



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRIPULACION DE CABINA
DE PASAJEROS**

Código: TMV606_3

NIVEL: 3

GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPEO

El FSE invierte en tu futuro



ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC0809_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en el transporte aéreo de pasajeros	7
4. Guía de Evidencia de la UC2000_3: Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo	25
5. Guía de Evidencia de la UC2001_3: Desarrollar la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo	53
6. Guía de Evidencia de la UC2002_3: Aplicar los procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo	69
7. Guía de Evidencia de la UC2003_2: Prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros.	87
8. Guía de Evidencia de la UC2004_3: Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo	105
9. Guía de Evidencia de la UC2005_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte	123
10. Glosario de términos utilizado en tripulación de cabina de pasajeros	143



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.



Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

Primero.- Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

Segundo.- Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

Tercero.- Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**– que permiten valorar las evidencias



indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0809_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en el transporte aéreo de pasajeros”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRIPULACION DE CABINA DE PASAJEROS

Código: TMV606_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0809_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en el transporte aéreo de pasajeros.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la comunicación en inglés, con un nivel de usuario competente, en el transporte aéreo de pasajeros y que se indican a continuación:

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

- 1. Interpretar la información oral expresada en lengua inglesa por los pasajeros, tripulantes y personal del sector para determinar las necesidades de mismos, satisfacer sus requerimientos y garantizar la seguridad a bordo.***



- 1.1 Interpretar las necesidades del pasajero a partir de la información recibida durante conversaciones en lenguaje estándar solicitando aclaraciones para la total comprensión si es necesario.
- 1.2 Identificar los detalles relevantes de la información recibida para satisfacer al pasajero, solicitando las aclaraciones e información necesaria para su comprensión, interactuando de forma activa a velocidad de nativo.
- 1.3 Interpretar las necesidades de los pasajeros, aclarando las instrucciones orales de uso de los productos/servicios de asistencia al pasajero en lenguaje estándar.
- 1.4 Interpretar a los pasajeros, en situaciones de operación normal y anormal de vuelo solicitando aclaraciones para la total comprensión si es necesario.
- 1.5 Determinar las necesidades de los pasajeros en situaciones de emergencia, supervivencia y primeros auxilios solicitando aclaraciones para la total comprensión si es necesario.
- 1.6 Atender a las reclamaciones recibidas oralmente interpretando la información obtenida, canalizando su resolución al nivel de responsabilidad correspondiente.
- 1.7 Atender las necesidades y requerimientos de la tripulación en la preparación del vuelo.

- Desarrollar las actividades en lengua inglesa.

2. Obtener la información técnica necesaria de textos escritos en lengua inglesa (manuales técnicos, mensajes, salvamento, primeros auxilios, carta de servicios gastronómicos) interpretándolos y atendiendo a las distintas circunstancias que afecten a estos textos para conseguir información y llevar a cabo las acciones oportunas.

- 2.1 Identificar toda la información incluida en la documentación, mensajes y manuales escritos en inglés.
- 2.2 Interpretar los textos de la documentación técnica y uso de los equipos/productos/servicios en la cabina de pasajeros así como los de normativa, consultando las fuentes necesarias.
- 2.3 Extraer el argumento y puntos críticos en documentos, mensajes y manuales tras una lectura rápida.
- 2.4 Interpretar la información de los menús y recetas ofrecidos a bordo al cliente.
- 2.5 Interpretar la documentación escrita en inglés referida a temas comunes y del transporte aéreo y reconocer su propósito para llevar a cabo las acciones oportunas.

- Desarrollar las actividades en lengua inglesa.

3. Transmitir con fluidez y correcta pronunciación mensajes orales en lengua inglesa, dominando estructuras y patrones gramaticales básicos, siendo capaces de adecuar estos mensajes según las distintas circunstancias de canal de comunicación y destinatario para garantizar la seguridad y el intercambio de información.

- 3.1 Elaborar mensajes orales que respondan a las necesidades del cliente, atendiendo a la forma de expresión.
- 3.2 Adecuar el discurso oral al contexto de comunicación y al destinatario en función de las características socioculturales del interlocutor, aplicando normas de cortesía.



- 3.3 Responder a las necesidades de los pasajeros, aclarando las instrucciones orales de uso de los productos/servicios de asistencia al pasajero en lenguaje estándar.
 - 3.4 Informar a los pasajeros, en situaciones de Operativa normal y anormal de vuelo solicitando aclaraciones para la total comprensión si es necesario.
 - 3.5 Informar a los pasajeros en situaciones de emergencia, supervivencia y primeros auxilios solicitando aclaraciones para la total comprensión si es necesario.
 - 3.6 Emplear recursos lingüísticos en los argumentos utilizados en las situaciones de venta y/o reclamación, prestando atención a la intención del mensaje, siendo capaces de repreguntar para obtener aclaraciones en situaciones de conflicto.
 - 3.7 Atender las necesidades y requerimientos de la tripulación en la preparación del vuelo.
 - 3.8 Desarrollar conversaciones informales con el interlocutor, favoreciendo su participación, utilizando los distintos mecanismos para la correcta interacción.
 - 3.9 Utilizar los diferentes mecanismos de expresión no verbal en las comunicaciones orales presenciales con los interlocutores, ajustándose a sus condiciones socioculturales y asegurando la correcta interpretación de los mensajes.
- Desarrollar las actividades en lengua inglesa.

4. Redactar instrucciones y mensajes teniendo en cuenta los distintos condicionantes referidos a instrucciones de seguridad, servicio a bordo y prestaciones especiales.

- 4.1 Identificar la terminología de la documentación de transporte aéreo, ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical y semántica, y utilizando las herramientas necesarias.
 - 4.2 Complimentar la documentación básica empleada en las relaciones comerciales con clientes conforme a las características del documento y utilizando lenguaje estándar.
 - 4.3 Redactar las comunicaciones escritas, en inglés, documentos, instrucciones y mensajes destinados a pasajeros, tripulación y profesionales del sector (accars, reclamaciones, sugerencias, instrucciones, disculpas, retrasos).
 - 4.4 Adaptar los mensajes e instrucciones escritos en inglés al destinatario.
 - 4.5 Utilizar lenguaje abreviado en las comunicaciones escritas agilizando la relación con el destinatario.
- Desarrollar las actividades en lengua inglesa.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0809_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en el transporte aéreo de pasajeros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Interpretación de la información oral expresada en lengua inglesa por los pasajeros, tripulantes y personal del sector para determinar las necesidades de mismos.

- Técnicas para la detección de necesidades en el ámbito aeroportuario:
 - Estructuras básicas y usos habituales en la atención al cliente.
- Mecanismos para el tratamiento de objeciones y reclamaciones de pasajeros.
 - Escucha activa
- Estructuras sintácticas y usos habituales para la oferta y venta en lengua inglesa.
- Estructuras gramaticales y sintácticas habituales en el Transporte aéreo de pasajeros.
- Catálogos de productos/servicios.
- Briefing:
 - Datos comerciales del vuelo.
 - Repaso de instrucciones de seguridad y salvamento

2. Obtención de la información técnica necesaria de textos escritos en lengua inglesa, interpretándolos y atendiendo a las distintas circunstancias que afecten a estos textos.

- Terminología habitual, en lengua inglesa, en la documentación de uso en el transporte aéreo.
- Fórmulas habituales en la cumplimentación de la documentación de cabina de pasajeros, en lengua inglesa.
- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos específicos en el transporte aéreo.
- Estructuras gramaticales y sintácticas utilizadas habitualmente en documentos de transporte aéreo en lengua inglesa.

3. Transmisión con fluidez y correcta pronunciación mensajes orales en lengua inglesa.

- Lenguaje, estructuras gramaticales y sintácticas aplicadas al transporte aéreo.
- Destinatarios o solicitantes-tipo: pasajeros, tripulación y profesionales del sector.
- Técnicas de adecuación del lenguaje al entorno:
 - Número de personas.
 - Características del hablante.
 - Acentos y costumbres en el uso de la lengua.
 - Interferencias y ruidos.
 - Tiempo disponible.
- Equipos de comunicación en cabina de pasajeros: Tipos, características. Manejo
- Recepción y despedida de pasajeros: Mensajes tipo.
- Coherencia argumental, en lengua inglesa.
 - Expresión e interpretación de mensajes complejos con fluidez.
- Uso y aplicaciones del lenguaje corporal y la comunicación no verbal.

4. Redacción de instrucciones y mensajes teniendo en cuenta los distintos condicionantes referidos a instrucciones de seguridad, servicio a bordo y prestaciones especiales.

- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación en la actividad.



- Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en la actividad, en lengua inglesa.
- Elaboración de informes de cabina de pasajeros en lengua extranjera.
- Sistemas de información y comunicación con clientes y proveedores.

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

- Adaptación a las distintas condiciones socio-culturales, costumbres en el uso de la lengua recursos lingüísticos, acentos de los interlocutores. así como a las interferencias y tiempo disponible. Transmisión de la información.
- Catálogo de productos y servicios, en lengua inglesa.
- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación, en lengua inglesa.
- Usos habituales en la comunicación escrita según el canal de comunicación, en lengua inglesa.
- Adaptación al medio de comunicación, en lengua inglesa:
 - Presencial.
 - A distancia.
- Contextos de comunicación, en lengua inglesa:
 - Formal.
 - Informal.
- Normas de cortesía y cultura.: cordialidad, respeto, discreción e interés por satisfacer las solicitudes y expectativas de pasajeros y profesionales del sector Recursos lingüísticos.
- Habilidades de comunicación, lenguaje no verbal, escucha activa, empatía, concreción y asertividad.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa:

- 1.1 Ajustarse a los objetivos y estrategias de la empresa atendiendo al sistema organizativo de la misma, siendo flexible y valorando las consecuencias e impacto que los mensajes puedan tener en el interlocutor.
- 1.2 Gestionar la información de manera eficaz y rápida en todas las situaciones, especialmente aquellas problemáticas demostrando interés en ofrecer una imagen apropiada de la empresa.
- 1.3 Garantizar la seguridad y salvamento.
- 1.4 Emplear tiempo y esfuerzo para ampliar conocimientos.

2. En relación con las personas:

- 2.1 Comunicarse oralmente y por escrito de forma eficaz, clara y concisa, siendo asertivos y respetando el uso de la lengua y costumbres socio-culturales de los interlocutores.
- 2.2 Saber escuchar reclamaciones y sugerencias valorando la oportunidad de mejora que nos ofrece y demostrar interés por satisfacerle.
- 2.3 Manejar las emociones y estados de ánimo.
- 2.4 Causar buena impresión.



- 2.5 Capacidad para dirigir personas, especialmente en casos de salvamento.
- 2.6 Capacidad para integrarse en el equipo y conseguir los objetivos.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0809_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en el transporte aéreo de pasajeros se tiene dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación número 1.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar las labores de comunicación con tripulación y pasajeros en idioma inglés ante una emergencia preparada. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Recibir información e instrucciones en inglés desde la cabina de vuelo.
2. Transmitir la información e instrucciones a la tripulación y pasajeros solicitando información de retorno.
3. Redactar informes de la situación de emergencia preparada.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de las herramientas, medios, equipos y ayudas técnicas especificadas por el fabricante y requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por el fabricante.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad, y no podrá iniciarse hasta que la persona candidata tenga preparados y en uso los EPIs necesarios para la realización de dicha actividad.
- Toda la situación de prueba se realizará en idioma inglés.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Recepción de información e instrucciones recibidas en inglés desde cabina de vuelo</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprensión de la gravedad de la situación de un mensaje complejo y extenso de la cabina de mando.- Identificación de los detalles relevantes de la información, incluso si son de carácter técnico.- Comprensión de las preguntas sobre datos concretos.- Comprensión de las preguntas de última hora. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Transmisión de información e instrucciones a la tripulación y pasajeros solicitando información de retorno</i>	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud de aclaraciones e información adicional a la cabina de mando.- Proporción de información de retorno a la cabina de mando.- Convoca al resto de tripulación a través de interfono con órdenes claras y concisas en un tono adecuado- Comunicación de forma clara y exacta la situación.- Distribución de tareas.- Pide información de retorno utilizando estructuras gramaticales y léxico adecuado.- Respuestas con datos concretos y precisos.- Información proporcionada a pasajeros.

	<ul style="list-style-type: none">- Lectura en voz alta y clara.- Contestación a preguntas de última hora con datos concretos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Redacción de informes ante una emergencia preparada</i>	<ul style="list-style-type: none">- Redacción del informe en lenguaje estándar.- Redacción fiel a los hechos y descriptiva del informe- Comprensión de documentos y manuales de consulta <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>

Escala A

4	<p><i>Escucha activamente, comprende discursos extensos y preguntas incluso si no están estructurados con claridad, extrae las ideas principales de los mensajes complejos tanto si se trata de temas concretos como abstractos, aún si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización. Se adapta a la presión de las circunstancias y las posibles interrupciones y ruidos en estos casos. Se desenvuelve con soltura. Se muestra tranquilo transmitiendo seguridad y conciencia de la situación.</i></p>
3	<p><i>Escucha activamente, entiende las ideas principales de los mensajes complejos tanto si se trata de temas concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización. Se adapta a la presión de las circunstancias y las posibles interrupciones y ruidos en estos casos. Se muestra tranquilo transmitiendo seguridad. En el desarrollo del proceso comunicativo descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación.</i></p>
2	<p><i>Escucha activamente, entiende las ideas principales cuando el discurso es claro y normal y se tratan asuntos relacionados con el área propia de esta actividad.</i></p>
1	<p><i>Escucha pero sólo reconoce palabras y expresiones muy básicas que se utilizan habitualmente y sólo si se habla despacio y con claridad. No finaliza el trabajo.</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>Hace preguntas y pide información adicional utilizando estructuras gramaticales complejas y léxico común y técnico. Da información de retorno de forma coherente, estructurada y precisa. Hace descripciones claras y detalladas. Sabe explicar lo que ocurre en un lenguaje estándar con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores. Se adapta a la presión de las circunstancias y las posibles interrupciones y ruidos en estos casos. Se desenvuelve con soltura, es asertivo y contundente para lo que utiliza giros y frases hechas propias de este contexto. Pronuncia correctamente y a velocidad de nativo. Se muestra tranquilo transmitiendo seguridad y conciencia de la situación.</i></p>
3	<p><i>Hace preguntas y pide información adicional utilizando estructuras gramaticales básicas y léxico común. Da información de retorno sin prestar especial atención a la estructura. Hace descripciones claras y detalladas. Sabe explicar lo que ocurre en un lenguaje estándar con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores. Es asertivo y contundente, no utiliza con soltura giros y frases hechas propias de este contexto pero, maneja bien el lenguaje común que los sustituye. Pronuncia correctamente y a velocidad adecuada. Se muestra tranquilo transmitiendo seguridad. En el desarrollo del proceso comunicativo descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación.</i></p>
2	<p><i>No hace preguntas. No da información de retorno. No da instrucciones claras ni precisas. Le falta vocabulario técnico al distribuir las tareas. Lee mensajes sin pronunciar correctamente y a velocidad inadecuada. Se muestra nervioso e inseguro al hablar.</i></p>
1	<p><i>No hace preguntas. No da información de retorno. No da instrucciones claras ni precisas. Le falta vocabulario técnico al distribuir las tareas. Lee mensajes sin pronunciar correctamente y a velocidad inadecuada. Se muestra nervioso e inseguro al hablar.</i></p>

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

Escala C

4	<i>Escribes textos bien estructurados, claros y detallados transmitiendo la información con cierta extensión, resaltando lo que se considere más importante. Con un lenguaje apropiado a los lectores a quien va dirigido, vocabulario amplio tanto común como técnico.</i>
3	<i>Escribes textos bien estructurados, claros y detallados transmitiendo la información de forma precisa. Con un lenguaje estándar y vocabulario común amplio. En el desarrollo del proceso comunicativo descuidas únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación.</i>
2	<i>Escribes textos sencillos transmitiendo la información de forma algo imprecisa siempre que se trate de asuntos relacionados con esta actividad. Con un lenguaje estándar, vocabulario común de uso frecuente.</i>
1	<i>Escribes textos breves y sencillos pero mal estructurados. Utilizando exclusivamente un lenguaje de uso muy frecuente.</i>

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

1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación número 2.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para desarrollar las funciones de comunicación en idioma inglés con un pasajero denegado a embarque anterior por overbooking reasignado en otro vuelo: viaja con otro adulto y un niño todos en asientos separados, desconoce el paradero de su equipaje, ha perdido su conexión a la llegada, a bordo no disponen de su comida especial. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Recibir información sobre la situación y requerimientos del pasajero.
2. Transmitir la información y soluciones al pasajero, siendo flexibles solicitando información de retorno.
3. Redactar un informe ante una reclamación por overbooking.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de las herramientas, medios, equipos y ayudas técnicas especificadas por el fabricante y requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por el fabricante.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad, y no podrá iniciarse hasta que la persona candidata tenga preparados y en uso los EPIs necesarios para la realización de dicha actividad.
- Toda la situación de prueba se realizará en idioma inglés.

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

En la situación profesional de evaluación número 1 los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Recepción de información sobre la situación y requerimientos del pasajero</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de las líneas argumentales complejas del pasajero.- Comprensión de las ideas principales de la queja/reclamación que transmita el pasajero.- Identificación de los detalles relevantes para determinar las necesidades del interlocutor.- Comprensión de datos- Interpretación de documentos que acrediten la pérdida de conexión y equipaje.- Comunicación no verbal adecuada al discurso y respetando la imagen de la compañía. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<i>Transmisión de información y soluciones al cliente</i>	<ul style="list-style-type: none">- Realización de preguntas coherentes con la situación.- Proporción de Información al pasajero en todo momento y desde el principio.- Respuesta ante reclamaciones y solicitud de aclaraciones.- Amabilidad y asertividad.- Aplicación de fórmulas de cortesía siempre que sea necesario y prestará especial atención a la intención de su mensaje.- Utilización de patrones gramaticales básicos.- Adaptación del mensaje al interlocutor o interlocutores y sus posibles interrupciones volviendo al principio de la información y solicitando información de retorno.- Comunicación no verbal adecuada al discurso y respetando la imagen de la compañía.

	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala E.</i>
<i>Redacción de informe ante una reclamación por overbooking</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprensión de documentos y manuales de consulta.- Redacción clara y detallada del informe en lenguaje estándar.- Redacción estructurada y fiel a los hechos. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala F</i>

Escala D

4	<i>Escucha activamente, comprende discursos extensos incluso si no están estructurados con claridad, entiende las ideas principales de los mensajes complejos tanto si se trata de temas concretos como abstractos, aún si son de carácter técnico incluso cuando las relaciones estén sólo implícitas y no se señalen explícitamente. Siempre que estén dentro de su campo de especialización Se adapta a la presión de las circunstancias y las posibles interrupciones y ruidos en estos casos.</i>
3	<i>Escucha activamente, entiende las ideas principales de los mensajes complejos tanto si se trata de temas concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización. Se adapta a la presión de las circunstancias y las posibles interrupciones y ruidos en estos casos. En el desarrollo del proceso comunicativo descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación.</i>
2	<i>Escucha activamente, entiende las ideas principales cuando el discurso es claro y normal y se tratan asuntos relacionados con el área propia de esta actividad.</i>
1	<i>Escucha pero sólo reconoce palabras y expresiones muy básicas que se utilizan habitualmente y sólo si se habla despacio y con claridad.</i>

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

Escala E

4	<p><i>Hace preguntas y pide información adicional utilizando estructuras gramaticales complejas y léxico común y técnico. Da información de retorno de forma coherente, estructurada y precisa. Hace descripciones claras y detalladas. Sabe explicar lo que ocurre en un lenguaje estándar con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores. Se desenvuelve con soltura, es asertivo y empático para lo que utiliza giros, fórmulas de cortesía y frases hechas propias de este contexto. Es capaz de defender la posición de la compañía desarrollando ideas concretas. Pronuncia correctamente y a velocidad de nativo.</i></p>
3	<p><i>Hace preguntas y pide información adicional utilizando estructuras gramaticales básicas y léxico común. Da información de retorno sin prestar especial atención a la estructura. Hace descripciones claras y detalladas. Sabe explicar lo que ocurre en un lenguaje estándar con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores. Es asertivo y empático, no utiliza con soltura giros y frases hechas propias de este contexto pero, maneja bien el lenguaje común que los sustituye. Pronuncia correctamente y a velocidad adecuada. Se muestra tranquilo transmitiendo disponibilidad y seguridad. En el desarrollo del proceso comunicativo descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación.</i></p>
2	<p><i>No hace preguntas. No da información de retorno. No da instrucciones claras ni precisas. Le falta vocabulario técnico. Lee mensajes sin pronunciar correctamente y a velocidad inadecuada. Se muestra nervioso e inseguro al hablar.</i></p>
1	<p><i>No hace preguntas. No da información de retorno. Transmite la información e instrucciones de forma incompleta. Le falta vocabulario técnico y común. Da instrucciones en negativo. Pronuncia de forma ininteligible los mensajes y a velocidad inadecuada. Se muestra nervioso e inseguro al hablar.</i></p>

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

Escala F

4	<i>Escribes textos bien estructurados, claros y detallados transmitiendo la información con cierta extensión, resaltando lo que se considere más importante. Con un lenguaje apropiado a los lectores a quien va dirigido, vocabulario amplio tanto común como técnico. Se muestra tranquilo transmitiendo disponibilidad, seguridad y conciencia de la situación.</i>
3	<i>Escribes textos bien estructurados, claros y detallados transmitiendo la información de forma precisa. Con un lenguaje estándar y vocabulario común amplio. En el desarrollo del proceso comunicativo descuidas únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación.</i>
2	<i>Escribes textos sencillos transmitiendo la información de forma algo imprecisa siempre que se trate de asuntos relacionados con esta actividad. Con un lenguaje estándar, vocabulario común de uso frecuente.</i>
1	<i>Escribes textos breves y sencillos pero mal estructurados. Utilizando exclusivamente un lenguaje de uso muy frecuente.</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 UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

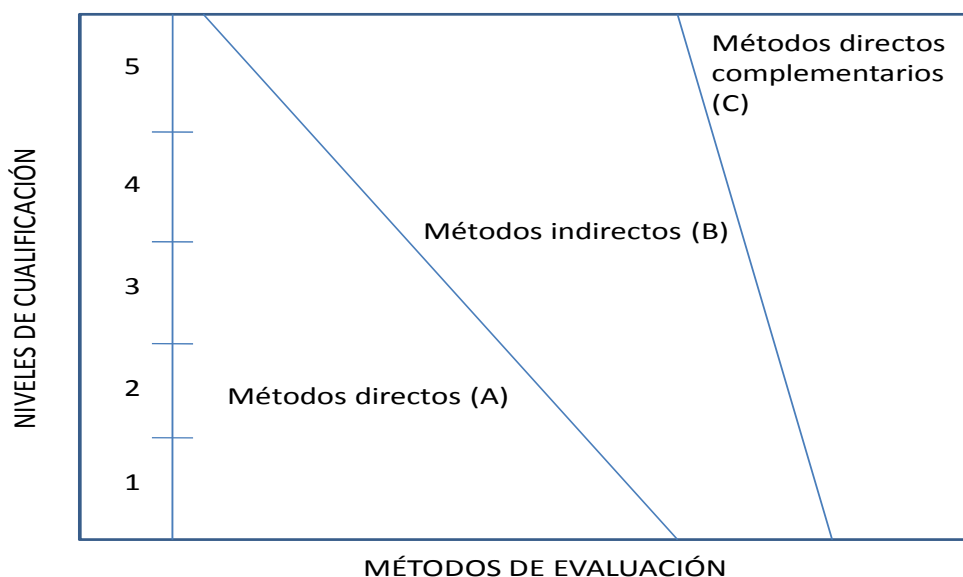
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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 de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este



principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la comunicación en inglés, con un nivel de usuario competente, en el transporte aéreo de pasajeros se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia la capacidad organizativa y de programación de actividades, así como la revisión de procedimientos, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la



persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

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

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

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

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

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



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2000_3: Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRIPULACION DE CABINA DE PASAJEROS

Código: TMV606_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2000_3: Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los 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 (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el desarrollo de la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo, y que se indican a continuación:

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

1. **Constituir la tripulación tras comprobar la documentación personal en vigor, condiciones psicofísicas óptimas y realizar el briefing pre-vuelo.**

1.1 Comprobar la documentación acreditativa de TCP.



- 1.2 Comprobar el certificado médico y que las condiciones psicofísicas, en el momento de la presentación, le permiten ejercer las funciones como TCP.
 - 1.3 Comprobar que los tiempos de actividad, descanso, vuelo están dentro de los límites permitidos.
 - 1.4 Constituir la tripulación.
 - 1.5 Realizar briefing a tripulación de cabina de pasajeros.
- Desarrollar las actividades garantizando la propia seguridad personal mediante la aplicación de procedimientos establecidos de prevención y autoprotección.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las normas sobre uniformidad establecidas por la compañía.

