situaciones de peligro.- Informe de incidencias producidas en vuelo.- Aplicación de protocolos de seguridad en el desembarque diferenciado de los pasajeros especiales. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la tabla E.</i></p>



Escala A

4

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Realiza la comprobación de las condiciones de cabina y de equipos sin demora, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto, mediante listas "read and do". Los chalecos salvavidas de repuesto, máscaras de primera ayuda, cinturones canguro y prolongadores se cuentan pormenorizadamente, ordenándolos para facilitar la tarea en el siguiente chequeo. Los manómetros de presión se verifican de forma precisa, con la ayuda de una linterna en caso de mala visibilidad. Si procede, consulta las tablas de presión/temperatura de oxígeno, apertura neumática de puertas y rampas. Verifica precintos minuciosamente para comprobar alteraciones. Comunica de inmediato las anomalías detectadas, incluso el equipo sobrante que pueda faltar en otros puestos. Comprueba senda luminosa, luces de posición de lavabos. Está atento a la prueba de interfonos; si la inicia él, tiene en cuenta no interrumpir a otros tripulantes. Comprueba el P.A., ACP y, si procede AIP. Verifica la temperatura de la cabina y la presencia de elementos que interfieran con la seguridad, efectuando las acciones precisas para corregir las incidencias detectadas. Revisa los alimentos y bebidas embarcados para su consumición por la tripulación, comprobando que existen menús diferenciados y que cumplen con los requisitos estipulados por la compañía. Realiza la coordinación del proceso de embarque y el control de seguridad y acceso al avión cumpliendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.

3

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Realiza la comprobación de las condiciones de cabina y de equipos, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. El control de chalecos salvavidas de repuesto, máscaras de primera ayuda, cinturones canguro y prolongadores se realiza contándolos pormenorizadamente. Los manómetros de presión se verifican de forma precisa, con la ayuda de una linterna en caso de mala visibilidad. Si procede, consulta las tablas de presión/temperatura de oxígeno, apertura neumática de puertas y rampas. Comunica de inmediato las anomalías detectadas. Comprueba precintos de equipos (PBE, extintores). Comprueba senda luminosa, luces de posición de lavabos. Realiza la prueba de interfonos. Comprueba el P.A., ACP y, si procede AIP. Verifica la temperatura de la cabina y la presencia de elementos que interfieran con la seguridad, efectuando las acciones precisas para corregir las incidencias detectadas. Revisa los alimentos y bebidas embarcados para su consumición por la tripulación, comprobando que existen menús diferenciados y que cumplen con los requisitos estipulados por la compañía. Realiza la coordinación del proceso de embarque y el control de seguridad y acceso al avión cumpliendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo,



2	<p>el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</p> <p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Realiza alguna de las comprobaciones y verificaciones sin seguir el procedimiento superando, el tiempo previsto o sin corregir las incidencias detectadas. No sigue listas de comprobación, lo hace de memoria. Comprueba la presencia de chalecos, cinturones canguro y prolongadores y máscaras de oxígeno, pero realiza un conteo "estimado ". No presta atención a fechas de caducidad. En caso de mala visibilidad de manómetros de presión trata de intuir la posición de la aguja. No tiene en cuenta las tablas de presión/temperatura de oxígeno, apertura neumática de puertas y rampas. Comunica las anomalías detectadas. Comprueba precintos de equipos (PBE, extintores). No comprueba la senda luminosa, ni luces de posición de lavabos. Realiza la prueba de interfonos a destiempo, generando demoras al resto de la tripulación. Comprueba el P.A., pero no ACP y, si procede AIP. No verifica la temperatura de la cabina. Verifica la presencia de elementos que interfieran con la seguridad, efectuando las acciones precisas para corregir las incidencias detectadas. Revisa los alimentos y bebidas embarcados para su consumición por la tripulación, pero no comprueba que existen menús diferenciados y que cumplen con los requisitos estipulados por la compañía. Realiza la coordinación del proceso de embarque y el control de seguridad y acceso al avión, cumple los procedimientos, pero no el orden establecido ni el tiempo previsto. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No sigue listas de comprobación, lo hace de memoria. No se realizan chequeos pre-vuelo o se hace de forma incompleta, dejando elementos sin comprobar. No comprueba la presencia de chalecos, cinturones canguro y prolongadores y máscaras de oxígeno o lo hace "a bulto", sin contarlos (basta con ver algunos). No presta atención a fechas de caducidad. En caso de mala visibilidad de manómetros de presión da por buena la comprobación. No tiene en cuenta las tablas de presión/temperatura de oxígeno, apertura neumática de puertas y rampas. Comunica tarde las anomalías detectadas, o no lo hace. No comprueba precintos de equipos (PBE, extintores). No comprueba la senda luminosa, ni luces de posición de lavabos. Realiza la prueba de interfonos a destiempo, generando demoras al resto de la tripulación. No comprueba el P.A., ni ACP y, si procede, tampoco AIP. No verifica la temperatura de la cabina. Verifica la presencia de elementos que interfieran con la seguridad, efectuando las acciones precisas para corregir las incidencias detectadas, pero con demoras e información parcial. No comprueba los alimentos y bebidas embarcados para su consumición por la tripulación. No coordina el proceso de embarque ni trabaja en equipo. El control de seguridad y acceso al avión no se realiza. No cumple con los tiempos previstos. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.</i></p>

