



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2195_2: Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

Código: HOT654_2

NIVEL: 2



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 UC2195_2: Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la ejecución de las actividades propias de la recepción y el embarque, de la prestación de la operativa habitual durante el trayecto del viaje y del desembarque de los pasajeros del transporte ferroviario, y que se indican a continuación:

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



1. Efectuar las operaciones relativas al embarque, recepción y acogida de pasajeros en transporte ferroviario, siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa prestataria del servicio o la compañía ferroviaria.

- 1.1 Presentarse en el lugar y hora establecidos por la empresa prestataria del servicio ferroviario para la constitución de la tripulación del tren, confirmando las instrucciones recibidas del superior y la información referida a los elementos que puedan condicionar su actividad individual durante el trayecto.
- 1.2 Revisar la documentación previa al embarque, como listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas o listados de comprobación de carga de materiales varios, atendiendo a las circunstancias especiales que concurren.
- 1.3 Comprobar el aspecto general y las condiciones requeridas de orden y limpieza de la zona de recepción destinada a los pasajeros del transporte ferroviario, siguiendo los procedimientos establecidos.
- 1.4 Verificar la presencia y ubicación de la carga de equipos y material necesarios para la operativa habitual, que cumplen con los requisitos del trayecto, tales como:
 - Carga referida a equipos: trolley, cestos, cabinas metálicas, equipos fríos y de calor, cafetera, entre otros.
 - Carga referida a material: vasos, bandejas de comidas, productos culinarios, hielo, bebidas, entre otros.
- 1.5 Disponer la carga en los espacios destinados para ello, organizándola de tal modo que facilite la operativa de la prestación del servicio y acorte los tiempos de espera.
- 1.6 Efectuar el control de las instalaciones y del pasaje dentro de su ámbito de competencia, en función de los estándares de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero, e informando, en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.
- 1.7 Transmitir, una vez recibida, la orden de embarque del pasaje a bordo del tren y, en caso necesario, al resto de la tripulación implicada para la puesta en marcha de la operativa de acogida, siguiendo los procedimientos establecidos.
- 1.8 Efectuar la recepción del pasaje del transporte ferroviario en el lugar establecido, empleando los medios disponibles de forma que se consiga fluidez en el embarque y acogida del pasaje.
- 1.9 Utilizar, si fuera necesario, equipos y materiales de ayuda para discapacitados, en función de las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad, discapacidad o menores no acompañados, proporcionándoles así el servicio adecuado.
- 1.10 Identificar la presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos, informando al responsable sobre circunstancias inusuales según el procedimiento establecido por la compañía.
- 1.11 Efectuar la acogida del pasaje del transporte ferroviario, de forma cordial, orientándole y facilitándole la información que precise en cuanto al tipo de acomodación, categoría o ubicación que tenga reservada.
- 1.12 Emitir mensajes a los pasajeros relativos a la bienvenida, información y seguridad, utilizando la megafonía y equipos audiovisuales, en el momento previsto y según los procedimientos establecidos.



2. Efectuar las operaciones propias de atención y servicio durante el trayecto y de desembarque de pasajeros de transporte ferroviario, siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa prestataria del servicio o la compañía ferroviaria.