2. Realizar las comprobaciones previas al embarque (estado de la cabina, material de emergencia, de operación normal, y dotaciones comerciales) para garantizar que se cumplen los parámetros de seguridad, confort y comerciales, tomando acción en caso de deficiencias.

- 2.1 Verificar las condiciones de la cabina de pasajeros.
 - 2.2 Comprobar la presencia, estado, ubicación y parámetros de uso de los equipos del avión.
 - 2.3 Probar los equipos de comunicación y señalización.
 - 2.4 Comprobar la temperatura de cabina de pasajeros.
 - 2.5 Verificar la inexistencia de elementos que interfieran con la seguridad.
 - 2.6 Tomar acción al detectar incidencias en las comprobaciones.
 - 2.7 Constatar que los alimentos y bebidas embarcados para consumir por la tripulación cumplen los requisitos estipulados.
 - 2.8 Coordinar el embarque con el personal de tierra.
 - 2.9 Garantizar el cumplimiento de la normativa preventiva de seguridad en el caso de repostado de combustible durante el embarque.
 - 2.10 Efectuar el control de acceso al avión de acuerdo con las medidas de seguridad.
- Desarrollar las actividades garantizando la propia seguridad personal mediante la aplicación de procedimientos establecidos de prevención y autoprotección.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las normas sobre uniformidad establecidas por la compañía.

3. Efectuar el embarque de pasajeros y las tareas prevuelo (cierre de puertas y armado de rampas. emisión de mensajes y demostración de seguridad, aseguramiento de cabina y su comunicación) cumpliendo los protocolos de seguridad y autoprotección y aplicando las normas de la compañía.

- 3.1 Aplicar los protocolos de recepción, acomodo y conteo, si procede.
- 3.2 Controlar el tamaño y naturaleza del equipaje de mano.
- 3.3 Cerrar puertas y armar rampas al recibir la orden.
- 3.4 Emitir las instrucciones de seguridad y mensajes previos al despegue, efectuando la demostración de seguridad.
- 3.5 Garantizar que se cumplen los protocolos de seguridad durante el embarque.
- 3.6 Efectuar el briefing a pasajeros en salida de emergencia.
- 3.7 Asegurar la cabina de pasaje y zonas de trabajo para el despegue.
- 3.8 Comunicar cabina asegurada a la tripulación técnica.
- 3.9 Aplicar los procedimientos establecidos para atender las situaciones anormales a bordo.



- Desarrollar las actividades garantizando la propia seguridad personal mediante la aplicación de procedimientos establecidos de prevención y autoprotección.
- Desarrollar las actividades cumpliendo con las normas sobre uniformidad establecidas por la compañía.

4. Realizar las funciones para garantizar la seguridad durante el vuelo, aplicando procedimientos establecidos, asegurando las zonas de trabajo y actuando en caso de circunstancias excepcionales.

- 4.1 Controlar el acceso a la cabina de mando.
 - 4.2 Pasar comidas y bebidas a cabina respetando las medidas de seguridad.
 - 4.3 Vigilar la cabina de pasajeros y lavabos periódicamente.
 - 4.4 Emitir de manera clara y audible, mensajes previos al aterrizaje.
 - 4.5 Asegurar las zonas de trabajo para evitar riesgos en caso de turbulencias.
 - 4.6 Asegurar la cabina de pasajeros y las zonas de trabajo para evitar riesgos en aproximación y aterrizaje.
 - 4.7 Contactar periódicamente con la cabina de vuelo, para garantizar la seguridad del vuelo y la cobertura de las necesidades de otros miembros de la tripulación.
 - 4.8 Comunicar claramente que la cabina está asegurada para el aterrizaje a la tripulación técnica.
 - 4.9 Actuar en caso de circunstancias anormales en vuelo según los procedimientos establecidos.
- Desarrollar las actividades garantizando la propia seguridad personal mediante la aplicación de procedimientos establecidos de prevención y autoprotección.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las normas sobre uniformidad establecidas por la compañía.

5. Efectuar las operaciones de desembarque y fondeo del avión dentro de los parámetros establecidos por la normativa y medidas de autoprotección, garantizando la seguridad y actuar en caso de circunstancias excepcionales.

- 5.1 Desarmar rampas siguiendo los protocolos de actuación.
 - 5.2 Abrir puertas siguiendo los protocolos de actuación.
 - 5.3 Atender las situaciones anormales durante el desembarque.
 - 5.4 Desembarcar el avión, siguiendo un orden establecido.
 - 5.5 Realizar las comprobaciones de seguridad, tras el desembarque de pasajeros.
- Desarrollar las actividades garantizando la propia seguridad personal mediante la aplicación de procedimientos establecidos de prevención y autoprotección.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las normas sobre uniformidad establecidas por la compañía.

6. Aplicar los protocolos de información, recepción, acomodación, supervisión en vuelo, tratamiento de incidentes, y comunicación en relación con pasajeros en condiciones especiales con el fin de garantizar su seguridad, la del resto de pasajeros, tripulación y la del vuelo.

- 6.1 Solicitar la información sobre embarque de pasajeros especiales.
- 6.2 Recibir de forma diferenciada a los pasajeros especiales.
- 6.3 Comunicar a cabina de mando la presencia de pasajeros especiales y tipo.
- 6.4 Acomodar a los pasajeros especiales.



- 6.5 Instruir personalmente a los pasajeros especiales (y los acompañantes si los hay).
- 6.6 Garantizar la seguridad y confort de los pasajeros PMR o UM.
- 6.7 Supervisar a los pasajeros irregulares y con conductas conflictivas para evitar situaciones de peligro.
- 6.8 Verificar que se mantiene la comunicación con cabina técnica en situaciones de peligro.
- 6.9 Dejar constancia de las incidencias producidas en vuelo.
- 6.10 Aplicar los protocolos de seguridad en el desembarque diferenciado de los pasajeros especiales.
 - Desarrollar las actividades garantizando la propia seguridad personal mediante la aplicación de procedimientos establecidos de prevención y autoprotección.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las normas sobre uniformidad establecidas por la compañía.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2000_3: Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Constitución de la tripulación tras comprobar la documentación personal en vigor.*

- Técnicas para identificar que un tripulante se encuentre en condiciones psicofísicas óptimas.
 - Comunicación no verbal: las señales y actitudes (su reconocimiento y pautas de comportamiento).
- Documentación requerida para prestar funciones a bordo como tripulante de cabina de pasajeros: normativa en vigor Tipos. Características. Habilitaciones. Casuística. Protocolos para la obtención.
- Tablas de actividad, descansos y horas de vuelo: Interpretación. Normativa en vigor aplicable.
- Técnicas de control de acceso y fondeo: Establecimiento de contraseñas para acceso a cabina de mando.
- Briefing:
 - En qué consiste.
 - Aspectos habituales que se ponen de manifiesto.
 - Técnicas de comunicación: Concisión, claridad y precisión.
- Técnicas de comunicación:
 - Integración en equipos de trabajo.
 - Escucha activa, feedback., claridad.
 - Empatía, asertividad.
 - Conocimiento y aplicación de los criterios CRM (trabajo en equipo, comunicación, conciencia de la situación compartida, toma de decisiones).
- Material y equipos de cabina de pasajeros:
 - Tipos: de emergencia, operación normal y operación anormal de cada puesto.



- Cantidades.
- Ubicaciones.
- Comprobación.
- Protocolos de operación normal, anormal y de emergencia de cada puesto:
 - Fuego.
 - Despresurización.
 - Evacuación.
 - Casos médicos.
 - Conductas conflictivas.

2. Realizar las comprobaciones previas al embarque (estado de la cabina, material de emergencia, de operación normal, y dotaciones comerciales).

- Interior de las aeronaves:
 - Aspecto en condiciones normales.
 - Dotaciones y ubicaciones.
 - Control de elementos extraños.
 - Listas de comprobación.
 - Cumplimentación de tablas de chequeo.
 - Incidencias y su comunicación.
- Control de estado de equipos de emergencia y salvamento:
 - Protocolos de actuación: testigos, precintos, manómetros, botones de test, pantallas, indicadores; inodoros (estado del calentador, protocolo de actuación si el agua sale hirviendo por fallo en los sistemas de corte).
 - Ubicación de llaves de corte de agua de galleys y lavabos.
 - Condiciones mínimas de mantenimiento.
- Procedimientos de repostado con pasaje a bordo / durante el embarque:
 - Protocolos y medidas de seguridad a aplicar.
 - Situación de los tripulantes.
 - Mensajes a emitir.
 - Normas para pasajeros.
 - Actividades no permitidas.
 - Actuaciones en caso de detectar concentración de gases de combustible / fuego.
 - Lado del avión de evacuación por defecto.
- Medidas de autoprotección durante las comprobaciones pre-vuelo y durante el embarque:
 - Uso de cintas quitamiedos en puertas sin escalera o rampa.
 - Técnicas para manejo de objetos pesados.
 - Medidas de protección e higiene en el trabajo.

3. Embarque de pasajeros y las tareas prevuelo (cierre de puertas y armado de rampas. emisión de mensajes y demostración de seguridad, aseguramiento de cabina y su comunicación).

- Procedimiento de embarque de pasajeros:
 - Protocolos de embarque y desembarque y medidas de seguridad a aplicar.
 - Medidas en caso de interrupción de embarque y/o desembarque no previsto o desalojo.
- Acomodación y embarque:
 - Protocolos de actuación.
 - Conteo de pasajeros, circunstancias y procedimiento de actuación.
 - Posibles riesgos.
 - Precauciones a seguir.



- Medidas de seguridad.
- Protocolo de aseguramiento de cabina de pasaje, mesitas, cinturones y respaldos de butacas de pasajeros; pasillos y salidas de emergencia despejados; galleys asegurados.
- Equipaje de mano: Normativa.
 - Identificación de equipajes no admisibles a bordo; etiquetas de mercancías peligrosas.
 - Protocolos de actuación en caso de no poder admitirse o ubicarse a bordo.
 - Etiquetado de equipaje para ubicar en bodega.
 - Objetos "delivery at aircraft": Protocolo de actuación.
 - Identificación de etiquetas.
 - Peculiaridades del origen / destino.
- Demostración de seguridad:
 - Procedimiento, mensajes estándar.
 - Técnicas de comunicación.
- Autoprotección durante el embarque, cierre de puertas y rodaje:
 - Medidas y protocolos de actuación.
- Parte de cabina de pasajeros o logbook:
 - Qué es.
 - En qué consiste.
 - Aspectos habituales que se ponen de manifiesto.
 - Técnicas de comunicación: Concisión, claridad y precisión.
- Briefing a pasajeros sentados en ventanillas de emergencia:
 - Personas no aptas para viajar junto a ventanillas de emergencia.
 - Instrucciones básicas al pasajero sobre su apertura, mantener cerrada en caso de condiciones exteriores adversas –fuego, agua, humo.
 - Acuerdo del pasajero.
- Cierre de puertas; armado y desarmado de rampas.
 - Protocolos de actuación.
 - Situaciones de riesgo.
 - Medidas de seguridad y protección.
- Comunicaciones:
 - Protocolo de comunicación a cabina.
 - Concepto de cabina estéril.
 - Equipos de comunicaciones P.A e interfono protocolos de uso.

4. Realización de las funciones para garantizar la seguridad durante el vuelo, aplicando procedimientos establecidos, asegurando las zonas de trabajo y actuando en caso de circunstancias excepcionales.

- Medidas básicas de autoprotección:
 - Protocolos en vuelo, aproximación y aterrizaje.
 - Riesgos principales y medidas de prevención.
 - Control de tiempos y tareas en descanso y aproximación.
- Incidencias normales y anormales a bordo: Tipos de situaciones habituales. Indicadores, equipos y detección de situaciones anormales (olor, ruido, vibración...) Aseguramiento de cabina.
 - Protocolos de actuación en caso de turbulencia.
 - Protocolos en descenso y aterrizaje.
 - Resolución de conflictos a bordo; pasajeros conflictivos con miedo, ansiedad o problemas de salud.
 - Protocolo de actuación en caso de recorte del tiempo de vuelo inicialmente estimado.
 - Protocolo de actuación en caso de regreso al aeropuerto de origen o desvío al alternativo.



- Protocolo por falta de tiempo para preparar cabina; cabina de pasaje no asegurada en aproximación final; otras situaciones anormales: fugas o derrames de líquidos y agua: procedimientos de resolución, llaves de corte e indicadores.
- Ubicación y operativa de corte de agua en galleys y lavabos.
- Cabina de mando.
 - Cabina estéril.
 - Acceso a cabina de vuelo.
 - Protocolo de entrega y recogida de alimentos y líquidos sin que causen derrames a los instrumentos y paneles.
 - Principales riesgos y métodos de prevención.
 - Procedimientos de comunicación.

5. Realización de las operaciones de desembarque y fondeo del avión.

- Desembarque de pasajeros:
 - Procedimiento habitual.
 - Incidencias normales y anormales a bordo durante el desembarque.
 - Soluciones habituales.
 - Situaciones de riesgo y su prevención.
 - Protocolo en caso de uso no autorizado de PEDS.
- Situación de parking asignado ocupado: Procedimientos de actuación.
- Incidentes con pasajeros: conductas conflictivas, miedo y ansiedad, problemas de salud.
- Indicaciones de precaución: detectores de incendios, testigos de puertas o rampas.
- Otras situaciones anormales: fugas o derrames de líquidos y agua.
- Procedimientos de resolución.
- Ubicación y operativa de corte de agua en galleys y lavabos.
- Procedimiento de acceso a cabina de mando. Control de acceso.

6. Aplicación de protocolos de información, recepción, acomodación, supervisión, tratamiento de incidentes y comunicación durante el vuelo.

- Pasajeros especiales:
 - Ítems del Listado PIL de pasajeros especiales: UM, DEPU, DEPA, INAD, PMR, WCH, PET, STR, DEAF, BLND, MAAS, ZZ, MEDA y otras.
 - Actuaciones básicas según tipología.
 - Fichas de instrucciones de acompañantes a grupos PMR.
 - Documentación de UM.
 - Tarjetas de embarque.
 - Pliego de descargo.
 - Porta documentos.
 - Documentación de pasajeros INAD y DEPU.
 - Autorización para el transporte de pasajeros MEDA.
 - Impreso descargo PET.
 - Impresos de aviso a pasajeros conductas conflictivas.
 - Formularios de denuncias por atentar contra la seguridad de la aeronave y sus ocupantes.
- Recepción, acomodación y desembarque de pasajeros especiales.
 - Procedimientos de actuación en su embarque y acomodación.
 - Ubicación a bordo.
 - Prioridad de embarque.
 - Ubicación de muletas y bastones a bordo.
 - Protocolos de desembarque de pasajeros especiales.



- Instrucciones a pasajeros especiales y/o acompañantes:
 - Procedimientos de actuación.
 - DEAF (protocolos de llamada, asignación del tripulante de la zona que corresponda para asistirle en caso de evacuación).
 - BLND (instrucciones orales personalizadas sobre salidas de emergencia, descripción del avión, entrega de instrucciones en braille. permitir que el pasajero toque el material de la demostración de seguridad si no está familiarizado con él).
 - UM (verificar su documentación, destino correcto, pliego de descargo firmado; verificar que las personas sentadas junto a él son las idóneas y mantener atención constante).
 - DEPU.
 - INAD (custodiar su documentación, supervisar su comportamiento durante el vuelo).
- Transporte de botellas de oxígeno en caso de MEDA:
 - Casuística.
 - Precauciones de transporte.
 - Protocolo de Operativa de regreso a base de las botellas (en bodega, con tratamiento de mercancía peligrosa).
 - Normativa sobre concentradores de oxígeno portados por pasajeros.
- Protocolos de actuación ante situaciones anormales:
 - Protocolos de gestión de pasajeros con conductas conflictivas.
 - Comunicación con cabina de mando de operación normal y anormal referida a pasajeros especiales.
 - Confección de informes.

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

- Técnicas de control de acceso y fondeo.
 - Establecimiento de contraseñas para el acceso a cabina de mando.
 - Protocolo de introducción de alimentos y líquidos en cabina de vuelo sin poner en riesgo los equipos de la cabina de vuelo.
- Técnicas de comunicación.
 - Capacidad para integrarse en equipos de trabajo.
 - Escucha activa, feedback, claridad.
 - Empatía, asertividad.
 - Criterios CRM (trabajo en equipo, comunicación, conciencia de la situación compartida, toma de decisiones).
- Equipos de emergencia y salvamento.
 - Tipos: manómetros de presión de rampas, de botellas de oxígeno, de apertura neumática de puertas, de extintores fijos y portátiles, precintos, útiles de apertura de cajas de máscaras, máscaras de primera ayuda, linternas, displays / pantallas / indicadores (estado), megáfono.
 - Elementos básicos y Elementos óptimos para la operación normal, anormal y de emergencia.
 - Características técnicas y de uso.
 - Cantidad, ubicación y posicionamiento en función del tipo de aeronave.
- Protocolos de operación normal, anormal y de emergencia de cada puesto (fuego, despresurización, evacuación, casos médicos, conductas conflictivas, etc.)
- Comunicación con cabina de mando. Cabina estéril. Entrega y recogida de alimentos y líquidos sin que causen derrames a los instrumentos y paneles.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.



La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa / con el entorno de trabajo:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso con la empresa, así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
- 1.2 Integrarse en la tripulación y equipo de trabajo demostrando compromiso e interés.
- 1.3 Adaptarse a la organización de la compañía, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.4 Adaptarse a los cambios de instrucciones y procedimientos.
- 1.5 Conocer los productos de la compañía.
- 1.6 Adaptarse a los procedimientos operativos de cada compañía y cada tipo de avión.
- 1.7 Habituar al ritmo de trabajo de la compañía y a sus cambios.
- 1.8 Utilizar los recursos disponibles de manera eficaz y responsable.
- 1.9 Manipular y tratar con cuidado las instalaciones, material rotable y los interiores de los aviones.
- 1.10 Mantener los galleys limpios y en orden.
- 1.11 Demostrar capacidad de integración en equipos.
- 1.12 Actuar con profesionalidad en todo momento.
- 1.13 Mantener al día y llevar consigo la documentación requerida.

2. En relación con su comportamiento personal:

- 2.1 Respetar las instrucciones de trabajo así como los procedimientos de ejecución.
- 2.2 No excederse en sus atribuciones.
- 2.3 Abstenerse de criticar delante de clientes a otros departamentos / áreas de la compañía.
- 2.4 Mantener una actitud abierta y de colaboración con los clientes.
- 2.5 Tener en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas de los clientes y evitar herir susceptibilidades.
- 2.6 Ser ordenado y metódico.
- 2.7 Conducirse con discreción, evitar realizar comentarios de índole política, religiosa delante de clientes.
- 2.8 Evitar realizar actos que perjudiquen la imagen de la compañía cuando se vista de uniforme.
- 2.9 Evitar polemizar con clientes.
- 2.10 Actuar en su trabajo de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 2.11 Respetar las normas de higiene personal y especialmente las del propio trabajo.
- 2.12 Utilizar los medios de protección adecuados (cinturones, arneses).
- 2.13 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

3. En relación con otros profesionales:

- 3.1 Trabajar en equipo y de forma coordinada.
- 3.2 Comunicarse eficazmente con compañeros y superiores, tratándoles con respeto y actitud de diálogo.
- 3.3 Facilitar en lo posible las tareas de otros profesionales en el avión, no entorpeciendo con su presencia, si no es necesaria en ese momento, mantenimiento, personal de



asistencia a PMR, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado y otros. (espacio reducido).

3.4 Respetar la salud colectiva.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2000_3: Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los 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. Efectuar las comprobaciones previas al embarque del estado de la cabina, material de emergencia, de operación normal, y dotaciones comerciales.
2. Efectuar el embarque de pasajeros y las tareas prevuelo.
3. Efectuar las tareas de control de acceso a cabina de vuelo y vigilancia y aseguramiento de cabina de pasaje durante el vuelo.
4. Efectuar las tareas de desembarque y fondeo del avión.



5. 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 los elementos, materiales, productos, herramientas, equipos y ayudas técnicas requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por la compañía.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad, No se podrá iniciar ninguna actividad hasta que el candidato tenga preparados y uso los EPIs necesarios para la realización de dicha actividad.
- El criterio de mérito de atención a pasajeros especiales, se realizará sobre un Pasajero de Movilidad Reducida preferentemente, pero también se podrá realizar sobre otro tipo de usuarios adaptando los criterios de mérito a tal fin.
- Además de cumplir con los protocolos y la normativa de seguridad, los tripulantes tienen una función de imagen y relaciones públicas que no se puede obviar, incluso cuando están realizando tareas relativas a la seguridad.
- Deben cumplir con los requerimientos de seguridad, pero siempre que interactúen con pasajeros deben mantener una actitud y un trato correcto y amable.
- La uniformidad se requiere para que los pasajeros identifiquen claramente a los tripulantes, especialmente si hay una situación de emergencia a bordo, pero también es un elemento importante de la imagen de la compañía, por lo que los tripulantes deben mantener un aspecto personal impecable, muy importante en el primer contacto con los pasajeros.
- Es necesario que un tripulante sea capaz de anticiparse a los acontecimientos, y que su actuación facilite el acomodo de los pasajeros a bordo, resuelva incidencias, trabaje en equipo y agilice el embarque.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Comprobación, previo al embarque, del estado de la cabina, material de emergencia, de operación normal, y dotaciones comerciales</i>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación de condiciones de la cabina de pasajeros.- Comprobación de la presencia, estado, ubicación y condiciones de uso de los equipos del avión de su zona de responsabilidad.- Comprobación de equipos de comunicación y señalización (P.A., intercomunicadores, ACP, AIP –si procede-, senda luminosa e iluminación de emergencia).- Comprobación de temperatura de cabina de pasajeros.- Verificación de elementos que interfieran con la seguridad.- Revisión de los alimentos y bebidas embarcados para su consumición por la tripulación.- Actuaciones seguidas en caso de incidencias.- Coordinación del inicio del embarque con el personal de tierra.- Aplicación del protocolo de seguridad durante el embarque en caso de repostado de combustible.- Control de acceso al avión. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la tabla A.</i></p>
<i>Embarque de pasajeros y tareas de prevuelo</i>	<ul style="list-style-type: none">- Ocupación de los puestos asignados de recepción y embarque.- Recepción, acomodo y conteo de los pasajeros.- Cambio de asiento a personas separadas.- Control de tamaño y naturaleza del equipaje de mano.- Cerrado de puertas y armado de rampas recibida la orden y según procedimiento establecido.- Emisión de instrucciones de seguridad y mensajes previos al despegue, efectuando la demostración de seguridad.- Control de protocolos de seguridad durante el embarque.

	<ul style="list-style-type: none">- Briefing de pasajeros ubicados en salida de emergencia, verificando su idoneidad.- Aseguramiento de cabina de pasajeros y zonas de trabajo para el despegue.- Comunicación de cabina asegurada a la tripulación técnica. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la tabla B.</i></p>
<i>Control de acceso a cabina de vuelo, vigilancia y aseguramiento de cabina de pasaje durante el vuelo</i>	<ul style="list-style-type: none">- Control de acceso a la cabina de mando. Cabina estéril.- Avituallamiento de la tripulación respetando medidas de seguridad.- Vigilancia de cabina de pasajeros y lavabos.- Emisión de mensajes previos al aterrizaje.- Aseguramiento de zonas de trabajo para evitar riesgos en turbulencias, en aproximación y en aterrizaje.- Aseguramiento de cabina de vuelo en aproximación y en aterrizaje.- Contacto con cabina de vuelo.- Comunicación de cabina asegurada para el aterrizaje.- Actuación en caso de circunstancias anormales. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la tabla C.</i></p>
<i>Desembarque y fondeo del avión</i>	<ul style="list-style-type: none">- Desarmado de rampas.- Apertura de puertas.- Atención a situaciones anómalas.- Control del desembarque del avión.- Comprobaciones de seguridad. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la tabla D.</i></p>
<i>Atención de pasajeros en condiciones especiales</i>	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud de información sobre embarque de pasajeros especiales.- Recepción de pasajeros especiales en función de su tipología.- Comunicación a cabina de mando de la presencia de pasajeros especiales y tipo.- Acomodación de pasajeros especiales en función de tipología.- Instrucción de pasajeros especiales.- Control de seguridad y confort de pasajeros PMR o UM.- Supervisión de pasajeros irregulares y con conductas conflictivas.- Comunicación con cabina técnica en situaciones de peligro.



- Informe de incidencias producidas en vuelo.
- Aplicación de protocolos de seguridad en el desembarque diferenciado de los pasajeros especiales.

