



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2477_3: Desarrollar la operativa de asistencia al pasaje en el embarque y desembarque en transporte marítimo y fluvial”

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 ECP2477_3: Desarrollar la operativa de asistencia al pasaje en el embarque y desembarque en transporte marítimo y fluvial.

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 asistencia al pasaje en el embarque y desembarque en transporte marítimo y fluvial, 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 las actividades individuales requeridas por la compañía marítima y fluvial con el fin de que se constituya la tripulación del buque, cumpliendo los requisitos de legalidad, seguridad y uniformidad.

- 1.1 Las condiciones personales, tanto físicas como psicológicas exigibles por la compañía, se cumplen de manera que permitan el ejercicio de sus funciones de acuerdo con las normas de la compañía marítima y fluvial.
- 1.2 Los uniformes, las acreditaciones personales y otros elementos externos requeridos por la compañía marítima y fluvial se visten, con el fin de que sea fácilmente reconocible como miembro de la tripulación del buque por parte del pasaje y cumplan con el estándar establecido por la compañía.
- 1.3 La documentación acreditativa para el enrole en el buque se revisa para su presentación a la autoridad competente, comprobando que cumple todas las exigencias estipuladas.
- 1.4 La presentación como responsable, para que se forme la tripulación, se realiza en el lugar y hora determinados por la compañía marítima y fluvial.
- 1.5 Las instrucciones relacionadas con las funciones de la tripulación auxiliar y la información referida a las circunstancias que puedan condicionar su actividad durante el trayecto marítimo o fluvial, se confirman y, en caso contrario, se recaba dicha información.

2. Ejecutar en coordinación con otros miembros de la tripulación del buque, las acciones anteriores al embarque del pasaje, de manera que éste se desarrolle siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

- 2.1 El aspecto y las condiciones generales del área destinados al embarque y a la recepción del pasaje se revisan con el fin de cumplir los requisitos relativos al orden y limpieza establecidos por la compañía marítima y fluvial.
- 2.2 Los materiales y dispositivos de la operativa habitual a bordo se revisan en cuanto a su presencia y ubicación, para asegurar que dicha operativa se desarrolle según los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial.
- 2.3 Los botiquines de emergencia y primeros auxilios se verifican en lo que se refiere a su dotación y ubicación para evidenciar que cumplen con los requisitos del trayecto.
- 2.4 La documentación previa al embarque, tales como listados de ocupación, grupos y servicios especiales, reservas de salas, listados de comprobación de carga de materiales varios, se revisa para evitar errores y ofrecer al pasaje los diferentes servicios contratados.
- 2.5 La orden de embarque del pasaje a bordo del buque, se transmite, en caso necesario, a los departamentos implicados una vez recibida por la

autoridad competente, con el fin de comenzar la operativa de recepción y acogida.

3. Desarrollar acciones de embarque del pasaje, en coordinación con otros miembros de la tripulación del buque, de manera que se ejecuten siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

- 3.1 Las operaciones de embarque de pasajeros se realizan coordinando a los demás miembros de la tripulación del buque, para que se haga de la forma más ágil, rápida y ordenada posible y se transmita al pasajero una imagen de organización y calidad en el proceso.
- 3.2 Las circunstancias que puedan presentar algunos pasajeros en cuanto a necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales, o menores no acompañados se tienen en cuenta para proporcionarles el servicio adecuado, utilizando equipos y materiales de ayuda si fuera necesario.
- 3.3 El control de las instalaciones donde se desempeñan las funciones y del pasaje se realiza teniendo en cuenta los estándares de la compañía, e informando, en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.
- 3.4 La presencia de individuos con comportamiento sospechoso se detecta y se informa a la autoridad competente, actuando según el procedimiento establecido por la compañía.

4. Ejecutar en coordinación con otros miembros de la tripulación del buque, las acciones necesarias para el desembarque de pasajeros siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial, a fin de proporcionar un servicio de calidad y seguridad.

