



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2000_3: Desarrollar la operativa de constitución de tripulación, embarque y desembarque de pasajeros en transporte aéreo.”



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP2000_3: Desarrollar la operativa de constitución de tripulación, embarque y desembarque de pasajeros en transporte aéreo..

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

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

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.



Financiado por
la Unión Europea

1. Desarrollar las actividades para la constitución de la tripulación de cabina de pasajeros, atendiendo a situaciones normales y anormales, de modo que se cumplan los requisitos de seguridad y uniformidad.

- 1.1 La presentación o firma correspondiente se efectúa en la puerta de embarque o en sitio estipulado por la compañía, comprobando los tiempos máximos de actividad, tiempo máximo de vuelo y los mínimos de descanso del período, para garantizar que se encuentran dentro de los límites permitidos por la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica.
- 1.2 La documentación personal y aeronáutica requerida que acredita la condición de tripulante de cabina de pasajeros, necesaria para el vuelo se revisa, verificándola por el sobrecargo para su presentación al comandante de la aeronave o autoridad competente en caso de requerimiento.
- 1.3 El cumplimiento de las condiciones físicas y psicosociales exigibles, actuales y distintas de las garantizadas por el certificado médico aeronáutico se verifica, permitiendo el ejercicio de sus funciones de acuerdo con la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica.
- 1.4 La uniformidad y otros elementos externos y de conducta requeridos por la compañía se verifican, permitiendo que los miembros de la tripulación de cabina de pasajeros sean reconocibles y cumplan con el estándar establecido.
- 1.5 La constitución de la tripulación de cabina de pasajeros se efectúa, cumpliendo con la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica y de las instrucciones de la compañía.
- 1.6 Las instrucciones inherentes a las funciones de la tripulación de cabina de pasajeros, impartidas por el comandante o sobrecargo, se reciben para estar informado de los elementos que pueden condicionar su actividad durante el vuelo.

2. Desarrollar las acciones de control de seguridad aeroportuario hasta llegar a la aeronave, cumpliendo con la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica.

- 2.1 La uniformidad e imagen durante el camino desde la presentación hasta llegar a la aeronave, se mantienen, respetando los protocolos de la compañía, para garantizar que los mismos se cumplen.
- 2.2 Las tarjetas de identificación al pasar los controles de seguridad como miembros de la Tripulación de Cabina de Pasajeros, se mantienen visibles, para su verificación por parte de las autoridades responsables, en caso de requerimiento.
- 2.3 El acceso a la aeronave, se efectúa, utilizando los medios de transporte o entrada, en base a lo estipulado por la compañía y la ubicación de la aeronave, para cumplir con los requisitos exigidos por la autoridad aeronáutica.



Financiado por
la Unión Europea

3. Desarrollar las acciones previas al inicio del embarque de pasajeros, atendiendo a situaciones normales y anormales de manera que éste se desarrolle de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos.

- 3.1 El aspecto general y condiciones de la cabina de pasajeros se comprueba, para que cumplan con los protocolos establecidos de seguridad, teniendo en cuenta: - Los equipos para la operación normal, de emergencia, primeros auxilios y supervivencia. - Los equipos de comunicación, señalización y su funcionamiento. - La verificación de los niveles de climatización, de agua potable y residual, informando a la tripulación de vuelo de las condiciones ambientales de la cabina. - La comprobación de inexistencia en la cabina de elementos que interfieran con la seguridad.
- 3.2 Las deficiencias y fallos detectados en las comprobaciones efectuadas en la cabina de pasajeros se documentan, comunicándolas al sobrecargo para su notificación al comandante y posterior chequeo del cumplimiento de la lista de equipamiento mínimo de la aeronave.
- 3.3 La ubicación de alimentos y bebidas destinados a la tripulación, así como la existencia de distintos menús se comprueba, según el diagrama y manual de carga, con el fin de asegurar sus cantidades y evitar una intoxicación alimentaria en la tripulación que afecte a la seguridad del vuelo.
- 3.4 El inicio del embarque se coordina con el personal de tierra, previa solicitud de autorización al comandante y se ocupan los puestos asignados.
- 3.5 El embarque de pasajeros condicionado por la carga de combustible se realiza, aplicando las medidas preventivas establecidas por la normativa de seguridad.
- 3.6 Las medidas de prevención y autoprotección se aplican durante las acciones previas al embarque de pasajeros, para garantizar la propia seguridad personal.