El umbral de desempeño competente esta especificado en la tabla E.

Escala A

4

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Realiza la comprobación de las condiciones de cabina y de equipos sin demora, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto, mediante listas "read and do". Los chalecos salvavidas de repuesto, máscaras de primera ayuda, cinturones canguro y prolongadores se cuentan pormenorizadamente, ordenándolos para facilitar la tarea en el siguiente chequeo. Los manómetros de presión se verifican de forma precisa, con la ayuda de una linterna en caso de mala visibilidad. Si procede, consulta las tablas de presión/temperatura de oxígeno, apertura neumática de puertas y rampas. Verifica precintos minuciosamente para comprobar alteraciones. Comunica de inmediato las anomalías detectadas, incluso el equipo sobrante que pueda faltar en otros puestos. Comprueba senda luminosa, luces de posición de lavabos. Está atento a la prueba de interfonos; si la inicia él, tiene en cuenta no interrumpir a otros tripulantes. Comprueba el P.A., ACP y, si procede AIP. Verifica la temperatura de la cabina y la presencia de elementos que interfieran con la seguridad, efectuando las acciones precisas para corregir las incidencias detectadas. Revisa los alimentos y bebidas embarcados para su consumición por la tripulación, comprobando que existen menús diferenciados y que cumplen con los requisitos estipulados por la compañía. Realiza la coordinación del proceso de embarque y el control de seguridad y acceso al avión cumpliendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.

3

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Realiza la comprobación de las condiciones de cabina y de equipos, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. El control de chalecos salvavidas de repuesto, máscaras de primera ayuda, cinturones canguro y prolongadores se realiza contándolos pormenorizadamente. Los manómetros de presión se verifican de forma precisa, con la ayuda de una linterna en caso de mala visibilidad. Si procede, consulta las tablas de presión/temperatura de oxígeno, apertura neumática de puertas y rampas. Comunica de inmediato las anomalías detectadas. Comprueba precintos de equipos (PBE, extintores). Comprueba senda luminosa, luces de posición de lavabos. Realiza la prueba de interfonos. Comprueba el P.A., ACP y, si procede AIP. Verifica la temperatura de la cabina y la presencia de elementos que interfieran con la seguridad, efectuando las acciones precisas para corregir las incidencias detectadas. Revisa los



	<p><i>alimentos y bebidas embarcados para su consumición por la tripulación, comprobando que existen menús diferenciados y que cumplen con los requisitos estipulados por la compañía. Realiza la coordinación del proceso de embarque y el control de seguridad y acceso al avión cumpliendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Realiza alguna de las comprobaciones y verificaciones sin seguir el procedimiento superando, el tiempo previsto o sin corregir las incidencias detectadas. No sigue listas de comprobación, lo hace de memoria. Comprueba la presencia de chalecos, cinturones canguro y prolongadores y máscaras de oxígeno, pero realiza un conteo "estimado ". No presta atención a fechas de caducidad. En caso de mala visibilidad de manómetros de presión trata de intuir la posición de la aguja. No tiene en cuenta las tablas de presión/temperatura de oxígeno, apertura neumática de puertas y rampas. Comunica las anomalías detectadas. Comprueba precintos de equipos (PBE, extintores). No comprueba la senda luminosa, ni luces de posición de lavabos. Realiza la prueba de interfonos a destiempo, generando demoras al resto de la tripulación. Comprueba el P.A., pero no ACP y, si procede AIP. No verifica la temperatura de la cabina. Verifica la presencia de elementos que interfieran con la seguridad, efectuando las acciones precisas para corregir las incidencias detectadas. Revisa los alimentos y bebidas embarcados para su consumición por la tripulación, pero no comprueba que existen menús diferenciados y que cumplen con los requisitos estipulados por la compañía. Realiza la coordinación del proceso de embarque y el control de seguridad y acceso al avión, cumple los procedimientos, pero no el orden establecido ni el tiempo previsto. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No sigue listas de comprobación, lo hace de memoria. No se realizan chequeos pre-vuelo o se hace de forma incompleta, dejando elementos sin comprobar. No comprueba la presencia de chalecos, cinturones canguro y prolongadores y máscaras de oxígeno o lo hace "a bulto", sin contarlos (basta con ver algunos). No presta atención a fechas de caducidad. En caso de mala visibilidad de manómetros de presión da por buena la comprobación. No tiene en cuenta las tablas de presión/temperatura de oxígeno, apertura neumática de puertas y rampas. Comunica tarde las anomalías detectadas, o no lo hace. No comprueba precintos de equipos (PBE, extintores). No comprueba la senda luminosa, ni luces de posición de lavabos. Realiza la prueba de interfonos a destiempo, generando demoras al resto de la tripulación. No comprueba el P.A., ni ACP y, si procede, tampoco AIP. No verifica la temperatura de la cabina. Verifica la presencia de elementos que interfieran con la seguridad, efectuando las acciones precisas para corregir las incidencias detectadas, pero con demoras e información parcial. No comprueba los alimentos y bebidas embarcados para su consumición por la tripulación. No coordina el proceso de embarque ni trabaja en equipo. El control de seguridad y acceso al avión no se realiza. No cumple con los tiempos previstos. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.</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>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Ocupa de inmediato su puesto asignado para embarque una vez recibida la orden de embarque. Uniformidad impecable. Actitud cálida y cordial. Postura adecuada. Controla el equipaje de mano y toma acción en caso necesario, siempre de forma cortés y cordial. Está atento a las necesidades de los pasajeros, capaz de resolver pequeñas incidencias durante el embarque: familias separadas, tarjetas duplicadas. Es proactivo. Resuelve adecuadamente los cambios de asiento sin entorpecer el embarque. Cierra puertas y arma rampas comunicándolo según los procedimientos establecidos. Verifica que las salidas de emergencia están ocupadas por pasajeros idóneos, tomando las medidas oportunas para corregir incidencias. Emite los mensajes previos al despegue de forma clara, pausada y transmitiendo serenidad y tranquilidad. Efectúa la demostración de seguridad según lo estipulado, con actitud positiva. Asegura la cabina según procedimiento, el orden establecido y en el tiempo previsto. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Ocupa de inmediato el puesto asignado para embarque una vez recibida la orden de embarque. Uniformidad impecable. Actitud cálida y cordial. Postura adecuada. Controla el equipaje de mano y toma acción en caso necesario, de forma cortés. Es atento a las necesidades de los pasajeros, capaz de resolver pequeñas incidencias durante el embarque: familias separadas, tarjetas duplicadas. Resuelve adecuadamente los cambios de asiento sin entorpecer el embarque. Cierra puertas, arma rampas y comunica según los procedimientos establecidos. Verifica que las salidas de emergencia están ocupadas por pasajeros idóneos, toma las medidas oportunas para corregir incidencias. Emite los mensajes previos al despegue de forma clara y pausada. Efectúa la demostración de seguridad según lo estipulado. Asegura la cabina según procedimiento, el orden establecido y en el tiempo previsto. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Se requiere más de un aviso para que ocupe su puesto. La uniformidad no llega al estándar. Actitud distante. Postura inadecuada. No es proactivo ante incidencias. Controla el equipaje de mano pero no toma acción en caso necesario, o lo hace de</i></p>



	<p><i>forma seca. Capaz de resolver pequeñas incidencias durante el embarque: familias separadas, tarjetas duplicadas, pero solo cuando se lo requieren. Resuelve los cambios de asiento, pero no tiene en cuenta la situación del pasajero al que se lo pide o no agradece la colaboración. Cierra puertas y arma rampas, pero no lo comunica en tiempo y forma. Verifica que las salidas de emergencia están ocupadas por pasajeros idóneos, pero no toma las medidas oportunas para corregir incidencias. Emite los mensajes previos al despegue de forma rápida y con interrupciones. Efectúa la demostración de seguridad según lo estipulado pero su comunicación no verbal denota desinterés y desgana. Se verifican cinturones de pasajeros, mesitas plegadas, pasillos y salidas de emergencia libres de obstáculos, pero no se toma acción o se comunica de forma seca o tajante con los pasajeros. Galleys mal asegurados; presencia de elementos sueltos. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado, pero solo tras recordárselo. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No ocupa su puesto o lo hace con el embarque ya iniciado. La uniformidad no llega al estándar. Actitud negativa. Postura inadecuada. Elude resolver incidencias durante el embarque, sobrecarga a otros miembros del equipo. No controla el equipaje de mano y en caso de hacerlo polemiza con los pasajeros. Genera problemas al cambiar a pasajeros de asiento, genera conflicto, y hace responsable de la situación creada al pasajero que eventualmente no acepta el cambio. Entorpece el embarque al hacer cambios. Cierra puertas y arma rampas produciendo demoras, sin estar atento y no lo confirma o lo hace tarde. No verifica que las salidas de emergencia están ocupadas por pasajeros idóneos. Emite los mensajes previos al despegue de forma poco clara, con interrupciones o demasiado rápido. Efectúa la demostración de seguridad a destiempo, con la demostración empezada, sin el material preparado, con errores o con clara desgana. No verifica cinturones de pasajeros, mesitas plegadas, pasillos y salidas de emergencia libres de obstáculos. Galleys mal asegurados; presencia de elementos sueltos o posiciones sin asegurar. Deja objetos almacenados en lugar opuesto al sentido de la marcha, que pueden convertirse en proyectiles en caso de aborto de despegue. Se presenta en su puesto, tarde y sin causa justificada, cinturones abrochados con avión en carrera de despegue, arneses sin colocar. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.</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>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica periódicamente con cabina de vuelo y reporta cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Durante el vuelo controla y realiza el acceso a la cabina de mando siguiendo los procedimientos establecidos. Conoce y aplica rigurosamente el concepto de cabina estéril. Realiza el avituallamiento de la tripulación en el tiempo previsto y utilizando el protocolo y medidas que aseguren la seguridad de la cabina de vuelo y sus ocupantes. Vigila la cabina de pasaje y lavabos (verifica contenedores de desperdicios cerrados para mantener eficacia de extintores automáticos, detectores de humo sin manipular, temperatura del agua y temporizador de cisterna) con la cadencia establecida. Supervisa y observa posibles comportamientos extraños para anticiparse a situaciones anormales, uso de PEDS no autorizados, actuando de forma precisa. Asegura las zonas de trabajo para evitar riesgos en turbulencias, aproximación y aterrizaje de forma pormenorizada: mesitas, respaldos y</i></p>
---	---



cinturones, equipaje bien ubicado, galleys con todos los seguros, sin elementos sueltos en aproximación y aterrizaje, además se anticipa a estas situaciones manteniendo orden constante y asegurando cada elemento después de usarlo. Está atento a situaciones anormales y adapta las tareas priorizando adecuadamente ante imprevistos tales como: recorte de tiempos de vuelo, esperas, pasajeros conflictivos, derrames o fugas de líquidos. Establece contacto periódico con cabina de vuelo según lo estipulado. Emite los mensajes previos al aterrizaje según protocolo de forma clara, pausada y transmitiendo serenidad y tranquilidad y comunicando a la cabina de vuelo que la cabina está asegurada para el aterrizaje. Uso de cinturones y arneses completos, se mantiene alerta ante posibles situaciones anormales, o ruidos u olores extraños, y en caso de producirse las comunica de inmediato, aplicando criterios CRM. Interactúa con pasajeros de forma amable, cordial y manteniendo una imagen impecable. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.

3

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica adecuadamente con cabina de vuelo y reporta cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Durante el vuelo controla y realiza el acceso a la cabina de mando siguiendo los procedimientos establecidos. Conoce y aplica el concepto de cabina estéril. Realiza el avituallamiento de la tripulación en el tiempo previsto y utilizando el protocolo y medidas que aseguren la seguridad de la cabina de vuelo y sus ocupantes. Vigila la cabina de pasaje y lavabos (verifica contenedores de desperdicios cerrados para mantener eficacia de extintores automáticos, detectores de humo sin manipular, temperatura del agua y temporizador de cisterna) con la cadencia establecida. En caso de producirse comportamientos extraños, uso de PEDs no autorizados, actúa de forma precisa. Asegura las zonas de trabajo para evitar riesgos en turbulencias, aproximación y aterrizaje de forma pormenorizada: mesitas, respaldos y cinturones, equipaje bien ubicado, galleys con todos los seguros, sin elementos sueltos en aproximación y aterrizaje. Está atento a situaciones anormales y adapta las tareas ante imprevistos tales como: recorte de tiempos de vuelo, esperas, pasajeros conflictivos, derrames o fugas de líquidos. Establece contacto periódico con cabina de vuelo según lo estipulado. Emite los mensajes previos al aterrizaje según protocolo de forma clara y pausada, comunicando a la cabina de vuelo que la cabina está asegurada para el aterrizaje. Uso de cinturones y arneses completos, se mantiene alerta ante posibles situaciones anormales, o ruidos u olores extraños, y en caso de producirse las comunica de inmediato, aplicando criterios CRM. Durante el vuelo controla el acceso a la cabina de mando siguiendo los procedimientos establecidos. Realiza el avituallamiento de la tripulación utilizando el protocolo y medidas que aseguren la seguridad de la cabina y sus ocupantes. Asegura las zonas de trabajo para evitar riesgos en turbulencias, aproximación y aterrizaje. Asegura la cabina de vuelo en aproximación y aterrizaje, emitiendo los mensajes previos al aterrizaje según protocolo de forma clara y pausada y comunicando a la cabina de vuelo el mensaje de cabina asegurada para el aterrizaje. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. Interactúa con pasajeros de forma amable, cordial y cuidando su imagen personal y la de la compañía. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.

2

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es



necesaria y comete pequeños errores. Olvida comunicar alguna incidencia a la cabina de vuelo en el desarrollo del trabajo. Durante el vuelo controla adecuadamente el acceso de terceros, pero cuando lo hace él, no sigue los procedimientos establecidos (deja la puerta abierta o solicita entrada con pasajeros cerca). Conoce pero duda cuando aplicar el concepto de cabina estéril o comete errores. Realiza el avituallamiento de la tripulación en el tiempo previsto y utilizando el protocolo pero descuida medidas que aseguren la seguridad de la cabina de vuelo y sus ocupantes. Vigila la cabina de pasaje y lavabos pero olvida alguna de las tareas (contenedores de desperdicios cerrados para mantener eficacia de extintores automáticos, detectores de humo sin manipular, temperatura del agua y temporizador de cisterna) o no lo hace con la cadencia establecida. En caso de producirse comportamientos extraños, duda o actúa a destiempo. Polemiza en caso de uso de PEDS no autorizados. Asegura las zonas de trabajo para evitar riesgos en turbulencias, aproximación y aterrizaje tarde u olvida alguna de las tareas: mesitas, respaldos y cinturones, equipaje bien ubicado, galleys con todos los seguros, sin elementos sueltos en aproximación y aterrizaje. Está atento a situaciones anormales pero no es capaz de adaptar las tareas ante imprevistos tales como: recorte de tiempos de vuelo, esperas, pasajeros conflictivos, derrames o fugas de líquidos. Establece contacto con cabina de vuelo pero supera los tiempos establecidos. Emite los mensajes previos al aterrizaje según protocolo de forma poco clara o rápida. Comunica la cabina de vuelo que la cabina está asegurada para el aterrizaje, pero tarde. Uso de cinturones pero no arneses completos, se mantiene alerta ante posibles situaciones anormales, o ruidos u olores extraños, y en caso de producirse no los comunica de inmediato, o aplica de forma incompleta criterios CRM. Interactúa con pasajeros de forma brusca o poco cordial, descuidando su imagen personal y la de la compañía. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.

1

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. Durante el vuelo no el acceso de terceros, ni sigue los procedimientos establecidos (deja la puerta abierta o solicita entrada con pasajeros cerca). Desconoce el concepto de cabina estéril o lo incumple. Realiza el avituallamiento de la tripulación a destiempo o pone en riesgo la seguridad de la cabina de vuelo y sus ocupantes (interrumpe listas de chequeo o comunicaciones). No vigila la cabina de pasaje ni lavabos, o se limita a abrir la puerta de los mismos. En caso de producirse comportamientos extraños, no actúa o lo hace incorrectamente, agravando el problema. Ignora el uso de PEDS no autorizados o genera conflicto con los pasajeros. No asegura las zonas de trabajo para evitar riesgos en turbulencias, aproximación y aterrizaje, deja elementos y objetos sueltos "a contramarcha", no chequea: mesitas, respaldos y cinturones, equipaje bien ubicado, o lo hace de forma parcial y manifiestamente brusca o descortés. Galleys sin todos los seguros, con elementos sueltos en aproximación y aterrizaje. Atento a situaciones anormales, cuando se producen las agrava. No prioriza tareas en caso de recorte de tiempos de vuelo o esperas y no le da tiempo a asegurar la cabina. No aplica protocolos con pasajeros conflictivos, derrames o fugas de líquidos. Desconoce la ubicación de llaves de corte. No establece contacto periódico con cabina de vuelo. Emite los mensajes previos al aterrizaje incompletos o a destiempo, de forma poco clara o rápida. No comunica a la cabina de vuelo que la cabina está asegurada para el aterrizaje, o provoca requerimiento por parte de los pilotos. Uso de cinturones pero no arneses completos, no mantiene alerta ante posibles situaciones anormales, o ruidos u olores extraños, y en caso de producirse no los comunica, ni aplica criterios CRM. Interactúa con pasajeros de forma brusca y genera polémicas y discusiones. Proyecta mala, imagen personal y de la compañía. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo

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



Escala D

4

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica permanentemente con cabina de vuelo y reporta cualquier incidencia en el desarrollo de la actividad. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Está atento a situaciones anómalas antes del aparcamiento del avión: uso de PEDS en rodajes, pasajeros levantados, esperas en rampa, y toma de forma proactiva las medidas oportunas. Se anticipa a posibles incidencias. Desarma rampas y abre puertas comunicándolo según los procedimientos establecidos (recibe autorización, ejecuta el movimiento de forma precisa, piensa antes de actuar para evitar lanzamientos de rampa, no simultanea el desarmado y la apertura con otras tareas. Verifica condiciones exteriores antes de abrir la puerta, recepción de finger o escalera bien acoplada. Controla el desembarque de los pasajeros del avión siguiendo los procedimientos, el orden establecido y el tiempo previsto: finger o escalera bien acoplada, en caso de desembarque remoto, presencia de autobuses. Realiza las comprobaciones de seguridad para evitar incidentes en el desembarque. Está atento durante todo el proceso a situaciones anómalas dentro y fuera del avión. Se anticipa a posibles incidencias: pide a personal de tierra más autobuses si el número de pasajeros es mayor que la capacidad de los autobuses presentes. Para el desembarque en caso de que el autobús esté completo, que la posición de las escaleras o finger sea poco segura o que las condiciones exteriores lo requieran e informa de inmediato. En caso de puesto con puerta asignada, establece contacto visual exterior para poder detectar señas de personal de rampa. No abandona su puesto de forma injustificada. Realiza fondeo de seguridad, vuelve a colocar material de emergencia y equipos del avión en su lugar, tanto el entregado por él como por otros tripulantes, a los que informa (chalecos de bebé, prolongadores, cinturones canguro, o cualquier otro elemento). Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.

3

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica permanentemente con cabina de vuelo y reporta cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Está atento a situaciones anómalas antes del aparcamiento del avión: uso de PEDS en rodajes, pasajeros levantados, esperas en rampa, y toma las medidas oportunas. Desarma rampas y abre puertas comunicándolo según los procedimientos establecidos (recibe autorización, ejecuta el movimiento de forma precisa, piensa antes de actuar para evitar lanzamientos de rampa, no simultanea el desarmado y la apertura con otras tareas. Verifica condiciones exteriores antes de abrir la puerta, recepción de finger o escalera bien acoplada. Controla el desembarque de los pasajeros del avión siguiendo los procedimientos, el orden establecido y el tiempo previsto: finger o escalera bien acoplada, en caso de desembarque remoto, presencia de autobuses. Realiza las comprobaciones de seguridad para evitar incidentes en el desembarque. Está atento durante todo el proceso a situaciones anómalas dentro y fuera del avión. Para el desembarque en caso de que el autobús esté completo, que la posición de las escaleras o finger sea poco segura o que las condiciones exteriores lo requieran e informa de inmediato. En caso de puesto con puerta asignada, establece contacto visual exterior para poder detectar señas de personal de rampa. No abandona su puesto de forma injustificada. Realiza fondeo de seguridad, vuelve a colocar material de emergencia y equipos del avión en su lugar, tanto el entregado por él como por otros tripulantes, a los que informa (chalecos de bebé, prolongadores, cinturones canguro, o cualquier otro elemento). A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa



convenientemente una vez finalizado el trabajo.

2

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Olvida comunicar alguna incidencia a la cabina de vuelo en el desarrollo del trabajo. No está atento a situaciones anómalas antes del aparcamiento del avión: uso de PEDS en rodajes, pasajeros levantados, esperas en rampa, o si lo detecta solo actúa de forma reactiva cuando es requerido para ello por otros tripulantes o pasajeros. No se anticipa a posibles incidencias. Desarma rampas y abre puertas comunicándolo según los procedimientos establecidos (recibe autorización, ejecuta el movimiento de forma precisa, pero de forma automática sin pensar antes de actuar para evitar lanzamientos de rampa; simultanea el desarmado y la apertura con otras tareas). Abre la puerta al recibir el "ok" por parte del personal que maneja las escaleras o finger, pero no verifica las condiciones de éstos elementos. Controla el desembarque de los pasajeros del avión siguiendo los procedimientos, el orden establecido pero con demoras. Verifica que el finger o escalera bien acoplada, en caso de desembarque remoto, presencia de autobuses. Realiza las comprobaciones de seguridad para evitar incidentes en el desembarque. No está atento durante todo el proceso a situaciones anómalas dentro y fuera del avión, actúa correctamente ante incidentes pero de forma reactiva. Para el desembarque tarde en caso de que el autobús esté completo, que la posición de las escaleras o finger sea poco segura o que las condiciones exteriores lo requieran e informa con demoras. En caso de puesto con puerta asignada, no establece contacto visual exterior para poder detectar señas de personal de rampa. No abandona su puesto de forma injustificada. Realiza fondeo de seguridad, pero de forma superficial (no abre maleteros, armarios ni dog house; se limita a comprobar lo que se ve a simple vista. Olvida colocar todo o parte del material de emergencia y equipos del avión en su lugar. Si guarda el entregado por otros tripulantes, no les informa (chalecos de bebé, prolongadores, cinturones canguro, o cualquier otro elemento). A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.

1

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No comunica con la cabina de vuelo. No está atento a situaciones anómalas antes del aparcamiento del avión: uso de PEDS en rodajes, pasajeros levantados, esperas en rampa, o si lo detecta solo actúa de forma reactiva cuando es requerido para ello por otros tripulantes o pasajeros. Polemiza con pasajeros, abandona su puesto injustificadamente. Su actuación contribuye a agravar el problema. No aplica criterios CRM. Desarma rampas y abre puertas antes de recibir la comunicación y/o sin confirmarlo. No sigue los procedimientos establecidos. Ejecuta el movimiento tarde, sin prestar atención y con serio riesgo de lanzamiento involuntario de rampa / provoca lanzamiento de rampa. Simultanea el desarmado y la apertura con otras tareas, a las que da mucha más prioridad. Abre la puerta sin recibir el "ok" por parte del personal que maneja las escaleras o finger, ni verifica las condiciones de éstos elementos. No controla el desembarque de los pasajeros del avión ni sigue, el orden establecido. No detecta que el finger o escalera están bien acoplados, en caso de desembarque remoto, no repara en la presencia de autobuses y los pasajeros permanecen esperando en la rampa. Realiza las comprobaciones de seguridad para evitar incidentes en el desembarque. No está atento durante todo el proceso a situaciones anómalas dentro y fuera del avión, actúa incorrectamente ante incidentes. No para el desembarque tarde en caso de que el autobús esté completo, que la posición de las escaleras o finger sea poco segura o que las condiciones exteriores sean adversas. En caso de puesto con puerta asignada no está atento al exterior. Abandona su puesto de forma injustificada. No realiza fondeo de seguridad. No coloca el material de emergencia y equipos



I del avión en su lugar. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.