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



Escala B

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Ocupa de inmediato su puesto asignado para embarque una vez recibida la orden de embarque. Uniformidad impecable. Actitud cálida y cordial. Postura adecuada. Controla el equipaje de mano y toma acción en caso necesario, siempre de forma cortés y cordial. Está atento a las necesidades de los pasajeros, capaz de resolver pequeñas incidencias durante el embarque: familias separadas, tarjetas duplicadas. Es proactivo. Resuelve adecuadamente los cambios de asiento sin entorpecer el embarque. Cierra puertas y arma rampas comunicándolo según los procedimientos establecidos. Verifica que las salidas de emergencia están ocupadas por pasajeros idóneos, tomando las medidas oportunas para corregir incidencias. Emite los mensajes previos al despegue de forma clara, pausada y transmitiendo serenidad y tranquilidad. Efectúa la demostración de seguridad según lo estipulado, con actitud positiva. Asegura la cabina según procedimiento, el orden establecido y en el tiempo previsto. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Ocupa de inmediato el puesto asignado para embarque una vez recibida la orden de embarque. Uniformidad impecable. Actitud cálida y cordial. Postura adecuada. Controla el equipaje de mano y toma acción en caso necesario, de forma cortés. Es atento a las necesidades de los pasajeros, capaz de resolver pequeñas incidencias durante el embarque: familias separadas, tarjetas duplicadas. Resuelve adecuadamente los cambios de asiento sin entorpecer el embarque. Cierra puertas, arma rampas y comunica según los procedimientos establecidos. Verifica que las salidas de emergencia están ocupadas por pasajeros idóneos, toma las medidas oportunas para corregir incidencias. Emite los mensajes previos al despegue de forma clara y pausada. Efectúa la demostración de seguridad según lo estipulado. Asegura la cabina según procedimiento, el orden establecido y en el tiempo previsto. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Se requiere más de un aviso para que ocupe su puesto. La uniformidad no llega al estándar. Actitud distante. Postura inadecuada. No es proactivo ante incidencias. Controla el equipaje de mano pero no toma acción en caso necesario, o lo hace de forma seca. Capaz de resolver pequeñas incidencias durante el embarque: familias separadas,</i></p>



