



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2196_2: Prevenir y asistir a pasajeros en emergencias ferroviarias”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCION 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 UC2196_2: Prevenir y asistir a pasajeros en emergencias ferroviarias.

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 prevención y asistencia a pasajeros en emergencias ferroviarias, desempeñando sus tareas bajo la dependencia funcional del responsable jerárquico superior y en coordinación con el resto de miembros de la tripulación 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 a la prevención y detección de emergencias a bordo de los trenes de pasajeros, aplicando los planes de actuación establecidos por las compañías ferroviarias.

- 1.1 Colaborar, excepcionalmente y a demanda de su superior, en la comprobación y ubicación de los dispositivos de lucha contra incendios, salidas de emergencia y rampas de evacuación antes del embarque del pasaje a bordo del tren.
- 1.2 Transmitir información al pasaje de las precauciones a adoptar en la evacuación, utilizando los medios de comunicación existentes en el tren, siguiendo los protocolos establecidos por la compañía ferroviaria.
- 1.3 Identificar el origen de la emergencia, como puede ser el fallo en el sistema de cierre de puertas, evaluando su magnitud y comunicándolo al superior del tren.
- 1.4 intervenir operativamente en las incidencias de emergencias de pequeña magnitud, antes de ser comunicadas al superior del tren, evitando así que revistan mayor gravedad.
- 1.5 Comunicar las emergencias de mayor magnitud al superior, con prontitud, utilizando los medios disponibles y colaborando coordinadamente con los miembros de la tripulación.
- 1.6 Comunicar, en ausencia de superiores jerárquicos, a la autoridad competente las emergencias producidas a bordo, según los planes de actuación de emergencias.
- 1.7 Identificar entre el pasaje a las personas de movilidad reducida, niños, ancianos, entre otros, en caso de desalojo del tren y aplicando los protocolos de emergencias establecidos.
- 1.8 Manejar los medios de comunicación a bordo de trenes de pasajeros en situaciones de emergencias, aplicando los protocolos.
- 1.9 Colaborar en la adecuación de los dispositivos disponibles tales como aparatos de alarma, sistemas de desbloqueo de puertas, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y rampas de evacuación, según sus instrucciones de uso.
- 1.10 Comunicar al superior jerárquico la detección de humo o fuego a bordo del tren, utilizando los sistemas de comunicación pertinentes y en espera de recibir instrucciones.
- 1.11 Ordenar el uso de extintores, siguiendo las instrucciones emitidas por el responsable del tren tales como extintores y mangueras de extinción, según sus instrucciones de uso.
- 1.12 Aislar las zonas afectadas, siguiendo las instrucciones emitidas por el responsable del tren, según la normativa vigente y los planes de actuación de la compañía.

2. Efectuar las operaciones relativas a la evacuación del pasaje del tren, aplicando las técnicas básicas de control de multitudes con el fin de preservar la seguridad de los pasajeros y de la propia tripulación.

- 2.1 Evaluar los factores de riesgo para la evacuación del pasaje, tales como condiciones orográficas exteriores, climatología, condiciones degradadas de la infraestructura y del material rodante o peligros latentes, en función de criterios de seguridad del pasaje.
- 2.2 Colaborar, en caso de emergencia producida en el interior de un túnel, en la evacuación de pasajeros aplicando los planes de evacuación existentes para cada serie de tren y en función de los diferentes tipos de material existentes en la compañía.
- 2.3 Emitir instrucciones y mensajes al pasaje, aplicando las herramientas de comunicación establecidas que aseguren su comprensión y procuren la calma.



