



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2004_3: Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo”

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 UC2004_3: Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo.

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 la actuación frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo, y que se indican a continuación:

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



1. Prevenir, controlando, detectando y corrigiendo los fallos activos, conscientes o premeditados en la operativa de cabina de pasajeros para evitar que afecten a la seguridad de vuelo, siguiendo procedimientos establecidos.

- 1.1 Evitar que la seguridad de vuelo se vea comprometida y salvaguardarla en todo momento, detectando y gestionando posibles fallos y amenazas externas.
 - 1.2 Aplicar los procedimientos generales de seguridad y salvamento establecidos, evitando actos negligentes, de falta de disciplina o derivados de exceso de confianza.
 - 1.3 Detectar fallos activos, aplicando las herramientas o modelos de estudios de la cadena de errores específicos de la aviación.
 - 1.4 Coordinar de manera segura entre tripulación técnica y tripulación de cabina el trabajo en equipo aplicando las herramientas y procedimientos de comunicación activa.
 - 1.5 Concienciar al resto de compañeros de la trascendencia del error humano.
 - 1.6 Gestionar las incidencias, incidentes y situaciones de emergencia, aplicando procedimientos para la toma de decisiones y liderazgo.
 - 1.7 Detectar la falta de rigor o incumplimiento total o parcial de las normas de seguridad de vuelo, impidiendo su trascendencia.
 - 1.8 Corregir la falta de disciplina o incumplimiento total o parcial de los procedimientos de seguridad, evitando que la afecte.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos y según las características de la aeronave.

2. Garantizar la seguridad de vuelo, previniendo, controlando, detectando y corrigiendo los fallos pasivos no voluntarios en la operativa de cabina de pasajeros.

- 2.1 Evitar que la seguridad de vuelo se vea comprometida y salvaguardarla en todo momento detectando y gestionando posibles fallos y amenazas externas.
 - 2.2 Mitigar los efectos negativos del entorno que afecten al rendimiento laboral, aplicando los procedimientos establecidos.
 - 2.3 Paliar los efectos negativos de los cambios de usos horarios y de los horarios laborales, aplicando técnicas de control de fatiga y de ritmos circadianos.
 - 2.4 Crear la conciencia situacional compartida, identificando y controlando la fatiga y el estrés.
 - 2.5 Corregir los fallos de la percepción detectados, analizando e interpretando el nivel de la realidad y la percepción de la realidad percibida.
 - 2.6 Incrementar el nivel de alerta y vigilancia como consecuencia del análisis de la conciencia situacional compartida.
 - 2.7 Evitar los fallos pasivos, impulsando la eficiencia en las actividades a bordo con las herramientas de trabajo en equipo y de comunicación eficaz.
 - 2.8 Impedir los fallos procedentes de la automatización, siendo conscientes de los automatismos derivados del trabajo rutinario.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos y según las características de la aeronave.



3. Prevenir y, en su caso, detectar, controlando y corrigiendo los fallos por falta de experiencia en la operativa normal, anormal y de emergencia en el transporte aéreo de pasajeros.

- 3.1 Evitar que la seguridad de vuelo se vea comprometida y salvaguardarla en todo momento detectando y gestionando posibles fallos y amenazas externas.
 - 3.2 Detectar la posible inexperiencia de algún miembro de la tripulación, mitigando sus consecuencias en operación normal, anormal y de emergencia.
 - 3.3 Instruir de manera práctica las carencias detectadas a un miembro de la tripulación, mitigando su inexperiencia.
 - 3.4 Cumplir con los objetivos a bordo de SV aplicando la toma de decisión como herramienta adecuada a cada circunstancia.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos y según las características de la aeronave.

4. Gestionar los recursos de la tripulación, haciendo uso de las técnicas de factores humanos ante la incapacitación de la tripulación técnica, garantizando la seguridad de vuelo.