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

Escala E

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica permanentemente con cabina de vuelo y reporta cualquier incidencia en el desarrollo de la actividad. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Solicita la información sobre el embarque de pasajeros especiales, preparando su recibimiento y ubicación, consultando manuales en caso de duda. Uniformidad impecable. Postura adecuada. Recibe al pasajero con pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación eficaz con el mismo, comunicando su presencia a bordo a la cabina de mando. Acomoda al pasajero en función de su tipología. Conoce de forma precisa las siglas y los protocolos para pasajeros especiales. Está atento a las necesidades del pasajero, capaz de resolver pequeñas incidencias. Es proactivo y se anticipa a las necesidades de los pasajeros especiales y posibles incidentes con pasajeros irregulares. Instruye al pasajero especial y/o sus acompañantes de forma clara, pausada y transmitiendo serenidad y tranquilidad, y verifica que el pasajero y sus acompañantes han comprendido las instrucciones recibidas. Controla la seguridad de pasajeros PRM (necesidades de confort, movilidad, miembros en el pasillo, postura adecuada) o UM (documentación y descargos, ubicación a bordo, supervisión del comportamiento e idoneidad de pasajeros sentados junto a menores sin acompañar). Supervisión estricta de DEPA (vigilancia, no entregar objetos al DEPA sin autorización del acompañante), prestar atención a DEPU, INAD, controlar a pasajeros con conductas conflictivas y aplicar protocolos de actuación. Aplica estrictamente el protocolo de seguridad en el desembarque diferenciado del pasajero. En caso de situaciones anómalas en cabina, siempre tiene en cuenta a los pasajeros especiales en su zona. El trato a pasajeros especiales es exquisito. Se anticipa a sus necesidades. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica permanentemente con cabina de vuelo y reporta cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Solicita la información sobre el embarque de pasajeros especiales, preparando su recibimiento y ubicación, consultando manuales en caso de duda. Uniformidad impecable. Postura adecuada. Recibe al pasajero con pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación eficaz con el mismo, comunicando su presencia a bordo a la cabina de mando. Acomoda al pasajero en función de su tipología. Conoce las siglas y los protocolos para pasajeros especiales. Está atento a las peticiones del pasajero, capaz de resolver pequeñas incidencias. Resuelve las necesidades de los pasajeros especiales y posibles incidentes con pasajeros irregulares. Instruye al pasajero especial y/o sus acompañantes de forma clara, pausada y transmitiendo serenidad y tranquilidad, y verifica que el pasajero y sus acompañantes han comprendido las instrucciones recibidas. Controla la seguridad de pasajeros PRM (necesidades de confort, movilidad, miembros en el pasillo, postura adecuada) o UM (documentación y descargos, ubicación a bordo, supervisión del comportamiento e idoneidad de pasajeros sentados junto a menores sin acompañar).</i></p>



Supervisión estricta de DEPA (vigilancia, no entregar objetos al DEPA sin autorización del acompañante), prestar atención a DEPU, INAD, controlar a pasajeros con conductas conflictivas y aplicar protocolos de actuación. Aplica estrictamente el protocolo de seguridad en el desembarque diferenciado del pasajero. En caso de situaciones anómalas en cabina, siempre tiene en cuenta a los pasajeros especiales en su zona. El trato a pasajeros especiales es cordial. Atiende sus necesidades. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.

2

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Olvida comunicar alguna incidencia a la cabina de vuelo en el desarrollo del trabajo. Espera a recibir información sobre el embarque de pasajeros especiales, no prepara su recibimiento y ubicación, no consulta manuales en caso de duda. Uniformidad con algún fallo. Postura no adecuada. Recibe al pasajero con pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y pero no mantiene una comunicación eficaz con el mismo. No comunica en tiempo y forma su presencia a bordo a la cabina de mando. Acomoda al pasajero en función de su tipología. Confunde las siglas y los protocolos para pasajeros especiales. Está atento a las peticiones del pasajero, pero no es capaz de resolver pequeñas incidencias. No resuelve adecuadamente las necesidades de los pasajeros especiales y posibles incidentes con pasajeros irregulares. Instruye al pasajero especial y/o sus acompañantes pero de forma incompleta y poco clara, no verifica que el pasajero y sus acompañantes han comprendido las instrucciones recibidas. Descuida la seguridad de pasajeros PRM (necesidades de confort, movilidad, miembros en el pasillo, postura adecuada) o UM (documentación y descargos, ubicación a bordo, supervisión del comportamiento e idoneidad de pasajeros sentados junto a menores sin acompañar). Supervisión estricta de DEPA (no vigila, aunque no entrega objetos al DEPA sin autorización del acompañante), prestar atención a DEPU, INAD, controla a pasajeros con conductas conflictivas pero no aplica protocolos de actuación o lo hace a destiempo o de forma incompleta. Aplica el protocolo de seguridad en el desembarque diferenciado del pasajero. En caso de situaciones anómalas en cabina, olvida a los pasajeros especiales en su zona. El trato a pasajeros especiales es correcto pero seco y poco cordial. Atiende sus necesidades solo de forma reactiva. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.

1

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No comunica con la cabina de vuelo. Ignora la información sobre el embarque de pasajeros especiales, no prepara su recibimiento y ubicación, o no tiene claros los protocolos. Uniformidad deficiente. Postura no adecuada. Recibe al pasajero sin pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y no mantiene una comunicación eficaz con el mismo. No comunica su presencia a bordo a la cabina de mando. No acomoda al pasajero en función de su tipología. Desconoce siglas y los protocolos para pasajeros especiales. No está atento a las peticiones del pasajero o trata de evitarlas, y no es capaz de resolver pequeñas incidencias. No resuelve adecuadamente las necesidades de los pasajeros especiales y posibles incidentes con pasajeros irregulares. No Instruye al pasajero especial y/o sus acompañantes. Descuida la



seguridad de pasajeros PRM (obvia sus necesidades de confort, movilidad, miembros en el pasillo, postura adecuada) o UM (no comprueba documentación y descargos, descuida su ubicación a bordo, no comprueba el comportamiento e idoneidad de pasajeros sentados junto a menores sin acompañar). Supervisión deficiente de DEPA (no vigila, entrega objetos al DEPA sin autorización del acompañante), ignora a DEPU, INAD, no controla a pasajeros con conductas conflictivas pero no aplica protocolos de actuación o lo hace empeorando la situación. Ignora los protocolos de seguridad en el desembarque diferenciado del pasajero. En caso de situaciones anómalas en cabina, ignora a los pasajeros especiales en su zona. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.

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

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

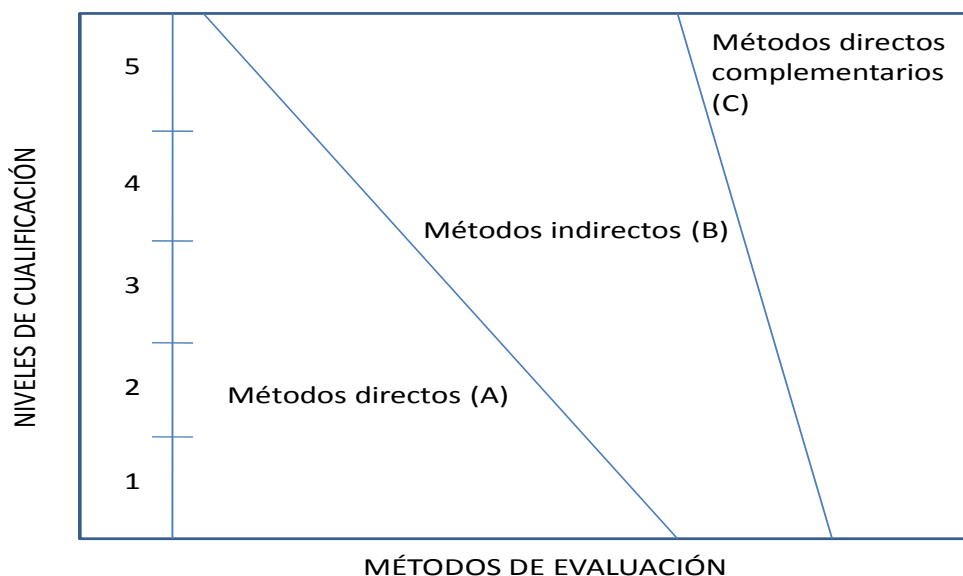
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A)
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el desarrollo de la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los 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 la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia la capacidad organizativa y de programación de actividades, así como la revisión de procedimientos, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la



información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

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

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

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



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2001_3: Desarrollar la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRIPULACION DE CABINA DE PASAJEROS

Código: TMV606_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2001_3: Desarrollar la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los 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 (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el desarrollo de la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo, y que se indican a continuación:

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

- 1. Aplicar los procedimientos establecidos de preparación de la cabina en caso de aterrizaje forzoso y de aleccionamiento adecuado del pasaje para una evacuación probable o confirmada.***



- 1.1 Tomar la “Lista de Preparación de Cabina de Pasaje para Evacuación” y reunirse con el sobrecargo y el resto de la tripulación para recibir instrucciones y coordinar las acciones.
 - 1.2 Ponerse el uniforme completo.
 - 1.3 Ajustar el nivel de las luces al nivel que se requiera.
 - 1.4 Emitir en español y en inglés las instrucciones y mensajes correspondientes.
 - 1.5 Preparar puertas y rampas para la evacuación.
 - 1.6 Asegurar los galleys: asegurar los equipos y sacar los cortacircuitos.
 - 1.7 Redistribuir a los pasajeros según las órdenes recibidas.
 - 1.8 Seleccionar, formar y reubicar a los PSP (Pre Selected Passengers).
 - 1.9 Reubicar a los pasajeros con movilidad reducida.
 - 1.10 Abrir y fijar las cortinas de separación.
 - 1.11 Retirar y guardar en los portamantas y los lavabos todo lo que no pueda ser estibado debajo de los asientos.
 - 1.12 Mientras el sobrecargo lee el “mensaje de preparación de cabina para la evacuación”, asegurarse de que los pasajeros de su zona entienden y cumplen las instrucciones que reciben a través del mismo.
 - 1.13 Aleccionar al pasaje, informándoles de la situación y de las medidas que deberán tomar para reducir al mínimo los daños durante el aterrizaje y realizar la evacuación de la forma más segura y rápida posible.
- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos establecidos.
 - Desarrollar las actividades de forma coordinada con el resto de los tripulantes y manteniendo permanentemente informada a la cabina de mando.

2. Aplicar los procedimientos de actuación establecidos por la compañía para emergencias imprevistas.

- 2.1 Actuar inmediatamente contra el fuego detectado a bordo hasta su completa extinción.
- 2.2 Detectar el origen del humo existente a bordo y eliminar inmediatamente sus causas.
- 2.3 Actuar según los procedimientos establecidos en caso de una despresurización explosiva.
- 2.4 Actuar según los procedimientos establecidos en caso de una despresurización lenta.
- 2.5 Aplicar los procedimientos establecidos en caso de una mercancía etiquetada como peligrosa o considerada potencialmente peligrosa, que se presenta en la puerta para el embarque.
- 2.6 Aplicar los procedimientos establecidos en caso de una mercancía etiquetada como peligrosa o considerada potencialmente peligrosa, que se hace visible durante el vuelo.
- 2.7 Eliminar las barreras físicas que impidan la liberación de pasajeros o la comprobación o el ataque del origen de un fuego, utilizando los equipos o herramientas adecuados.
- 2.8 Llevar a cabo los procedimientos de actuación establecidos en caso de emergencia imprevista durante el despegue para mantener la cabina asegurada y evacuar la aeronave en cuanto sea posible y se reciba la orden de evacuación.
- 2.9 Efectuar los procedimientos de actuación establecidos en caso de aterrizaje forzoso por emergencia durante las fases de aproximación y aterrizaje, realizando una evacuación rápida y segura.
- 2.10 Efectuar los procedimientos de actuación establecidos en caso de emergencia durante las fases de aproximación y aterrizaje para la seguridad de los pasajeros y tripulantes.



- 2.11 Mantener la seguridad del vuelo cuando un piloto resulte incapacitado, aplicando las técnicas adecuadas para separarlo de su puesto de pilotaje, sacándolo de la cabina de mando y prestándole toda la ayuda posible para lograr su recuperación.
 - 2.12 Colaborar en la seguridad del vuelo, en caso de incapacitación de un piloto, asistiendo en todo momento al tripulante técnico que permanezca a los mandos del avión y comprobando la lista de verificación establecida para el momento del vuelo en el que el piloto al mando requiera nuestra colaboración.
- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos establecidos.
 - Desarrollar las actividades de forma coordinada con el resto de los tripulantes y manteniendo permanentemente informada a la cabina de mando.

3. *Aplicar los procedimientos de actuación establecidos por la compañía ante emergencias provocadas por ocupantes de la aeronave o elementos ajenos a la misma que perturban el orden o ponen en peligro la seguridad del vuelo.*

- 3.1 Actuar según los procedimientos establecidos en caso de apoderamiento ilícito de la aeronave, evitando cualquier conducta o situación que pueda incrementar los riesgos para los pasajeros, los tripulantes o la seguridad del vuelo.
 - 3.2 Ejecutar con precaución el procedimiento establecido en caso de amenaza de bomba, preparando la cabina de pasaje y aislando el paquete sospechoso para minimizar al máximo el daño en caso de explosión.
 - 3.3 Actuar inmediatamente contra el fuego ocasionado por pasajeros hasta su completa extinción, identificando posteriormente responsabilidades.
 - 3.4 Aplicar las técnicas de intervención adecuadas para resolver los conflictos ocasionados por la actitud de uno o varios pasajeros hacia un miembro de la tripulación o hacia otro pasajero o grupo de pasajeros que perturben el orden en la cabina de pasaje o pongan en peligro la seguridad del vuelo.
 - 3.5 Aplicar los procedimientos de actuación establecidos para casos de emergencias relacionadas con la salud.
- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos establecidos.
 - Desarrollar las actividades de forma coordinada con el resto de los tripulantes y manteniendo permanentemente informada a la cabina de mando.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2001_3: Desarrollar la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Aplicación de los procedimientos establecidos de preparación de la cabina en caso de aterrizaje forzoso y de aleccionamiento adecuado del pasaje.*

- Medios y equipos en la preparación de evacuación de aeronaves de transporte de pasajeros:



- Salidas de emergencia.
- Ventanillas de emergencia sobre las alas. Utilización.
- Rampas: tipos y procedimientos de inflado.
- Señales acústicas y luminosas de impacto inminente.
- Alarmas de evacuación.
- Asignación de zona y salida de emergencia en función del puesto.
- Sistemas de Comunicación para la emisión de mensajes: el PA (Public Address). El megáfono.
- Procedimientos de preparación de la cabina de pasaje para la evacuación de aeronaves de transporte de pasajeros:
 - Situaciones que obligan a una evacuación.
 - Normativa de uniformidad durante la preparación de la evacuación.
 - Transmisión de mensaje de emergencia y de mensaje de preparación de los pasajeros.
 - Procedimientos de puertas y rampas para la evacuación.
 - Procedimientos para asegurar los galleys: equipos y cortacircuitos.
 - Protocolo de selección, formación y reubicación de PSP (Pre Selected Passengers).
 - Protocolo de preparación de la cabina: intensidad de la luz, equipajes, objetos sueltos, cortinas, maleteros, lavabos.
 - Procedimiento de aleccionamiento a los pasajeros: respaldos, mesas, cinturones, postura de impacto, objetos punzantes, salidas más cercanas, zapatos de tacón, reconocimiento de señales acústicas y luminosas, reubicación de pasajeros con movilidad reducida.
 - Señales acústicas y sonoras que determinan que el impacto es inminente.

2. Aplicación de procedimientos de actuación para emergencias imprevistas.

- Normativa vigente de la dirección General de Aviación Civil Española en materia de Transporte de Mercancías Peligrosas.
 - Procedimiento de recolocación de paquete sospechoso.
- Barreras físicas:
 - Tipos.
 - Técnicas y herramientas para la eliminación o derribo de puertas, paneles o cualquier barrera física que impida la liberación de un pasajero o grupo de pasajeros o el acceso al origen de un fuego.
- Procedimientos de actuación en caso de despresurización: lenta y explosiva.
 - Posibles causas de despresurización: fugas por agrietamiento o rotura de ventanas, puertas y ventanillas de emergencia, fallos en válvulas o sistemas de ventilación y presurización de la aeronave.
 - Equipos de protección.
 - Mensaje de instrucciones al pasaje.
- Procedimientos de actuación en caso de incapacitación de un piloto:
 - Manipulación y desplazamiento del asiento de un piloto.
 - Retirada de la cabina y atención sanitaria.
 - Asistencia permanente al piloto que gobierne la aeronave.
 - Familiarización con la lista de verificación establecida.
- Sistemas de comunicación para la emisión de mensajes: el PA (Public Address).
 - El megáfono.

3. Aplicación de los procedimientos de actuación establecidos ante emergencias.

- Procedimientos de actuación en caso de apoderamiento ilícito de la aeronave.



- Acceso a la cabina de mando.
- Clave de seguridad.
- Contraseña de seguridad para comunicación encubierta de apoderamiento ilícito a la cabina de mando.
- Procedimientos de actuación ante el anuncio de paquete bomba a bordo.
 - Localización.
 - Procedimiento de recolocación de paquete sospechoso.
- Protocolo de actuación con pasajeros conflictivos.
 - Pasajeros abordables y no abordables.
 - Técnicas de inmovilización.
 - Kit para la inmovilización.
- Documentación:
 - Modelo de Denuncia para Incidentes a Bordo.
 - Impreso de Conductas Conflictivas a Bordo a entregar al pasajero conflictivo.
 - Parte de Incidencias a bordo.
 - Informe para Seguridad de vuelo.
 - Parte de accidente o enfermedad a bordo.
- Sistemas de comunicación para la emisión de mensajes: el PA (Public Address).
 - El megáfono.

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

- Procedimientos de actuación ante la presencia de fuego a bordo.
 - Tipos de fuego.
 - Extintores a bordo: cantidad, características, ubicación y técnica de utilización.
 - Protocolo de actuación ante la presencia de humo.
 - Mensaje de instrucciones al pasaje.
 - Equipos de protección.
- Procedimientos de actuación en caso de aborto de despegue y aterrizaje forzoso no preparado.
 - Procedimiento de evacuación de aeronaves de transporte aéreo: inicio, orden y cadencia.
 - Responsabilidad de la decisión de iniciar una evacuación.
 - Señales acústicas y sonoras que determinan el inicio de una evacuación.
 - Transmisión de mensajes de evacuación a los pasajeros.
 - Normativa vigente y procedimiento en caso de evacuación de emergencia.
 - Puertas y rampas de la aeronave: apertura y utilización.
 - Asignación de equipos en función del puesto.
 - Salidas sobre las alas: sistema de apertura y uso.
 - Salidas de emergencias no operativas: actuación durante la evacuación.
- Normativa de uniformidad de la Compañía.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa

- 1.1 Actuar siempre sabiendo que también en estas circunstancias adversas los Tripulantes son la imagen de la Compañía para la que trabajan, por lo que



deberán- en todo momento- ser ejemplo de profesionalidad, eficacia y responsabilidad.

- 1.2 Trabajar siempre en equipo, respetando la jerarquía del mando en la tripulación, vigente siempre, en cualquier situación y en la aplicación de cualquier protocolo o procedimiento de actuación.
- 1.3 Actuar siempre siguiendo los procedimientos que la Compañía para la que trabaja tiene establecidos para cada emergencia. Abandonarlos solamente en casos muy excepcionales y siempre que los responsables en la cadena de mando lo autoricen.
- 1.4 Intentar causar siempre el menor daño posible a los equipos y a la aeronave, aún en situaciones de emergencia.

2. En relación con su comportamiento personal:

- 2.1 Ser capaz de mantener el control sobre sí mismo actuando con calma y sin miedo.
- 2.2 Comprender que la vida propia y la de muchas personas depende de que el Tripulante sea capaz de llevar a cabo ahora, de forma profesional, las tareas para las que ha sido entrenado durante años.
- 2.3 Ser reconocido por los pasajeros como una autoridad a la hora de emitir mensajes y dar órdenes e instrucciones.
- 2.4 Conseguir que los pasajeros comprendan y sigan con exactitud las instrucciones recibidas.
- 2.5 Lograr que los pasajeros establezcan mecanismos de defensa contra el miedo y actúen con calma.
- 2.6 Evitar errores provocados por la incomprensión de las instrucciones recibidas o por el incumplimiento de las mismas a causa del miedo o del no-reconocimiento de la autoridad del tripulante.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2001_3: Desarrollar la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo se tiene dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:



1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación número 1.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará, mediante un simulador o situación simulada, la competencia requerida para actuar ante una emergencia originada por la presencia de fuego en uno de los lavabos del avión y la necesidad de preparar la cabina de pasaje para un aterrizaje forzoso, siguiendo la legislación vigente, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Aplicar los procedimientos de actuación establecidos por la Compañía ante emergencias provocadas por fuego a bordo en uno de los lavabos del avión.
2. Preparar la cabina y aleccionar a los pasajeros para un aterrizaje forzoso en tierra.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas, equipos y ayudas técnicas requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado de 5 minutos para la primera actividad y de 15 minutos para la segunda.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad, y no podrá iniciarse hasta que la persona candidata tenga preparados y en uso los EPIs necesarios para la realización de dicha actividad.
- El procedimiento de ataque a un fuego que se desarrolla en un lavabo de un avión en vuelo no puede ser fruto de una reflexión que vaya más allá de 15 segundos. En cualquier Compañía Aérea, el TCP ha sido entrenado regularmente y con rigor para que actúe de forma automática en un caso como el descrito.
- Es fundamental el orden de las acciones y la rapidez con la que se ejecutan.
- Es muy importante que el/la candidato/a ponga de manifiesto que la colaboración entre todos los miembros de la tripulación es vital.

- Los extintores que se llevan en los aviones actualmente raramente permiten una descarga superior a 10 segundos, por lo que es muy importante que siempre que se ataque un fuego se acerquen extintores adicionales al lugar donde está teniendo lugar el fuego.
- Es importante destacar que la cabina de mando debe estar permanentemente informada del transcurso de los acontecimientos, no solamente del inicio y la extinción.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1 los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Actuación ante un aviso de fuego, acústico y sonoro, originado por la presencia de fuego en uno de los lavabos del avión</i>	<ul style="list-style-type: none">- Reparto de las primeras tareas con el primer TCP que acuda al lavabo tras los avisos, informando inmediatamente a la tripulación técnica y al resto de TCP.- Dimensionamiento del fuego y de la existencia de humo.- Petición de extintores adicionales al resto de TCP.- Utilización del el extintor más cercano, atacando la base del fuego.- Utilización del hacha y/o la pata de cabra si la base del fuego no está a la vista.- Coordinación de actuaciones con el resto de los TCP.- Realización del anuncio por el PA (Public Adress) del mensaje correspondiente.- Prevención ante un posible rebrote, manteniendo vigilancia constante hasta el final del vuelo.- Comunicación con la tripulación técnica en todo momento.- Actuación en caso de identificación del pasajero causante del fuego. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

Preparación de la cabina de pasaje y aleccionamiento de los pasajeros para una evacuación ante la posibilidad de que haya que realizar un aterrizaje forzoso en tierra

- Recogida de la "Lista de Preparación de Cabina de Pasaje para Evacuación", inmediatamente después de que el comandante ordene la preparación de la cabina de pasaje para la evacuación, realizando las acciones en función de las órdenes y del tiempo disponible.
- Coordinación con Sobrecargo y resto de tripulación.
- Vestirse con el uniforme completo.
- Ajuste de la intensidad de las luces.
- Emisión de anuncios, información y avisos a pasajeros.
- Redistribución de pasajeros según las instrucciones recibidas y las posibilidades.
- Aseguramiento del galley, sacando cortacircuitos:
- Armado de rampa de la puerta que tiene asignada.
- Selección e instrucción de Pre selectes Passengers (PSP).
- Apertura y fijación de cortinas de separación.
- Retirada de objetos sueltos, comprobando maleteros.
- Comprobación de entendimiento y cumplimiento de instrucciones de preparación por parte de los pasajeros.
- Utilización de técnicas de comunicación y liderazgo.

El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.

1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación número 2.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para actuar ante una emergencia originada por una descompresión explosiva siguiendo la legislación vigente, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Aplicar los procedimientos de actuación para la autoprotección establecidos por la Compañía ante una emergencia provocada por una despresurización explosiva.
2. Aplicar los procedimientos de actuación para la ayuda a los pasajeros establecidos por la Compañía ante una emergencia provocada por una despresurización explosiva.

Condiciones adicionales:



- Se dispondrá de las herramientas, medios, equipos y ayudas técnicas especificadas por el fabricante y el transportista y requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado de 1 minuto para la primera actividad y de 5 minutos para la segunda.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad, y no podrá iniciarse hasta que la persona candidata tenga preparados y en uso los EPIs necesarios para la realización de dicha actividad.
- La situación de despresurización se produce mientras se está ofreciendo el servicio gastronómico, el tribunal puede preguntar al candidato sus actuaciones en caso de estar en el módulo de descanso o Crewrest.
- La aeronave no dispone de anuncio pregrabado que se emita de forma automática en casos de despresurización explosiva.