	<p><i>tarjetas duplicadas, pero solo cuando se lo requieren. Resuelve los cambios de asiento, pero no tiene en cuenta la situación del pasajero al que se lo pide o no agradece la colaboración. Cierra puertas y arma rampas, pero no lo comunica en tiempo y forma. Verifica que las salidas de emergencia están ocupadas por pasajeros idóneos, pero no toma las medidas oportunas para corregir incidencias. Emite los mensajes previos al despegue de forma rápida y con interrupciones. Efectúa la demostración de seguridad según lo estipulado pero su comunicación no verbal denota desinterés y desgana. Se verifican cinturones de pasajeros, mesitas plegadas, pasillos y salidas de emergencia libres de obstáculos, pero no se toma acción o se comunica de forma seca o tajante con los pasajeros. Galleys mal asegurados; presencia de elementos sueltos. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado, pero solo tras recordárselo. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No ocupa su puesto o lo hace con el embarque ya iniciado. La uniformidad no llega al estándar. Actitud negativa. Postura inadecuada. Elude resolver incidencias durante el embarque, sobrecarga a otros miembros del equipo. No controla el equipaje de mano y en caso de hacerlo polemiza con los pasajeros. Genera problemas al cambiar a pasajeros de asiento, genera conflicto, y hace responsable de la situación creada al pasajero que eventualmente no acepta el cambio. Entorpece el embarque al hacer cambios. Cierra puertas y arma rampas produciendo demoras, sin estar atento y no lo confirma o lo hace tarde. No verifica que las salidas de emergencia están ocupadas por pasajeros idóneos. Emite los mensajes previos al despegue de forma poco clara, con interrupciones o demasiado rápido. Efectúa la demostración de seguridad a destiempo, con la demostración empezada, sin el material preparado, con errores o con clara desgana. No verifica cinturones de pasajeros, mesitas plegadas, pasillos y salidas de emergencia libres de obstáculos. Galleys mal asegurados; presencia de elementos sueltos o posiciones sin asegurar. Deja objetos almacenados en lugar opuesto al sentido de la marcha, que pueden convertirse en proyectiles en caso de aborto de despegue. Se presenta en su puesto, tarde y sin causa justificada, cinturones abrochados con avión en carrera de despegue, arneses sin colocar. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.</i></p>

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

Escala C

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica periódicamente con cabina de vuelo y reporta cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Durante el vuelo controla y realiza el acceso a la cabina de mando siguiendo los procedimientos establecidos. Conoce y aplica rigurosamente el concepto de cabina estéril. Realiza el avituallamiento de la tripulación en el tiempo previsto y utilizando el protocolo y medidas que aseguren la seguridad de la cabina de vuelo y sus ocupantes. Vigila la cabina de pasaje y lavabos (verifica contenedores de desperdicios cerrados para mantener eficacia de extintores automáticos, detectores de humo sin manipular, temperatura del agua y temporizador de cisterna) con la cadencia establecida. Supervisa y observa posibles</i></p>
---	--



comportamientos extraños para anticiparse a situaciones anormales, uso de PEDS no autorizados, actuando de forma precisa. Asegura las zonas de trabajo para evitar riesgos en turbulencias, aproximación y aterrizaje de forma pormenorizada: mesitas, respaldos y cinturones, equipaje bien ubicado, galleys con todos los seguros, sin elementos sueltos en aproximación y aterrizaje, además se anticipa a estas situaciones manteniendo orden constante y asegurando cada elemento después de usarlo. Está atento a situaciones anormales y adapta las tareas priorizando adecuadamente ante imprevistos tales como: recorte de tiempos de vuelo, esperas, pasajeros conflictivos, derrames o fugas de líquidos. Establece contacto periódico con cabina de vuelo según lo estipulado. Emite los mensajes previos al aterrizaje según protocolo de forma clara, pausada y transmitiendo serenidad y tranquilidad y comunicando a la cabina de vuelo que la cabina está asegurada para el aterrizaje. Uso de cinturones y arneses completos, se mantiene alerta ante posibles situaciones anormales, o ruidos u olores extraños, y en caso de producirse las comunica de inmediato, aplicando criterios CRM. Interactúa con pasajeros de forma amable, cordial y manteniendo una imagen impecable. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.