- 4.1 Evitar que la seguridad de vuelo se vea comprometida y salvaguardarla en todo momento detectando y gestionando posibles fallos y amenazas externas.
 - 4.2 Reasignar, si fuera necesario, los puestos y funciones a bordo, mitigando el impacto de la situación en la SV.
 - 4.3 Modificar la cadena de mando, si la situación lo requiere para garantizar la SV.
 - 4.4 Aplicar técnicas de autocontrol procurando la calma en la tripulación, garantizando la SV.
 - 4.5 Garantizar la comunicación efectiva y la coordinación entre los miembros de la tripulación, estableciendo códigos específicos, si la situación lo requiere.
 - 4.6 Analizar la difusión de la situación a los pasajeros, evitando condiciones de pánico colectivo.
 - 4.7 Emitir mensaje a los pasajeros concienciándolos de la situación, transmitiendo tranquilidad y seguridad.
- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos establecidos y según las características de la aeronave.
 - Desarrollar las actividades informando a seguridad de vuelo.

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 UC2004_3: Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



1. *Prevención, control, detección y corrección de fallos activos, conscientes o premeditados en la operativa de cabina de pasajeros.*

- Error humano.
 - Fallos activos: Tipos, características y maneras habituales de corregirlos y evitarlos: las negligencias, la falta de rigor en la aplicación de los procedimientos operativos, o incumplimiento/ o violación de la norma, el exceso de confianza y los automatismos.
- Gestión de las incidencias, incidentes y accidentes ante fallos activos:
 - Modelo TEM para gestión de incidentes: Aspectos teóricos y aplicación práctica.
 - Toma de decisiones: conciencia situacional.
 - Liderazgo.

2. *Prevención, control, detección y corrección de fallos pasivos no voluntarios en la operativa de cabina de pasajeros para garantizar la seguridad del vuelo.*

- Efectos negativos del entorno:
 - Ambientales: Temperatura, ruido, humedad, luz, vibración ser conscientes de sus efectos y paliarlos según protocolo.
 - Laborales: Horarios laborales (vuelos diurnos, vuelos nocturnos) y ritmos circadianos (cruce de husos horarios).
- Fallos pasivos/latentes:
 - Tipos, características y maneras habituales de corregirlos y evitarlos: los actos inseguros, la falta de supervisión o supervisión deficiente, los fallos de la organización.
 - La gestión del error pasivo.
- Control de la fatiga (la fatiga como un cansancio permanente y prolongado en el tiempo).
 - Protocolos de actuación.
 - Descansos mínimos establecidos.
- Automatismos.
 - Trabajo rutinario y experiencia y exceso de confianza.
 - Fallos habituales en la automatización derivados de la rutina y de la experiencia.
 - Protocolos de actuación para la evitación de fallos pasivos. Aplicación. Listas de chequeo.

3. *Prevención, control, detección y corrección de la falta de experiencia en la operativa normal, anormal y de emergencia en el transporte aéreo de pasajeros.*

- Inexperiencia:
 - Tipos, características, consecuencias y principales medidas correctivas: nuevo ingreso, cambio de tipo de avión, excedencias, larga enfermedad, cambio de normativa de la operación a bordo, entrenamiento deficiente, otras causas.
- Adiestramiento:
 - A bordo: Criterios para recolocar a un tripulante.
 - Técnicas para aumentar la confianza y autoestima.



- Briefing: Qué es, cómo se realiza y aspectos principales sobre los que se trabaja: responsabilidades del nuevo puesto, normativa de seguridad y salvamento, fallos detectados causas y su prevención.
- Reentrenamiento en centros: Cuando y criterios principales.

4. Gestión de los recursos de la tripulación, haciendo uso de las técnicas de factores humanos ante la incapacitación de la tripulación técnica, garantizando la seguridad de vuelo.

- Reasignación de puestos:
 - Condicionantes y causas más frecuentes, su evaluación.
 - Protocolos SV de recolocación, impacto y medidas habituales para paliar el impacto.
- Cadena de Mando:
 - Manual del procedimiento.
 - Condiciones de modificación de la cadena de mando y sus consecuencias en caso de incapacitación.
 - Protocolos de actuación en función de la situación: volumen de personas y puertas que quedan operativas o requerimientos en cabina de mando.
- Control del estrés:
 - Situaciones de estrés: Prevención.
 - Técnicas de autocontrol.
- Control de masas:
 - Pánico colectivo: su evitación, reconocimiento y técnicas de control.