- 2.4 Utilizar técnicas específicas para ejercer su autoridad sobre el pasaje en situaciones de emergencia y evacuación de trenes, evitando situaciones de amotinamiento.
 - 2.5 Controlar el pasaje en situaciones de pánico tales como aglomeraciones y aplastamientos, obstrucciones de salidas de emergencia o toma de medidas que supongan riesgo o que comprometan la seguridad del pasaje y la tripulación del tren, aplicando las técnicas específicas estimuladoras de mecanismos de defensa contra el miedo.
 - 2.6 Resolver situaciones conflictivas provocadas por pasajeros que perturban el orden o durante situaciones de emergencia en las que haya que controlar multitudes, según procedimientos establecidos y la prevención de riesgos laborales, con el fin de salvaguardar la seguridad colectiva.
 - 2.7 Colaborar en el desalojo total del tren, siguiendo el orden establecido en los protocolos de emergencia y comprobando la evacuación del pasaje en las áreas asignadas del tren.
 - 2.8 Conducir al pasaje evacuado para su control a un área segura determinada según los protocolos de la compañía, previniendo accidentes posteriores a la emergencia.
 - 2.9 Determinar la aplicación de medidas que aseguren la confortabilidad y seguridad del pasaje evacuado, evaluando las necesidades específicas de las personas evacuadas y en espera de los servicios de rescate.
 - 2.10 Acompañar al pasaje evacuado a los medios alternativos dispuestos por la compañía ferroviaria para la continuación del viaje, minimizando, en su ámbito de competencia, los perjuicios ocasionados.
- Desarrollar las actividades profesionales:
- Realizando las operaciones de prevención en cualquier lugar del tren de acuerdo con la normativa de prevención de riesgos laborales y utilizando los dispositivos y medios de protección personal.
 - Siguiendo las instrucciones por parte de su superior del tren, en caso de aviso de emergencia con celeridad para preservar la seguridad del pasaje.
 - Aplicando el protocolo de desalojo del tren en caso de necesidad y siempre según los criterios establecidos en los planes de actuación.
 - Adoptando las medidas de prevención de riesgos laborales en todas las situaciones de relación de pasaje y de control de multitudes.
 - Previniendo los riesgos laborales en la actuación con el pasaje en emergencias ferroviarias, con el fin de preservar la propia seguridad.

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 UC2196_2: Prevenir y asistir a pasajeros en el transporte ferroviario. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Operaciones relativas a la prevención y detección de emergencias a bordo de los trenes de pasajeros.

- Tipos de peligros y emergencias que pueden producirse a bordo.
- Planes de contingencias.



- La seguridad según las distintas series de trenes:
 - Prescripciones internacionales.
 - Prescripciones nacionales.
 - Planos de distribución de la composición.
 - Planos de situación de elementos.
 - Prestaciones básicas de los trenes.
 - Distribución del pasaje.
 - Ubicación de plazas de PMR (personas de movilidad reducida).
 - Situación de las vías de evacuación.
 - Elementos de intercomunicación.
 - Elementos de desbloqueo de puertas, entre otros.
- Procedimientos y protocolos de actuación.
- Lucha contra incendios a bordo:
 - Elementos del fuego y de la explosión.
 - Tipos y fuentes de ignición.
 - Materiales inflamables.
 - Riesgos.
 - Agentes extintores a utilizar.
- Otras emergencias a bordo: procedimiento en caso de bloqueo de puertas y descarrilamiento del tren.

2. Operaciones relativas a la evacuación del pasaje del tren.

- La conducta colectiva:
 - Tipos de multitudes.
 - Situaciones grupales.
 - Situaciones de aglomeraciones.
- El pánico.
- El fenómeno del contagio mental.
- Tipologías de los comportamientos en las emergencias:
 - Fases sucesivas de conducta.
 - Fase de estado previo.
 - Fase de alerta.
 - Fase de choque.
 - Fase de reacción.
 - Fase de resolución
- Técnicas de actuación en la formulación y emisión de mensajes de emergencia:
 - La información.
 - Planes de información.
 - Credibilidad.
 - Claridad.
 - Continuidad.
 - Coherencia.
 - Adecuación.
 - Viabilidad, entre otros.
- Procedimientos de evacuación del pasaje a bordo de trenes de pasajeros:
 - Marco normativo: nacional e internacional.
 - Señalización de: salidas de emergencia, vías de evacuación y puntos de reunión
- Evacuación del tren:
 - Gestión de vías seguras.
 - Zonas a desalojar: compartimentos, zonas comunes y pasillos.
 - Asignación de zonas.
- Conducción del pasaje a los puntos de reunión:
 - Asistencia a PMR.
 - Lista de pasajeros.