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

En la situación profesional de evaluación número 1 los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Aplicar los procedimientos de actuación para la autoprotección establecidos por la Compañía, ante una emergencia provocada por una despresurización explosiva</i>	<ul style="list-style-type: none">- Inmovilización de equipos o carros de servicio.- Utilización de máscara de oxígeno buscando la más próxima y tirando de ella con fuerza para que empiece a salir el oxígeno.- Asegurarse con fuerza, si es posible con un cinturón de seguridad disponible.- Auxilio de pasajeros o tripulantes que lo necesiten cuando se emita el mensaje de avión estabilizado. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Aplicar los procedimientos de actuación para la ayuda a los pasajeros establecidos por la Compañía ante una emergencia provocada por una despresurización explosiva</i>	<ul style="list-style-type: none">- Emisión de forma inmediata de mensaje establecido por la compañía de despresurización explosiva.- Revisión de que todos los pasajeros y tripulantes están respirando oxígeno.- Búsqueda del útil de apertura de compartimentos de máscara de oxígeno entre el equipo de emergencia del avión, en caso que no se haya abierto algún compartimento.- Apertura de compartimento de máscara de oxígeno

	<p>que no se haya abierto.</p> <ul style="list-style-type: none">- Auxilio del pasajero o tripulante que lo necesite.- Utilización de técnicas de comunicación adecuadas para conseguir que los pasajeros se calmen.- Utilización en caso necesario de las botellas portátiles de oxígeno- Aplicación de los protocolos de primeros auxilios que procedan.- Información a cabina de mando, lo antes posible, de los daños causados. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
--	--

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

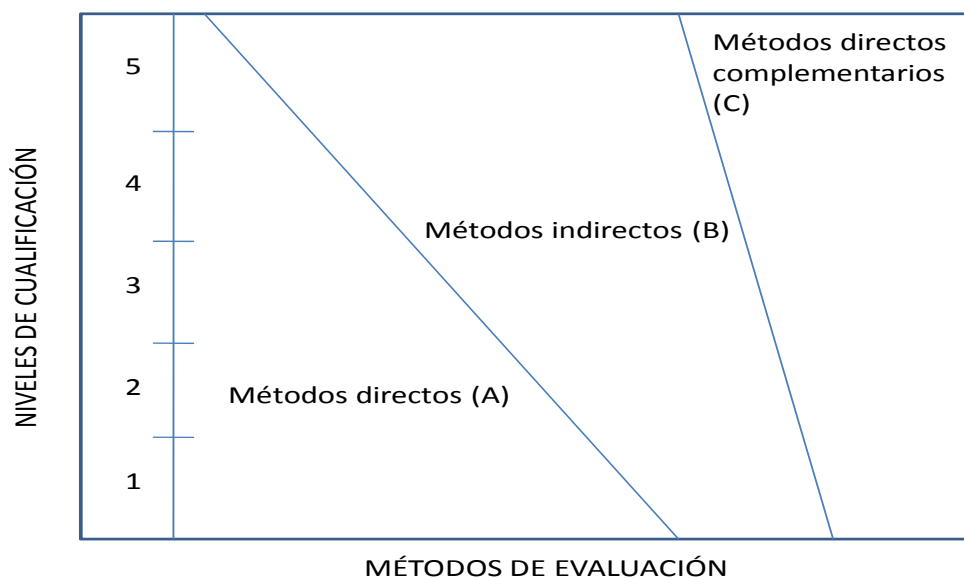
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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.
- 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 de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el desarrollo de la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia la capacidad organizativa y de programación de actividades, así como la revisión de procedimientos, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:



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

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

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

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





GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2002_3: Aplicar los procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRIPULACION DE CABINA DE PASAJEROS

Código: TMV606_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2002_3: Aplicar los procedimientos de supervivencia en caso de incidente 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 (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la aplicación de los procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo, y que se indican a continuación:

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

1. ***Evacuar la aeronave minimizando riesgos y siguiendo los protocolos y procedimientos de seguridad establecidos por la compañía y abandonar el avión en el momento oportuno llevando consigo el equipo de***



emergencia, señalización y supervivencia adecuado al entorno en el que se produce la evacuación.

- 1.1 Analizar el entorno, las condiciones de la aeronave y el estado de los pasajeros.
 - 1.2 Emitir en español y en inglés las instrucciones y los mensajes de evacuación.
 - 1.3 Seleccionar los equipos de emergencia, señalización y supervivencia adecuados al entorno.
 - 1.4 Iniciar la evacuación en el momento oportuno, controlando el ritmo y el orden de la misma.
 - 1.5 Abandonar el avión, cuando no quede ningún pasajero a bordo y una vez comprobado que su ayuda no es necesaria para la evacuación de ningún tripulante, sacando el equipo de emergencia, señalización y supervivencia seleccionado.
- Desarrollar las actividades:
 - Siguiendo los procedimientos establecidos y las instrucciones que establezcan los responsables de la evacuación.
 - Atendiendo a las necesidades individuales de las personas.
 - Solicitando la colaboración de pasajeros que puedan prestar ayuda.

2. Aplicar las técnicas de supervivencia en el medio acuático, realizando las acciones oportunas para mantener con vida a los supervivientes hasta su rescate.

- 2.1 Reagrupar a los pasajeros distribuyéndoles entre las rampas y rampas-balsas disponibles.
 - 2.2 Manejar las balsas y rampas-balsas para alejarlas del avión.
 - 2.3 Señalar la ubicación de los supervivientes utilizando los elementos disponibles según los procedimientos establecidos.
 - 2.4 Calcular la posición de las personas usando los recursos disponibles.
 - 2.5 Atender a los pasajeros hasta su rescate, prestando atención a sus necesidades individuales para garantizar su supervivencia.
 - 2.6 Informar a los pasajeros de la protección ambiental que deben procurarse, asegurándose de que entienden las instrucciones recibidas, disponen de lo necesario para protegerse y siguen las instrucciones.
 - 2.7 Distribuir racionalmente el agua dulce disponible, ocupándose de su recogida y conservación.
 - 2.8 Administrar racionalmente los alimentos disponibles, ocupándose de su recogida y conservación.
 - 2.9 Rescatar lo antes posible a cualquier persona que caiga al agua desde una balsa o se desprenda del elemento que le mantenía a flote, aplicando las técnicas de salvamento necesarias.
 - 2.10 Establecer turnos de rotación para el disfrute de las rampas en el caso de que éstas no sean suficientes para todos los supervivientes, con criterios lógicos atendiendo a las necesidades individuales de los supervivientes.
 - 2.11 Informar a los pasajeros de las medidas de protección que deben procurarse para evitar ataques de animales o infecciones y enfermedades producidas por picaduras y contactos, asegurándose de que entienden las instrucciones recibidas, disponen de lo necesario para protegerse y siguen las instrucciones.
- Desarrollar las actividades:
 - Siguiendo los procedimientos establecidos y las instrucciones que establezcan los responsables de la evacuación.
 - Atendiendo a las necesidades individuales de las personas.



- Solicitando la colaboración de pasajeros que puedan prestar ayuda.

3. Aplicar las técnicas de supervivencia en el medio terrestre, realizando las acciones oportunas para mantener con vida a los supervivientes hasta su rescate.

- 3.1 Reagrupar a los pasajeros y ubicarlos en el lugar accesible de mayor protección.
 - 3.2 Señalar la ubicación de los supervivientes utilizando los elementos disponibles de forma óptima.
 - 3.3 Calcular la posición de las personas usando los recursos disponibles.
 - 3.4 Informar a los pasajeros de la situación: medios, riesgos, características del rescate, etc.
 - 3.5 Utilizar los equipos de supervivencia y protección para evitar o minimizar los riesgos para la supervivencia teniendo en cuenta el medio en el que nos encontramos (climatología, animales peligrosos, infecciones...), informando a los pasajeros de cómo usarlos, asegurándonos de que comprenden las instrucciones recibidas, disponen de lo necesario y utilizan los equipos adecuadamente.
 - 3.6 Distribuir racionalmente el agua dulce disponible, ocupándose de su recogida y conservación.
 - 3.7 Administrar racionalmente los alimentos disponibles, ocupándose de su recogida y conservación.
 - 3.8 Utilizar cualquier material disponible para proporcionar refugio y cobijo a los supervivientes.
- Desarrollar las actividades:
 - Siguiendo los procedimientos establecidos y las instrucciones que establezcan los responsables de la evacuación.
 - Atendiendo a las necesidades individuales de las personas.
 - Solicitando la colaboración de pasajeros que puedan prestar ayuda.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2002_3: Aplicar los procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Evacuación de la aeronave minimizando riesgos y abandono del avión llevando consigo el equipo de emergencia, señalización y supervivencia.

- Medios y equipos de evacuación de aeronaves de transporte de pasajeros.
 - Equipos específicos: salidas y medios de evacuación. Señales luminosas. Alarmas de evacuación. Equipos especiales para sobrevuelo del agua, sobrevuelo de regiones deshabitadas y señalización de supervivencia. Localización de los equipos en la aeronave. Asignación de equipos en función del puesto.
 - Puertas de la aeronave. Utilización en la evacuación. Mecanismos de apertura. Precauciones a seguir.



- Salidas sobre las alas en la aeronave. Utilización en la evacuación. Mecanismos de apertura. Precauciones a seguir.
- Medidas en las puertas y salidas de la aeronave. Utilización en la evacuación. Asignación de puertas y salidas en función del puesto. Mecanismos de apertura. Precauciones a seguir.
- Puertas y salidas de la aeronave no operativas. Actuación durante la evacuación.
- Otros tipos de salida. Utilización en la evacuación. Mecanismos de apertura. Precauciones a seguir.
- Puntos de rotura del fuselaje. Utilización en la evacuación. Mecanismos de apertura. Precauciones a seguir.
- Procedimientos de evacuación de aeronaves de transporte de pasajeros.
 - Situaciones que obligan a la evacuación.
 - Transmisión de mensajes de evacuación a los pasajeros.
 - Señales acústicas y sonoras que determinan el inicio de una evacuación.
 - Procedimiento de evacuación de emergencia: Inicio, orden y cadencia en la evacuación del pasaje de la aeronave.
 - Elección del momento de abandonar la aeronave.
 - Normativa vigente y procedimiento en caso de evacuación de emergencia: Responsabilidad de su puesta en marcha. Evacuación en tierra. Evacuación en agua.

2. Aplicación de las técnicas de supervivencia en el medio acuático.

- Características del medio acuático.
 - Principales agresiones: Sed, hambre, radiación solar, variación térmica.
 - Peligros: Deshidratación, hipotermia, desnutrición, quemaduras solares, ataques de animales marinos.
- Principales actuaciones en caso de supervivencia en agua:
 - Procedimiento para evacuación de emergencia en caso de amaraje.
 - Procedimiento de desprendimiento del fuselaje de las rampas y rampas-balsas.
 - Organización dentro de la balsa y adecuación del vestido.
 - Obtención de agua y alimentos. Manejo de balsas.
 - Técnicas de natación y mantenimiento a flote.
 - Técnicas de salvamento de caídos al agua.
 - Medidas de protección medioambiental que deben ser tomadas en el mar, así como de los riesgos para la supervivencia provenientes de ataques de animales o infecciones y enfermedades producidas por picaduras y contactos en este medio.
 - Medidas de autoprotección.
 - Equipos y medios de supervivencia en agua:
 - Tipos, principales características y procedimiento de uso.
 - Equipo de Flotación: balsas, chalecos, rampas-balsa, cunas flotantes, anclas flotantes.
 - Equipo de Señales: tintes de agua, bengalas y lanzabengalas.
 - Equipo y medios de posicionamiento: Radiobalizas, GPS, sol y estrellas.

3. Aplicación de las técnicas de supervivencia en el medio terrestre.

- Procedimiento de evacuación de emergencia en caso de aterrizaje forzoso en tierra.
 - Principales agresiones: Sed, radiación solar, variación térmica, alimentación.
 - Peligros: Deshidratación, hipotermia, desnutrición.
- Equipos de emergencia y supervivencia en tierra:



- Tipos, características y utilización: Radiobalizas, bengalas, lanzabengalas, hacha, pata de cabra, bolsa de señales, bolsa de paneles, linternas, botiquines, radiobalizas, megáfono, extintores...
- Supervivencia en el desierto:
 - Características del medio.
 - Principales agresiones: Sed, hambre, radiación solar, calor extremo, variación térmica, quemaduras.
 - Peligros y riesgos para la supervivencia: deshidratación, desnutrición, golpes de calor, hipotermia, insectos y serpientes.
 - Orientación y desplazamiento.
 - Agua y alimentos.
 - Técnicas para hacer fuego.
 - Adecuación del vestido.
 - Refugios.
 - Medidas de protección y autoprotección.
- Supervivencia en alta montaña y/o zonas polares:
 - Características del medio.
 - Principales agresiones: sed, hambre, radiación solar, frío extremo.
 - Peligros y riesgos para la supervivencia: deshidratación, desnutrición, hipotermia, congelación, ataque de animales salvajes.
 - Orientación y desplazamiento.
 - Agua y alimentos.
 - Técnicas para hacer fuego.
 - Adecuación del vestido.
 - Refugios.
 - Medidas de protección y autoprotección.
- Supervivencia en el trópico y/o selva:
 - Características del medio.
 - Principales agresiones: sed, hambre, radiación solar, calor extremo, variación térmica.
 - Peligros y riesgos para la supervivencia: deshidratación, desnutrición, golpes de calor, insectos, serpientes, ataques de animales salvajes.
 - Orientación y desplazamiento.
 - Agua y alimentos.
 - Técnicas para hacer fuego.
 - Adecuación del vestido.
 - Refugios.
 - Medidas de protección y autoprotección.

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

- Pasajeros:
 - Características raciales, religiosas y culturales.
 - Actuaciones en función de la tipología de los supervivientes.
- Supervivencia:
 - Principios básicos de supervivencia: Principales agresiones.
 - Orientación y posicionamiento.
 - Desplazamiento.
 - Equipos de supervivencia.
 - Comportamiento en situación de supervivencia.
 - Estados emocionales de la supervivencia: Miedo y ansiedad. Dolor, heridas y enfermedades. Frío y calor. Fatiga. Sed. Hambre. Soledad o aislamiento.
- Liderazgo:
 - Técnicas de toma de decisiones: en función de los supervivientes y sus características y el medio.



- Comunicación verbal y no verbal.
- Técnicas de autocontrol.
- Primeros auxilios:
 - Protocolo de aplicación de RCP (reanimación cardiopulmonar) para casos de parada cardiorespiratoria, especialmente en casos de ahogamiento.
 - Protocolos para casos de traumatismos, congelación, deshidratación, quemaduras, insolación, golpes de calor, hemorragias y heridas o infecciones causadas por picaduras y mordeduras de animales.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa:

- 1.1 Actuar en todo momento ser ejemplo de profesionalidad, eficacia y responsabilidad.
- 1.2 Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa y a sus cambios.
- 1.3 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.4 Actuar con rapidez en situaciones de emergencia.
- 1.5 Capacidad de organización: Trabajar en equipo, respetando la jerarquía del mando en la tripulación.

2. En relación con su comportamiento personal:

- 2.1 Ser capaz de mantener el control sobre sí mismo actuando con calma y sin miedo.
- 2.2 Comprender que la vida propia y la de muchas personas dependen de que el Tripulante sea capaz de llevar a cabo ahora, de forma profesional, las tareas para las que ha sido entrenado durante años.
- 2.3 Autocontrol.
- 2.4 Autoestima.
- 2.5 Autorrealización.
- 2.6 Proactividad.
- 2.7 Comportamiento responsable.
- 2.8 Capacidad metodológica.
- 2.9 Ser reconocido por los pasajeros como una autoridad a la hora de emitir mensajes y dar órdenes e instrucciones.
- 2.10 Conseguir que los pasajeros comprendan y sigan con exactitud las instrucciones recibidas.
- 2.11 Lograr que los pasajeros establezcan mecanismos de defensa contra el miedo y actúen con calma.
- 2.12 Evitar errores provocados por la incomprensión de las instrucciones recibidas o por el incumplimiento de las mismas a causa del miedo o del no reconocimiento de la autoridad del tripulante.

3. En relación con las personas:

- 3.1 Comunicación horizontal y vertical: capacidad de comunicarse eficazmente con compañeros.



- 3.2 Liderazgo: capacidad para dirigir a las personas y lograr que contribuyan de forma efectiva y adecuada.
- 3.3 Utilización de la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 3.4 Capacidad de causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 3.5 Orientación al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 3.6 Capacidad de persuasión.
- 3.7 Capacidad oral y escrita.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2002_3: Aplicar los procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo se tiene dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación número 1.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará, mediante un simulador o una prueba simulada, la competencia requerida para actuar en la evacuación de la aeronave tras un aterrizaje forzoso en el desierto y la necesidad de aplicar las técnicas de supervivencia adecuadas al entorno desértico para mantener con vida a los supervivientes hasta el momento de su rescate, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía y cumpliendo la legislación vigente y las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Evacuar la aeronave tras un aterrizaje forzoso en el desierto.



2. Aplicar las técnicas de supervivencia adecuadas en el medio terrestre, realizando las acciones oportunas para mantener con vida a los supervivientes hasta su rescate.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas, equipos y ayudas técnicas requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado de 5 minutos para la primera actividad y de 10 minutos para la segunda.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad, y no podrá iniciarse hasta que la persona candidata tenga preparados y en uso los EPIs necesarios para la realización de dicha actividad.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Evacuación de la aeronave tras un aterrizaje forzoso en el desierto</i>	<ul style="list-style-type: none">- Inicio del protocolo de evacuación, siguiendo el protocolo establecido,- Comprobación de que la salida de emergencia asignada está operativa.- Inicio de la evacuación, adoptando postura corporal adecuada y las medidas necesarias de autoprotección.- Evacuación en primer lugar a los pasajeros PSP (Preselected Passengers), previamente seleccionados-- Verificación de que los pasajeros inician su descenso por la rampa en condiciones que no dificulten su descenso o amenacen la integridad de la rampa.- Emisión de los mensajes correspondientes, en

	<p>español y en inglés.</p> <ul style="list-style-type: none">- Inhabilitación de la salida de emergencia por la que se está realizando la evacuación y desvío de los pasajeros a la salida operativa más próxima.- Rescate de aquellos que por su discapacidad física o psíquica o por las condiciones limitantes de cualquier índole, no sean capaces de abandonar el avión por sí mismos.- Solicitud de ayuda para la evacuación de estos pasajeros a otro tripulante o a cualquier pasajero- Comprobación que en la zona del avión asignada no queda ningún pasajero y colaborar en la evacuación del resto de los pasajeros que queden en el avión, en cualquier zona y de que no queda ningún tripulante a bordo que necesite ayuda para abandonar el avión.- Abandono del avión, sacando el equipo de emergencia, señalización y supervivencia asignado por el puesto que ocupa en el avión y previamente seleccionado. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Aplicación de técnicas de supervivencia adecuadas en el desierto, realizando las acciones oportunas para mantener con vida a los supervivientes hasta su rescate</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Alejamiento inmediato y reagrupamiento de los pasajeros, una vez abandonado el avión.- Señalización de la ubicación de los supervivientes utilizando los elementos disponibles.- Utilización del código de señales visuales tierra-aire.- Cálculo de la posición de las personas usando los recursos disponibles.- Activación de las radiobalizas portátiles.- Información a los pasajeros de todos los elementos necesarios para asegurar las mayores posibilidades de supervivencia, así como la utilización de equipos de supervivencia y protección.- Recogida, conservación, protección y distribución de agua, bebidas y alimentos.- Utilización de materiales que puedan ser rescatados del avión para proporcionar refugios y cobijo a los supervivientes.- Utilización con el mismo fin de materiales presentes en el entorno.- Afrontamiento de la situación: gestión del stress, técnicas de liderazgo y control de grupos.- Desactivación de la radiobaliza una vez producido el rescate.- Constancia permanente de que la jerarquía existente en el avión permanece en tierra, en cualquier circunstancia, hasta el momento en que se produzca



el rescate. Actuación en consecuencia.

El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.

Escala A

4	<p><i>El tripulante procede a alejar inmediatamente a los pasajeros del avión accidentado. Los reagrupa y coordinadamente con el resto de los tripulantes y respetando la cadena de mando se ocupa de buscarles cobijo e informarles de las amenazas que para la supervivencia tiene el entorno desértico. Activa la radiobaliza portátil o se asegura de que sea activada y utiliza con eficacia y eligiendo con cuidado el momento oportuno, los dispositivos disponibles para la señalización de la ubicación de los supervivientes. Colabora muy activamente en la organización de la recogida, conservación, protección y distribución de agua, bebidas, alimentos y equipos de protección y supervivencia. Construye refugios con los materiales disponibles y utiliza brillantemente técnicas para el afrontamiento de la situación para sí mismo y para el grupo. Cuando se produce el rescate se preocupa de la desactivación de la radiobaliza.</i></p>
3	<p><i>El tripulante procede a alejar a los pasajeros del avión accidentado. Los reagrupa y coordinadamente con el resto de los tripulantes y respetando la cadena de mando se ocupa de buscarles cobijo e informarles de las amenazas que para la supervivencia tiene el entorno desértico. Activa la radiobaliza portátil o se asegura de que sea activada y utiliza adecuadamente los dispositivos disponibles para la señalización de la ubicación de los supervivientes. Obedece las órdenes que recibe y ayuda en la recogida, conservación, protección y distribución de agua, bebidas, alimentos y equipos de protección y supervivencia. Construye refugios con los materiales disponibles y utiliza técnicas para el afrontamiento de la situación para sí mismo y para el grupo. Cuando se produce el rescate se preocupa de la desactivación de la radiobaliza.</i></p>
2	<p><i>El tripulante procede a alejar a los pasajeros del avión accidentado, aunque tarda más de lo debido. Tiene dificultades para reagruparlos y para coordinarse con el resto de los tripulantes aunque respeta la cadena de mando. Se ocupa de buscarles cobijo e informarles de las amenazas que para la supervivencia tiene el entorno desértico. Activa la radiobaliza portátil o se asegura de que sea activada y utiliza los dispositivos disponibles para la señalización de la ubicación de los supervivientes, aunque el funcionamiento de algunos de ellos le hace dudar. Colabora en la recogida, conservación, protección y distribución de agua, bebidas, alimentos y equipos de protección y supervivencia. Construye refugios con los materiales disponibles y utiliza algunas técnicas para el afrontamiento de la situación para sí mismo y para el grupo. Cuando se produce el rescate no recuerda la desactivación de la radiobaliza.</i></p>
1	<p><i>El tripulante aleja a los pasajeros del avión accidentado. No los reagrupa y busca al resto de los tripulantes para que le marquen las directrices a seguir. Respeto la cadena de mando e intenta cumplir todas las órdenes que le dan, buscando algo con que proteger a los pasajeros e informándoles de las amenazas que para la supervivencia tiene el entorno desértico. No recuerda que sea necesario activar la radiobaliza portátil y utiliza con muchas dudas y sin elegir el momento los dispositivos disponibles para la señalización de la ubicación de los supervivientes. Ayuda en la recogida, conservación, protección y distribución de agua, bebidas, alimentos y equipos de protección y supervivencia. Ayuda en la construcción de refugios con los materiales disponibles y no utiliza las técnicas adecuadas para el afrontamiento de la situación para sí mismo y para el grupo. Cuando se produce el rescate no se preocupa de la desactivación de la radiobaliza.</i></p>

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

1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación número 2

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará, mediante un simulador o situación simulada, la competencia requerida para actuar en la preparación de la cabina de pasaje para un amaraje y en la evacuación de la aeronave tras el mismo, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía y cumpliendo la legislación vigente y las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Preparar la cabina y aleccionar a los pasajeros para un amaraje.
2. Evacuar la aeronave tras el amaraje.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas, equipos y ayudas técnicas requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado de 10 minutos para la primera actividad y de 2 minutos para la segunda.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad, y no podrá iniciarse hasta que la persona candidata tenga preparados y en uso los EPIs necesarios para la realización de dicha actividad.