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

- Factor humano: Definición, su importancia y su gestión.
- Norma de Seguridad y Salvamento:
 - Aspectos relevantes y su aplicación.
 - Listas de chequeo.
 - Incumplimiento de la norma: Detección, causas y consecuencias más habituales.
 - Corrección de desviaciones y formulas habituales de evitar sus consecuencias en la seguridad de un vuelo.
 - Pirámide del accidente y conocimiento del riesgo por fases de vuelo.
- Tratamiento de la información y conducta en relación con el transporte aéreo de pasajeros:
 - Nociones generales.
 - El sistema nervioso.
 - Umbral sensorial.
 - Sensibilidad.
 - Adaptación.
 - Atención y distracción.
 - La conciencia y sus niveles.
 - La memoria.
 - Procesamiento de la información: Sensación, Percepción, Conocimiento.
- La conducta humana y su relación con el transporte aéreo de pasajeros:
 - Conceptos generales.
 - La personalidad.
 - La variabilidad humana: Diferencias individuales, diferencias de grupo.



- Actitudes.
- Motivación.
- Aprendizaje.
- El refuerzo en el aprendizaje.
- Sentimientos y emociones.
- Conductas desadaptadas y/o delictivas a bordo de aeronaves: Generalidades.
- Conducta desadaptada.
- Desadaptaciones personales.
- El crimen y la violencia.
- La marginación socio-económica.
- Conductas desadaptadas individuales: trastornos de personalidad y emocionales.
- Ansiedad y miedo.
- Reacciones fóbicas.
- Crisis violentas: agresividad y ataques de pánico.
- Actuaciones frente a actitudes conflictivas.
- Conductas colectivas: Comportamiento en masa.
- Psicología de las multitudes.
- Violencias y entusiasmos colectivos.
- Comportamiento en las catástrofes.
- El secuestro aéreo: breve historia. Tipología y personalidad del secuestrador. Técnicas de manejo de la situación.
- Modelos para el estudio del ser humano:
 - Modelo de Reason y Modelo del eslabón de una cadena de error: Aspectos teóricos y aplicación práctica.
 - Consciencia situacional compartida.
 - Aspectos teóricos y aplicación práctica.
 - Asertividad: Aspectos teóricos y aplicación práctica.
 - Etiología del error humano: variables biológicas, psicológicas, sociológicas, ambientales.
 - Estudios del error humano en aviación: modelo Shell, cadena del error y Tem.
 - Fatiga.
 - Estrés.
 - La relajación como técnica para combatir el estrés.
 - Incidentes y accidentes.
- Técnicas de comunicación:
 - El proceso de comunicación sus barreras y características.
 - Escucha activa, feedback, entonación, claridad.
 - Comunicación no verbal: las señales y actitudes: su reconocimiento y pautas de comportamiento.
 - Coherencia con la comunicación verbal.
 - Empatía, asertividad, contacto visual.
 - Resolución de problemas de comunicación.
- La tripulación de cabina de pasajeros:
 - Definición del grupo.
 - Clasificación de los grupos.
 - Dinámica de grupos.
 - Influencia del grupo sobre el individuo.
 - Los pequeños grupos: fines, estructura, estatus, autoridad, normas, actitudes.
 - Importancia del trabajo en equipo.
 - Gestión del CRM en la incapacitación de un miembro de la tripulación técnica.



- Estudio de casos reales.
- Técnicas de trabajo en equipo: Creación de sinergias de trabajo.
- Uso de competencias de los miembros del grupo de trabajo.
- Liderazgo y estilos de gestión y su relación con el transporte aéreo de pasajeros:
 - Coordinación de la tripulación y administración de recursos.
 - Trabajo en equipo y distribución de responsabilidades.
 - Cooperación. Gestión de conflictos.
 - Toma de decisiones.
 - La conciencia situacional.
 - Automatismos. Notechs vs LOSA.

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 y el entorno laboral:

- 1.1 Demostrar capacidad de integración y adaptación a la cultura organizativa, salvaguardando la SV y la imagen de la compañía.
- 1.2 Conocer y demostrar capacidad de adaptación a los cambios dentro del sector así como a los cambios de organización y de cultura de empresa.
- 1.3 Capacidad de organización y liderazgo, tanto en el puesto de trabajo como fuera de la aeronave.
- 1.4 Capacidad de análisis y colaboración con el SMS (Safety Management System).
- 1.5 Demostrar rigor en la aplicación de las normas, evitando desviaciones o incumplimientos.
- 1.6 Demostrar profesionalidad en todos los actos realizados a bordo.
- 1.7 Mantener una relación próxima y transparente con el departamento de SV a través de informes.
- 1.8 Conocer los niveles de la pirámide del accidente/incidente o modelos similares. Ser consciente para mantener protocolo e imagen en caso de verse involucrado.
- 1.9 Mantenerse actualizado en las políticas, tendencias y cambios de normativa relacionadas con la SV.