- 4.1 Las operaciones de desembarque, se efectúan coordinando con los demás miembros de la tripulación del buque, para que se realice de la forma más ágil y ordenada posible, transmitiendo al pasajero una imagen de organización y calidad en el proceso.
- 4.2 La información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo en las escalas se comunica al cliente para evitar confusiones y retrasos.
- 4.3 La documentación e impresos requeridos para bajar a tierra se entregan al pasajero, estando a disposición de los mismos para cualquier consulta o aclaración.
- 4.4 Las circunstancias de los pasajeros en cuanto a necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales, se tienen en cuenta proporcionándoles el servicio establecido de acuerdo a cada situación.
- 4.5 Las normas de seguridad se tienen en cuenta durante todo el proceso de desembarque y se informa al pasaje de las principales precauciones que debe adoptar al abandonar el buque con el fin de evitar accidentes.
- 4.6 Los procedimientos de salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto se aplican, de forma que el desembarque se produzca con fluidez.

- 4.7 En la despedida del pasajero se actúa de forma cortés, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando su fidelización, en caso de finalización de trayecto, de acuerdo con los protocolos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

5. Desarrollar actividades posteriores al desembarque de pasajeros, coordinando con los miembros de la tripulación del buque los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial, con el fin de permitir la reutilización de las instalaciones.

- 5.1 Las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo se comprueban, una vez desembarcado el pasaje, para asegurarse que se encuentran sin desperfectos para su reutilización, informando, en caso contrario, al departamento de mantenimiento o limpieza.
- 5.2 Las situaciones anómalas y el olvido o abandono de objetos personales de los pasajeros se tienen en cuenta para tomar medidas pertinentes.
- 5.3 La documentación relativa a la comprobación de zonas de trabajo se cumplimenta con rigor, entregándola al responsable o al personal de mantenimiento o limpieza para su conocimiento y actuación, si procede.
- 5.4 El inventario de material utilizado para la prestación del servicio se realiza una vez desalojado el buque y, en su caso, se solicitan los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.
- 5.5 El tratamiento de los datos, informes de incidencias o informes del nivel de satisfacción por el servicio, se realizan de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

6. Adoptar las medidas de prevención de riesgos laborales en la operativa habitual con el pasaje en transporte marítimo y fluvial, con el fin de salvaguardar la seguridad personal.

- 6.1 La información relativa a la seguridad en la utilización de equipos y materiales, se interpreta y aplica, para minimizar los riesgos derivados de efectuar trabajos a bordo.
- 6.2 El embarque y desembarque propio y de pasajeros, se realiza utilizando los medios adecuados que garanticen la seguridad personal, de acuerdo con la normativa aplicable de seguridad marítima.
- 6.3 Las actividades en cubierta o en cualquier parte del buque, relativos a la atención al pasaje, se efectúan utilizando los medios de protección adecuados que garanticen la seguridad personal de acuerdo con la normativa aplicable de seguridad marítima.
- 6.4 Los espacios dedicados a la tripulación y pasajeros se comprueba que están bien iluminados, ventilados y en las condiciones establecidas por las normas legales de prevención de riesgos laborales, comunicando las incidencias detectadas al departamento responsable.

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 ECP2477_3: **Desarrollar la operativa de asistencia al pasaje en el embarque y desembarque en transporte marítimo y fluvial**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Análisis y características del sector del transporte marítimo y fluvial de pasajeros

- Las compañías marítimas y fluviales: líneas regulares transoceánicas, líneas regulares continentales; transbordadores o ferrys, los cruceros marítimos y fluviales.
- Los barcos: Nomenclatura naval básica, tipología y características principales, distribución de espacios y equipamiento.
- La tripulación: organización jerárquica, funciones, proceso de constitución de la tripulación, documentación y requisitos como miembro de la tripulación.
- Terminología marítima y fluvial habitual en buques de pasaje.
- Servicios habituales ofertados a pasajeros: a bordo del buque y en puerto.