- 2.1 Desarrollar la operativa de los distintos servicios ofertados a bordo del tren, tales como de cafetería, prestación en el asiento, venta a bordo, entre otros, según los protocolos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.
 - 2.2 Transmitir al pasajero, en caso necesario, información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo en paradas, de forma comprensible evitando así posibles confusiones y retrasos.
 - 2.3 Informar al pasaje de las normas de seguridad durante todo el proceso de desembarque y precauciones al abandonar el tren, con el fin de evitar accidentes.
 - 2.4 Proporcionar a los pasajeros que lo requieran el servicio establecido en cuanto a movilidad o discapacidad, en función de sus circunstancias especiales.
 - 2.5 Despedir al pasajero una vez finalizado el trayecto del transporte ferroviario, de forma cortés, de acuerdo con los protocolos establecidos.
 - 2.6 Aplicar los procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto, de forma que el desalojo del tren se produzca con fluidez.
 - 2.7 Comprobar las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo una vez desembarcado el pasaje, asegurándose así que se encuentran sin desperfectos para su reutilización.
 - 2.8 Transmitir información al personal de seguridad de la estación de destino, en cuanto a las situaciones anómalas y al olvido o abandono de objetos personales de los pasajeros en el tren.
 - 2.9 Inventariar el material utilizado en la prestación de los distintos servicios ofrecidos durante el trayecto del tren, proponiendo al responsable los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.
- Desarrollar las actividades:
- Cumpliendo las condiciones físicas y psicológicas exigibles, de manera que permitan el ejercicio de sus funciones de acuerdo con las normas de la compañía ferroviaria y de la empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.
 - Respetando la uniformidad, acreditaciones personales y otros elementos externos y de conducta requeridos, de manera que como miembros de la tripulación sean claramente reconocibles y cumplan con el estándar establecido por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.
 - Ejecutando las operaciones de embarque en coordinación con los demás miembros de la tripulación del tren, para que el embarque se haga de la forma más ágil, rápida y ordenada posible, utilizando equipos y elementos de acceso al medio de transporte y transmitiendo al cliente una imagen de organización y calidad en el proceso.
 - Manteniendo la confidencialidad en todo momento ante cualquier demanda de un pasajero, actuando con absoluta discreción.



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 UC2195_2: Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario”. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Operaciones relativas al embarque, recepción y acogida de pasajeros en transporte ferroviario.

- Proceso de constitución de las tripulaciones:
 - Requisitos legales.
 - Requisitos de seguridad.
- Operaciones previas al embarque:
 - Comprobación de instalaciones.
 - Equipos.
 - Provisión de materiales, entre otros.
- Operaciones del embarque del pasaje:
 - Recepción.
 - Acogida.
 - Bienvenida.
- Aplicación de protocolos de embarque de pasajeros según su tipología.
- Servicios de atención al pasajero en el embarque: atención a pasajeros de movilidad reducida, invidentes, tercera edad, embarazadas.
- Detección de pasajeros motivo de sospecha.
- Operaciones de catering.
- Documentación:
 - Relativa al tren: informes técnicos comerciales (ITC), manual de megafonía, hojas de reposición, hojas de reclamación, entre otros.
 - Relativa al pasaje: listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas o listados de comprobación de carga de materiales varios, entre otros.

2. Operaciones propias de atención y servicio durante el trayecto y desembarque de pasajeros de transporte ferroviario.

- Operaciones de catering.
- Operativa habitual de atención y servicio a pasajeros durante el trayecto:
 - De cafetería (servicio de comidas y bebidas).
 - Prestación en el asiento (desayunos, snack mañana, snack tarde, cenas, entre otros).
- Operaciones de desembarque: comprobación de instalaciones, equipos y reposición de materiales.
- Funciones de los puestos de la tripulación en el desembarque.
- Procedimientos de desembarque del tren: escalas o destinos finales.
- Medidas a adoptar en el desembarque de pasajeros especiales.
- Servicios de atención al pasajero en el desembarque: atención a pasajeros de movilidad reducida, invidentes, tercera edad, embarazadas.
- Aplicación de protocolos de desembarque de pasajeros según su tipología.



- Departamentos implicados: departamento de operaciones (carga y descarga, control de existencias), departamento servicio a bordo.
- Operativa de despedida de los pasajeros.
- Salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto.
- Operativa post- desembarque.
- Operaciones de descarga: reposición del material.
- Abandono de objetos a bordo.
- Personal de seguridad de la estación.

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

- Pasajeros: tipología.
- Empresas de servicios ferroviarios: compañía ferroviaria, empresa prestataria de servicios de atención al pasajero.
- Trenes: larga distancia, media distancia, trenes turísticos, charter, internacionales, entre otros.
- Terminología ferroviaria.
- Técnicas de atención a pasajeros y habilidades sociales.
- Detección de pasajeros con motivo de sospecha.
- Servicios de atención al pasajero.
- Equipos y material de operativa habitual:
 - Equipos: trolleys, cestos de plástico, cabinas metálicas, películas, entre otros.
 - Material: vasos, enseres del servicio, productos culinarios-bandejas, entre otros.
- Funciones de los puestos de la tripulación.
- Departamentos implicados:
 - Departamento de operaciones (carga y descarga, control de existencias).
 - Departamento de servicio a bordo.
- Documentación:
 - Relativa al tren: informes técnicos comerciales, manual de megafonía, hojas de reposición, hojas de reclamación, entre otros.
 - Relativa al pasaje: listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas o listados de comprobación de carga de materiales varios, listado de plazas de ayudas a personas de movilidad reducida, acompañamiento a menores, entre otros.