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

En la situación profesional de evaluación número 1 los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Preparación de la cabina de pasaje y aleccionamiento de los pasajeros para un amaraje.</i>	- Recogida de la "Lista de Preparación de Cabina de Pasaje para Evacuación", inmediatamente después de que el comandante ordene la preparación de la cabina de pasaje para la evacuación, realizando las



	<p>acciones en función de las órdenes y del tiempo disponible.</p> <ul style="list-style-type: none">- Coordinación con Sobrecargo y resto de tripulación.- Vestirse con el uniforme completo.- Ajuste de la intensidad de las luces.- Emisión de anuncios, información y avisos a pasajeros.- Revisión de los manuales del avión del que se trate, comprobando si especifican que alguna puerta queda sumergida o semisumergida en caso de amaraje actuando en consecuencia.- Redistribución de pasajeros según las instrucciones recibidas y las posibilidades.- Aseguramiento de galley sacando los cortocircuitos.- Armado de rampa de la puerta asignada.- Apertura y fijación de cortinas de separación.- Selección e instrucción de Pre selectes Passengers (PSP).- Retirada de objetos sueltos, comprobando los maleteros.- Comprobación de entendimiento y cumplimiento de instrucciones de preparación por parte de los pasajeros.- Utilización de técnicas de comunicación y liderazgo. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Evacuación de la aeronave tras un amaraje.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Inicio del protocolo de evacuación, siguiendo el protocolo establecido.- Comprobación de que la salida de emergencia asignada está operativa.- Clausura de salida en el caso de que haya quedado inoperativa tras el amaraje, impidiendo la salida de los pasajeros por ella e indicando la salida más próxima.- Adopción de la postura corporal necesaria, emitiendo las órdenes verbales oportunas- Inicio de la evacuación, adoptando las medidas necesarias de autoprotección, evacuando en primer lugar a los PSP (Preselected Passengers- Control de que los pasajeros inician su descenso por la rampa según protocolo de seguridad.- Emisión de los mensajes correspondientes, en español y en inglés.- Rescate de aquellos que por su discapacidad física o psíquica o por las condiciones limitantes de cualquier índole, no sean capaces de abandonar el avión por sí mismos.- Comprobación de que en la zona del avión asignada

	<p>no queda ningún pasajero ni tripulante.</p> <ul style="list-style-type: none">- Abandono del avión, según el procedimiento establecido y sacando el equipo de emergencia, señalización y supervivencia asignado por el puesto que ocupa en el avión y previamente seleccionado.- Ayuda a pasajeros, una vez en el agua, a subir a las rampas-balsas hasta completar su aforo.- Indicación a los pasajeros que queden en el agua que deberán asirse de las cuerdas y/o agarraderas situadas en los laterales de la rama para que las usen como elementos de flotación.- Reagrupamiento de los pasajeros y alejamiento del avión.- Utilización en todo momento de técnicas de comunicación y liderazgo establecidas. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
--	--

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

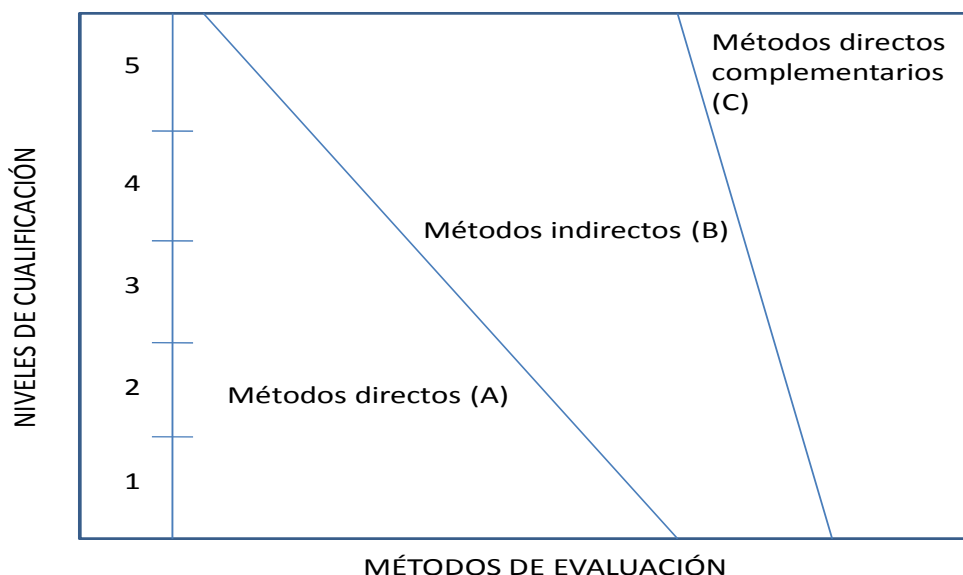
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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.
- 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 de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.



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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la aplicación de los procedimientos de supervivencia en caso de incidente 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 la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia la capacidad organizativa y de programación de actividades, así como la revisión de procedimientos, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



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

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

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

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comuniquen 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.



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2003_2: Prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

TMV606_3 Tripulación de cabina de pasajeros.
HOT654_3 Atención a pasajeros en transporte ferroviario

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRIPULACION DE CABINA DE PASAJEROS

Código: TMV606_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2003_2: Prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la prestación de primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros, y que se indican a continuación:

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

- 1. Prever y, en su caso, mitigar enfermedades propias del entorno de la aeronave, relacionadas con la presión, nivel de oxígeno, humedad, espacio reducido y duración del vuelo, aplicando los protocolos establecidos en función de la incidencia y siguiendo las normas básicas de autoprotección en el auxilio de heridos por cualquier tipo de incidente a bordo.***



- 1.1 Comprobar inicialmente la condición vital de una víctima, vigilando complicaciones no detectadas.
 - 1.2 Asesorar a los pasajeros de las conductas y fármacos a utilizar en caso de disbarismos mitigando sus síntomas.
 - 1.3 Informar a pasajeros en situación de riesgo o a aquellos que lo soliciten, de las medidas a adoptar durante el vuelo para evitar el Síndrome de la clase turista o trombo embolismo.
 - 1.4 Asistir en caso de hiperventilación, evitando que los niveles de O₂ suban, buscando la causa y solventándola en la medida de lo posible.
 - 1.5 Suministrar oxígeno en caso necesario.
 - 1.6 Administrar glucosa o agua, según el caso ante la aparición de síntomas relacionados con el deterioro de la homeostasis.
 - 1.7 Redactar informe de incidente y accidentes relacionados con la salud una vez finalizada la incidencia, utilizando la documentación correspondiente.
- Desarrollar las actividades:
 - Aplicando protocolos establecidos de actuación y normas de autoprotección en el auxilio de herido, aplicando protocolos de prioridad de atención a las víctimas y de suministro de medicamentos.
 - Manteniendo permanentemente informada a la cabina de mando.

2. Aplicar primera ayuda durante las distintas fases del viaje a aquellas situaciones de intoxicación alimentaria o alcohólica, atragantamientos, crisis epilépticas, pérdida de conciencia, lipotimias, heridas hemorragias que afecten a la salud del pasajero.

- 2.1 Comprobar inicialmente la condición vital de una víctima, vigilando o complicaciones no detectadas.
 - 2.2 Preparar al pasajero con intoxicación alcohólica o drogas a bordo para posible ayuda/evacuación o desalojo, evitando la ingesta de más sustancias nocivas.
 - 2.3 Agrupar a los pasajeros afectados en caso de intoxicación alimentaria, buscando las posibles causas.
 - 2.4 Suministrar suficientes líquidos a los afectados evitando la deshidratación, monitorizando al resto de pasajeros por si aparecieran más casos.
 - 2.5 Realizar maniobras establecidas en protocolo de atragantamiento en función del pasajero y circunstancia.
 - 2.6 Efectuar reanimación cardiopulmonar (RCP) al paciente en caso preciso.
 - 2.7 Proteger al enfermo de una posible lesión auto infringida en casos de epilepsia durante las convulsiones.
 - 2.8 Acomodar en posición de seguridad al pasajero en caso de lipotimia o desvanecimiento, procurando su recuperación.
 - 2.9 Monitorizar al paciente para evitar un empeoramiento y posible parada cardiaca.
 - 2.10 Asistir a personas con hemorragias o heridas en función de la tipología de lesión, limpiando la misma con el material disponible.
 - 2.11 Redactar informe de incidencias, incidente y accidentes relacionados con la salud una vez finalizada la incidencia, utilizando la documentación correspondiente a protocolo establecido.
- Desarrollar las actividades:
 - Aplicando protocolos establecidos de actuación y normas de autoprotección en el auxilio de herido, aplicando protocolos de prioridad de atención a las víctimas y de suministro de medicamentos.
 - Manteniendo permanentemente informada a la cabina de mando.



3. Prestar los primeros auxilios en situaciones ocasionadas por incidentes, accidentes a bordo o daño de otra naturaleza que comprometan la salud de los pasajeros.

- 3.1 Comprobar inicialmente la condición vital de una víctima, vigilando posteriormente posibles lesiones o complicaciones no detectadas.
 - 3.2 Asistir al pasajero si presenta cuerpos extraños en oídos, nariz u ojos extrayendo o inmovilizando el objeto en función de la situación para evitar agravamientos.
 - 3.3 Prestar asistencia al pasajero en caso de mordeduras o picaduras con elementos de los botiquines, realizando incisiones en caso de venenos para mitigar los efectos nocivos.
 - 3.4 Enfriar las zonas de la víctima afectadas por quemaduras superficiales.
 - 3.5 Rehidratar al afectado en casos de insolación y deshidratación, según su nivel de deshidratación y evitando en la medida de lo posible problemas cardiovasculares.
 - 3.6 Aplicar calor seco a personas con síntomas de congelación, según el nivel de congelación, evitando la ingesta de líquidos hasta la recuperación de la temperatura corporal.
 - 3.7 Inmovilizar miembros lesionados por traumatismos, aplicando el vendaje en función del tipo de lesión.
 - 3.8 Redactar informe de incidencias, incidente y accidentes relacionados con la salud una vez finalizada la incidencia, utilizando la documentación correspondiente a protocolo establecido.
- Desarrollar las actividades:
 - Aplicando protocolos establecidos de actuación y normas de autoprotección en el auxilio de herido, aplicando protocolos de prioridad de atención a las víctimas y de suministro de medicamentos.
 - Manteniendo permanentemente informada a la cabina de mando.

4. Auxiliar a pasajeros con enfermedades graves que comprometan su vida, aplicando el protocolo establecido en caso de muerte a bordo.

- 4.1 Comprobar inicialmente la condición vital de una víctima, vigilando posteriormente posibles lesiones o complicaciones no detectadas.
 - 4.2 Evaluar situación según protocolo, aplicando reanimación cardiopulmonar (RCP) en aquellos casos que lo requiera como consecuencia de edemas pulmonares, infarto o paro cardíaco.
 - 4.3 Mantener la integridad de las funciones y constantes vitales del pasajero en caso de coma.
 - 4.4 Preparar posible parto determinando su fase, asistiendo a la madre y al bebé.
 - 4.5 Depositar el cadáver según procedimientos determinados por la compañía.
 - 4.6 Redactar informe de incidencias, incidente y accidentes relacionados con la salud una vez finalizada la incidencia, utilizando la documentación correspondiente a protocolo establecido.
- Desarrollar las actividades:
 - Aplicando protocolos establecidos de actuación y normas de autoprotección en el auxilio de herido, aplicando protocolos de prioridad de atención a las víctimas y de suministro de medicamentos.
 - Manteniendo permanentemente informada a la cabina de mando.



b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2003_2: Prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Prevención y, en su caso, mitigación de enfermedades propias del entorno de la aeronave, relacionadas con la presión, nivel de oxígeno, humedad, espacio reducido y duración del vuelo.*

- Disbarismos u otitis barométricas:
 - Tipos, causas, acciones preventivas y actuaciones en caso de incidente.
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- Síndrome de clase turista o trombo embolismo:
 - tipos, causas, acciones preventivas y actuaciones en caso de incidente.
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- Homeostasis de los pasajeros:
 - Tipos de situación, causas, acciones preventivas y actuaciones en caso de incidente.
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- Hiperventilación:
 - Posibles causas, elementos paliativos para evitar el aumento del nivel de O₂, aplicación de procedimientos estandarizados.
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- O₂:
 - Protocolos de actuación.
 - Posibles complicaciones y su prevención.

2. *Aplicación de primera ayuda en situaciones que afectan a la salud del pasajero durante las distintas fases del viaje a aquellas situaciones de intoxicación alimentaria o alcohólica, atragantamientos, crisis epilépticas, pérdida de conciencia, lipotimias, heridas hemorragias que afecten a la salud del pasajero.*

- Intoxicación por alcohol o drogas:
 - Tipos de intoxicación y causas.
 - Protocolos a seguir en función de la sustancia.
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- Intoxicación alimentaria:
 - Causas: por alergia a algún alimento, por alimento en mal estado.
 - Signos y síntomas (dolor, vómitos, diarreas, fiebre, malestar general, etc.).
 - Actuaciones en caso de incidente. Posibles complicaciones y su prevención.
- Atragantamientos:
 - Tipos de atragantamiento (leve, grave).
 - Detección.
 - Causas posibles.
 - Maniobra de Heimlich en infantes, niños y adultos.
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- Epilepsia:
 - Protección del paciente.



- Actuaciones en caso de incidente.
- Posibles complicaciones y su prevención.
- Desmayo o lipotimia:
 - Tipos. Síntomas (sudoración, palidez, náusea y ansiedad).
 - Actuaciones en función del incidente.
 - Posición de seguridad.
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- Hemorragias o Heridas:
 - Tipos: capilar, venosa o arterial.
 - Técnicas de control del sangrado con presión directa.
 - Torniquetes en función de las zonas.
 - Objetos clavados: Protocolos de actuación y traslado.
 - Amputaciones: Actuaciones que prioricen la vida.
 - Recuperación y mantenimiento de la parte amputada.
 - Posibles complicaciones y su prevención.

3. Prestación de primeros auxilios en situaciones ocasionadas por incidentes, accidentes a bordo o daño de otra naturaleza que comprometan la salud de los pasajeros.

- Extracción de cuerpos extraños:
 - Protocolos básicos de actuación.
 - Proceso de extracción de objetos.
 - Protocolo de inmovilización del cuerpo extraño.
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- Mordeduras y picaduras:
 - Tipos de mordedura.
 - Características y potenciales causas.
 - Protocolos de actuación: aplicación de torniquetes e incisiones.
 - Picaduras: Protocolos de actuación.
 - Aplicación de antihistamínicos.
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- Quemaduras:
 - Tipos.
 - Protocolo en caso de fuentes eléctricas.
 - Constantes vitales y su vigilancia.
 - Técnicas de verificación de parada cardíaca.
 - Aplicación de reanimación cardiopulmonar (RCP).
 - Protocolo de actuación en caso de fuente térmica.
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- Insolación y deshidratación:
 - Tipos y causas.
 - Protocolos de actuación.
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- Congelación:
 - Causas.
 - Protocolos de actuación.
 - Problemas derivados de la congelación y su paliación.
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- Traumatismos:
 - Tipos de lesiones musculares (distensión contusión calambre), lesiones articulares (esguinces, luxaciones y fracturas y fracturas abiertas).
 - Tipos de vendaje y técnicas de aplicación.
 - Protocolos de actuación.
 - Fracturas: Tipos de fractura e inmovilización.



- Protocolos de actuación.
- Control del color y temperatura de los miembros vendados.
- Posibles complicaciones y su prevención.

4. Auxilio de pasajeros con enfermedades graves que comprometan su vida y aplicación del protocolo en caso de muerte a bordo.

- Paro cardíaco, Edema pulmonar o infarto:
 - Protocolos de actuación.
 - Técnicas de estabilización.
 - Posibles complicaciones y su prevención
- Estado de coma:
 - Protocolos de actuación para prevenir posible daño cervical.
 - Técnicas para evitar la obstrucción de vías aéreas (lengua).
 - Posición lateral de seguridad.
 - Técnicas reanimación cardiopulmonar (RCP).
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- Parto:
 - Tipos y Fases del parto (contracciones, dilatación, expulsión y alumbramiento).
 - Edad gestacional del feto.
 - Protocolos de actuación en caso de parto.
 - Aspectos a prevenir en caso de parto prematuro: temperatura y oxígeno para el recién nacido.
 - Posibles complicaciones y su prevención.
- Muerte a bordo:
 - Técnicas de verificación de constantes vitales.
 - Protocolos de actuación.
 - Normativa de fallecimiento a bordo.

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

- Principios generales para la prestación de los primeros auxilios en un transporte de pasajeros:
 - Principios básicos de anatomía y fisiología.
 - Principios de actuación en primeros auxilios.
 - Terminología clínica.
 - Legislación de primeros auxilios.
- El medio de transporte y las reacciones del organismo:
 - Características físicas y químicas de la atmósfera y del medio marino y submarino.
 - Efectos de la altitud: hipoxia.
 - Efectos sobre las cavidades del organismo.
 - Efectos ligados al ozono; radiaciones; efecto de las variaciones rápidas o explosivas de presión.
 - Efecto de la temperatura y sequedad del aire.
 - Efecto de las turbulencias, ruidos, vibraciones y deceleraciones.
 - Efectos debidos al desplazamiento, duración del viaje, viaje nocturno, decalaje horario, choque climático.
 - Incidentes y accidentes típicos a bordo.
 - Efectos debidos a la inmovilidad en trayectos de larga dura
- Actuaciones de socorrismo a bordo de medios de transporte de pasajeros:
 - Material disponible y posibilidades de utilización, material improvisado.
 - Composición de los botiquines médicos de emergencia.



- Enlace con los servicios médicos de urgencia.
- Redacción de informes.
- Exploración básica y valoración inicial de enfermos a bordo de medios de transporte de pasajeros:
 - Normas de triaje.
 - Valoración primaria y secundaria.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa:

- 1.1 Salvaguardar la imagen de la compañía en todo momento, manteniendo la calma y transmitiendo seguridad, confianza y autoridad.
- 1.2 Demostrar compromiso con los objetivos de la compañía, realizando sus funciones con profesionalidad y responsabilidad.
- 1.3 Demostrar capacidad de organizar y tomar decisiones para optimizar los recursos y salvaguardar la economía de la empresa.

2. En relación con su comportamiento personal:

- 2.1 Demostrar autocontrol: Ser capaz de gestionar el estrés que la situación le genere, sobreponerse y transmitir tranquilidad y confianza.
- 2.2 Demostrar pericia: Debe ser capaz de demostrar los conocimientos adecuados de primeros auxilios para solventar la situación sin dilación. Conocer los elementos a bordo de primeros auxilios, capacidad de improvisar alternativas a aquellos elementos que carezcamos o sean insuficientes.
- 2.3 Liderazgo: Debe ser capaz de liderar las actuaciones y coordinarlas. Ser asertivo y comunicar adecuadamente. Generar un buen trabajo en equipo entre los TCP, el personal sanitario si lo hubiera y los pax que puedan ayudar.
- 2.4 Responsable: Debe ser responsable de las decisiones tomadas y solicitar ayuda cuando la situación exceda sus competencias sin dejar de colaborar con el personal sanitario.
- 2.5 Consciente de la importancia de supervivencia de un individuo si los primeros auxilios son aplicados en tiempo y forma.

3. En relación con las personas:

- 3.1 Comunicación efectiva y cordial tanto con la tripulación de cabina como con la de pax. Asertivo ante la cadena de mando y transmitiendo tranquilidad y seguridad.
- 3.2 Capacidad de liderazgo en cualquier circunstancia a bordo.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.



Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2003_2: Prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros 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, en una situación simulada, la competencia requerida para prestar primeros auxilios en medios de transporte aéreo de pasajeros, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Realizar maniobras establecidas en protocolo de atragantamiento en función del pasajero y circunstancia.
2. Efectuar reanimación cardiopulmonar (RCP) al paciente en caso preciso.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas, equipos y ayudas técnicas requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función de los tiempos de intervención.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad.
- En la realización de la maniobra de Heimlich se abordará una simulación de adulto, otra de niño y otra de lactante.

- En el caso de la reanimación cardiopulmonar (RCP) se abordará una simulación de adulto, otra de niño y otra de lactante.
- La situación de evaluación se hace durante el vuelo, aunque podría ocurrir en otros escenarios, tales como en tierra (embarque y desembarque) o en la cabina de mando.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Aplicación de técnicas establecidas en protocolo de atragantamiento en un maniquí de simulación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de la situación de la víctima y las circunstancias.- Rapidez de actuación.- Detección de signos que determinen que el individuo sufre un atragantamiento (mano en el cuello).- Determinación de la gravedad del atragantamiento.- Aplicación de protocolo en atragantamiento leve.- Aplicación de protocolo en atragantamiento grave: sujeto consciente y sujeto inconsciente.- Posición de cuerpo, manos y movimiento realizado en la maniobra de Heimlich.- Coordinación con otros tripulantes.- Seguimiento del paciente.- Redacción de informe.- Aplicación de procedimientos de prevención de riesgos laborales <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Aplicación de técnicas de reanimación cardiopulmonar (RCP) en un maniquí de simulación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de la situación de la víctima y circunstancias.- Colocación de la víctima en posición de seguridad.- Comprobación si el individuo respira y tiene pulso.- Colocación del individuo en superficie dura y de cubito supino- Localización del lugar de aplicación de masaje, evitando presionar costillas, final del esternón o parte superior del abdomen



	<ul style="list-style-type: none">- Posición de boca en función de la edad de la víctima.- Posición de brazos y manos en función de la edad de la víctima.- Cadencia de insuflación en función de la edad de la víctima.- Tiempo de duración de insuflación en función de la edad de la víctima.- Cadencia y fuerza de compresión en función de la edad de la víctima.- Apertura de vías respiratorias a niños y lactantes.- Coordinación con otras personas y tripulantes en el proceso de reanimación cardiopulmonar (RCP).- Seguimiento del paciente.- Aplicación de procedimientos de prevención de riesgos laborales <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Aplicación de técnicas de primeros auxilios en caso de incidente a bordo en un maniquí de simulación</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de la situación de la víctima y circunstancias.- Colocación de la víctima en posición lateral de seguridad.- Protección al enfermo en casos de epilepsia.- Compresión de los puntos sangrantes para cohibir hemorragias.- Inmovilización de lesiones.- Coordinación con otras personas y tripulantes ante un incidente a bordo.- Seguimiento del paciente.- Aplicación de las medidas de prevención de riesgos laborales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>



Escala A

4	<i>Detecta y reconoce síntomas de atragantamiento, los define con rapidez y actúa de acuerdo a la circunstancia sin dilación. Reconoce diferencias en procedimiento si es adulto, niño o infante. Aplica maniobra de Heimlich si fuera necesaria, la ejecuta con rigor según protocolo establecido. Solicita y coordina ayuda sanitaria a bordo. Coordina RCP con otro TCP y la ejecuta de manera fiel y eficazmente. Mantiene en observación al paciente. Coordina y mantiene comunicación con Cabina de mando y redacta informe. Sigue los procedimientos y protocolos de trabajo para evitar riesgos.</i>
3	<i>Detecta y reconoce síntomas de atragantamiento y actúa de acuerdo a circunstancias. Reconoce diferencias si es adulto niño o infante. Solicita ayuda de personal médico a bordo. Aplica maniobra de Heimlich según protocolo. Coordina RCP con otro TCP, coordina comunicación con cabina de mando y redacta informe. Sigue los procedimientos y protocolos de trabajo para evitar riesgos.</i>
2	<i>Detecta y reconoce síntomas de atragantamiento. Tiene dificultad para definirlos. Duda en el protocolo a aplicar en caso de niño o infante. Aplica maniobra de Heimlich de forma poco rigurosa. Coordina RCP con otro TCP. Redacta informe. Olvida informar a cabina de mando. Olvida algún procedimiento de trabajo para evitar riesgos.</i>
1	<i>Detecta de manera tardía los síntomas, no reconoce los niveles de atragantamiento. Incapaz de recordar diferencias de aplicación de protocolo para niño o infante. Aplica maniobra de Heimlich sin rigor. Aplica RCP de manera poco coordinada con otro TCP, descuidando cadencia y siendo poco riguroso en las compresiones cardíacas. Comunica a cabina de mando con posterioridad al incidente y olvida redactar informe. No sigue los procedimientos y protocolos de trabajo para evitar riesgos.</i>