2. Procedimientos y operaciones de embarque y desembarque de pasajeros en transporte marítimo y fluvial

- Operaciones previas al embarque del pasaje. Comprobación de instalaciones y equipos para la recepción del pasaje y provisión de materiales. Seguridad en las operaciones de embarque de pasajeros.
- Operaciones de embarque del pasaje. Aplicación de protocolos y técnicas de embarque de pasajeros según su tipología: clientes con movilidad reducida o necesidades especiales, menores sin acompañamiento, clientes preferentes. Coordinación con otros departamentos y miembros de la tripulación. Detección de pasajeros con comportamientos sospechosos o conflictivos y tratamiento de situaciones derivadas.
- Operaciones de desembarque del pasaje. Aplicación de protocolos y técnicas de desembarque de pasajeros según su tipología: clientes con movilidad reducida o necesidades especiales, menores sin acompañamiento, clientes preferentes. Coordinación con otros departamentos y miembros de la tripulación. Mensajes de despedida, funciones y coordinación con otros miembros de la tripulación, pasajeros con necesidades especiales. Seguridad en las operaciones de desembarque de pasajeros. Trámites aduaneros en el desembarque de pasajeros: documentación de identidad del pasajero; documentación sanitaria; legislación local. Información al pasaje de hábitos y costumbres locales de las ciudades en las que se desembarca.
- Operaciones posteriores al desembarque del pasaje. Procedimientos habituales. Revisión de instalaciones y espacios para utilización posterior, elaboración de informes sobre situaciones anómalas en zonas de pasaje, gestión de objetos olvidados por pasajeros, confección de propuestas de

- pedidos de materiales y reposición. Tratamiento de datos, técnicas estadísticas básicas e informes sobre el servicio según protocolos de las compañías.
- Legislación y normativa específica relativa a las operaciones de embarque y desembarque de pasajeros en transporte marítimo y fluvial.

3. Seguridad laboral en la atención a pasajeros en transporte marítimo y fluvial

- Marco normativo de prevención de riesgos laborales. Precauciones a adoptar: en el embarque y desembarque de buques, al entrar en espacios cerrados.
- Seguridad: riesgos profesionales de la atención a pasajeros a bordo de buques de pasaje; factores y clasificación, sanidad integrada, normas, procedimientos e instrucciones de seguridad, medidas de prevención y protección, peligro del uso de drogas y abuso del alcohol, equipos de protección personal, importancia de la formación continua, ejercicios periódicos, prácticas de seguridad en el trabajo.
- Higiene y calidad de ambiente a bordo de buques de pasaje: zonas de riesgo, objetivos de higiene y calidad del ambiente, parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias.
- Confort y ambientes de trabajo, factores técnicos ergonómicos: ventilación, climatización, iluminación y acústica. Marco normativo de protocolo de actuación ante posibles pandemias.

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 embarque y desembarque de buques de pasaje.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas al embarque y desembarque de buques de pasaje.
- Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía marítima y fluvial.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Responsabilizarse del trabajo asignado en el embarque y desembarque de buques de pasaje.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de tripulación auxiliar de buques de pasaje.
- 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 de 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 "ECP2477_3: Desarrollar la operativa de asistencia al pasaje en el embarque y desembarque en transporte marítimo y fluvial", 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 la operativa de asistencia al pasaje en el embarque y desembarque en transporte marítimo y fluvial, cumpliendo 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.** Ejecutar el embarque en coordinación con la tripulación previamente constituida.
- 2.** Ejecutar el desembarque en coordinación con la tripulación.
- 3.** Adoptar las medidas de prevención de riesgos laborales.