4. Desarrollar las acciones de embarque de pasajeros y prevuelo de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos.

- 4.1 La bienvenida, ayuda en la localización del asiento y conteo o recuento si procede, de los pasajeros se desarrolla de acuerdo con los protocolos establecidos de la autoridad aeronáutica y las normas de seguridad.
- 4.2 El control de equipajes de mano y animales vivos que viajan en cabina de pasajeros se efectúa, supervisando la ubicación y estiba de los admitidos, para verificar que cumplen los requisitos de tamaño y naturaleza permitidos e impedir el acceso de los que no los cumplen y de mercancías peligrosas.
- 4.3 La documentación requerida para la confirmación y autorización del comandante, para el cierre de puertas, se comprueba, siguiendo los protocolos de seguridad de la compañía aérea.



Financiado por
la Unión Europea

- 4.4 Los procedimientos de cierre de puertas y armado de rampas se ejecutan, previa orden del comandante, de acuerdo con los protocolos de seguridad de la compañía establecidos.
- 4.5 Las instrucciones de seguridad y emisión de mensajes previos al despegue se producen de manera que permitan su comprensión por parte de los pasajeros.
- 4.6 El cumplimiento de los requisitos de embarque por parte de los pasajeros se verifica, coordinando con el personal de tierra, con el fin de satisfacer los protocolos de seguridad establecidos por la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica y, en su caso, de la compañía aérea.
- 4.7 El protocolo de acciones para el despegue se ejecuta, teniendo en cuenta: - La comprobación de las zonas de trabajo y cabina de pasajeros, evitando riesgos durante la maniobra de despegue. - La transmisión de "cabina asegurada" se transmite a la tripulación de vuelo para iniciar las maniobras de despegue. - La atención a situaciones anormales producidas a bordo, siguiendo los protocolos establecidos. - La aplicación de las medidas de prevención y autoprotección durante el embarque de pasajeros, para garantizar la propia seguridad personal.

5. Desarrollar las operaciones en vuelo a partir de los protocolos de seguridad establecidos por la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica y, en su caso, de la compañía aérea.

- 5.1 Las operaciones en vuelo se efectúan, teniendo en cuenta: - El acceso a la cabina de vuelo (cockpit), según el procedimiento establecido para cumplir con los requisitos de seguridad y la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica. - La vigilancia en la cabina de pasajeros y lavabos de forma periódica a lo largo del vuelo para garantizar sus condiciones de seguridad. - El mantenimiento de las zonas de trabajo de forma limpia y ordenada, y los materiales asegurados para evitar riesgos en caso de aparición de situaciones especiales.
- 5.2 Los turnos de descanso de la tripulación de cabina de pasajeros se disfrutan, si procede, cumpliendo la normativa aplicable de seguridad relacionada con los tiempos máximos de actividad y de vuelo.
- 5.3 El protocolo de acciones en vuelo se ejecuta, teniendo en cuenta: - La comprobación de seguridad de las zonas de trabajo y cabina de pasajeros evitando riesgos durante el vuelo a través de zonas de turbulencias. - La transmisión de "cabina asegurada" a la tripulación de vuelo durante las maniobras de descenso, aproximación y aterrizaje. - La atención a situaciones anormales producidas a bordo, siguiendo los protocolos establecidos. - La aplicación de las medidas de prevención y autoprotección durante el descenso de pasajeros, para garantizar la propia seguridad personal.

6. Desarrollar las acciones de preparación de los pasajeros para el desembarque, asegurando el cumplimiento de los



procedimientos de seguridad establecidos por la autoridad aeronáutica.