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



Escala B

4	<p><i>Verifica condición vital en la persona/niño/ lactante. Comprobando que esté consciente y manteniéndolo en la posición de seguridad. Si la persona está inconsciente, comprueba si tiene pulso, si respira, si el resultado es negativo, procede a coordinar RCP con otro TCP, comunicando situación a cabina de mando y solicitando posible ayuda personal médico a bordo. Coloca al paciente de cúbito supino y sobre una superficie dura, localiza Aplica RCP demostrando gran conocimiento del protocolo establecido en cuanto a maniobra de frente-mentón, colocación de manos para iniciar la maniobra en el centro del tórax, sobre el esternón. La posición de los brazos totalmente extendidos sin flexionar los codos, el que insufla hace uso de elemento de protección, conoce y ejecuta la insuflación de acuerdo a protocolo, verificando que el pecho se eleve. Mantiene cadencia entre las insuflaciones y las compresiones cardíacas aplicando el protocolo distinguido para cada adulto, niño o lactante. Coordina y mantiene comunicación con cabina. Mantendrá RCP durante al menos 30 minutos comprobando cada cinco ciclos de 2 minutos, si se ha conseguido restablecer a la persona, se la coloca en posición de Recuperación. Cumplimenta documentación específica al incidente. Sigue los procedimientos y protocolos de trabajo para evitar riesgos.</i></p>
3	<p><i>Determina según protocolo situación de conciencia o inconsciencia, comprobando que tiene pulso y respira. Ante una parada cardio-respiratoria, coordina con otro TCP la RCP, comunicando a cabina de mando la incidencia y su estado en ese momento y solicitando posible ayuda personal médico a bordo. Aplica protocolo de mente-frentón, colocación correcta de brazos totalmente extendidos, sin flexionar los codos, en el centro del tórax el TCP que insufla hace uso de boquilla protectora e insufla durante un segundo de manera controlada, olvida verificar que el pecho se eleve. Mantiene cadencia entre las insuflaciones y las compresiones, según se esté aplicando a adulto, niño o lactante. Mantiene RCP durante 30 minutos, comprobando cada cinco ciclos condición vital. Si la persona se restablece, lo coloca en posición de recuperación. Comunica a cabina de mando la situación y redacta informe sobre el incidente. Sigue los procedimientos y protocolos de trabajo para evitar riesgos.</i></p>
2	<p><i>Reconoce síntomas de conciencia pero no aplica la posición de seguridad. Ante la inconsciencia procede a hacer RCP sin los pasos previos de verificación de respiración y pulso. Solicita ayuda de médico a bordo y a otro TCP, aplicando la maniobra ciñéndose al protocolo en cuanto a cadencia y tiempo, Olvida verificar cada cinco ciclos condición vital. Una vez recuperada la persona olvida colocarlo en posición de seguridad. Comunica a cabina a posteriori el incidente. Olvida informar a cabina de mando Olvida algún procedimiento de trabajo para evitar riesgos.</i></p>
1	<p><i>Incapaz de verificar condición vital, procede a aplicar RCP, de manera descoordinado pide ayuda a otro TCP e inicia RCP tiene una idea del protocolo pero no lo aplica con rigor, ni en la cadencia ni en las condiciones (posición de brazos extendidos) para obtener un resultado óptimo. Olvida comunicar a cabina de mando situación, si solicita ayuda a personal médico a bordo si lo hubiera. Tiene una vaga idea de las diferencias en el protocolo según sea adulto, niño o lactante. Olvida redactar informe de incidencia No sigue los procedimientos y protocolos de trabajo para evitar riesgos.</i></p>

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



Escala C

	<p><i>Comunicación de situación a cabina de mando y solicitud de posible ayuda personal médico a bordo. Detecta la situación y la circunstancia del paciente afectado de convulsiones para poder definir su causa, epiléptico, diabético, alcohólico u oncológico. Lo coloca en la posición de recuperación. Durante la convulsión no interfiere si no supera los cinco minutos. No introduce nada en la boca, no contiene movimiento de pies y piernas y espera a que la crisis ceda. Posteriormente lo deja en posición lateral de seguridad para evitar atragantamientos. Si la crisis se repite en varias ocasiones o dura más de treinta minutos, lo considerará una emergencia ya que puede acabar con la vida del paciente, comunicando tal circunstancia para que la tripulación técnica tome las decisiones oportunas. En caso de hemorragias externas, se debe controlar el sangrado y evitar complicaciones de tipo contaminantes. Se protege con guantes u otros elementos tipo gasas o paños para evitar el contacto con la sangre. Comprimirá localmente el punto que sangrado y si lo controla, aplicará un vendaje. Si el sangrado persiste aplicará más vendajes sin retirar los anteriores. Aplicará torniquete solo si aplicando compresión directa no consigue contenerla. Se colocará por encima de codo o rodilla entre el corazón y la herida. La aflojará cada hora en miembros superiores y cada hora y media en miembros inferiores. Pedirá asistencia profesional si la hubiere a bordo. Las hemorragias internas las detecta cuando observa hinchazón abdominal y sangrado por un orificio natural de la persona. Esta situación es de emergencia y se debe transportar al paciente a un centro hospitalario, comunicará al Comandante de la situación, para que tome acciones. En caso de esguinces, luxaciones o fracturas, la actuación básica es reposo, frío localizado e inmovilización. Si se presume fractura, ya sea abierta o simple, no intentará recolocar el hueso y mantendrá la postura que duela menos, aplicará inmovilización de la parte afectada haciendo uso de lo que encuentre a su alrededor periódicos, tarjetas, removedores, etc.), el vendaje lo aplica siempre hacia arriba para que favorezca la circulación de la sangre y por encima y o debajo de la zona lesionada. Posteriormente controla color, temperatura y movilidad de los dedos de la extremidad vendada. Si detectara cambio de color o temperatura esto implica posibles complicaciones Redacta informe de accidente a bordo y toma los datos del personal sanitario que le ha ayudado si lo hubiere. Sigue los procedimientos y protocolos de trabajo para evitar riesgos.</i></p>
3	<p><i>Comunicación de situación a cabina de mando y solicitud de posible ayuda personal médico a bordo. Sigue los procedimientos y protocolos de trabajo para evitar riesgos. Detecta situación de paciente y lo coloca en posición de seguridad. Deja que proceso convulsivo se desarrolle a lo largo de un tiempo prudencial, colocándolo una vez más en la posición de seguridad para evitar atragantamientos. No investiga la causa. Monitoriza al paciente por si la convulsión se repitiera varias veces o a lo largo de treinta minutos, comunica a Comandante para que tome las acciones pertinentes en el caso, que ya es, de emergencia. Sigue los procedimientos y protocolos de trabajo para evitar riesgos. En caso de hemorragia, actúa según protocolo se protege y procede a taponar el sangrado, monitoriza al paciente y sin persistiera la hemorragia, aplica más vendajes. Coloca torniquete si hemorragia no la controla con compresión local. Conoce procedimiento de aflojar torniquete pero no es riguroso en los tiempos. Es consciente de hemorragias internas pero no reconoce síntomas. En los casos de esguinces, luxaciones o fractura, aplica inmovilización teniendo en cuenta la postura de mayor comodidad y menos dolor para el paciente. Hace uso de botiquines y de lo que encuentre a su alrededor. Aplica vendaje sin tener en cuenta el que sea ascendente. Monitoriza al paciente a lo largo del vuelo. Solicita ayuda médica a bordo, comunica a Comandante y redacta informe.</i></p>
2	<p><i>Ante una epilepsia, actúa de manera descortinada, intentando sujetar al pasajero., no investiga las causas, pasada la crisis no coloca al pasajero en posición de seguridad. No monitoriza al pasajero por si se repiten las convulsiones. No comunica a Comandante. En caso de hemorragias, actúa de manera desordenada, no es capaz de controlar el estrés, aplica vendaje sin hacer presión, solicita ayuda médica ya que se ve desbordado. Demuestra poco</i></p>



	<p><i>conocimiento para la aplicación de un torniquete. En los casos de esguinces, luxaciones o fracturas, tiene noción de que hay que proceder a inmovilizarlo pero no sabe muy bien como. No discurre en elementos que le puedan ayudar. Aplica vendaje de manera poco rigurosa. No monitoriza al pasajero. Olvida redactar informe y comunica a comandante cuando todo ha finalizado. Olvida informar a cabina de mando. Olvida algún procedimiento de trabajo para evitar riesgos.</i></p>
1	<p><i>Demuestra pocos conocimientos en general de cualquier tema que se le menciona, demuestra poco autocontrol y desconoce protocolos que debe aplicar. Menciona temas inconexos y de manera desordenada. Olvida hacer informe y comunicar al comandante lo que ocurre No sigue los procedimientos y protocolos de trabajo para evitar riesgos.</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 UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

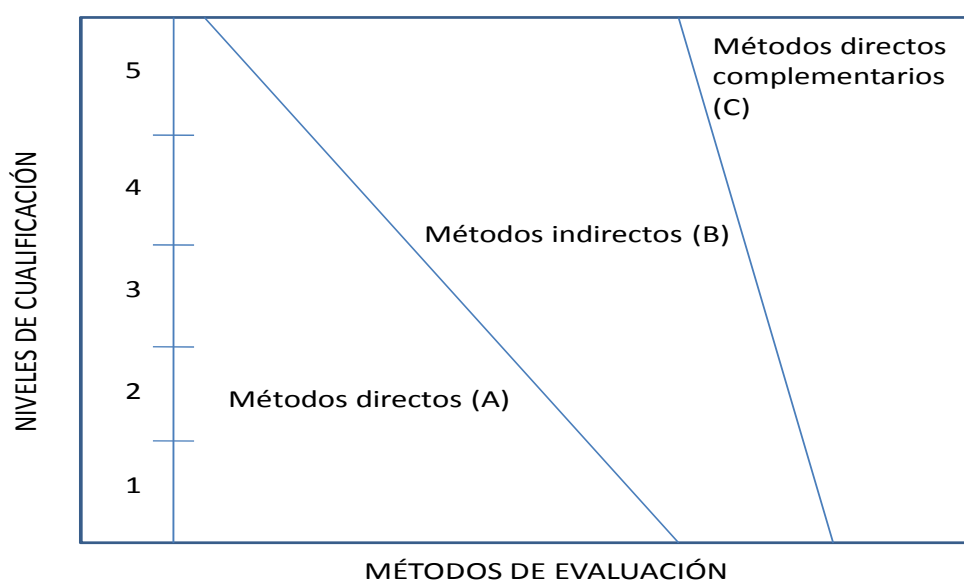
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A)
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).

- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Preguntas 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 de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la prestación de primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia la capacidad organizativa y de programación de actividades, así como la revisión de procedimientos, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la



información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

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

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

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



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2004_3: Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRIPULACION DE CABINA DE PASAJEROS

Código: TMV606_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2004_3: Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la actuación frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo, y que se indican a continuación:

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

1. *Prevenir, controlando, detectando y corrigiendo los fallos activos, conscientes o premeditados en la operativa de cabina de pasajeros para*



evitar que afecten a la seguridad de vuelo, siguiendo procedimientos establecidos.

- 1.1 Evitar que la seguridad de vuelo se vea comprometida y salvaguardarla en todo momento, detectando y gestionando posibles fallos y amenazas externas.
 - 1.2 Aplicar los procedimientos generales de seguridad y salvamento establecidos, evitando actos negligentes, de falta de disciplina o derivados de exceso de confianza.
 - 1.3 Detectar fallos activos, aplicando las herramientas o modelos de estudios de la cadena de errores específicos de la aviación.
 - 1.4 Coordinar de manera segura entre tripulación técnica y tripulación de cabina el trabajo en equipo aplicando las herramientas y procedimientos de comunicación activa.
 - 1.5 Concienciar al resto de compañeros de la trascendencia del error humano.
 - 1.6 Gestionar las incidencias, incidentes y situaciones de emergencia, aplicando procedimientos para la toma de decisiones y liderazgo.
 - 1.7 Detectar la falta de rigor o incumplimiento total o parcial de las normas de seguridad de vuelo, impidiendo su trascendencia.
 - 1.8 Corregir la falta de disciplina o incumplimiento total o parcial de los procedimientos de seguridad, evitando que la afecte.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos y según las características de la aeronave.

2. Garantizar la seguridad de vuelo, previniendo, controlando, detectando y corrigiendo los fallos pasivos no voluntarios en la operativa de cabina de pasajeros.

- 2.1 Evitar que la seguridad de vuelo se vea comprometida y salvaguardarla en todo momento detectando y gestionando posibles fallos y amenazas externas.
 - 2.2 Mitigar los efectos negativos del entorno que afecten al rendimiento laboral, aplicando los procedimientos establecidos.
 - 2.3 Paliar los efectos negativos de los cambios de usos horarios y de los horarios laborales, aplicando técnicas de control de fatiga y de ritmos circadianos.
 - 2.4 Crear la conciencia situacional compartida, identificando y controlando la fatiga y el estrés.
 - 2.5 Corregir los fallos de la percepción detectados, analizando e interpretando el nivel de la realidad y la percepción de la realidad percibida.
 - 2.6 Incrementar el nivel de alerta y vigilancia como consecuencia del análisis de la conciencia situacional compartida.
 - 2.7 Evitar los fallos pasivos, impulsando la eficiencia en las actividades a bordo con las herramientas de trabajo en equipo y de comunicación eficaz.
 - 2.8 Impedir los fallos procedentes de la automatización, siendo conscientes de los automatismos derivados del trabajo rutinario.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos y según las características de la aeronave.

3. Prevenir y, en su caso, detectar, controlando y corrigiendo los fallos por falta de experiencia en la operativa normal, anormal y de emergencia en el transporte aéreo de pasajeros.

- 3.1 Evitar que la seguridad de vuelo se vea comprometida y salvaguardarla en todo momento detectando y gestionando posibles fallos y amenazas externas.



- 3.2 Detectar la posible inexperiencia de algún miembro de la tripulación, mitigando sus consecuencias en operación normal, anormal y de emergencia.
 - 3.3 Instruir de manera práctica las carencias detectadas a un miembro de la tripulación, mitigando su inexperiencia.
 - 3.4 Cumplir con los objetivos a bordo de SV aplicando la toma de decisión como herramienta adecuada a cada circunstancia.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos y según las características de la aeronave.

4. Gestionar los recursos de la tripulación, haciendo uso de las técnicas de factores humanos ante la incapacitación de la tripulación técnica, garantizando la seguridad de vuelo.

- 4.1 Evitar que la seguridad de vuelo se vea comprometida y salvaguardarla en todo momento detectando y gestionando posibles fallos y amenazas externas.
 - 4.2 Reasignar, si fuera necesario, los puestos y funciones a bordo, mitigando el impacto de la situación en la SV.
 - 4.3 Modificar la cadena de mando, si la situación lo requiere para garantizar la SV.
 - 4.4 Aplicar técnicas de autocontrol procurando la calma en la tripulación, garantizando la SV.
 - 4.5 Garantizar la comunicación efectiva y la coordinación entre los miembros de la tripulación, estableciendo códigos específicos, si la situación lo requiere.
 - 4.6 Analizar la difusión de la situación a los pasajeros, evitando condiciones de pánico colectivo.
 - 4.7 Emitir mensaje a los pasajeros concienciándolos de la situación, transmitiendo tranquilidad y seguridad.
- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos establecidos y según las características de la aeronave.
 - Desarrollar las actividades informando a seguridad de vuelo.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2004_3: Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Prevención, control, detección y corrección de fallos activos, conscientes o premeditados en la operativa de cabina de pasajeros.*

- Error humano.
 - Fallos activos: Tipos, características y maneras habituales de corregirlos y evitarlos: las negligencias, la falta de rigor en la aplicación de los procedimientos operativos, o incumplimiento/ o violación de la norma, el exceso de confianza y los automatismos.
- Gestión de las incidencias, incidentes y accidentes ante fallos activos:
 - Modelo TEM para gestión de incidentes: Aspectos teóricos y aplicación práctica.



- Toma de decisiones: conciencia situacional.
- Liderazgo.

2. Prevención, control, detección y corrección de fallos pasivos no voluntarios en la operativa de cabina de pasajeros para garantizar la seguridad del vuelo.

- Efectos negativos del entorno:
 - Ambientales: Temperatura, ruido, humedad, luz, vibración ser conscientes de sus efectos y paliarlos según protocolo.
 - Laborales: Horarios laborales (vuelos diurnos, vuelos nocturnos) y ritmos circadianos (cruce de husos horarios).
- Fallos pasivos/latentes:
 - Tipos, características y maneras habituales de corregirlos y evitarlos: los actos inseguros, la falta de supervisión o supervisión deficiente, los fallos de la organización.
 - La gestión del error pasivo.
- Control de la fatiga (la fatiga como un cansancio permanente y prolongado en el tiempo).
 - Protocolos de actuación.
 - Descansos mínimos establecidos.
- Automatismos.
 - Trabajo rutinario y experiencia y exceso de confianza.
 - Fallos habituales en la automatización derivados de la rutina y de la experiencia.
 - Protocolos de actuación para la evitación de fallos pasivos. Aplicación. Listas de chequeo.

3. Prevención, control, detección y corrección de la falta de experiencia en la operativa normal, anormal y de emergencia en el transporte aéreo de pasajeros.

- Inexperiencia:
 - Tipos, características, consecuencias y principales medidas correctivas: nuevo ingreso, cambio de tipo de avión, excedencias, larga enfermedad, cambio de normativa de la operación a bordo, entrenamiento deficiente, otras causas.
- Adiestramiento:
 - A bordo: Criterios para recolocar a un tripulante.
 - Técnicas para aumentar la confianza y autoestima.
 - Briefing: Qué es, cómo se realiza y aspectos principales sobre los que se trabaja: responsabilidades del nuevo puesto, normativa de seguridad y salvamento, fallos detectados causas y su prevención.
 - Reentrenamiento en centros: Cuando y criterios principales.

4. Gestión de los recursos de la tripulación, haciendo uso de las técnicas de factores humanos ante la incapacitación de la tripulación técnica, garantizando la seguridad de vuelo.

- Reasignación de puestos:
 - Condicionantes y causas más frecuentes, su evaluación.
 - Protocolos SV de recolocación, impacto y medidas habituales para paliar el impacto.
- Cadena de Mando:



- Manual del procedimiento.
- Condiciones de modificación de la cadena de mando y sus consecuencias en caso de incapacitación.
- Protocolos de actuación en función de la situación: volumen de personas y puertas que quedan operativas o requerimientos en cabina de mando.
- Control del estrés:
 - Situaciones de estrés: Prevención.
 - Técnicas de autocontrol.
- Control de masas:
 - Pánico colectivo: su evitación, reconocimiento y técnicas de control.

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

- Factor humano: Definición, su importancia y su gestión.
- Norma de Seguridad y Salvamento:
 - Aspectos relevantes y su aplicación.
 - Listas de chequeo.
 - Incumplimiento de la norma: Detección, causas y consecuencias más habituales.
 - Corrección de desviaciones y formulas habituales de evitar sus consecuencias en la seguridad de un vuelo.
 - Pirámide del accidente y conocimiento del riesgo por fases de vuelo.
- Tratamiento de la información y conducta en relación con el transporte aéreo de pasajeros:
 - Nociones generales.
 - El sistema nervioso.
 - Umbral sensorial.
 - Sensibilidad.
 - Adaptación.
 - Atención y distracción.
 - La conciencia y sus niveles.
 - La memoria.
 - Procesamiento de la información: Sensación, Percepción, Conocimiento.
- La conducta humana y su relación con el transporte aéreo de pasajeros:
 - Conceptos generales.
 - La personalidad.
 - La variabilidad humana: Diferencias individuales, diferencias de grupo.
 - Actitudes.
 - Motivación.
 - Aprendizaje.
 - El refuerzo en el aprendizaje.
 - Sentimientos y emociones.
 - Conductas desadaptadas y/o delictivas a bordo de aeronaves: Generalidades.
 - Conducta desadaptada.
 - Desadaptaciones personales.
 - El crimen y la violencia.
 - La marginación socio-económica.
 - Conductas desadaptadas individuales: trastornos de personalidad y emocionales.
 - Ansiedad y miedo.
 - Reacciones fóbicas.
 - Crisis violentas: agresividad y ataques de pánico.
 - Actuaciones frente a actitudes conflictivas.



- Conductas colectivas: Comportamiento en masa.
- Psicología de las multitudes.
- Violencias y entusiasmos colectivos.
- Comportamiento en las catástrofes.
- El secuestro aéreo: breve historia. Tipología y personalidad del secuestrador. Técnicas de manejo de la situación.
- Modelos para el estudio del ser humano:
 - Modelo de Reason y Modelo del eslabón de una cadena de error: Aspectos teóricos y aplicación práctica.
 - Consciencia situacional compartida.
 - Aspectos teóricos y aplicación práctica.
 - Asertividad: Aspectos teóricos y aplicación práctica.
 - Etiología del error humano: variables biológicas, psicológicas, sociológicas, ambientales.
 - Estudios del error humano en aviación: modelo Shell, cadena del error y Tem.
 - Fatiga.
 - Estrés.
 - La relajación como técnica para combatir el estrés.
 - Incidentes y accidentes.
- Técnicas de comunicación:
 - El proceso de comunicación sus barreras y características.
 - Escucha activa, feedback, entonación, claridad.
 - Comunicación no verbal: las señales y actitudes: su reconocimiento y pautas de comportamiento.
 - Coherencia con la comunicación verbal.
 - Empatía, asertividad, contacto visual.
 - Resolución de problemas de comunicación.
- La tripulación de cabina de pasajeros:
 - Definición del grupo.
 - Clasificación de los grupos.
 - Dinámica de grupos.
 - Influencia del grupo sobre el individuo.
 - Los pequeños grupos: fines, estructura, estatus, autoridad, normas, actitudes.
 - Importancia del trabajo en equipo.
 - Gestión del CRM en la incapacitación de un miembro de la tripulación técnica.
 - Estudio de casos reales.
 - Técnicas de trabajo en equipo: Creación de sinergias de trabajo.
 - Uso de competencias de los miembros del grupo de trabajo.
- Liderazgo y estilos de gestión y su relación con el transporte aéreo de pasajeros:
 - Coordinación de la tripulación y administración de recursos.
 - Trabajo en equipo y distribución de responsabilidades.
 - Cooperación. Gestión de conflictos.
 - Toma de decisiones.
 - La conciencia situacional.
 - Automatismos. Notechs vs LOSA.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa y el entorno laboral:



- 1.1 Demostrar capacidad de integración y adaptación a la cultura organizativa, salvaguardando la SV y la imagen de la compañía.
 - 1.2 Conocer y demostrar capacidad de adaptación a los cambios dentro del sector así como a los cambios de organización y de cultura de empresa.
 - 1.3 Capacidad de organización y liderazgo, tanto en el puesto de trabajo como fuera de la aeronave.
 - 1.4 Capacidad de análisis y colaboración con el SMS (Safety Management System).
 - 1.5 Demostrar rigor en la aplicación de las normas, evitando desviaciones o incumplimientos.
 - 1.6 Demostrar profesionalidad en todos los actos realizados a bordo.
 - 1.7 Mantener una relación próxima y transparente con el departamento de SV a través de informes.
 - 1.8 Conocer los niveles de la pirámide del accidente/incidente o modelos similares. Ser consciente para mantener protocolo e imagen en caso de verse involucrado.
 - 1.9 Mantenerse actualizado en las políticas, tendencias y cambios de normativa relacionadas con la SV.
2. En relación con las personas:
- 2.1 Demostrar comunicación efectiva tanto de forma horizontal como vertical, transmitiendo seguridad y confianza.
 - 2.2 Capacidad de liderazgo, generando sinergias y creando un buen trabajo en equipo, reforzando las habilidades del equipo y mitigando las debilidades.
 - 2.3 Comunicación adecuada y efectiva con el cliente demostrando profesionalidad y autoridad.
 - 2.4 Capacidad de empatía con el usuario en las distintas situaciones y contextos que se puedan suscitar.
 - 2.5 No exceder sus competencias.
 - 2.6 Respetar y cumplir con la normativa y los procedimientos de SV.
 - 2.7 Corregir aquellas desviaciones e incumplimientos de los procedimientos y de la norma.
 - 2.8 Demostrar que es consciente de la cadena de errores y que está capacitado para evitarlas.
3. En relación con su comportamiento personal:
- 3.1 Autocontrol: demostrando control del estrés y haciendo uso del “diestrés” para optimizar las actuaciones.
 - 3.2 Autoestima: aplicando las normas y procedimientos con rigor para estar en el lado seguro, obteniendo vuelos seguros.
 - 3.3 Autorrealización: obteniendo vuelos sin incidente o corrigiendo aquellos detectados, salvaguardando la integridad de los pax y obteniendo de ellos un nivel de satisfacción.
 - 3.4 Proactivos: adelantándose a cualquier amenaza o error, gestionándola para que quede sin consecuencia, manteniendo un nivel alto de alerta.
 - 3.5 Comportamiento responsable: demostrándolo a lo largo de todas las actividades, transmitiendo seguridad y conocimiento sin generar expectativas inalcanzables. Corrigiendo posibles fallos activos y latentes. Poniendo en conocimiento de la empresa los mismos para colaborar en la realización de una matriz de riesgo.
 - 3.6 Autoridad: dando una imagen seria y demostrando gran conocimiento sobre sus funciones a bordo.
 - 3.7 Asertivo: ante la cadena de mando y los pasajeros.



- 3.8 Conciencia situacional: otorgando y compartiendo su percepción de la realidad para estar lo más próximo a lo que ocurre y poder realizar una buena toma de decisiones.
- 3.9 Toma decisiones: ser capaz de tomar una decisión de la manera más segura y responsable, gestionando amenazas y errores, en las distintas circunstancias que se le pueden plantear durante la realización de sus funciones.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2004_3: Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo 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, en una situación simulada, la competencia requerida para actuar frente a incidencias imputables de los factores humanos en aviación, previniendo, detectando, controlando y corrigiendo los fallos activos (por falta de experiencia), conscientes o premeditados y los pasivos no voluntarios y gestionará las mismas haciendo uso de las técnicas de factores humanos (modelos de Reason y TEM) a lo largo de toda la operativa de cabina de pasajeros, así como también en caso de incapacitación de la tripulación técnica. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Prevenir, detectar y controlar las amenazas, gestionándolas para evitar estados indeseados de la cabina.
2. Prevenir, corregir y gestionar de errores y de fallos por falta de experiencia.