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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Precisión en la ejecución del embarque en coordinación con la tripulación previamente constituida.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Vestimenta de los uniformes y las acreditaciones personales.- Revisión de la documentación acreditativa para el enrole en el buque.- Presentación de la tripulación al responsable.- Revisión del área de embarque y recepción del pasaje, materiales y dispositivos de la operativa.- Verificación de los botiquines.- Revisión de la documentación previa al embarque.- Transmisión de la orden de embarque del pasaje a bordo.- Embarque de pasajeros en coordinación con la tripulación.- Control de las necesidades que puedan presentar algunos pasajeros.- Control de las instalaciones.- Detección e información de la presencia de individuos sospechosos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Exactitud en la ejecución del desembarque en coordinación con la tripulación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Desembarque en coordinación con la tripulación.- Comunicación de la información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo al cliente.- Entrega de la documentación e impresos requeridos para bajar a tierra al pasajero.

	<ul style="list-style-type: none">- Observancia de las normas de seguridad.- Aplicación de los procedimientos de salida de los pasajeros.- Despedida del pasajero.- Información de las situaciones anómalas y el olvido de objetos al responsable.- Cumplimentación de la documentación relativa a la comprobación de zonas de trabajo.- Tratamiento de los datos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Rigor en la adopción de las medidas de prevención de riesgos laborales.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Interpretación y aplicación de la información relativa a la seguridad.- Realización del embarque y desembarque de pasajeros.- Realización de las actividades en el buque.- Comprobación de la iluminación y ventilación de los espacios dedicados a la tripulación y pasajeros. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</i>
<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>	

Escala A

4

Para ejecutar el embarque en coordinación con la tripulación previamente constituida, viste los uniformes y las acreditaciones personales, con el fin de que sea fácilmente reconocible como miembro de la tripulación cumpliendo las condiciones personales. Revisa la documentación acreditativa para el enrole en el buque. Presenta la tripulación al responsable, en el lugar y hora determinados, confirmando las instrucciones impartidas. Revisa el área de embarque y recepción del pasaje, materiales y dispositivos de la operativa, para asegurar que se desarrolle según los procedimientos. Verifica los botiquines en lo que se refiere a su dotación y ubicación. Revisa la documentación previa al embarque, para evitar errores y ofrecer al pasaje los diferentes servicios contratados. Transmite la orden de embarque del pasaje a bordo, a los departamentos implicados con el fin de comenzar la operativa de recepción y acogida. Embarca a los pasajeros en coordinación con la tripulación, para que se haga de forma ágil, rápida y ordenada. Controla las necesidades que puedan presentar algunos pasajeros para proporcionarles el servicio adecuado, utilizando equipos y materiales de ayuda para discapacitados si fuera necesario. Controla las instalaciones teniendo en cuenta los