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. Respecto a la empresa deberá:
 - 1.1 Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía ferroviaria.
 - 1.2 Interpretar y ejecutar en tiempo y forma las instrucciones de trabajo recibidas.
 - 1.3 Responsabilizarse del trabajo asignado en el embarque y desembarque de trenes de pasajeros.
 - 1.4 Participar y colaborar activamente en el equipo de tripulación de trenes de pasajeros.
 - 1.5 Comunicarse con los demás miembros de la tripulación eficazmente y demostrando habilidades sociales.



- 1.6 Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
- 1.7 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar los resultados referentes a los protocolos establecidos en la operativa habitual.
- 1.8 Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias en el ámbito laboral.
- 1.9 Demostrar flexibilidad para entender los cambios producidos en la operativa habitual.
- 1.10 Delegar, coordinar y realizar la operativa del servicio a bordo de trenes de pasajeros.
- 1.11 Demostrar un buen hacer profesional.
- 1.12 Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en los servicios que puedan ofertarse a bordo de los trenes.

2. Respecto al cliente deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato.
- 2.2 Esforzarse por causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Demostrar cordialidad y amabilidad.
- 2.4 Comunicarse de forma clara, concisa y eficazmente demostrando habilidades sociales.

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 UC2195_2: Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario se tienen dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:



1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para ejecutar la operativa específica de recepción y atención de pasajeros en el transporte ferroviario. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información sobre el tren, pasaje y tripulación del tren.
2. Efectuar las operaciones previas a la recepción de pasajeros.
3. Efectuar la acogida y recepción del pasaje.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso como pueden ser situaciones de estrés, enfrentamientos entre pasajeros, abuso de bebidas alcohólicas por parte de un pasajero, entre otras.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 1.

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 número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:



Crterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente.
<i>Planificación de tareas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de la documentación previa al embarque:<ul style="list-style-type: none">- Del tren: tipo, clase, itinerario, listados de comprobación de carga de materiales varios, entre otros.- De la tripulación: componentes y jerarquía.- Del pasaje: listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas, entre otros. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Operaciones previas a la recepción de pasajeros.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación del aspecto general y las condiciones requeridas de orden y limpieza de la zona de recepción.- Verificación de la presencia y ubicación de la carga de equipos y material necesarios para la operativa habitual, tales como:<ul style="list-style-type: none">- Carga referida a equipos: trolley, cestos, cabinas metálicas, entre otros.- Carga referida a material: vasos, bandejas de comidas, productos culinarios, hielo, bebidas, entre otros.- Disposición de la carga en los espacios destinados para ello.- Transmisión de información a los departamentos implicados de las anomalías observadas- Transmisión de la orden de embarque del pasaje a bordo del tren. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Operaciones de embarque.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Recepción del pasaje del transporte ferroviario.- Utilización, si fuera necesario, de equipos y materiales de ayuda para discapacitados.- Transmisión de información al responsable sobre la presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos.- Ejecución de las operaciones de acogida del pasaje.- Emisión de mensajes de bienvenida, información y seguridad. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.