- 6.1 Los procedimientos de desarmado de rampas y apertura de puertas se ejecutan, previa orden del comandante, una vez la aeronave detenida y apagados los motores.
- 6.2 Las situaciones anormales producidas durante esta fase se acometen de acuerdo con los procedimientos establecidos por la compañía.
- 6.3 El desembarque de los pasajeros se efectúa de forma controlada y coordinada con el personal de tierra, cumpliendo con los parámetros de seguridad.
- 6.4 El chequeo de seguridad se efectúa en la cabina de pasajeros, una vez desembarcado todo el pasaje, siguiendo el procedimiento establecido por la compañía.
- 6.5 Las medidas de prevención y autoprotección se aplican durante el desembarque, para garantizar la propia seguridad personal.

7. Atender a pasajeros con necesidades especiales, aplicando los procedimientos establecidos por la autoridad aeronáutica, con el objeto de procurar su seguridad, la del vuelo y la del pasaje y tripulación.

- 7.1 La información acerca del posible embarque de personas con movilidad reducida, menores de edad sin acompañante y pasajeros irregulares se recaba del coordinador de vuelo y recibiendo la documentación requerida.
- 7.2 Los pasajeros con necesidades especiales se reciben de forma diferenciada del resto del pasaje teniendo en cuenta: - La verificación documental de los pasajeros con movilidad reducida, determinando si cumplen los requisitos necesarios para viajar. - La revisión de documentación de los menores de edad sin acompañante, asegurando su identificación. - La custodia hasta el destino de documentación de los pasajeros irregulares que viajen sin escolta, entregándola a la autoridad competente. - La ejecución del embarque de pasajeros irregulares sin escolta de manera diferenciada, antes o después del embarque del resto de los pasajeros. - La actitud de los pasajeros en el momento del embarque, detectando conductas conflictivas.
- 7.3 El embarque de pasajeros con necesidades especiales se comunica a la tripulación de vuelo, especificando, en el caso de personas con movilidad reducida, el tipo o grado de necesidad.
- 7.4 Los pasajeros especiales se conducen a sus asientos, acomodándolos y, en el caso de personas con movilidad reducida o menores de edad sin acompañante que así lo requieran, asegurándolos, según los protocolos establecidos.
- 7.5 Los procedimientos establecidos en caso de emergencia y evacuación a bordo se comunican de forma personalizada a los pasajeros con movilidad reducida y a sus acompañantes, en caso de que los hubiera.



Financiado por
la Unión Europea

- 7.6 La atención continua durante el vuelo se presta a las personas con movilidad reducida y a los menores de edad sin acompañante, con el objetivo de procurar su comodidad y seguridad.
- 7.7 La atención a los pasajeros irregulares, inadmitidos y deportados sin escolta se someten a vigilancia continuada para prevenir cualquier situación de peligro que puedan generar, teniendo en cuenta: - La vigilancia y detección de pasajeros conflictivos para gestionar el desalojo de la aeronave en caso necesario. - La comunicación entre tripulación de cabina de pasajeros y tripulación de vuelo en situaciones de peligro derivadas de conductas conflictivas de pasajeros se procura, con el fin de coordinar las actuaciones correspondientes. - Los incidentes acaecidos durante el vuelo se documentan según el procedimiento establecido por la compañía.
- 7.8 El desembarque de pasajeros con necesidades especiales se efectúa de forma diferenciada del resto del pasaje, cumpliendo los protocolos de seguridad establecidos, y teniendo en cuenta: - La entrega al menor de edad sin acompañante al personal de tierra en destino junto con la documentación pertinente cumplimentada. - La entrega de la documentación de los pasajeros irregulares sin escolta a la autoridad competente.