	<p><i>estándares, e informando de las anomalías observadas. Detecta e informa la presencia de individuos sospechosos, actuando según el procedimiento establecido por la compañía.</i></p>
3	<p><i>Para ejecutar el embarque en coordinación con la tripulación previamente constituida, viste los uniformes y las acreditaciones personales, con el fin de que sea fácilmente reconocible como miembro de la tripulación cumpliendo las condiciones personales. Revisa la documentación acreditativa para el enrole en el buque. Presenta la tripulación al responsable, en el lugar y hora determinados, confirmando las instrucciones impartidas. Revisa el área de embarque y recepción del pasaje, materiales y dispositivos de la operativa, para asegurar que se desarrolle según los procedimientos. Verifica los botiquines en lo que se refiere a su dotación y ubicación. Revisa la documentación previa al embarque, para evitar errores y ofrecer al pasaje los diferentes servicios contratados. Transmite la orden de embarque del pasaje a bordo, a los departamentos implicados con el fin de comenzar la operativa de recepción y acogida. Embarca a los pasajeros en coordinación con la tripulación, para que se haga de forma ágil, rápida y ordenada. Controla las necesidades que puedan presentar algunos pasajeros para proporcionarles el servicio adecuado, utilizando equipos y materiales de ayuda para discapacitados si fuera necesario. Controla las instalaciones teniendo en cuenta los estándares, e informando de las anomalías observadas. Detecta e informa la presencia de individuos sospechosos, actuando según el procedimiento establecido por la compañía, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para ejecutar el embarque en coordinación con la tripulación previamente constituida, viste los uniformes y las acreditaciones personales, con el fin de que sea fácilmente reconocible como miembro de la tripulación cumpliendo las condiciones personales. Revisa la documentación acreditativa para el enrole en el buque. Presenta la tripulación al responsable, en el lugar y hora determinados, confirmando las instrucciones impartidas. Revisa el área de embarque y recepción del pasaje, materiales y dispositivos de la operativa, para asegurar que se desarrolle según los procedimientos. Verifica los botiquines en lo que se refiere a su dotación y ubicación. Revisa la documentación previa al embarque, para evitar errores y ofrecer al pasaje los diferentes servicios contratados. Transmite la orden de embarque del pasaje a bordo, a los departamentos implicados con el fin de comenzar la operativa de recepción y acogida. Embarca a los pasajeros en coordinación con la tripulación, para que se haga de forma ágil, rápida y ordenada. Controla las necesidades que puedan presentar algunos pasajeros para proporcionarles el servicio adecuado, utilizando equipos y materiales de ayuda para discapacitados si fuera necesario. Controla las instalaciones teniendo en cuenta los estándares, e informando de las anomalías observadas. Detecta e informa la presencia de individuos sospechosos, actuando según el procedimiento establecido por la compañía, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No ejecuta el embarque en coordinación con la tripulación previamente constituida.</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 ejecutar el desembarque en coordinación con la tripulación, desembarca a los turistas en coordinación con la tripulación, para que se realice de forma ágil y ordenada. Comunica la información</i></p>
---	--

	<p>sobre el destino y los horarios de regreso a bordo al cliente para evitar confusiones y retrasos. Entrega la documentación e impresos requeridos para bajar a tierra al pasajero, estando a disposición para cualquier consulta o aclaración teniendo en cuenta sus necesidades espaciales. Observa las normas de seguridad informando al pasaje de las principales precauciones con el fin de evitar accidentes. Aplica los procedimientos de salida de los pasajeros, de forma que se produzca con fluidez. Despide al pasajero de forma cortés potenciando su fidelización, comprobando su nivel de satisfacción y el estado de las instalaciones de trabajo. Informa de las situaciones anómalas y el olvido de objetos responsable, para que se tomen las medidas oportunas. Cumplimenta la documentación relativa a la comprobación de zonas de trabajo, inventariando el material usado en el servicio. Trata los datos de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos.</p>
3	<p>Para ejecutar el desembarque en coordinación con la tripulación, desembarca a los turistas en coordinación con la tripulación, para que se realice de forma ágil y ordenada. Comunica la información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo al cliente para evitar confusiones y retrasos. Entrega la documentación e impresos requeridos para bajar a tierra al pasajero, estando a disposición para cualquier consulta o aclaración teniendo en cuenta sus necesidades espaciales. Observa las normas de seguridad informando al pasaje de las principales precauciones con el fin de evitar accidentes. Aplica los procedimientos de salida de los pasajeros, de forma que se produzca con fluidez. Despide al pasajero de forma cortés potenciando su fidelización, comprobando su nivel de satisfacción y el estado de las instalaciones de trabajo. Informa de las situaciones anómalas y el olvido de objetos responsable, para que se tomen las medidas oportunas. Cumplimenta la documentación relativa a la comprobación de zonas de trabajo, inventariando el material usado en el servicio. Trata los datos de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.</p>
2	<p>Para ejecutar el desembarque en coordinación con la tripulación, desembarca a los turistas en coordinación con la tripulación, para que se realice de forma ágil y ordenada. Comunica la información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo al cliente para evitar confusiones y retrasos. Entrega la documentación e impresos requeridos para bajar a tierra al pasajero, estando a disposición para cualquier consulta o aclaración teniendo en cuenta sus necesidades espaciales. Observa las normas de seguridad informando al pasaje de las principales precauciones con el fin de evitar accidentes. Aplica los procedimientos de salida de los pasajeros, de forma que se produzca con fluidez. Despide al pasajero de forma cortés potenciando su fidelización, comprobando su nivel de satisfacción y el estado de las instalaciones de trabajo. Informa de las situaciones anómalas y el olvido de objetos responsable, para que se tomen las medidas oportunas. Cumplimenta la documentación relativa a la comprobación de zonas de trabajo, inventariando el material usado en el servicio. Trata los datos de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</p>
1	<p>No ejecuta el desembarque en coordinación con la tripulación.</p>