Escala A

5	<p><i>Para efectuar las operaciones previas al embarque de pasajeros en transporte ferroviario, comprueba el aspecto general y las condiciones requeridas de orden y limpieza de la zona de recepción, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero; verifica la presencia y ubicación de la carga de equipos y material necesarios para la operativa habitual, comprobando que cumplen con los requisitos del trayecto; dispone la carga en los espacios destinados para ello, organizándola de tal modo que facilite la operativa de la prestación del servicio y acorte los tiempos de espera; informa a los departamentos implicados de las anomalías observadas; transmite, una vez recibida, la orden de embarque del pasaje a bordo del tren y, en caso necesario, al resto de la tripulación implicada para la puesta en marcha de la operativa de acogida, siguiendo los procedimientos establecidos.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar las operaciones previas al embarque de pasajeros en transporte ferroviario, comprueba el aspecto general y las condiciones requeridas de orden y limpieza de la zona de recepción, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero; verifica la presencia y ubicación de la carga de equipos y material necesarios para la operativa habitual, comprobando que cumplen con los requisitos del trayecto; dispone la carga en los espacios destinados para ello, organizándola de tal modo que facilite la operativa de la prestación del servicio y acorte los tiempos de espera; informa a los departamentos implicados de las anomalías observadas; transmite, una vez recibida, la orden de embarque del pasaje a bordo del tren.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar las operaciones previas al embarque de pasajeros en transporte ferroviario, comprueba el aspecto general y las condiciones requeridas de orden y limpieza de la zona de recepción, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero; verifica la presencia y ubicación de la carga de equipos y material necesarios para la operativa habitual, sin comprobar que cumplan con los requisitos del trayecto; dispone la carga en los espacios destinados para ello, pero no la organiza de tal modo que facilite la operativa de la prestación del servicio y acorte los tiempos de espera; informa a los departamentos implicados de las anomalías observadas; transmite, una vez recibida, la orden de embarque del pasaje a bordo del tren.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar las operaciones previas al embarque de pasajeros en transporte ferroviario, comprueba el aspecto general y las condiciones requeridas de orden y limpieza de la zona de recepción, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero; verifica la presencia y ubicación de la carga de equipos y material necesarios para la operativa habitual, sin comprobar que cumplan con los requisitos del trayecto; dispone la carga en los espacios destinados para ello, pero no la organiza de tal modo que facilite la operativa de la prestación del servicio y acorte los tiempos de espera; no informa a los departamentos implicados de las anomalías observadas; transmite la orden de embarque del pasaje a bordo del tren cuando considera preciso.</i></p>
1	<p><i>No efectúa las operaciones previas al embarque de pasajeros en transporte ferroviario.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala B

5	<p>Para efectuar las operaciones relativas al embarque del pasaje en el transporte ferroviario, recepciona a los pasajeros en el lugar establecido, empleando los medios disponibles de forma que se consiga fluidez en el embarque y acogida del pasaje. Utiliza, si fuera necesario, equipos y materiales de ayuda para discapacitados, en función de las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad, discapacidad o menores no acompañados. Identifica la presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos, informando al responsable sobre posibles circunstancias inusuales según el procedimiento establecido. Acoge el pasaje de forma cordial, orientándole y facilitándole la información que precise. Emite los correspondientes mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad a bordo, utilizando la megafonía y equipos audiovisuales, en el momento previsto y según los procedimientos establecidos.</p>
4	<p>Para efectuar las operaciones relativas al embarque del pasaje en el transporte ferroviario, recepciona a los pasajeros en el lugar establecido, empleando los medios disponibles de forma que se consiga fluidez en el embarque y acogida del pasaje. Utiliza, si fuera necesario, equipos y materiales de ayuda para discapacitados, en función de las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad, discapacidad o menores no acompañados. Identifica la presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos, informando al responsable sobre posibles circunstancias inusuales según el procedimiento establecido. Acoge el pasaje de forma cordial, orientándole y facilitándole la información que precise. Emite los correspondientes mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad a bordo.</p>
3	<p>Para efectuar las operaciones relativas al embarque del pasaje en el transporte ferroviario, recepciona a los pasajeros en el lugar establecido, pero no emplea los medios disponibles para que se consiga fluidez en el embarque y acogida del pasaje. Utiliza, si fuera necesario, equipos y materiales de ayuda para discapacitados, en función de las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad, discapacidad o menores no acompañados. Identifica la presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos, informando al responsable sobre circunstancias inusuales según el procedimiento establecido. Acoge el pasaje de forma cordial, pero ni le orienta ni informa adecuadamente. Emite los correspondientes mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad a bordo cuando considera necesario.</p>
2	<p>Para efectuar las operaciones relativas al embarque del pasaje en el transporte ferroviario, recepciona a los pasajeros, pero no emplea los medios disponibles para que se consiga fluidez en el embarque y acogida del pasaje. Utiliza, si fuera necesario, equipos y materiales de ayuda para discapacitados, en función de las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad, discapacidad o menores no acompañados. Identifica la presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos, pero no informa al responsable sobre circunstancias inusuales. Acoge el pasaje de forma cordial, pero ni le orienta ni informa adecuadamente. No emite los correspondientes mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad a bordo.</p>
1	<p>No efectúa las operaciones relativas al embarque de pasajeros en el transporte ferroviario.</p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para ejecutar la operativa específica de atención a pasajeros durante el trayecto y al final del viaje en el transporte ferroviario. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información sobre el tren, pasaje y tripulación del tren.
2. Prestar el servicio contratado por el pasajero.
3. Aplicar los procedimientos de salida definitiva por final de trayecto.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso como pueden ser situaciones de estrés, enfrentamientos entre pasajeros, abuso de bebidas alcohólicas por parte de un pasajero o la capacidad de resolución ante la falta de algún elemento del servicio durante el trayecto del viaje, entre otras.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 2.