- Recuento de pasajeros.

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

- Tipos de trenes: distintas series de la compañía ferroviaria.
- Sistemas de comunicación: instrucciones y mensajes al pasaje.
- Tripulación del tren: jerarquía y organización.
- Protocolos de actuación en las distintos tipos de emergencias.
- Terminología ferroviaria: series, ramas, plataformas, coches, entre otros.
- Dispositivos de emergencia: rampas de evacuación, freno de emergencia, salidas de emergencia, desbloqueo de puertas de acceso, entre otros.
- Normativa específica y protocolo de seguridad según el peligro:
 - Incendio.
 - Fallo de cierre de puertas.
 - Descarrilamiento.
- Riesgos laborales en el control de multitudes y en la evacuación del pasaje.
- Riesgos laborales ante situaciones de emergencia ferroviaria.

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 ante una emergencia a bordo de los 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.
 - 1.7 Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias en el ámbito laboral.
 - 1.8 Demostrar flexibilidad para entender los cambios producidos en la operativa habitual.
 - 1.9 Delegar, coordinar y realizar la operativa del servicio a bordo de trenes de pasajeros.
 - 1.10 Demostrar un buen hacer profesional.
 - 1.11 Poseer disposición para trabajar en equipo en situaciones extremas de emergencia ferroviaria.
 - 1.12 Utilizar respetuosa y responsablemente las instalaciones, equipos y materiales.
 - 1.13 Reaccionar con rapidez ante situaciones adversas que pongan en peligro la integridad física de la tripulación.



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 UC2196_2: Prevenir y asistir a pasajeros en emergencias ferroviarias, 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 colaborar y coordinarse con el resto de la tripulación a bordo de un tren para posibilitar la evacuación del pasaje en una determinada situación de emergencia ferroviaria. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información sobre las instalaciones del tren, itinerario del trayecto, pasaje, tripulación y tipo de emergencia.
2. Evaluar los factores de riesgo para la evacuación del pasaje.
3. Emitir instrucciones y mensajes.



4. Aplicar planes específicos para la evacuación.

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.
- 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.

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>Obtención de información</i>	<ul style="list-style-type: none">- Del tren: tipo, clase, instalaciones y áreas asignadas, itinerario, entre otros.- De la tripulación: componentes y jerarquía.- Del pasaje: listados de ocupación, grupos, pasajeros PMR, distribución del pasaje, entre otros.- Señalizaciones y sistemas de comunicación- Ubicación de los dispositivos de emergencia:<ul style="list-style-type: none">- Rampas de evacuación,- Freno de emergencia,- Salidas de emergencia,- Desbloqueo de puertas de acceso, entre otros. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



<p><i>Evaluación de los factores de riesgo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la ubicación de:<ul style="list-style-type: none">- Los dispositivos de lucha contra incendios,- Salidas de emergencia- Rampas de evacuación.- Identificación del origen de la emergencia.- Transmisión de información al superior jerárquico.- Identificación de las personas de movilidad reducida entre el pasaje.- Adecuación de los dispositivos disponibles.- Aislamiento de las zonas afectadas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Emisión de instrucciones y mensajes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Transmisión de información al pasaje de las precauciones a adoptar en la evacuación.- Manejo de los medios de comunicación a bordo de trenes de pasajeros.- Aplicación de las herramientas de comunicación establecidas. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Aplicación de planes específicos para la evacuación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Evaluación de los factores de riesgo para la evacuación.- Colaboración en la evacuación de pasajeros.- Aplicación de técnicas específicas para ejercer su autoridad sobre el pasaje.- Control del pasaje en situaciones de pánico.- Resolución de situaciones conflictivas provocadas por pasajeros que perturban el orden o en las que haya que controlar multitudes.- Colaboración en el desalojo total del tren.- Conducción del pasaje evacuado a un área segura.- Evaluación de las necesidades específicas para atender a las personas evacuadas.- Aplicación de medidas que aseguren la confortabilidad y seguridad del pasaje evacuado.- Acompañamiento del pasaje evacuado a los medios alternativos dispuestos por la compañía ferroviaria para la continuación del viaje.- Elaboración de informes. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>