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 los elementos de la competencia del ECP2000_3: **Desarrollar la operativa de constitución de tripulación, embarque y desembarque de pasajeros en transporte aéreo.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Aviación

- Terminología geográfica, geométrica, cartográfica y aeronáutica.
- Aerodinámica: Propiedades físicas del aire. Movimientos del aire. Resistencia aerodinámica: factores que la afectan. Sustentación: superficies sustentadoras y fuerza de sustentación. Perfiles.
- La aeronave: Elementos de la aeronave: estructura. Motores: clases, sistemas auxiliares, instrumentos, sistemas de navegación, equipos específicos de seguridad y uso de pasajeros y tripulación de cabina de pasajeros. Principios del vuelo: clases de vuelo. Aterrizaje y despegue. Pérdida y barrena. Estabilidad y control del avión: mandos relacionados con cada tipo de estabilidad. Elementos de navegación: dirección sobre la superficie terrestre. Posición sobre la superficie terrestre. Control del tiempo: horas y husos horarios. Meteorología: Composición de la atmósfera. Nubes. Tormentas. Turbulencia. Otros fenómenos que pueden afectar al vuelo. Condiciones climáticas regionales. Condiciones climáticas estacionales. Normativa aplicable de deberes y responsabilidades de la tripulación de cabina de pasajeros. Normativa aplicable aeronáutica nacional e internacional.



Introducción al derecho aéreo. Autoridades competentes en materia aeronáutica. Diferentes autoridades y organizaciones de aviación. Composición de la tripulación. Formación mínima y requisitos para poder ser tripulante de cabina de pasajeros. Documentación relacionada con la función del TCP. Responsabilidades y limitaciones del TCP. El transporte aéreo. Contrato de transporte y las responsabilidades de las compañías aéreas. El contrato de transporte. La responsabilidad en el transporte aéreo. La seguridad en el transporte aéreo. Limitaciones de vuelo y actividad y requisitos de descanso.

2. Operaciones previas al vuelo y procedimientos de control prevuelo

- Procedimientos prevuelo en aeropuerto. Tiempos de presentación. Trámites de presentación y firma. Reunión/briefing. Procedimiento según el tipo de vuelo. Listas de comprobación de material de emergencia y de primeros auxilios. Lista de comprobación de suministros y material. Tiempos de realización. Armado de rampas. Procedimiento de despegue.

3. Procedimientos para recepción y embarque de pasajeros, objetos, material diverso y animales vivos

- Embarque de pasajeros: Recepción del PIL (Passenger Information List). Mensaje de bienvenida y acomodación de pasaje. Plazo de realización de recepción y embarque de pasajeros. Normas establecidas de recepción y embarque de pasajeros. Equipaje de mano del pasaje. Definición de zonas de pasajeros. Embarque de objetos, material diverso y animales vivos: Normas de seguridad. Procedimientos. Tipo de material y objetos diversos. Procedimientos de realización de embarque de objetos, material diverso y animales vivos. Procedimiento en caso de embarque condicionado por carga de combustible. Procedimiento de carga de combustible con pasaje a bordo.

4. Procedimientos en vuelo

- Operativa normal.
- Operativa anormal.
- Turnos de actividad y descanso durante el vuelo.
- Instrucciones de seguridad y emisión de mensajes previos al aterrizaje.

5. Procedimientos de postvuelo

- Despedida y desembarque.
- Chequeo de la cabina.
- Procedimientos de postvuelo en aeropuerto.
- Reunión / briefing.

6. Reglas para transporte de pasajeros especiales

- Transporte de menores: Limitaciones al transporte. Bebés: precauciones. Niños: acompañados y no acompañados (UM). Pasajeros con capacidad reducida para el transporte aéreo o personas con movilidad reducida: Definición; categorías, clases, acompañante válido, documentación requerida. Embarque de pasajeros con movilidad reducida. Colocación a bordo: norma

general, no ambulatorios, ciegos, hemipléjicos o con insuficiencia respiratoria. Limitaciones en cuanto a su transporte: viajan individualmente, sin o con acompañante o en grupo, con acompañante. Desembarque de pasajeros con movilidad reducida.

- Pasajeros irregulares, con o sin escolta.
- Presos.

7. Procedimientos de seguridad en cabina de pasajeros

- Procedimiento de cabina asegurada para el despegue. Comprobación de equipos de seguridad y emergencia. Información y demostraciones de seguridad.
- Procedimientos de verificación del estado operativo. Estiba segura del equipaje de la cabina. Procedimiento de cabina asegurada en caso de turbulencias.
- Procedimiento de cabina asegurada para el despegue y aterrizaje. Vuelo con una salida inoperativa.
- Aplicación de normas y medidas sobre prevención de riesgos laborales y autoprotección.

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:

- Reconocer los procesos de operativa normal y anormal en vuelo.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la operativa normal y anormal en vuelo.
- Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía aérea.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.



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 del "ECP2000_3: Desarrollar la operativa de constitución de tripulación, embarque y desembarque de pasajeros en transporte aéreo.", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo, cumpliendo los procedimientos establecidos, las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Crear actividades para la creación de la tripulación de la cabina de pasajeros.
2. Efectuar operaciones de vuelo según protocolos de seguridad.
3. Efectuar las tareas de embarque y desembarque.
4. Atender a pasajeros en condiciones especiales con el fin de garantizar su seguridad, la del resto de pasajeros, tripulación y la del vuelo.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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

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

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Precisión en la creación de actividades para la creación de la tripulación de la cabina de pasajeros.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la presentación o firma correspondiente en la puerta de embarque, o en sitio estipulado por la compañía.- Comprobación de la documentación necesaria que acredita la condición de tripulante de cabina.- Cumplimiento de las condiciones físicas y psicosociales.- Comprobación de la uniformidad y conducta de los tripulantes.- Cumplimiento de la creación de la tripulación cumpliendo la normativa.- Comprobación de las funciones de la tripulación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Rigor en la realización de operaciones de vuelo, según protocolos de seguridad.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Acceso a la cabina de vuelo, según protocolo.- Vigilancia en cabina de pasajeros y lavabos, de forma continua durante el vuelo.- Mantenimiento de la zona de trabajo.- Realización de descansos por parte de la tripulación.- Realización de los protocolos de vuelo. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Efectuar las tareas de embarque y desembarque.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la cabina, según protocolos.- Detección de deficiencias y fallos en cabina.- Comprobación de la ubicación de alimentos y bebida.

	<ul style="list-style-type: none">- Coordinación con el personal de tierra, en el inicio del embarque.- Condicionamiento del embarque de pasajeros, según combustible.- Aplicación de las medidas de prevención y autoprotección.- Ayuda a la localización del asiento y conteo.- Control de equipajes de mano y animales vivos que viajan en cabina.- Comprobación de la documentación requerida por el comandante.- Previa orden del comande, cierre de puertas y armado de rampas.- Protocolo de despegue.- Ejecución del desarmado de rampas.- Control del desembarque de una forma controlada y coordinada.- Realización del chequeo de seguridad.- Aplicación de las medidas de prevención y autoprotección. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Atender a pasajeros en condiciones especiales con el fin de garantizar su seguridad, la del resto de pasajeros, tripulación y la del vuelo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Información de la posibilidad de embarque de personas con movilidad reducida, niños, etc.- Diferenciación y acomodación de los pasajeros con necesidades especiales.- Comunicación de procedimientos establecidos en caso de emergencia y evacuación.- Atención continua, durante todo el vuelo.- Vigilancia de a los pasajeros irregulares, inadmitidos y deportados sin escolta.- Diferenciación de desembarque de pasajeros con necesidades especiales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i></p>	

Escala A

4	<i>Para crear actividades para la creación de la tripulación de la cabina de pasajeros, comprueba la presentación o firma correspondiente en la puerta de embarque, o en sitio estipulado por la compañía. Comprueba la documentación necesaria que acredita la condición de tripulante de cabina. Cumple las condiciones físicas y psicosociales. Comprueba la uniformidad y conducta de los tripulantes. Crea la tripulación, cumpliendo con la normativa y con las funciones de la tripulación.</i>
3	<i>Para crear actividades para la creación de la tripulación de la cabina de pasajeros, comprueba la presentación o firma correspondiente en la puerta de embarque, o en sitio estipulado por la compañía. Comprueba la documentación necesaria que acredita la condición de tripulante de cabina. Cumple las condiciones físicas y psicosociales. Comprueba la uniformidad y conducta de los tripulantes. Crea la tripulación, cumpliendo con la normativa y con las funciones de la tripulación. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para crear actividades para la creación de la tripulación de la cabina de pasajeros, comprueba la presentación o firma correspondiente en la puerta de embarque, o en sitio estipulado por la compañía. Comprueba la documentación necesaria que acredita la condición de tripulante de cabina. Cumple las condiciones físicas y psicosociales. Comprueba la uniformidad y conducta de los tripulantes. Crea la tripulación, cumpliendo con la normativa y con las funciones de la tripulación. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No crea actividades para la creación de la tripulación de la cabina de pasajeros.</i>

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

Escala B

4	<i>Para efectuar operaciones de vuelo según protocolos de seguridad, accede a la cabina de vuelo, según protocolo. Vigila la cabina de pasajeros y lavabos, de forma continua durante el vuelo. Mantiene limpia la zona de trabajo. Realizan descansos por parte de la tripulación y protocolos de vuelo.</i>
3	<i>Para efectuar operaciones de vuelo según protocolos de seguridad, accede a la cabina de vuelo, según protocolo. Vigila la cabina de pasajeros y lavabos, de forma continua durante el vuelo. Mantiene limpia la zona de trabajo. Realizan descansos por parte de la tripulación y protocolos de vuelo. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para efectuar operaciones de vuelo según protocolos de seguridad, accede a la cabina de vuelo, según protocolo. Vigila la cabina de pasajeros y lavabos, de forma continua durante el vuelo. Mantiene limpia la zona de trabajo. Realizan descansos por parte de la tripulación y protocolos de vuelo. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>

1 | No efectúa operaciones de vuelo según protocolos de seguridad.

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

Escala C

4	<p><i>Para efectuar las tareas de embarque y desembarque, comprueba la cabina, según protocolos. Detecta las deficiencias y fallos en cabina. Comprueba la ubicación de alimentos y bebidas. Coordina con el personal de tierra, en el inicio del embarque. Condiciona el embarque de los pasajeros, según el combustible de este. Aplica las medidas de prevención y autoprotección. Ayuda a la localización del asiento y el conteo. Controla el equipaje de mano y de animales vivos, que viajan en cabina. Comprueba la documentación requerida por el comandante. Previa orden del comandante, cierra puertas y arma las rampas. Comienza protocolo de despegue, y posteriormente realiza el control de desembarque de una forma controlada y coordinada. Realiza chequeo de seguridad y aplica las medidas de prevención y autoprotección.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar las tareas de embarque y desembarque, comprueba la cabina, según protocolos. Detecta las deficiencias y fallos en cabina. Comprueba la ubicación de alimentos y bebidas. Coordina con el personal de tierra, en el inicio del embarque. Condiciona el embarque de los pasajeros, según el combustible de este. Aplica las medidas de prevención y autoprotección. Ayuda a la localización del asiento y el conteo. Controla el equipaje de mano y de animales vivos, que viajan en cabina. Comprueba la documentación requerida por el comandante. Previa orden del comandante, cierra puertas y arma las rampas. Comienza protocolo de despegue, y posteriormente realiza el control de desembarque de una forma controlada y coordinada. Realiza chequeo de seguridad y aplica las medidas de prevención y autoprotección. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar las tareas de embarque y desembarque, comprueba la cabina, según protocolos. Detecta las deficiencias y fallos en cabina. Comprueba la ubicación de alimentos y bebidas. Coordina con el personal de tierra, en el inicio del embarque. Condiciona el embarque de los pasajeros, según el combustible de este. Aplica las medidas de prevención y autoprotección. Ayuda a la localización del asiento y el conteo. Controla el equipaje de mano y de animales vivos, que viajan en cabina. Comprueba la documentación requerida por el comandante. Previa orden del comandante, cierra puertas y arma las rampas. Comienza protocolo de despegue, y posteriormente realiza el control de desembarque de una forma controlada y coordinada. Realiza chequeo de seguridad y aplica las medidas de prevención y autoprotección. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p>No efectúa las tareas de embarque y desembarque.</p>