3

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica adecuadamente con cabina de vuelo y reporta cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Durante el vuelo controla y realiza el acceso a la cabina de mando siguiendo los procedimientos establecidos. Conoce y aplica el concepto de cabina estéril. Realiza el avituallamiento de la tripulación en el tiempo previsto y utilizando el protocolo y medidas que aseguren la seguridad de la cabina de vuelo y sus ocupantes. Vigila la cabina de pasaje y lavabos (verifica contenedores de desperdicios cerrados para mantener eficacia de extintores automáticos, detectores de humo sin manipular, temperatura del agua y temporizador de cisterna) con la cadencia establecida. En caso de producirse comportamientos extraños, uso de PEDs no autorizados, actúa de forma precisa. Asegura las zonas de trabajo para evitar riesgos en turbulencias, aproximación y aterrizaje de forma pormenorizada: mesitas, respaldos y cinturones, equipaje bien ubicado, galleys con todos los seguros, sin elementos sueltos en aproximación y aterrizaje. Está atento a situaciones anormales y adapta las tareas ante imprevistos tales como: recorte de tiempos de vuelo, esperas, pasajeros conflictivos, derrames o fugas de líquidos. Establece contacto periódico con cabina de vuelo según lo estipulado. Emite los mensajes previos al aterrizaje según protocolo de forma clara y pausada, comunicando a la cabina de vuelo que la cabina está asegurada para el aterrizaje. Uso de cinturones y arneses completos, se mantiene alerta ante posibles situaciones anormales, o ruidos u olores extraños, y en caso de producirse las comunica de inmediato, aplicando criterios CRM. Durante el vuelo controla el acceso a la cabina de mando siguiendo los procedimientos establecidos. Realiza el avituallamiento de la tripulación utilizando el protocolo y medidas que aseguren la seguridad de la cabina y sus ocupantes. Asegura las zonas de trabajo para evitar riesgos en turbulencias, aproximación y aterrizaje. Asegura la cabina de vuelo en aproximación y aterrizaje, emitiendo los mensajes previos al aterrizaje según protocolo de forma clara y pausada y comunicando a la cabina de vuelo el mensaje de cabina asegurada para el aterrizaje. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. Interactúa con pasajeros de forma amable, cordial y cuidando su imagen personal y la de la compañía. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez



2	<p>finalizado el trabajo.</p> <p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Olvida comunicar alguna incidencia a la cabina de vuelo en el desarrollo del trabajo. Durante el vuelo controla adecuadamente el acceso de terceros, pero cuando lo hace él, no sigue los procedimientos establecidos (deja la puerta abierta o solicita entrada con pasajeros cerca). Conoce pero duda cuando aplicar el concepto de cabina estéril o comete errores. Realiza el avituallamiento de la tripulación en el tiempo previsto y utilizando el protocolo pero descuida medidas que aseguren la seguridad de la cabina de vuelo y sus ocupantes. Vigila la cabina de pasaje y lavabos pero olvida alguna de las tareas (contenedores de desperdicios cerrados para mantener eficacia de extintores automáticos, detectores de humo sin manipular, temperatura del agua y temporizador de cisterna) o no lo hace con la cadencia establecida. En caso de producirse comportamientos extraños, duda o actúa a destiempo. Polemiza en caso de uso de PEDS no autorizados. Asegura las zonas de trabajo para evitar riesgos en turbulencias, aproximación y aterrizaje tarde u olvida alguna de las tareas: mesitas, respaldos y cinturones, equipaje bien ubicado, galleys con todos los seguros, sin elementos sueltos en aproximación y aterrizaje. Está atento a situaciones anormales pero no es capaz de adaptar las tareas ante imprevistos tales como: recorte de tiempos de vuelo, esperas, pasajeros conflictivos, derrames o fugas de líquidos. Establece contacto con cabina de vuelo pero supera los tiempos establecidos. Emite los mensajes previos al aterrizaje según protocolo de forma poco clara o rápida. Comunica la cabina de vuelo que la cabina está asegurada para el aterrizaje, pero tarde. Uso de cinturones pero no arneses completos, se mantiene alerta ante posibles situaciones anormales, o ruidos u olores extraños, y en caso de producirse no los comunica de inmediato, o aplica de forma incompleta criterios CRM. Interactúa con pasajeros de forma brusca o poco cordial, descuidando su imagen personal y la de la compañía. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. Durante el vuelo no el acceso de terceros, ni sigue los procedimientos establecidos (deja la puerta abierta o solicita entrada con pasajeros cerca). Desconoce el concepto de cabina estéril o lo incumple. Realiza el avituallamiento de la tripulación a destiempo o pone en riesgo la seguridad de la cabina de vuelo y sus ocupantes (interrumpe listas de chequeo o comunicaciones). No vigila la cabina de pasaje ni lavabos, o se limita a abrir la puerta de los mismos. En caso de producirse comportamientos extraños, no actúa o lo hace incorrectamente, agravando el problema. Ignora el uso de PEDS no autorizados o genera conflicto con los pasajeros. No asegura las zonas de trabajo para evitar riesgos en turbulencias, aproximación y aterrizaje, deja elementos y objetos sueltos "a contramarcha", no chequea: mesitas, respaldos y cinturones, equipaje bien ubicado, o lo hace de forma parcial y manifiestamente brusca o descortés. Galleys sin todos los seguros, con elementos sueltos en aproximación y aterrizaje. Atento a situaciones anormales, cuando se producen las agrava. No prioriza tareas en caso de recorte de tiempos de vuelo o esperas y no le da tiempo a asegurar la cabina. No aplica protocolos con pasajeros conflictivos, derrames o fugas de líquidos. Desconoce la ubicación de llaves de corte. No establece contacto periódico con cabina de vuelo. Emite los mensajes previos al aterrizaje incompletos o a destiempo, de forma poco clara o rápida. No comunica a la cabina de vuelo que la cabina está asegurada para el aterrizaje, o provoca requerimiento por parte de los pilotos. Uso de cinturones pero no</i></p>