Escala A

5	<p><i>Para la prestación de asistencia al pasaje en caso de una emergencia a bordo del tren, comprueba excepcionalmente y a demanda del superior, la ubicación de los dispositivos de lucha contra incendios, las salidas de emergencia y las rampas de evacuación antes del embarque del pasaje. Identifica el origen de la emergencia, su magnitud y evalúa los factores de riesgo para comunicarlos al superior del tren o a la autoridad competente, utilizando los sistemas de comunicación pertinentes y en espera de recibir instrucciones según los planes de actuación de emergencias. Aplica los protocolos de emergencia establecidos a las personas de movilidad reducida y pasajeros con necesidades especiales que se encuentran a bordo. Colabora en la adecuación de los dispositivos disponibles tales como aparatos de alarma, sistemas de desbloqueo de puertas, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y rampas de evacuación, según sus instrucciones de uso. Aísla las zonas afectadas, siguiendo las instrucciones emitidas por el responsable del tren, según la normativa vigente y los planes de actuación de la compañía.</i></p>
4	<p><i>Para la prestación de asistencia al pasaje en caso de una emergencia a bordo del tren, comprueba excepcionalmente y a demanda del superior, la ubicación de los dispositivos de lucha contra incendios, las salidas de emergencia y las rampas de evacuación antes del embarque del pasaje. Identifica el origen de la emergencia, su magnitud y evalúa los factores de riesgo para comunicarlos al superior del tren o a la autoridad competente, utilizando los sistemas de comunicación pertinentes y en espera de recibir instrucciones según los planes de actuación de emergencias. Aplica los protocolos de emergencia establecidos a las personas de movilidad reducida y pasajeros con necesidades especiales que se encuentran a bordo. Colabora en la adecuación de los dispositivos disponibles tales como aparatos de alarma, sistemas de desbloqueo de puertas, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y rampas de evacuación, según sus instrucciones de uso. Aísla las zonas afectadas, siguiendo las instrucciones emitidas por el responsable del tren.</i></p>
3	<p><i>Para la prestación de asistencia al pasaje en caso de una emergencia a bordo del tren, comprueba excepcionalmente y a demanda del superior, la ubicación de los dispositivos de lucha contra incendios, las salidas de emergencia y las rampas de evacuación antes del embarque del pasaje. Identifica el origen de la emergencia, pero no su magnitud ni los factores de riesgo y no los comunica al superior del tren o a la autoridad competente a través de los sistemas de comunicación pertinentes. Aplica los protocolos de emergencia establecidos a las personas de movilidad reducida y pasajeros con necesidades especiales que se encuentran a bordo. Colabora en la adecuación de los dispositivos disponibles tales como aparatos de alarma, sistemas de desbloqueo de puertas, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y rampas de evacuación, según sus instrucciones de uso. No aísla las zonas afectadas.</i></p>
2	<p><i>Para la prestación de asistencia al pasaje en caso de una emergencia a bordo del tren, comprueba excepcionalmente y bajo su criterio la ubicación de los dispositivos de lucha contra incendios, las salidas de emergencia y las rampas de evacuación cuando lo considera oportuno. Identifica el origen de la emergencia, pero no su magnitud y no evalúa los factores de riesgo. Aplica los protocolos de emergencia establecidos a las personas de movilidad reducida y pasajeros con necesidades especiales que se encuentran a bordo. Colabora en la adecuación de los dispositivos disponibles tales como aparatos de alarma, sistemas de desbloqueo de puertas, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y rampas de evacuación según su criterio personal.</i></p>
1	<p><i>No presta asistencia al pasaje en caso de una emergencia a bordo del tren.</i></p>