2. En relación con las personas:

- 2.1 Demostrar comunicación efectiva tanto de forma horizontal como vertical, transmitiendo seguridad y confianza.
- 2.2 Capacidad de liderazgo, generando sinergias y creando un buen trabajo en equipo, reforzando las habilidades del equipo y mitigando las debilidades.
- 2.3 Comunicación adecuada y efectiva con el cliente demostrando profesionalidad y autoridad.
- 2.4 Capacidad de empatía con el usuario en las distintas situaciones y contextos que se puedan suscitar.
- 2.5 No exceder sus competencias.
- 2.6 Respetar y cumplir con la normativa y los procedimientos de SV.



- 2.7 Corregir aquellas desviaciones e incumplimientos de los procedimientos y de la norma.
 - 2.8 Demostrar que es consciente de la cadena de errores y que está capacitado para evitarlas.
3. En relación con su comportamiento personal:
- 3.1 Autocontrol: demostrando control del estrés y haciendo uso del “diestrés” para optimizar las actuaciones.
 - 3.2 Autoestima: aplicando las normas y procedimientos con rigor para estar en el lado seguro, obteniendo vuelos seguros.
 - 3.3 Autorrealización: obteniendo vuelos sin incidente o corrigiendo aquellos detectados, salvaguardando la integridad de los pax y obteniendo de ellos un nivel de satisfacción.
 - 3.4 Proactivos: adelantándose a cualquier amenaza o error, gestionándola para que quede sin consecuencia, manteniendo un nivel alto de alerta.
 - 3.5 Comportamiento responsable: demostrándolo a lo largo de todas las actividades, transmitiendo seguridad y conocimiento sin generar expectativas inalcanzables. Corrigiendo posibles fallos activos y latentes. Poniendo en conocimiento de la empresa los mismos para colaborar en la realización de una matriz de riesgo.
 - 3.6 Autoridad: dando una imagen seria y demostrando gran conocimiento sobre sus funciones a bordo.
 - 3.7 Asertivo: ante la cadena de mando y los pasajeros.
 - 3.8 Conciencia situacional: otorgando y compartiendo su percepción de la realidad para estar lo más próximo a lo que ocurre y poder realizar una buena toma de decisiones.
 - 3.9 Toma decisiones: ser capaz de tomar una decisión de la manera más segura y responsable, gestionando amenazas y errores, en las distintas circunstancias que se le pueden plantear durante la realización de sus funciones.

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 UC2004_3: Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo 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, en una situación simulada, la competencia requerida para actuar frente a incidencias imputables de los factores humanos en aviación, previniendo, detectando, controlando y corrigiendo los fallos activos (por falta de experiencia), conscientes o premeditados y los pasivos no voluntarios y gestionará las mismas haciendo uso de las técnicas de factores humanos (modelos de Reason y TEM) a lo largo de toda la operativa de cabina de pasajeros, así como también en caso de incapacitación de la tripulación técnica. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Prevenir, detectar y controlar las amenazas, gestionándolas para evitar estados indeseados de la cabina.
2. Prevenir, corregir y gestionar de errores y de fallos por falta de experiencia.
3. Gestionar la incapacitación de la tripulación técnica.

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 de los tiempos de intervención.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad
- La gestión de las amenazas y errores se realizará en función de la siguiente contingencia:
 - El avión viene de una revisión de hangares en la base de las operaciones.



- TCP de nuevo ingreso, primer día de vuelo.
- Despegue a la 07:00 AM. mes de diciembre en hemisferio norte.
- Durante el chequeo de los elementos de salvamento, TCP con su lista de chequeo procede a abrir pta. para comprobar presión de apertura de puerta.
- La rampa estaba armada (TCP no se percata, ya que debe estar desarmada y se despliega.)
- Rampa en su trayectoria golpea en la cabeza a una señora del personal de limpieza que se encuentran debajo del avión. Le origina una contusión leve”.