arneses completos, no mantiene alerta ante posibles situaciones anormales, o ruidos u olores extraños, y en caso de producirse no los comunica, ni aplica criterios CRM. Interactúa con pasajeros de forma brusca y genera polémicas y discusiones. Proyecta mala, imagen personal y de la compañía. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo

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

Escala D

4

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica permanentemente con cabina de vuelo y reporta cualquier incidencia en el desarrollo de la actividad. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Está atento a situaciones anómalas antes del aparcamiento del avión: uso de PEDS en rodajes, pasajeros levantados, esperas en rampa, y toma de forma proactiva las medidas oportunas. Se anticipa a posibles incidencias. Desarma rampas y abre puertas comunicándolo según los procedimientos establecidos (recibe autorización, ejecuta el movimiento de forma precisa, piensa antes de actuar para evitar lanzamientos de rampa, no simultanea el desarmado y la apertura con otras tareas. Verifica condiciones exteriores antes de abrir la puerta, recepción de finger o escalera bien acoplada. Controla el desembarque de los pasajeros del avión siguiendo los procedimientos, el orden establecido y el tiempo previsto: finger o escalera bien acoplada, en caso de desembarque remoto, presencia de autobuses. Realiza las comprobaciones de seguridad para evitar incidentes en el desembarque. Está atento durante todo el proceso a situaciones anómalas dentro y fuera del avión. Se anticipa a posibles incidencias: pide a personal de tierra más autobuses si el número de pasajeros es mayor que la capacidad de los autobuses presentes. Para el desembarque en caso de que el autobús esté completo, que la posición de las escaleras o finger sea poco segura o que las condiciones exteriores lo requieran e informa de inmediato. En caso de puesto con puerta asignada, establece contacto visual exterior para poder detectar señas de personal de rampa. No abandona su puesto de forma injustificada. Realiza fondeo de seguridad, vuelve a colocar material de emergencia y equipos del avión en su lugar, tanto el entregado por él como por otros tripulantes, a los que informa (chalecos de bebé, prolongadores, cinturones canguro, o cualquier otro elemento). Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.

3

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica permanentemente con cabina de vuelo y reporta cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Está atento a situaciones anómalas antes del aparcamiento del avión: uso de PEDS en rodajes, pasajeros levantados, esperas en rampa, y toma las medidas oportunas. Desarma rampas y abre puertas comunicándolo según los procedimientos establecidos (recibe autorización, ejecuta el movimiento de forma precisa, piensa antes de actuar para evitar lanzamientos de rampa, no simultanea el desarmado y la apertura con otras tareas. Verifica condiciones exteriores antes de abrir la puerta, recepción de finger o escalera bien acoplada. Controla el desembarque de los pasajeros del avión siguiendo los procedimientos, el orden establecido y el tiempo previsto: finger o escalera



bien acoplada, en caso de desembarque remoto, presencia de autobuses. Realiza las comprobaciones de seguridad para evitar incidentes en el desembarque. Está atento durante todo el proceso a situaciones anómalas dentro y fuera del avión. Para el desembarque en caso de que el autobús esté completo, que la posición de las escaleras o finger sea poco segura o que las condiciones exteriores lo requieran e informa de inmediato. En caso de puesto con puerta asignada, establece contacto visual exterior para poder detectar señas de personal de rampa. No abandona su puesto de forma injustificada. Realiza fondeo de seguridad, vuelve a colocar material de emergencia y equipos del avión en su lugar, tanto el entregado por él como por otros tripulantes, a los que informa (chalecos de bebé, prolongadores, cinturones canguro, o cualquier otro elemento). A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.

2

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Olvida comunicar alguna incidencia a la cabina de vuelo en el desarrollo del trabajo. No está atento a situaciones anómalas antes del aparcamiento del avión: uso de PEDS en rodajes, pasajeros levantados, esperas en rampa, o si lo detecta solo actúa de forma reactiva cuando es requerido para ello por otros tripulantes o pasajeros. No se anticipa a posibles incidencias. Desarma rampas y abre puertas comunicándolo según los procedimientos establecidos (recibe autorización, ejecuta el movimiento de forma precisa, pero de forma automática sin pensar antes de actuar para evitar lanzamientos de rampa; simultanea el desarmado y la apertura con otras tareas). Abre la puerta al recibir el "ok" por parte del personal que maneja las escaleras o finger, pero no verifica las condiciones de éstos elementos. Controla el desembarque de los pasajeros del avión siguiendo los procedimientos, el orden establecido pero con demoras. Verifica que el finger o escalera bien acoplada, en caso de desembarque remoto, presencia de autobuses. Realiza las comprobaciones de seguridad para evitar incidentes en el desembarque. No está atento durante todo el proceso a situaciones anómalas dentro y fuera del avión, actúa correctamente ante incidentes pero de forma reactiva. Para el desembarque tarde en caso de que el autobús esté completo, que la posición de las escaleras o finger sea poco segura o que las condiciones exteriores lo requieran e informa con demoras. En caso de puesto con puerta asignada, no establece contacto visual exterior para poder detectar señas de personal de rampa. No abandona su puesto de forma injustificada. Realiza fondeo de seguridad, pero de forma superficial (no abre maleteros, armarios ni dog house; se limita a comprobar lo que se ve a simple vista. Olvida colocar todo o parte del material de emergencia y equipos del avión en su lugar. Si guarda el entregado por otros tripulantes, no les informa (chalecos de bebé, prolongadores, cinturones canguro, o cualquier otro elemento). A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.

1

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No comunica con la cabina de vuelo. No está atento a situaciones anómalas antes del aparcamiento del avión: uso de PEDS en rodajes, pasajeros levantados, esperas en rampa, o si lo detecta solo actúa de forma reactiva cuando es requerido para ello por otros tripulantes o pasajeros. Polemiza con pasajeros, abandona su puesto injustificadamente. Su actuación contribuye a agravar el problema. No aplica criterios CRM. Desarma rampas y abre puertas antes de recibir la



comunicación y/o sin confirmarlo. No sigue los procedimientos establecidos. Ejecuta el movimiento tarde, sin prestar atención y con serio riesgo de lanzamiento involuntario de rampa / provoca lanzamiento de rampa. Simultanea el desarmado y la apertura con otras tareas, a las que da mucha más prioridad. Abre la puerta sin recibir el "ok" por parte del personal que maneja las escaleras o finger, ni verifica las condiciones de éstos elementos. No controla el desembarque de los pasajeros del avión ni sigue, el orden establecido. No detecta que el finger o escalera están bien acoplados, en caso de desembarque remoto, no repara en la presencia de autobuses y los pasajeros permanecen esperando en la rampa. Realiza las comprobaciones de seguridad para evitar incidentes en el desembarque. No está atento durante todo el proceso a situaciones anómalas dentro y fuera del avión, actúa incorrectamente ante incidentes. No para el desembarque tarde en caso de que el autobús esté completo, que la posición de las escaleras o finger sea poco segura o que las condiciones exteriores sean adversas. En caso de puesto con puerta asignada no está atento al exterior. Abandona su puesto de forma injustificada. No realiza fondeo de seguridad. No coloca el material de emergencia y equipos del avión en su lugar. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.

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

Escala E

4

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica permanentemente con cabina de vuelo y reporta cualquier incidencia en el desarrollo de la actividad. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Solicita la información sobre el embarque de pasajeros especiales, preparando su recibimiento y ubicación, consultando manuales en caso de duda. Uniformidad impecable. Postura adecuada. Recibe al pasajero con pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación eficaz con el mismo, comunicando su presencia a bordo a la cabina de mando. Acomoda al pasajero en función de su tipología. Conoce de forma precisa las siglas y los protocolos para pasajeros especiales. Está atento a las necesidades del pasajero, capaz de resolver pequeñas incidencias. Es proactivo y se anticipa a las necesidades de los pasajeros especiales y posibles incidentes con pasajeros irregulares. Instruye al pasajero especial y/o sus acompañantes de forma clara, pausada y transmitiendo serenidad y tranquilidad, y verifica que el pasajero y sus acompañantes han comprendido las instrucciones recibidas. Controla la seguridad de pasajeros PRM (necesidades de confort, movilidad, miembros en el pasillo, postura adecuada) o UM (documentación y descargos, ubicación a bordo, supervisión del comportamiento e idoneidad de pasajeros sentados junto a menores sin acompañar). Supervisión estricta de DEPA (vigilancia, no entregar objetos al DEPA sin autorización del acompañante), prestar atención a DEPU, INAD, controlar a pasajeros con conductas conflictivas y aplicar protocolos de actuación. Aplica estrictamente el protocolo de seguridad en el desembarque diferenciado del pasajero. En caso de situaciones anómalas en cabina, siempre tiene en cuenta a los pasajeros especiales en su zona. El trato a pasajeros especiales es exquisito. Se anticipa a sus necesidades. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.

3

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de



cometer errores. Comunica permanentemente con cabina de vuelo y reporta cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Solicita la información sobre el embarque de pasajeros especiales, preparando su recibimiento y ubicación, consultando manuales en caso de duda. Uniformidad impecable. Postura adecuada. Recibe al pasajero con pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación eficaz con el mismo, comunicando su presencia a bordo a la cabina de mando. Acomoda al pasajero en función de su tipología. Conoce las siglas y los protocolos para pasajeros especiales. Está atento a las peticiones del pasajero, capaz de resolver pequeñas incidencias. Resuelve las necesidades de los pasajeros especiales y posibles incidentes con pasajeros irregulares. Instruye al pasajero especial y/o sus acompañantes de forma clara, pausada y transmitiendo serenidad y tranquilidad, y verifica que el pasajero y sus acompañantes han comprendido las instrucciones recibidas. Controla la seguridad de pasajeros PRM (necesidades de confort, movilidad, miembros en el pasillo, postura adecuada) o UM (documentación y descargos, ubicación a bordo, supervisión del comportamiento e idoneidad de pasajeros sentados junto a menores sin acompañar). Supervisión estricta de DEPA (vigilancia, no entregar objetos al DEPA sin autorización del acompañante), prestar atención a DEPU, INAD, controlar a pasajeros con conductas conflictivas y aplicar protocolos de actuación. Aplica estrictamente el protocolo de seguridad en el desembarque diferenciado del pasajero. En caso de situaciones anómalas en cabina, siempre tiene en cuenta a los pasajeros especiales en su zona. El trato a pasajeros especiales es cordial. Atiende sus necesidades. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.

2

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Olvida comunicar alguna incidencia a la cabina de vuelo en el desarrollo del trabajo. Espera a recibir información sobre el embarque de pasajeros especiales, no prepara su recibimiento y ubicación, no consulta manuales en caso de duda. Uniformidad con algún fallo. Postura no adecuada. Recibe al pasajero con pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y pero no mantiene una comunicación eficaz con el mismo. No comunica en tiempo y forma su presencia a bordo a la cabina de mando. Acomoda al pasajero en función de su tipología. Confunde las siglas y los protocolos para pasajeros especiales. Está atento a las peticiones del pasajero, pero no es capaz de resolver pequeñas incidencias. No resuelve adecuadamente las necesidades de los pasajeros especiales y posibles incidentes con pasajeros irregulares. Instruye al pasajero especial y/o sus acompañantes pero de forma incompleta y poco clara, no verifica que el pasajero y sus acompañantes han comprendido las instrucciones recibidas. Descuida la seguridad de pasajeros PRM (necesidades de confort, movilidad, miembros en el pasillo, postura adecuada) o UM (documentación y descargos, ubicación a bordo, supervisión del comportamiento e idoneidad de pasajeros sentados junto a menores sin acompañar). Supervisión estricta de DEPA (no vigila, aunque no entrega objetos al DEPA sin autorización del acompañante), prestar atención a DEPU, INAD, controla a pasajeros con conductas conflictivas pero no aplica protocolos de actuación o lo hace a destiempo o de forma incompleta. Aplica el protocolo de seguridad en el desembarque diferenciado del pasajero. En caso de situaciones anómalas en cabina, olvida a los pasajeros especiales en su zona. El trato



1	<p><i>a pasajeros especiales es correcto pero seco y poco cordial. Atiende sus necesidades solo de forma reactiva. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p> <p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No comunica con la cabina de vuelo. Ignora la información sobre el embarque de pasajeros especiales, no prepara su recibimiento y ubicación, o no tiene claros los protocolos. Uniformidad deficiente. Postura no adecuada. Recibe al pasajero sin pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y no mantiene una comunicación eficaz con el mismo. No comunica su presencia a bordo a la cabina de mando. No acomoda al pasajero en función de su tipología. Desconoce siglas y los protocolos para pasajeros especiales. No está atento a las peticiones del pasajero o trata de evitarlas, y no es capaz de resolver pequeñas incidencias. No resuelve adecuadamente las necesidades de los pasajeros especiales y posibles incidentes con pasajeros irregulares. No instruye al pasajero especial y/o sus acompañantes. Descuida la seguridad de pasajeros PRM (obvia sus necesidades de confort, movilidad, miembros en el pasillo, postura adecuada) o UM (no comprueba documentación y descargos, descuida su ubicación a bordo, no comprueba el comportamiento e idoneidad de pasajeros sentados junto a menores sin acompañar). Supervisión deficiente de DEPA (no vigila, entrega objetos al DEPA sin autorización del acompañante), ignora a DEPU, INAD, no controla a pasajeros con conductas conflictivas pero no aplica protocolos de actuación o lo hace empeorando la situación. Ignora los protocolos de seguridad en el desembarque diferenciado del pasajero. En caso de situaciones anómalas en cabina, ignora a los pasajeros especiales en su zona. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.</i></p>
---	---

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

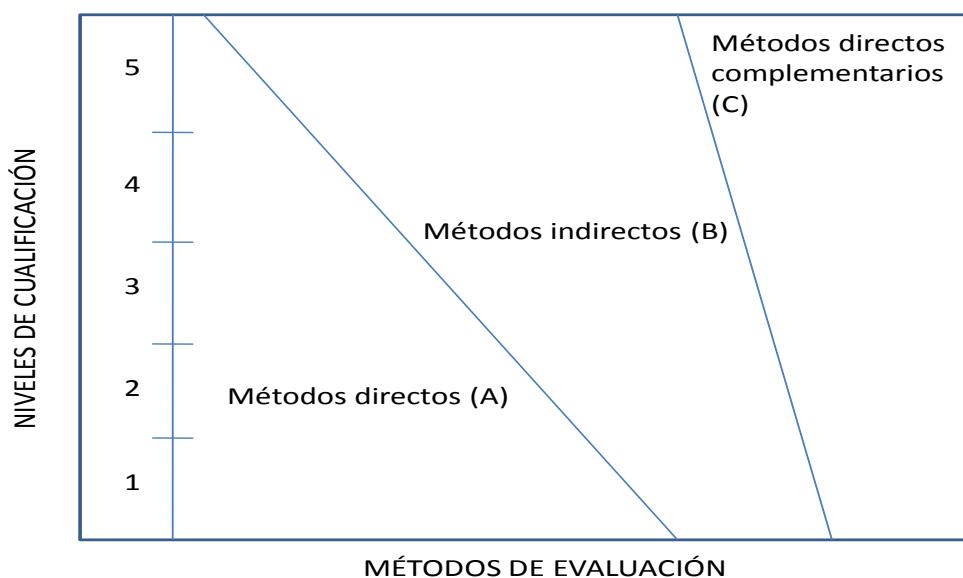
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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 un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. 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 no formal y no tenga experiencia en el desarrollo de la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- 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/a 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. En este nivel tiene importancia la capacidad organizativa y de programación de actividades, así como la revisión de procedimientos, por lo que 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. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose 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.