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



Escala B

5	<p><i>Para facilitar la evacuación del pasaje a bordo del tren en caso de una emergencia, colabora con el resto de la tripulación en la aplicación de los planes específicos de emergencias para cada serie de tren, con el fin de preservar la seguridad del pasaje. Evalúa los posibles factores de riesgo como las condiciones orográficas exteriores, climatología, condiciones degradadas de la infraestructura y del material rodante y peligros latentes, en función de criterios de seguridad. Utiliza técnicas específicas estimuladoras de mecanismos de defensa contra el miedo para ejercer su autoridad sobre el pasaje, evitando así situaciones que supongan riesgo o que comprometan la seguridad del pasaje y de la tripulación del tren, tales como amotinamiento, aglomeraciones, aplastamientos y obstrucciones de salidas de emergencia, según el procedimiento establecido y la prevención de riesgos laborales, con el fin de salvaguardar la seguridad colectiva. Conduce al pasaje a un área segura previamente determinada por los protocolos de la compañía. Atiende a las personas evacuadas según sus necesidades específicas detectadas, aplicando las medidas oportunas que aseguren su confortabilidad y seguridad. Acompaña al pasaje evacuado a los medios alternativos dispuestos por la compañía ferroviaria para la continuación del viaje, minimizando, en su ámbito de competencia, los perjuicios ocasionados. Finalmente elabora un informe en conjunto con el superior del tren para que quede reflejada la incidencia.</i></p>
4	<p><i>Para facilitar la evacuación del pasaje a bordo del tren en caso de una emergencia, colabora con el resto de la tripulación en la aplicación de los planes específicos de emergencias para cada serie de tren, con el fin de preservar la seguridad del pasaje. Evalúa los posibles factores de riesgo como las condiciones orográficas exteriores, climatología, condiciones degradadas de la infraestructura y del material rodante y peligros latentes, en función de criterios de seguridad. Utiliza técnicas específicas estimuladoras de mecanismos de defensa contra el miedo para ejercer su autoridad sobre el pasaje, evitando así situaciones que supongan riesgo o que comprometan la seguridad del pasaje y de la tripulación del tren, tales como amotinamiento, aglomeraciones, aplastamientos y obstrucciones de salidas de emergencia, según el procedimiento establecido y la prevención de riesgos laborales, con el fin de salvaguardar la seguridad colectiva. Conduce al pasaje a un área segura. Atiende a las personas evacuadas según sus necesidades específicas detectadas, aplicando las medidas oportunas que aseguren su confortabilidad y seguridad. Acompaña al pasaje evacuado a los medios alternativos dispuestos por la compañía ferroviaria para la continuación del viaje, minimizando, en su ámbito de competencia, los perjuicios ocasionados. Finalmente elabora un informe en conjunto con el superior del tren para que quede reflejada la incidencia.</i></p>
3	<p><i>Para facilitar la evacuación del pasaje a bordo del tren en caso de una emergencia, colabora con el resto de la tripulación en la aplicación de los planes específicos de emergencias para cada serie de tren, con el fin de preservar la seguridad del pasaje. No evalúa los posibles factores de riesgo como las condiciones orográficas exteriores, climatología, condiciones degradadas de la infraestructura y del material rodante y peligros latentes. Utiliza técnicas específicas estimuladoras de mecanismos de defensa contra el miedo para ejercer su autoridad sobre el pasaje, evitando así situaciones que supongan riesgo o que comprometan la seguridad del pasaje y de la tripulación del tren, tales como amotinamiento, aglomeraciones, aplastamientos y obstrucciones de salidas de emergencia, según el procedimiento establecido y la prevención de riesgos laborales, con el fin de salvaguardar la seguridad colectiva. No conduce al pasaje a un área segura. Atiende a las personas evacuadas según sus necesidades específicas detectadas, aplicando las medidas oportunas que aseguren su confortabilidad y seguridad. Acompaña al pasaje evacuado a los medios alternativos dispuestos por la compañía ferroviaria para la continuación del viaje, minimizando, en su ámbito de competencia, los perjuicios ocasionados.</i></p>