En la situación profesional de evaluación número 2, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:



Crterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Obtención de información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Del tren: tipo, clase, itinerario, listados de comprobación de carga de materiales varios, entre otros.- De la tripulación: componentes y jerarquía.- Del pasaje: listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas, entre otros. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Prestación del servicio</i>	<ul style="list-style-type: none">- Preparación del servicio a prestar.- Desarrollo de la operativa de los distintos servicios de comidas y bebidas ofertados a bordo del tren.- Recogida de los elementos del servicio a los pasajeros- Reparto de auriculares y revistas corporativas.- Apertura de puertas en paradas intermedias. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Operaciones de desembarque.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Transmisión de información, a petición del pasajero, sobre el destino y los horarios de regreso.- Transmisión de información al pasaje de las normas de seguridad durante el desembarque del tren.- Apertura de puertas a fin de trayecto.- Suministro del servicio establecido para PRM.- Aplicación de los protocolos establecidos para la despedida del pasaje.- Aplicación de los protocolos establecidos para la salida definitiva.- Comprobación del estado del área de trabajo.- Transmisión de información al personal de seguridad.- Elaboración del inventario del material utilizado durante el trayecto. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<i>Cumplimiento de la normativa aplicable de manipulación e higiene de alimentos.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>



Escala C

5	<p><i>Para la prestación a bordo del tren del servicio contratado por el pasajero, prepara las instalaciones y el material a utilizar para cada tipo de servicio en coordinación con el resto de la tripulación y con la duración del trayecto. Desarrolla la operativa de los distintos servicios de comidas y bebidas ofertados, con rapidez y eficacia manteniendo en todo momento la amabilidad y elegancia que este proceso requiere. Efectúa la recogida de los elementos del servicio con la máxima rapidez y eficacia para procurar mayor comodidad a los pasajeros, manteniendo las áreas de trabajo limpias y ordenadas durante todo el trayecto según los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria y prestataria de servicio. Reparte auriculares y revistas corporativas en tiempo y forma, de acuerdo a la operativa establecida y efectúa la apertura de puertas en paradas intermedias siguiendo las directrices de su superior jerárquico.</i></p>
4	<p><i>Para la prestación a bordo del tren del servicio contratado por el pasajero, prepara las instalaciones y el material a utilizar para cada tipo de servicio en coordinación con el resto de la tripulación y con la duración del trayecto. Desarrolla la operativa de los distintos servicios de comidas y bebidas ofertados, con rapidez y eficacia manteniendo en todo momento la amabilidad y elegancia que este proceso requiere. Efectúa la recogida de los elementos del servicio con la máxima rapidez y eficacia para procurar mayor comodidad a los pasajeros, manteniendo las áreas de trabajo limpias y ordenadas durante todo el trayecto según los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria y prestataria de servicio. Reparte auriculares y revistas corporativas en tiempo y forma, de acuerdo a la operativa establecida y efectúa la apertura de puertas en paradas intermedias.</i></p>
3	<p><i>Para la prestación a bordo del tren del servicio contratado por el pasajero, prepara las instalaciones y el material a utilizar para cada tipo de servicio en coordinación con el resto de la tripulación y con la duración del trayecto. Desarrolla la operativa de los distintos servicios de comidas y bebidas ofertados, con rapidez y eficacia manteniendo en todo momento la amabilidad y elegancia que este proceso requiere. Efectúa la recogida de los elementos del servicio sin tener en cuenta el aportar mayor comodidad a los pasajeros, manteniendo las áreas de trabajo limpias y ordenadas durante todo el trayecto. Reparte auriculares y revistas corporativas en tiempo y forma, de acuerdo a la operativa establecida y efectúa la apertura de puertas en paradas intermedia.</i></p>
2	<p><i>Para la prestación a bordo del tren del servicio contratado por el pasajero, prepara las instalaciones y el material a utilizar para cada tipo de servicio en coordinación con el resto de la tripulación y con la duración del trayecto. Desarrolla la operativa de los distintos servicios de comidas y bebidas ofertados, con rapidez y eficacia manteniendo en todo momento la amabilidad y elegancia que este proceso requiere. Efectúa la recogida de los elementos del servicio sin tener en cuenta el aportar mayor comodidad a los pasajeros, no mantiene las áreas de trabajo limpias y ordenadas durante todo el trayecto. Reparte auriculares y revistas corporativas en tiempo y forma, de acuerdo a la operativa establecida y efectúa la apertura de puertas en paradas intermedia.</i></p>
1	<p><i>No presta el servicio a bordo del tren contratado por el pasajero del transporte ferroviario.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala D

5	<p><i>Para efectuar las operaciones propias del desembarque del pasaje en el transporte ferroviario, informa, a petición de la solicitud del pasajero, sobre el destino y los horarios de regreso, de forma comprensible, evitando así posibles confusiones. Informa al pasaje de las normas de seguridad y de las precauciones a adoptar al abandonar el tren, utilizando eficazmente los medios disponibles. Procede a la apertura de puertas a fin de trayecto. Proporciona a los pasajeros que lo requieran el servicio en cuanto a movilidad o discapacidad, en función de sus circunstancias especiales. Despide a los pasajeros de forma cortés, de acuerdo con los protocolos establecidos. Aplica los procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros, de forma que el desalojo del tren se produzca con fluidez para poder comprobar lo antes posible las condiciones en que quedan las instalaciones, asegurándose así que se encuentran sin desperfectos para su reutilización. Transmite información al personal de seguridad de la estación de destino, en cuanto a las situaciones anómalas detectadas y al olvido o abandono de objetos por parte de los pasajeros. Finalmente inventaría el material utilizado en la prestación de los distintos servicios durante el trayecto, proponiendo al responsable los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar las operaciones propias del desembarque del pasaje en el transporte ferroviario, informa, a petición de la solicitud del pasajero, sobre el destino y los horarios de regreso, de forma comprensible, evitando así posibles confusiones. Informa al pasaje de las normas de seguridad y de las precauciones a adoptar al abandonar el tren. Procede a la apertura de puertas a fin de trayecto. Proporciona a los pasajeros que lo requieran el servicio en cuanto a movilidad o discapacidad, en función de sus circunstancias especiales. Despide a los pasajeros de forma cortés. Aplica los procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros, de forma que el desalojo del tren se produzca con fluidez para poder comprobar lo antes posible las condiciones en que quedan las instalaciones, asegurándose así que se encuentran sin desperfectos para su reutilización. Transmite información al personal de seguridad de la estación de destino, en cuanto a las situaciones anómalas detectadas y al olvido o abandono de objetos por parte de los pasajeros. Finalmente inventaría el material utilizado en la prestación de los distintos servicios durante el trayecto.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar las operaciones propias del desembarque del pasaje en el transporte ferroviario, informa, a petición de la solicitud del pasajero, sobre el destino y los horarios de regreso, evitando así posibles confusiones. No informa adecuadamente al pasaje de las normas de seguridad y de las precauciones a adoptar al abandonar el tren. Procede a la apertura de puertas a fin de trayecto. Proporciona a los pasajeros que lo requieran el servicio en cuanto a movilidad o discapacidad, en función de sus circunstancias especiales. Despide a los pasajeros de forma cortés. Aplica los procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros para poder comprobar lo antes posible las condiciones en que quedan las instalaciones, asegurándose así que se encuentran sin desperfectos para su reutilización. No detecta situaciones anómalas ni el abandono de objetos por parte de los pasajeros.</i></p>



2	<i>Para efectuar las operaciones propias del desembarque del pasaje en el transporte ferroviario, no informa, a petición de la solicitud del pasajero, sobre el destino y los horarios de regreso. No informa adecuadamente al pasaje de las normas de seguridad y de las precauciones a adoptar al abandonar el tren. No procede a la apertura de puertas a fin de trayecto. No proporciona a los pasajeros que lo requieran el servicio en cuanto a movilidad o discapacidad. No aplica los procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros. Comprueba las condiciones en que quedan las instalaciones, asegurándose así que se encuentran sin desperfectos para su reutilización. No transmite información al personal de seguridad de la estación de destino, en cuanto a las situaciones anómalas detectadas y al olvido o abandono de objetos por parte de los pasajeros.</i>
1	<i>No efectúa las operaciones propias del desembarque del pasaje en el transporte ferroviario.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 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.

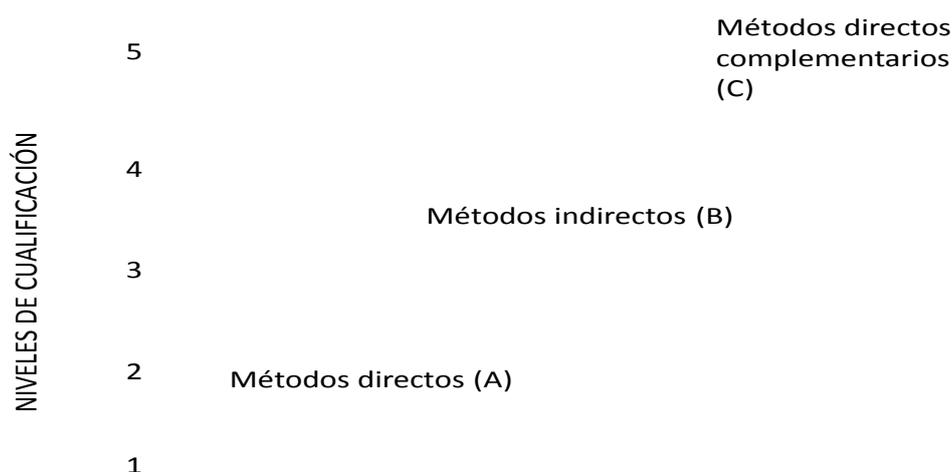
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 la ejecución de las actividades propias de la recepción y el embarque, de la prestación de la operativa habitual durante el trayecto del viaje y del desembarque de los pasajeros del transporte ferroviario, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada 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 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, 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.

- h) Para el desarrollo de la Situación Profesional de Evaluación nº1 se considerarán las siguientes orientaciones:
- Facilitar la documentación relativa al proceso de embarque:
 - Del tren: tipo, clase, itinerario, listados de comprobación de carga de materiales varios, entre otros.
 - De la tripulación: componentes y jerarquía.
 - Del pasaje: listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas, entre otros.
 - En función de los servicios contratados por los pasajeros, la persona candidata debe ser capaz de determinar los equipos y materiales necesarios para la operativa a realizar, tales como:
 - La carga referida a equipos: trolley, cestos, cabinas metálicas, entre otros.
 - La carga referida a material: vasos, bandejas de comidas, productos culinarios, hielo, bebidas, entre otros.
 - Facilitar sistemas de audio para la emisión de mensajes por megafonía.



- Los integrantes del pasaje presentarán una tipología de personalidad muy variada y en algunos casos con unas características específicas, puede tratarse de un menor, de un discapacitado visual, de un pasajero de movilidad reducida, entre otros.
- i) Para el desarrollo de la Situación Profesional De Evaluación nº2 se considerarán las siguientes orientaciones:
- Facilitar la documentación específica:
 - Del tren: tipo, clase, itinerario, listados de comprobación de carga de materiales varios, entre otros.
 - De la tripulación: componentes y jerarquía.
 - Del pasaje: listados de ocupación, listado de plazas de ayudas a personas de movilidad reducida, acompañamiento a menores, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas, entre otros.
 - Seleccionar uno o varios de los servicios habituales de comidas y bebidas ofrecidos a bordo del tren, como pueden ser desayunos, aperitivos, almuerzos, cenas, entre otros.
 - Facilitar sistemas de audio para la emisión de mensajes por megafonía.
 - Los integrantes del pasaje presentarán una tipología de personalidad muy variada y en algunos casos con unas características específicas, puede tratarse de un menor, de un discapacitado visual, de un pasajero de movilidad reducida, entre otros.