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>Prevención, detección y control de las amenazas, gestionándolas para evitar estados indeseados de la cabina</i>	<ul style="list-style-type: none">- Distinción de amenazas: Ambientales, persona, el avión y su equipo y la formación aplicando el modelo SHELL.- Distinción de amenazas que provienen de errores por fallos premeditados o por fallos no voluntarios.- Gestión de las amenazas.- Concienciación de la trascendencia de las amenazas que nos rodean y del error humano.- Concienciación del grado de fatiga, estado de alerta y aplicación de técnicas de gestión de fatiga.- Gestión de incidencias para evitar estados indeseados de la cabina y que sean inconsecuentes- Corrección la falta de disciplina o incumplimiento total o parcial de los procedimientos de seguridad.- Coordinación con otros miembros de la tripulación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Prevención, corrección y manejo de errores y de fallos por falta de</i>	<ul style="list-style-type: none">- Detección de un error por una amenaza mal gestionada.



<i>experiencia</i>	<ul style="list-style-type: none">- Detección de tripulante con inexperiencia, evitando un error de comunicación- Detección de carencias de un miembro de la tripulación o de actos negligentes voluntarios o involuntarios- Instrucción y colaboración con el tripulante con carencia por inexperiencia.- Toma de decisiones.- Utilización de técnicas de factores humanos.- Concienciación de que los errores de los TCP son amenazas para los Pilotos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Gestión de la incapacitación de la tripulación técnica</i>	<ul style="list-style-type: none">- Reasignación de puestos.- Liderazgo- Técnicas de autocontrol.- Comunicación efectiva a tripulantes.- Trabajo en equipo.- Comunicación a pasajeros, evitando estados de pánico- Control de masas <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i></p>

Escala A

4	<p><i>Es capaz de detectar y de anticiparse a las amenazas, identificándolas y dándoles la respuesta más operativa evitando estados indeseados de la cabina. Identifica los errores, los gestiona de manera eficaz y eficiente buscando las causas y siendo proactivo en las soluciones, solicitando colaboración cuando es necesario. Es consciente de los posibles efectos de los niveles de fatiga (amenaza) que puede ocasionar un error y activa el estado de alerta en la tripulación para minimizarlos tomando las medidas precisas en cuanto a descansos, comunicación y trabajo en equipo. Informa en tiempo y forma las situaciones detectadas para su resolución y evitación de situaciones que comprometan la seguridad del vuelo (estados indeseados de la cabina que necesitarán ser gestionados).</i></p>
3	<p><i>Identifica las amenazas y errores gestionándolas de forma adecuada. Es proactivo y solicita colaboración cuando es necesario. Es consciente de los posibles efectos que puede ocasionar un error e intenta minimizarlos tomando las medidas precisas en cuanto a descansos, comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo. Comunica en tiempo y forma las situaciones detectadas para su resolución y evitación de estados indeseados de la cabina o aeronave. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación.</i></p>



2	<i>Identifica las amenazas y errores pero no actúa para solucionarlos. Solicita colaboración, aunque tarde, cuando es necesario. Es consciente de los posibles efectos que puede ocasionar un error pero no actúa en consecuencia. Comunica a destiempo o sin seguir el protocolo las situaciones detectadas.</i>
1	<i>No identifica las amenazas y errores. No solicita colaboración cuando es necesaria. No es consciente de las situaciones y efectos que puede ocasionar un error. No comunica las incidencias detectadas.</i>