2	<p><i>Para facilitar la evacuación del pasaje a bordo del tren en caso de una emergencia, colabora con el resto de la tripulación en la aplicación de los planes específicos de emergencias para cada serie de tren, con el fin de preservar la seguridad del pasaje. No evalúa los posibles factores de riesgo como las condiciones orográficas exteriores, climatología, condiciones degradadas de la infraestructura y del material rodante y peligros latentes. No utiliza técnicas específicas estimuladoras de mecanismos de defensa contra el miedo, con lo que no ejerce su autoridad sobre el pasaje para evitar situaciones que supongan riesgo o que comprometan la seguridad de los pasajeros y de la tripulación del tren, tales como amotinamiento, aglomeraciones, aplastamientos y obstrucciones de salidas de emergencia, según el procedimiento establecido y la prevención de riesgos laborales, con el fin de salvaguardar la seguridad colectiva. No conduce al pasaje a un área segura. Atiende a las personas evacuadas según sus necesidades específicas detectadas, aplicando las medidas oportunas que aseguren su confortabilidad y seguridad. Acompaña al pasaje evacuado a los medios alternativos dispuestos por la compañía ferroviaria para la continuación del viaje, minimizando, en su ámbito de competencia, los perjuicios ocasionados.</i></p>
1	<p><i>No facilita la evacuación del pasaje a bordo del tren en caso de una emergencia y no colabora con el resto de la tripulación en la aplicación de los planes específicos de emergencias para cada serie de tren.</i></p>

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.

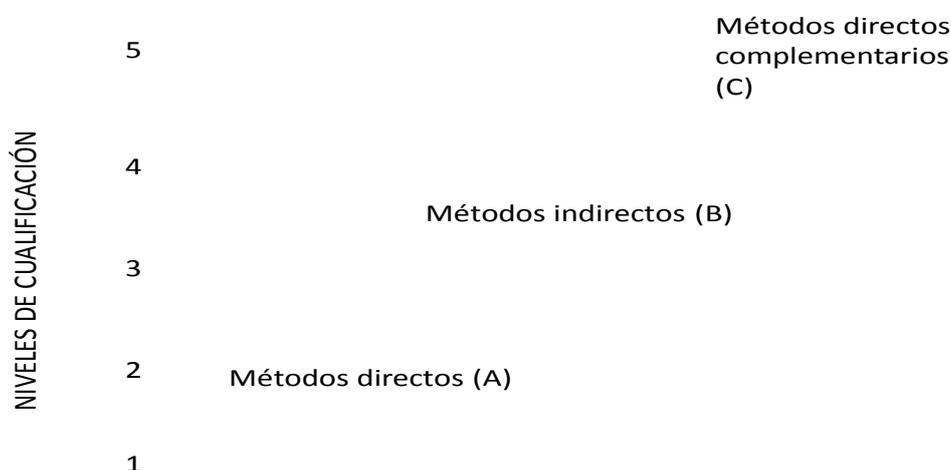
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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 prevención y asistencia a pasajeros en emergencias ferroviarias, desempeñando sus tareas bajo la dependencia funcional del responsable jerárquico superior y en coordinación con el resto de miembros de la tripulación, 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 se considerarán las siguientes orientaciones:
- La emergencia a bordo del tren a la que se hace referencia puede ser de menor (pequeño incendio en un equipo de cafetería, bloqueo de puerta del WC, entre otras) o de mayor magnitud (incendio dentro de un túnel, descarrilamiento, entre otras).
 - No es imprescindible que la persona candidata efectúe una prueba práctica, todos los criterios de mérito se pueden desarrollar por escrito mediante la elaboración de un informe y en función de unas condiciones previamente especificadas.
 - Facilitar la documentación relativa a:
 - Tren: tipo, clase, itinerario, entre otros.
 - De la tripulación: componentes y jerarquía.
 - Del pasaje: listados de ocupación, grupos, PMR, 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 puntuales claustrofobia, entre otras.