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

Escala C

4 

	<i>Para adoptar las medidas de prevención de riesgos laborales, interpreta y aplica la información relativa a la seguridad, para minimizar los riesgos derivados de efectuar trabajos a bordo. Realiza el embarque y desembarque de pasajeros, utilizando los medios adecuados que garanticen la seguridad personal. Realiza las actividades en el buque, relativos a la atención al pasaje, utilizando los medios de protección adecuados. Comprueba la iluminación y ventilación de los espacios dedicados a la tripulación y pasajeros.</i>
3	<i>Para adoptar las medidas de prevención de riesgos laborales, interpreta y aplica la información relativa a la seguridad, para minimizar los riesgos derivados de efectuar trabajos a bordo. Realiza el embarque y desembarque de pasajeros, utilizando los medios adecuados que garanticen la seguridad personal. Realiza las actividades en el buque, relativos a la atención al pasaje, utilizando los medios de protección adecuados. Comprueba la iluminación y ventilación de los espacios dedicados a la tripulación y pasajeros, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para adoptar las medidas de prevención de riesgos laborales, interpreta y aplica la información relativa a la seguridad, para minimizar los riesgos derivados de efectuar trabajos a bordo. Realiza el embarque y desembarque de pasajeros, utilizando los medios adecuados que garanticen la seguridad personal. Realiza las actividades en el buque, relativos a la atención al pasaje, utilizando los medios de protección adecuados. Comprueba la iluminación y ventilación de los espacios dedicados a la tripulación y pasajeros, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No adopta las medidas de prevención de riesgos laborales.</i>

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

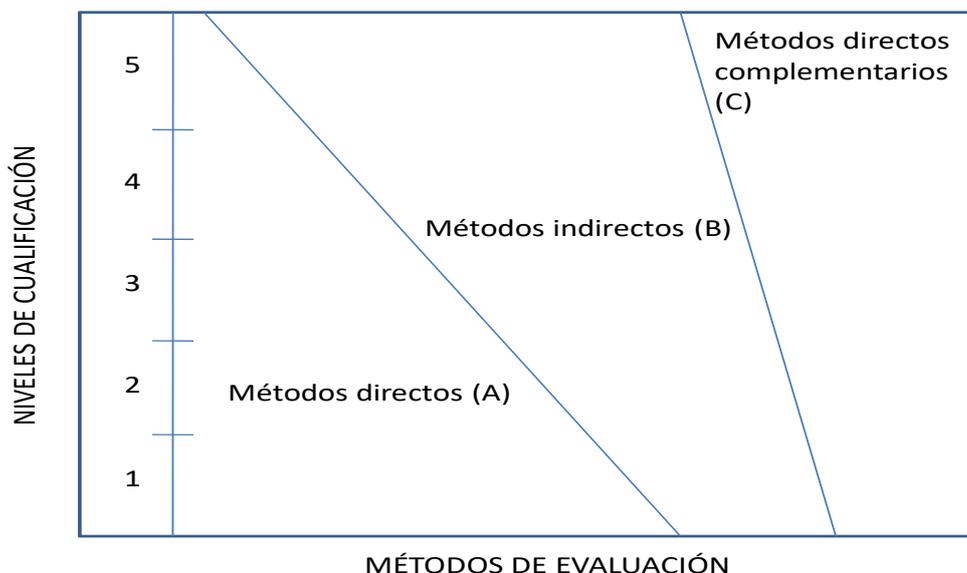
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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.

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 Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- 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.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones: