



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2209_1: Desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros y tripulaciones en aeropuertos”



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 ECP2209_1: Desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros y tripulaciones en aeropuertos.

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 actividades auxiliares de asistencia a pasajeros y tripulaciones en aeropuertos, 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.



1. Desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros en la terminal, utilizando equipos y medios, interpretando la información en lengua inglesa en su caso, siguiendo el sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS) y los protocolos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio de accesibilidad universal.

- 1.1 La información sobre los servicios de la instalación aeroportuaria se facilita a los usuarios, siguiendo pautas de tratamiento de bienvenida y despedida, buena presencia, entre otras y direccionándoles hacia las oficinas de venta de billetes o mostradores de las compañías aéreas/handling o zonas solicitadas como puertas de embarque, salas vip, mostrador de vuelos en conexión, entre otras o derivándolos a otras fuentes como información de medios y azafatos/as virtuales en su caso.
- 1.2 El material como tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje y de identificación, entre otras se manipula, reponiéndolo o retirándolo en su caso, para que su disposición quede garantizada.
- 1.3 La información solicitada y no disponible o que sobrepase su ámbito de actuación se dirige hacia fuentes como información de medios, azafato/as de Aena y azafatos virtuales, entre otros, para el cumplimiento de las expectativas de calidad.
- 1.4 Las máquinas de facturación automática (autocheck-in) se gestionan, informando a viajeros de su funcionamiento y efectuando en su caso, reposición de papel, limpieza, entre otros, para facilitar su uso, según protocolos de calidad y seguridad de la compañía aérea o empresa prestataria del servicio.
- 1.5 Los pasajeros de trato diferenciado como menores no acompañados UMR, pasajeros con movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales, como enfermos (MEDA), VIP, autoridades en situación legal irregular (INAD y DEPO), entre otras, se atienden acompañándolos en función de su tipología y el procedimiento de cada compañía.

2. Preparar vehículos y medios de transporte para pasajeros con movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales, desarrollando actividades auxiliares, respetando las medidas de seguridad operacional (SMS), y el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales (AVSEC).

- 2.1 Los mensajes de información sobre pasajeros con movilidad reducida (PAL/CAL, PSM, entre otros) u otras necesidades especiales se interpretan, dando respuesta en función de las tipologías y teniendo en cuenta la comunicación en lengua inglesa, en su caso.
- 2.2 Los servicios previstos de atención a pasajeros con movilidad (PMR) u otras necesidades especiales se preparan, utilizando los medios manuales o informáticos para que las instrucciones de servicio queden cumplidas.



- 2.3 Los vehículos como transelevadores ambulift, furgonetas, entre otros se seleccionan, teniendo en cuenta tipología de los pasajeros con necesidades especiales a transportar "WCHC" de ayuda hasta el asiento de cabina, "WCHS" de ayuda para subir o bajar escaleras, "WCHR" de ayuda para caminar, pasajeros DPNA, DEAF, BLND, entre otros para adecuarlos a los mismos.
- 2.4 Los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros, se revisan, comprobando desperfectos, averías, limpieza y confortabilidad, comunicando posibles anomalías para garantizar su adecuación en el transporte.
- 2.5 Las sillas de ruedas y otros equipos como sillas trepadoras se manejan, almacenándolas y depositándolas en los puntos específicos para que su disposición quede garantizada.
- 2.6 El traslado de pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales se ejecuta, utilizando los medios y protocolos según tipología y posición de estacionamiento de aeronaves, aplicando las pautas de primeros auxilios en su caso, para asegurar la calidad y seguridad del proceso.
- 2.7 Los pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales se asisten, durante las esperas del embarque o de vuelos de tránsito, y conexión y llegada al aeropuerto de destino, cubriendo sus necesidades.
- 2.8 Los pasajeros se embarcan, acomodándolos en la aeronave o desembarcándolos en su caso, para que la adaptación y asistencia quede garantizada.

3. Desarrollar actividades auxiliares de transporte de pasajeros y tripulaciones desde y hacia la aeronave, utilizando los vehículos y equipamientos, teniendo en cuenta la comunicación en lengua inglesa, en su caso, siguiendo el sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS) y los protocolos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio de accesibilidad universal.

- 3.1 Los vehículos como autobuses, jardineras, transelevadores, furgonetas, entre otros se seleccionan, teniendo en cuenta tipología de las personas como pasajeros, tripulación, pasajeros VIP, menores, situación legal irregular, entre otros, para adecuarlos a los mismos.
- 3.2 Los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros, se revisan, comprobando desperfectos, averías, limpieza y confortabilidad y comunicando posibles anomalías para garantizar su adecuación en el transporte.
- 3.3 Los pasajeros se atienden, acompañándolos a los vehículos de transporte y teniendo en cuenta saludos de bienvenida y despedida, buena presencia, entre otros, según tipología (pasajeros, tripulaciones,



Financiado por
la Unión Europea

pasajeros de trato diferenciado) para que la confortabilidad y seguridad queden atendidas.

3.4 Los pasajeros se transportan desde el punto de embarque o desembarque hasta el punto de destino (aeronave o terminal), guiándolos en el desplazamiento para que la confortabilidad y seguridad queden atendidas.

3.5 Los autobuses, jardineras y furgonetas se estacionan en los lugares habilitados en la plataforma, una vez finalizadas las operaciones, comprobando funcionamiento y protocolos de seguridad y comunicando incidencias en su caso para garantizar futuros procesos.

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 ECP2209_1: **Desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros y tripulaciones en aeropuertos**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Entorno aeroportuario: operaciones auxiliares de atención a pasajeros

- Organizaciones y asociaciones internacionales: funciones, normas y reglamentos. Organismos nacionales: funciones, normas y reglamentos. Otros organismos/asociaciones.
- Entidades y empresas presentes en un aeropuerto: sus funciones, actividades y servicios.
- Normativa en materia aeronáutica de aplicación a las operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros y equipajes. Alfabeto aeronáutico. Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves. Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire. Tipologías de aeronaves. Componentes de las aeronaves: elementos exteriores, elementos interiores. Mapas del área de movimiento. Señalización en rampa. Mercancías peligrosas MMPP (Categoría 12). Servicios de asistencia en tierra (handling): funciones. Procesos operativos. Factores humanos: Técnicas de comunicación en el entorno laboral. Técnicas de resolución de conflictos Tipos de mando. Trabajo en equipo. Causas que provocan tensión laboral. Uniformidad. Orientación laboral.

2. Atención a pasajeros en aeropuertos

- Tipología de pasajeros. Atención al pasajero. Atención específica a pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras discapacidades. Primeros auxilios.
- Pautas y los sistemas de comunicación con personas con sordera/Invidente. Lenguaje de signos. Comunicación en lengua inglesa en atención a pasajeros en aeropuertos. Seguridad aeroportuaria AVSAF/C/P (AVSEC). Sistema de gestión de la seguridad SGSO. Equipos de atención a pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras discapacidades. Normativa específica.



3. Transporte de pasajeros y tripulaciones en rampa

- Vehículos utilizados en el transporte de pasajeros y tripulaciones en la rampa y su uso. Mantenimiento de vehículos de transporte de pasajeros y tripulaciones. Dispositivos de seguridad de los vehículos. Precauciones a seguir durante la conducción en rampa. Comunicación en lengua inglesa en atención a pasajeros en aeropuertos. Precauciones a seguir durante el guiado de pasajeros por la rampa. Transelevadores o furgonetas adaptadas ambulift a personas con movilidad reducida. Protocolo y reglas de actuación en función de cada tipo de pasajero. Atención específica a pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras discapacidades. Actuaciones ante situaciones de emergencia.

4. Seguridad, salud laboral y protección medioambiental en las operaciones auxiliares de atención a pasajeros

- Normativa de seguridad aplicable en la terminal de pasajeros de un aeropuerto. Normativa de seguridad en plataforma: Teoría de la vulnerabilidad operacional. Programa Nacional de Seguridad. Medidas de seguridad en las operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros. 1rotocolos de comunicación de riesgos. Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO. Normas operativas, su aplicación y prioridades. Señales, marcas y letreros de plataforma. Normas para el estacionamiento y parada de vehículos. Normas de acceso de vehículos y su aplicación. Normas de supervisión de riesgos. Prevención de riesgos de pasajeros con movilidad reducida (PMR). Prevención de riesgos laborales; Ruido; Manipulación y carga ergonómica de los equipajes; Equipos tierra; Salud laboral (factores y situaciones de riesgo, medios de protección y comportamiento preventivo, valoración de situaciones de riesgo). Equipos de protección individual (EPI). Plan de emergencias: Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia; Documento del plan de emergencia de aeropuertos; Tipos de emergencia; Dependencias implicadas; Funciones y responsabilidades de cada dependencia; Funciones de mando y coordinación del plan; Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia; Simulacros de emergencia en los aeropuertos; Reacción ante emergencias. Sensibilización medioambiental: Terminología referida al medio ambiente; Causas de amenazas y problemas ambientales que afectan a la sociedad; Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental; Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental.

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 atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos.
- 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 a la clientela 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 "ECP2209_1: Desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros y tripulaciones en aeropuertos", 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 desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros y tripulaciones en aeropuertos, cumpliendo con la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1. Desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros en la terminal.**

2. Preparar vehículos y medios de transporte para pasajeros con movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales.

3. Desarrollar actividades auxiliares de transporte de pasajeros y tripulaciones desde y hacia la aeronave, utilizando los vehículos y equipamientos.

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>Eficiencia para desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros en la terminal.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Facilitar a los usuarios, la información sobre los servicios de la instalación aeroportuaria.- Manipulación de el material como tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje y de identificación.- Dirección hacia fuentes la información solicitada y no disponible o que sobrepase su ámbito de actuación.- Gestión de las máquinas de facturación automática (autocheck-in).- Acompañamiento a pasajeros de trato diferenciado. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>

<p><i>Eficacia para preparar vehículos y medios de transporte para pasajeros con movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Interpretación de los mensajes de información sobre pasajeros con movilidad reducida (PAL/CAL, PSM, entre otros) u otras necesidades especiales.- Preparación de los servicios previstos de atención a pasajeros con movilidad (PMR) u otras necesidades especiales.- Selección de los vehículos como transelevadores ambulift, furgonetas, entre otros.- Revisión de los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros.- Manejo de las sillas de ruedas y otros equipos como sillas trepadoras.- Ejecución del traslado de pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales.- Asistencia de los pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales.- Embarcación de los pasajeros. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Eficiencia para desarrollar actividades auxiliares de transporte de pasajeros y tripulaciones desde y hacia la aeronave, utilizando los vehículos y equipamientos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de los vehículos como autobuses, jardineras, transelevadores, furgonetas, entre otros.- Revisión de los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros.- Cuidado y transporte de los pasajeros.- Estacionamiento de los autobuses, jardineras y furgonetas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</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	<p><i>Para desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros en la terminal, facilita a los usuarios, la información sobre los servicios de la instalación aeroportuaria. Manipula el material como tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje y de identificación. Dirige hacia fuentes, la información solicitada y no disponible o que sobrepase su ámbito de actuación. Gestiona las máquinas de facturación automática (autocheck-in). Acompaña a pasajeros de trato diferenciado.</i></p>
3	<p>Para desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros en la terminal, facilita a los usuarios, la información sobre los servicios de la instalación aeroportuaria. Manipula el material como tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje y de identificación. Dirige hacia fuentes, la información solicitada y no disponible o que sobrepase su ámbito de actuación. Gestiona las máquinas de facturación automática (autocheck-in). Acompaña a pasajeros de trato diferenciado. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros en la terminal, facilita a los usuarios, la información sobre los servicios de la instalación aeroportuaria. Manipula el material como tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje y de identificación. Dirige hacia fuentes, la información solicitada y no disponible o que sobrepase su ámbito de actuación. Gestiona las máquinas de facturación automática (autocheck-in). Acompaña a pasajeros de trato diferenciado. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No desarrolla actividades auxiliares de asistencia a pasajeros en la terminal.</i></p>

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

Escala B

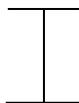
4	<p><i>Para preparar vehículos y medios de transporte para pasajeros con movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales, interpreta los mensajes de información sobre pasajeros con movilidad reducida (PAL/CAL, PSM, entre otros) u otras necesidades especiales. Prepara los servicios previstos de atención a pasajeros con movilidad (PMR) u otras necesidades especiales. Selecciona los vehículos como transelevadores ambulift, furgonetas, entre otros. Revisa los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros. Maneja las sillas de ruedas y otros equipos como sillas trepadoras. Ejecuta el traslado de pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales. Asiste a los pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales. Embarca a los pasajeros.</i></p>
3	<p>Para preparar vehículos y medios de transporte para pasajeros con movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales, interpreta los mensajes de información sobre pasajeros con movilidad reducida (PAL/CAL, PSM, entre otros) u otras necesidades especiales. Prepara los servicios previstos de atención a pasajeros con movilidad (PMR) u otras necesidades especiales. Selecciona los vehículos como transelevadores ambulift, furgonetas, entre otros. Revisa los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros. Maneja las sillas de ruedas y otros equipos como</p>

	<p>sillas trepadoras. Ejecuta el traslado de pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales. Asiste a los pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales. Embarca a los pasajeros. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para preparar vehículos y medios de transporte para pasajeros con movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales, interpreta los mensajes de información sobre pasajeros con movilidad reducida (PAL/CAL, PSM, entre otros) u otras necesidades especiales. Prepara los servicios previstos de atención a pasajeros con movilidad (PMR) u otras necesidades especiales. Selecciona los vehículos como transelevadores ambulift, furgonetas, entre otros. Revisa los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros. Maneja las sillas de ruedas y otros equipos como sillas trepadoras. Ejecuta el traslado de pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales. Asiste a los pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales. Embarca a los pasajeros. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No prepara vehículos ni medios de transporte para pasajeros con movilidad reducida (PMR) ni otras necesidades especiales.</i></p>

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

Escala C

4	<p><i>Para desarrollar actividades auxiliares de transporte de pasajeros y tripulaciones desde y hacia la aeronave, utilizando los vehículos y equipamientos, selecciona los vehículos como autobuses, jardineras, transelevadores, furgonetas, entre otros. Revisa los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros. Realiza el cuidado y transporte de los pasajeros. Estaciona los autobuses, jardineras y furgonetas.</i></p>
3	<p>Para desarrollar actividades auxiliares de transporte de pasajeros y tripulaciones desde y hacia la aeronave, utilizando los vehículos y equipamientos, selecciona los vehículos como autobuses, jardineras, transelevadores, furgonetas, entre otros. Revisa los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros. Realiza el cuidado y transporte de los pasajeros. Estaciona los autobuses, jardineras y furgonetas. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para desarrollar actividades auxiliares de transporte de pasajeros y tripulaciones desde y hacia la aeronave, utilizando los vehículos y equipamientos, selecciona los vehículos como autobuses, jardineras, transelevadores, furgonetas, entre otros. Revisa los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros. Realiza el cuidado y transporte de los pasajeros. Estaciona los autobuses, jardineras y furgonetas. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	



No desarrolla actividades auxiliares de transporte de pasajeros y tripulaciones desde y hacia la aeronave, utilizando los vehículos y equipamientos.

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

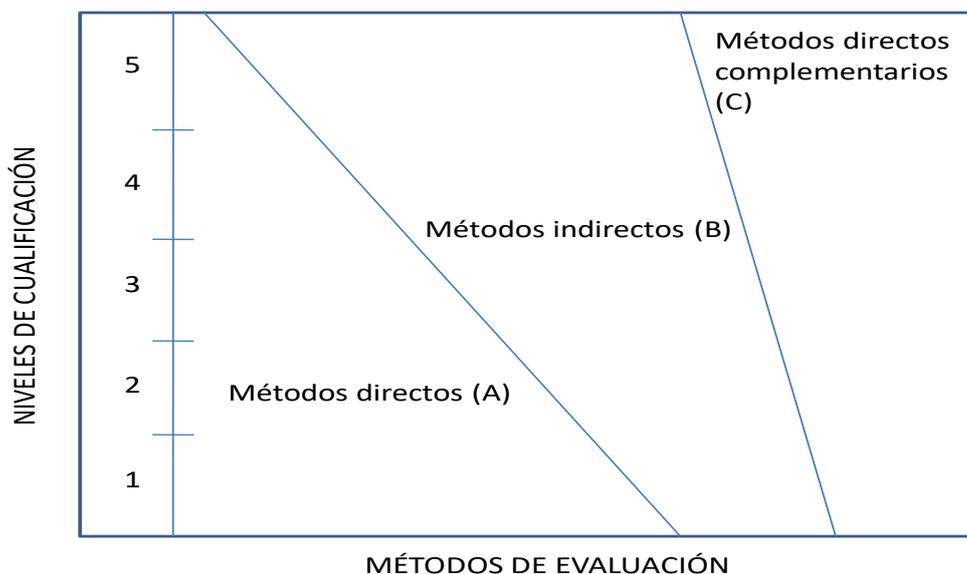
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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.



Financiado por
la Unión Europea

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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros y tripulaciones en aeropuertos, 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 "1" y sus competencias conjugar 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.