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

Escala D

4	<p><i>Para atender a pasajeros en condiciones especiales con el fin de garantizar su seguridad, la del resto de pasajeros, tripulación y la del vuelo, informa la posibilidad de embarque de personas con movilidad reducida, niños, etc. Diferencia y acomoda los pasajeros con necesidades especiales. Comunica los procedimientos establecidos, en caso de emergencia y evacuación. Realiza atención continua, durante todo el vuelo. Vigila a los pasajeros irregulares, inadmitidos y deportados sin escolta. Diferencia el desembarque de pasajeros con necesidades especiales.</i></p>
3	<p>Para atender a pasajeros en condiciones especiales con el fin de garantizar su seguridad, la del resto de pasajeros, tripulación y la del vuelo, informa la posibilidad de embarque de personas con movilidad reducida, niños, etc. Diferencia y acomoda los pasajeros con necesidades especiales. Comunica los procedimientos establecidos, en caso de emergencia y evacuación. Realiza atención continua, durante todo el vuelo. Vigila a los pasajeros irregulares, inadmitidos y deportados sin escolta. Diferencia el desembarque de pasajeros con necesidades especiales. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para atender a pasajeros en condiciones especiales con el fin de garantizar su seguridad, la del resto de pasajeros, tripulación y la del vuelo, informa la posibilidad de embarque de personas con movilidad reducida, niños, etc. Diferencia y acomoda los pasajeros con necesidades especiales. Comunica los procedimientos establecidos, en caso de emergencia y evacuación. Realiza atención continua, durante todo el vuelo. Vigila a los pasajeros irregulares, inadmitidos y deportados sin escolta. Diferencia el desembarque de pasajeros con necesidades especiales. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No atiende a pasajeros en condiciones especiales con el fin de garantizar su seguridad, la del resto de pasajeros, tripulación y la del vuelo.</i></p>

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

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

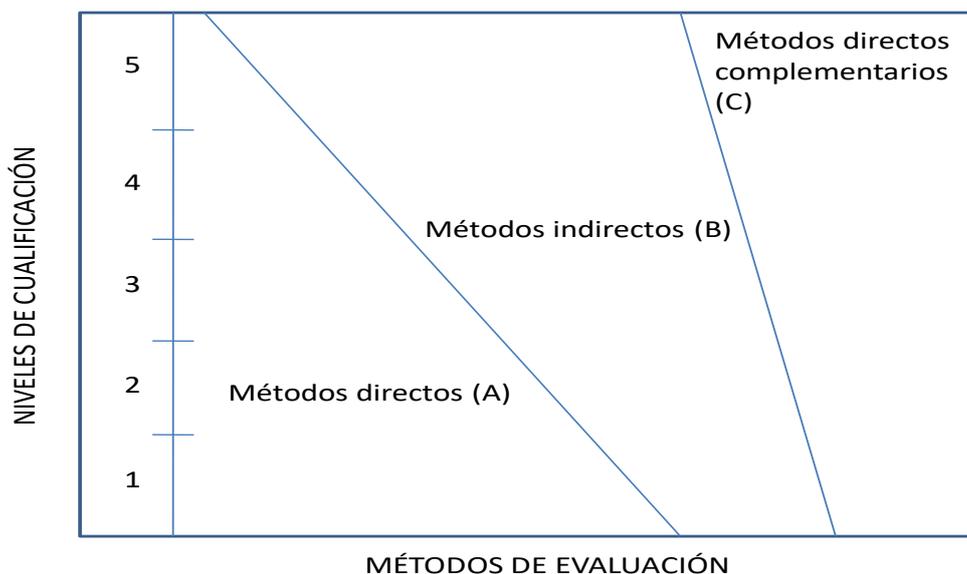
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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 del ECP. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

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

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



Financiado por
la Unión Europea

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Desarrollar la operativa de constitución de tripulación, embarque y desembarque de pasajeros en transporte aéreo., 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "3" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e



implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

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

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

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

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

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