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

Escala B

4	<i>Es capaz de anticiparse a los errores derivados de la falta de experiencia del algún tripulante, falta de habilidades, actos negligentes o incumplimiento de la norma identificándolas y dándoles la respuesta más operativa. Identifica las carencias del tripulante siendo proactivo en las soluciones, solicitando colaboración (trabajo en equipo y toma de decisiones) cuando es necesario. Instruye y colabora con el tripulante sin experiencia, corrige incumplimientos y desviaciones de la norma, ayudándole en todos aquellos aspectos que sean necesarios. Toma las decisiones necesarias para garantizar la seguridad de los pasajeros. Pone en práctica la herramienta del modelo TEM y es consciente del modelo de REASON.</i>
3	<i>Identifica los errores derivados de la falta de experiencia del algún tripulante, dándoles una respuesta adecuada. Aplicando la herramienta del modelo TEM Identifica las carencias y busca las soluciones más adecuadas, para evitar poner en peligro la seguridad del vuelo. Solicita colaboración cuando es necesario. Colabora con el tripulante en los aspectos en los que tiene más carencias y corrige deficiencias. Busca conciencia situacional compartida para tomar decisiones necesarias y garantizar la seguridad y de los pasajeros. Tiene idea del modelo de REASON. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación.</i>
2	<i>Identifica los errores pero no actúa para solucionarlos (reconoce algunas aspectos del modelo TEM pero no los aplica de manera adecuada, el modelo de REASON le suena). Solicita colaboración, aunque tarde, cuando es necesario. Es consciente de los posibles efectos que puede ocasionar un error pero no actúa en consecuencia. Colabora con el tripulante en algunos aspectos pero descuida otros. Comunica a destiempo o sin seguir el protocolo las situaciones detectadas.</i>
1	<i>No identifica los errores derivados de la falta de experiencia o desviaciones. No solicita opiniones para obtener una conciencia situacional compartida. No colabora con el tripulante sin experiencia ni reconduce desviaciones o actos negligentes. No comunica las incidencias detectadas, convirtiéndolas en amenazas para la tripulación técnica. Desconoce herramienta de modelo TEM y el de REASON.</i>

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

Escala C

4	<i>En caso de incapacitación de algún tripulante es capaz de tomar decisiones, asume nueva posición dentro de la tripulación, aplica procedimiento de su nueva posición, demostrando el control de la situación con dotes de liderazgo, control del estrés, utilizando las técnicas de comunicación efectiva y de trabajo en equipo más apropiadas e informando a los pasajeros de forma clara, pausada y transmitiendo serenidad y tranquilidad, evitando estados de pánico colectivo y de control de masas.</i>
3	<i>En caso de incapacitación de algún tripulante toma decisiones contrastándolas previamente con otros miembros de la tripulación, controla la situación, trabaja en equipo de manera apropiada e informa a los pasajeros de forma clara y pausada.</i> <i>En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación.</i>
2	<i>Es incapaz de tomar decisiones, no controla del todo la situación, trabaja en equipo aunque genera situaciones de mayor estrés. Informa a los pasajeros de forma rápida y con interrupciones e incongruencias.</i>
1	<i>No toma decisiones, No tiene autocontrol, generando dificultades al resto del equipo. Informa a los pasajeros de forma poco clara, con interrupciones o demasiado rápido.</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

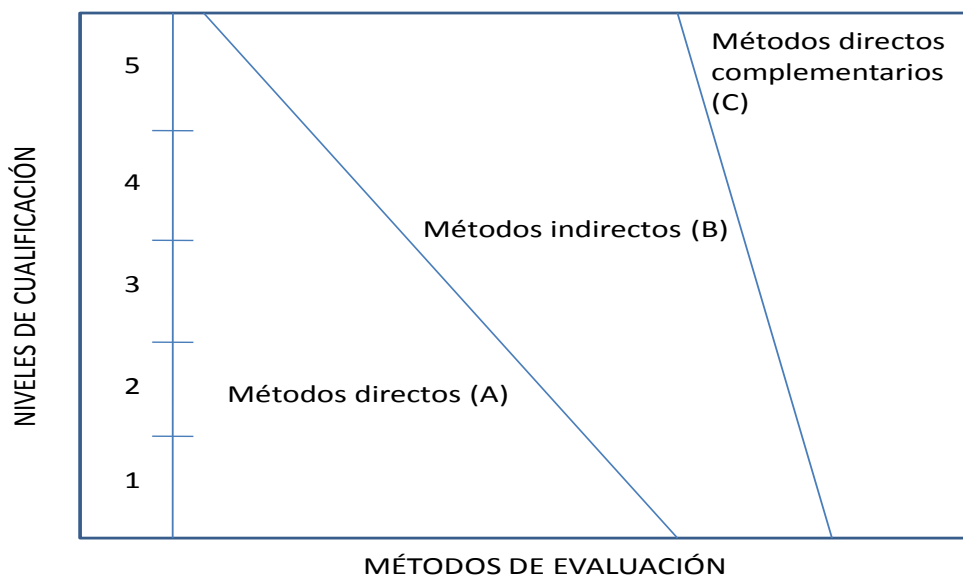
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

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 simulado, 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 la actuación frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo 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.