3. Gestionar la incapacitación de la tripulación técnica.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas, equipos y ayudas técnicas requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función de los tiempos de intervención.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad
- La gestión de las amenazas y errores se realizará en función de la siguiente contingencia:
 - El avión viene de una revisión de hangares en la base de las operaciones.
 - TCP de nuevo ingreso, primer día de vuelo.
 - Despegue a la 07:00 AM. mes de diciembre en hemisferio norte.
 - Durante el chequeo de los elementos de salvamento, TCP con su lista de chequeo procede a abrir pta. para comprobar presión de apertura de puerta.
 - La rampa estaba armada (TCP no se percató, ya que debe estar desarmada y se despliega.)
 - Rampa en su trayectoria golpea en la cabeza a una señora del personal de limpieza que se encuentran debajo del avión. Le origina una contusión leve”.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Prevención, detección y control de las amenazas, gestionándolas para evitar</i>	- Distinción de amenazas: Ambientales, persona, el avión y su equipo y la formación aplicando el modelo

<p><i>estados indeseados de la cabina</i></p>	<p>SHELL.</p> <ul style="list-style-type: none">- Distinción de amenazas que provienen de errores por fallos premeditados o por fallos no voluntarios.- Gestión de las amenazas.- Concienciación de la trascendencia de las amenazas que nos rodean y del error humano.- Concienciación del grado de fatiga, estado de alerta y aplicación de técnicas de gestión de fatiga.- Gestión de incidencias para evitar estados indeseados de la cabina y que sean inconsecuentes- Corrección la falta de disciplina o incumplimiento total o parcial de los procedimientos de seguridad.- Coordinación con otros miembros de la tripulación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Prevención, corrección y manejo de errores y de fallos por falta de experiencia</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Detección de un error por una amenaza mal gestionada.- Detección de tripulante con inexperiencia, evitando un error de comunicación- Detección de carencias de un miembro de la tripulación o de actos negligentes voluntarios o involuntarios- Instrucción y colaboración con el tripulante con carencia por inexperiencia.- Toma de decisiones.- Utilización de técnicas de factores humanos.- Concienciación de que los errores de los TCP son amenazas para los Pilotos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Gestión de la incapacitación de la tripulación técnica</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Reasignación de puestos.- Liderazgo- Técnicas de autocontrol.- Comunicación efectiva a tripulantes.- Trabajo en equipo.- Comunicación a pasajeros, evitando estados de pánico- Control de masas <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i></p>



Escala A

4	<p><i>Es capaz de detectar y de anticiparse a las amenazas, identificándolas y dándoles la respuesta más operativa evitando estados indeseados de la cabina. Identifica los errores, los gestiona de manera eficaz y eficiente buscando las causas y siendo proactivo en las soluciones, solicitando colaboración cuando es necesario. Es consciente de los posibles efectos de los niveles de fatiga (amenaza) que puede ocasionar un error y activa el estado de alerta en la tripulación para minimizarlos tomando las medidas precisas en cuanto a descansos, comunicación y trabajo en equipo. Informa en tiempo y forma las situaciones detectadas para su resolución y evitación de situaciones que comprometan la seguridad del vuelo (estados indeseados de la cabina que necesitarán ser gestionados).</i></p>
3	<p><i>Identifica las amenazas y errores gestionándolas de forma adecuada. Es proactivo y solicita colaboración cuando es necesario. Es consciente de los posibles efectos que puede ocasionar un error e intenta minimizarlos tomando las medidas precisas en cuanto a descansos, comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo. Comunica en tiempo y forma las situaciones detectadas para su resolución y evitación de estados indeseados de la cabina o aeronave. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación.</i></p>
2	<p><i>Identifica las amenazas y errores pero no actúa para solucionarlos. Solicita colaboración, aunque tarde, cuando es necesario. Es consciente de los posibles efectos que puede ocasionar un error pero no actúa en consecuencia. Comunica a destiempo o sin seguir el protocolo las situaciones detectadas.</i></p>
1	<p><i>No identifica las amenazas y errores. No solicita colaboración cuando es necesaria. No es consciente de las situaciones y efectos que puede ocasionar un error. No comunica las incidencias detectadas.</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>Es capaz de anticiparse a los errores derivados de la falta de experiencia del algún tripulante, falta de habilidades, actos negligentes o incumplimiento de la norma identificándolas y dándoles la respuesta más operativa. Identifica las carencias del tripulante siendo proactivo en las soluciones, solicitando colaboración (trabajo en equipo y toma de decisiones) cuando es necesario. Instruye y colabora con el tripulante sin experiencia, corrige incumplimientos y desviaciones de la norma, ayudándole en todos aquellos aspectos que sean necesarios. Toma las decisiones necesarias para garantizar la seguridad de los pasajeros. Pone en práctica la herramienta del modelo TEM y es consciente del modelo de REASON.</i></p>
3	<p><i>Identifica los errores derivados de la falta de experiencia del algún tripulante, dándoles una respuesta adecuada. Aplicando la herramienta del modelo TEM Identifica las carencias y busca las soluciones más adecuadas, para evitar poner en peligro la seguridad del vuelo. Solicita colaboración cuando es necesario. Colabora con el tripulante en los aspectos en los que tiene más carencias y corrige deficiencias. Busca conciencia situacional compartida para tomar decisiones necesarias y garantizar la seguridad y de los pasajeros. Tiene idea del modelo de REASON. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación.</i></p>
2	<p><i>Identifica los errores pero no actúa para solucionarlos (reconoce algunos aspectos del modelo TEM pero no los aplica de manera adecuada, el modelo de REASON le suena). Solicita colaboración, aunque tarde, cuando es necesario. Es consciente de los posibles efectos que puede ocasionar un error pero no actúa en consecuencia. Colabora con el tripulante en algunos aspectos pero descuida otros. Comunica a destiempo o sin seguir el protocolo las situaciones detectadas.</i></p>
1	<p><i>No identifica los errores derivados de la falta de experiencia o desviaciones. No solicita opiniones para obtener una conciencia situacional compartida. No colabora con el tripulante sin experiencia ni reconduce desviaciones o actos negligentes. No comunica las incidencias detectadas, convirtiéndolas en amenazas para la tripulación técnica. Desconoce herramienta de modelo TEM y el de REASON.</i></p>

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

Escala C

4	<i>En caso de incapacitación de algún tripulante es capaz de tomar decisiones, asume nueva posición dentro de la tripulación, aplica procedimiento de su nueva posición, demostrando el control de la situación con dotes de liderazgo, control del estrés, utilizando las técnicas de comunicación efectiva y de trabajo en equipo más apropiadas e informando a los pasajeros de forma clara, pausada y transmitiendo serenidad y tranquilidad, evitando estados de pánico colectivo y de control de masas.</i>
3	<i>En caso de incapacitación de algún tripulante toma decisiones contrastándolas previamente con otros miembros de la tripulación, controla la situación, trabaja en equipo de manera apropiada e informa a los pasajeros de forma clara y pausada.</i> <i>En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación.</i>
2	<i>Es incapaz de tomar decisiones, no controla del todo la situación, trabaja en equipo aunque genera situaciones de mayor estrés. Informa a los pasajeros de forma rápida y con interrupciones e incongruencias.</i>
1	<i>No toma decisiones, No tiene autocontrol, generando dificultades al resto del equipo. Informa a los pasajeros de forma poco clara, con interrupciones o demasiado rápido.</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 UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

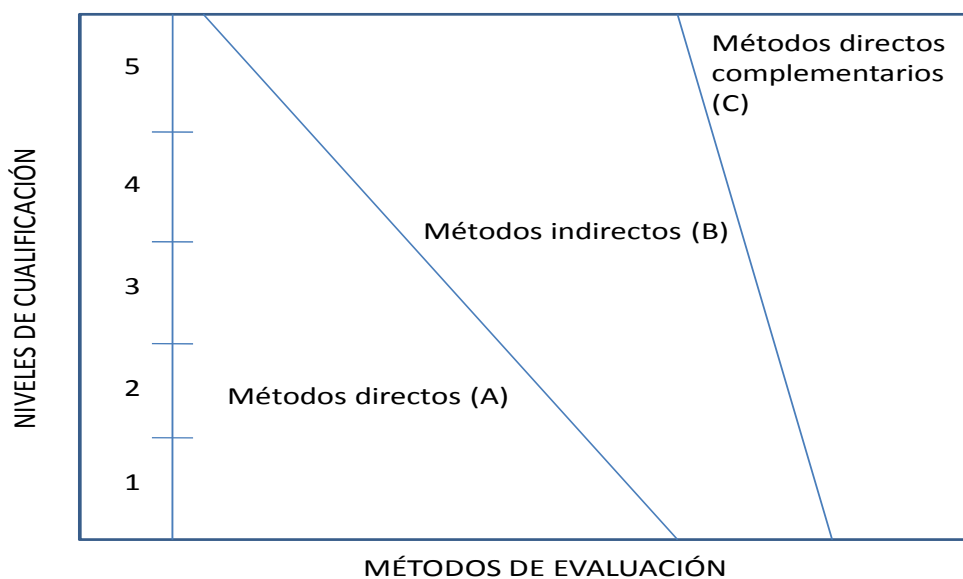
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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 de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulado, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.



La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la actuación frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia la capacidad organizativa y de programación de actividades, así como la



revisión de procedimientos, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

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

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

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

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

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



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2005_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

TMV606_3 Tripulación de cabina de pasajeros.
HOT654_3 Atención a pasajeros en transporte ferroviario

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRIPULACION DE CABINA DE PASAJEROS

Código: TMV606_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2005_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la oferta a pasajeros de servicios propios de medios de transporte, y que se indican a continuación:

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

1. *Atender a los pasajeros en cabina, haciendo uso de habilidades sociales y aplicando fórmulas de cortesía.*

- 1.1 Transmitir la información sobre la compañía y programas de fidelización, según los objetivos comerciales.



- 1.2 Aplicar las normas de protocolo a los pasajeros que por su cargo o características lo requieran.
 - 1.3 Atender con prontitud las llamadas y peticiones de los pasajeros, con el fin de satisfacer sus expectativas.
 - 1.4 Anticipar las necesidades de los pasajeros, detectando sus comportamientos y actitudes.
 - 1.5 Resolver las quejas de los clientes, de forma discreta y eficiente.
 - 1.6 Informar a los pasajeros, asegurándose de que las explicaciones son comprendidas.
 - 1.7 Informar a la Compañía de las modificaciones de servicios producidas.
- Desarrollar las actividades:
 - Aplicando procedimientos establecidos y estándares de calidad de atención al pasajero.
 - Siguiendo las normas establecidas por la compañía en relación con la imagen personal y la proyección de la de la compañía.
 - Teniendo en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas y adaptar la atención a ellas.

2. Ofrecer productos y/o servicios al pasajero.

- 2.1 Comprobar las dotaciones comerciales de atención y confort antes del trayecto.
 - 2.2 Comprobar los contenedores que requieran precinto o candado: cantidades, dotaciones, ubicación, estado, precintos de salida y regreso, numeración correcta.
 - 2.3 Comprobar los artículos de venta a bordo, mediante hoja o sistema informático.
 - 2.4 Comprobar el embarque de los artículos pre pack de venta con las hojas de pedido.
 - 2.5 Ofrecer los artículos de venta a bordo, atención y confort.
 - 2.6 Vender los artículos de pre-pack, tras verificar la solicitud.
 - 2.7 Vender, a petición del pasajero, los productos de tienda a bordo que no estén reservados, anotando con rigor las ventas.
 - 2.8 Realizar la liquidación de todas las ventas anotadas, cotejando las ventas con la recaudación.
 - 2.9 Entregar la recaudación de billetes y medios de pago.
 - 2.10 Gestionar las incidencias o deficiencias de dotaciones de venta a bordo no detectadas en embarque, comunicándolas y resolviéndolas en lo posible.
 - 2.11 Precintar los contenedores de venta a bordo al finalizar la venta anotando su numeración.
- Desarrollar las actividades:
 - Aplicando procedimientos establecidos y estándares de calidad de atención al pasajero.
 - Siguiendo las normas establecidas por la compañía en relación con la imagen personal y la proyección de la de la compañía.
 - Teniendo en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas y adaptar la atención a ellas.

3. Vender a los pasajeros alimentos y bebidas comprobando previamente la dotación de los mismos y realizando, si se requiere, la liquidación correspondiente y gestionando las posibles incidencias.

- 3.1 Comprobar el embarque de alimentos y bebida: carga, ubicación, condiciones y cantidades, mediante hoja de carga o soporte informático.
- 3.2 Comunicar las deficiencias detectadas para su resolución.



- 3.3 Verificar aumentos de dotación de alimentos y bebidas solicitados, y tomar acción en caso de deficiencias.
 - 3.4 Ofrecer los alimentos y bebidas a los pasajeros, vendiéndolos, si se requiere, y entregando el comprobante de venta.
 - 3.5 Adecuar la temperatura de los alimentos al momento de su consumo.
 - 3.6 Ofrecer el servicio de restauración de forma coordinada con otros tripulantes.
 - 3.7 En caso de venta, registrar las ventas aplicando los procedimientos establecidos.
 - 3.8 Gestionar las incidencias o deficiencias de dotaciones de alimentos y bebidas no detectadas en el embarque.
 - 3.9 Precintar los contenedores de alimentos y bebidas.
- Desarrollar las actividades:
 - Aplicando procedimientos establecidos y estándares de calidad de atención al pasajero.
 - Siguiendo las normas establecidas por la compañía en relación con la imagen personal y la proyección de la de la compañía.
 - Teniendo en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas y adaptar la atención a ellas.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2005_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención a los pasajeros en cabina.

- Técnicas de comunicación:
 - El proceso de comunicación sus barreras y características.
 - Escucha activa, feedback, entonación, claridad.
 - Comunicación no verbal: las señales y actitudes: su reconocimiento y pautas de comportamiento.
 - Coherencia con la comunicación verbal.
 - Empatía, asertividad, contacto visual.
 - Resolución de problemas de comunicación.
- Atención en la cabina de pasajeros:
 - Solicitudes de atención e información más frecuentes en una aeronave y su resolución habitual.
 - Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
 - Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- Atención de las quejas y reclamaciones de clientes:
 - Tipos de reclamaciones más habituales.
 - Documentación y pruebas de reclamación.
 - Técnicas de resolución de reclamaciones.
 - Normativa aplicable de protección al consumidor.

2. Oferta de productos y/o servicios al pasajero.

- El consumidor a bordo de medios de transporte:



- Necesidades habituales en pasajeros a bordo de medios de transporte.
- Definición de elementos de motivación para el consumo.
- Factores influyentes en la compra de los productos y servicios a bordo de medios de transporte de pasajeros.
- Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en medios de transporte de pasajeros.
- Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación más frecuentemente utilizados en turismo.
- Técnicas de venta en aeronaves:
 - Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros.
 - Artículos: características y presentaciones habituales.
- Fases de la venta.
 - Aproximación al cliente: Argumentario de venta. Presentación del producto/servicio (características, atributos).
 - Técnicas de comunicación aplicadas a la venta: Elementos de expresión corporal, elementos de contenido, elementos de voz, comunicación efectiva: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional.
 - Temporalización de la venta a bordo en relación a la operativa: ritmos y coordinación entre la tripulación.
- La venta a bordo de medios de transporte de pasajeros:
 - Procedimientos de embarque: El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte.
 - Diagramas de carga de equipos de venta a bordo.
 - Manual de carga de artículos de venta a bordo.
 - Documentación habitual.
 - Procedimientos de seguridad antirrobo en el embarque y desembarque.
 - Conocimiento de la normativa aduanera y precintado. Interpretación de las guías de depósito franco.
 - Uso de las hojas de contravalor de moneda.
 - Venta vía pre-pack. Medios de pago.
 - Registro y documentación de ventas.
 - Liquidación y cierre de ventas.
 - Impresos de liquidación.
 - Sistemas mecanizados de cobro y registro.
 - Soportes y aplicaciones informáticas habituales.
 - Uso del Terminal / impresos de venta manual.
 - Uso de bacaladera.

3. Venta de alimentos y bebidas a pasajeros.

- Procedimientos de embarque de alimentos y bebidas:
 - Carga de alimentos y bebidas: Chequeo y ubicación en el medio de transporte.
 - Diagramas de carga de equipos del servicio de restauración.
 - Manual de carga del servicio de restauración.
- Medios materiales.
 - Equipos.
 - Procedimientos de montaje de carros de servicio.
 - Manejo de equipos de galleys: hornos, cafeteras, boilers, cazos eléctricos Manejo y montaje de trolleys.
- Preparación de alimentos:
 - Tipos y características.
 - Normas de manipulación de alimentos.
 - Siglas de comidas especiales, peculiaridades y composición de cada una: kosher (ksml), mahometana (moml), vegetariana (vgml), lactovegetariana



- (vlml), dieta blanda (blml), fruta (fpml), sin gluten (gfml), niño (chml), bebé (bbml), etc.
- Tratamiento y preparación.
- Procedimiento de calentamiento de comidas y tiempos de cocción.
- Comidas especiales.
- Técnicas y métodos de conservación.
- Procedimiento de regeneración de las comidas a bordo.
- Procedimiento de entrega de comidas Kosher (recabar autorización del pasajero, restricciones a la apertura).
- Preparación de bebidas:
 - Tipos y características.
 - Tratamiento y preparación.
 - Tratamiento, descorche y servicio de vinos.
 - Técnicas y métodos de conservación de bebidas.
 - Procedimiento de oferta de bebidas calientes en espacios reducidos: medidas de precaución y procedimientos para evitar derrames y quemaduras.
 - Servicio de bebidas alcohólicas (tipo de vaso, hielo / seco, limón, etc)
- Técnicas del servicio de alimentos y bebidas.
- Temporalización del servicio de restauración a bordo en relación a la operativa:
 - Ritmos y coordinación entre la tripulación.
 - Criterios de entrega de comidas a tripulantes (menús diferenciados).
 - Procedimiento de entrega y recogida de comidas y bebidas.

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

- Fórmulas protocolarias de cortesía:
 - Normas básicas de cortesía: Cuándo y con qué personalidades emplearlas: alteza, majestad, ilustrísima, etc.
 - Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales y cómo actuar ante personalidades: saludo, postura, ubicación, prioridad en presentaciones.
 - Protocolo en las empresas del entorno aeroportuario: técnicas básicas de protocolo y de presentación personal.
- Imagen personal:
 - Cuidados básicos.
 - Buena presencia: características, condiciones y usos habituales.
 - Primeras impresiones.
 - Uniformidad tipo.
 - Colocación correcta: nudo de corbata y pañuelo.
 - Aspecto personal: maquillaje, peinado, afeitado, etc.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa y el entorno laboral:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso con la empresa, así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
- 1.2 Integrarse en la tripulación y equipo de trabajo demostrando compromiso e interés.



- 1.3 Adaptarse a la organización de la compañía, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.4 Adaptarse a los cambios de instrucciones y procedimientos.
 - 1.5 Conocer los productos de la compañía.
 - 1.6 Adaptarse a los procedimientos operativos de cada compañía y cada tipo de avión.
 - 1.7 Habitarse al ritmo de trabajo de la compañía y a sus cambios.
 - 1.8 Utilizar los recursos disponibles de manera eficaz y responsable.
 - 1.9 Manipular y tratar con cuidado las instalaciones, material rotable y los interiores de los aviones.
 - 1.10 Mantener los galleys limpios y en orden.
 - 1.11 Demostrar capacidad de integración en equipos.
 - 1.12 Actuar con profesionalidad en todo momento.
 - 1.13 Mantener al día y llevar consigo la documentación requerida
2. En relación con las personas:
- 2.1 Trabajar en equipo y de forma coordinada.
 - 2.2 Comunicarse eficazmente con compañeros y superiores, tratándoles con respeto y actitud de diálogo.
 - 2.3 Facilitar en lo posible las tareas de otros profesionales en el avión, no entorpeciendo con su presencia, si no es necesaria en ese momento, el embarque de comidas, limpieza del avión, etc. (espacio reducido).
 - 2.4 Respetar la salud colectiva.
3. En relación con su comportamiento personal:
- 3.1 Respetar las instrucciones de trabajo así como los procedimientos de ejecución.
 - 3.2 No excederse en sus atribuciones.
 - 3.3 Abstenerse de criticar delante de clientes a otros departamentos / áreas de la compañía.
 - 3.4 Mantener una actitud abierta y de colaboración con los clientes.
 - 3.5 Tener en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas de los clientes y evitar herir susceptibilidades.
 - 3.6 Ser ordenado y metódico.
 - 3.7 Conducirse con discreción, evitar realizar comentarios de índole política, religiosa delante de clientes.
 - 3.8 Cuando se vista de uniforme se evitara realizar actos que perjudiquen la imagen de la compañía.
 - 3.9 Evitar polemizar con clientes.
 - 3.10 Actuar en su trabajo de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
 - 3.11 Respetar las normas de higiene personal y especialmente las del propio trabajo.
 - 3.12 Utilizar los medios de protección adecuados (cinturones, arneses).
 - 3.13 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.



Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2005_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte 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, en una situación simulada, la competencia requerida para efectuar oferta de servicios propios del transporte aéreo siguiendo instrucciones, bajo la supervisión de quien corresponda, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender a los pasajeros mediante el uso de habilidades sociales.
2. Ofrecer productos y/o servicios al pasajero, vendiendo artículos propios de venta a bordo.
3. Oferta de servicios gastronómicos, preparándolos previamente.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas, equipos y ayudas técnicas requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por la compañía.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Atención de pasajeros.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Transmisión de información sobre la compañía y programas de fidelización.- Aplicación de normas de protocolo a los pasajeros que lo requieran.- Atención de las llamadas y peticiones de pasajeros.- Observación de la satisfacción de las expectativas.- Detección de comportamientos y actitudes para anticipar las necesidades de los pasajeros.- Provisión de información a los pasajeros.- Transmisión de información a la compañía sobre modificaciones de servicios. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la escala A.</i></p>
<i>Comprobación y venta de productos y servicios.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de dotaciones comerciales de atención y confort.- Comprobación de contenedores que requieran precinto.- Comprobación de artículos de venta a bordo.- Ofrecimiento de artículos de venta a bordo, atención y confort.- Venta de artículos de pre-pack y artículos no reservados.- Liquidación de las ventas.- Entrega de la recaudación.- Gestión de incidencias de venta a bordo.- Precintado de contenedores. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la escala B.</i></p>
<i>Servicio de alimentación y bebidas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de embarque de alimentos y bebidas.- Comunicación de deficiencias detectadas, especificando número de bandejas y foils calientes de su galley.- Verificación y gestión de aumentos de dotaciones.- Oferta de alimentos y bebidas a los pasajeros.- Coordinación con otros tripulantes durante la oferta

- de alimentos y bebidas a pasajeros.
- Gestión de incidencias o deficiencias de dotaciones de alimentos y bebidas no detectadas durante el embarque.
- Precintado de contenedores.

El umbral de desempeño competente esta especificado en la escala C.

Escala A

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Conoce con detalle la información sobre la compañía y sus programas de fidelización. En caso de duda, sabe dónde puede encontrar esa información a bordo (p. ej. revista interna, manual). Transmite la información de forma adecuada, añadiendo valor al producto y resuelve adecuadamente las dudas de los clientes. Se informa sobre la presencia de pasajeros que requieran el uso de tratamiento de protocolo y conoce las siglas PIL asociadas. Conoce y aplica las fórmulas de protocolo y tratamiento a personalidades y cargos públicos. Acude a las llamadas de forma rápida y las atiende utilizando todos los medios a su alcance para lograr la satisfacción de las expectativas de los pasajeros, o en caso de que no sea posible explica los motivos de forma clara, positiva y convincente y trata de ofrecer una alternativa. Observa atentamente para detectar comportamientos y actitudes para anticipar las necesidades de los pasajeros. Provee de información a pasajeros con claridad, rigor y amabilidad y de forma proactiva. Utiliza habilidades de comunicación (escucha activa, empatía, asertividad, concreción) proyecta una imagen personal impecable y de compañía de calidad) Tiene en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas y adapta la atención a ellas. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida sobre modificación de servicios o incidencias y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Conoce la información sobre la compañía y sus programas de fidelización. En caso de duda, sabe dónde puede encontrar esa información a bordo (p. ej. revista interna, manual). Transmite la información de forma adecuada y resuelve adecuadamente las dudas de los clientes. Se informa sobre la presencia de pasajeros que requieran el uso de tratamiento de protocolo y conoce las siglas PIL asociadas. Conoce y aplica las fórmulas de protocolo y tratamiento a personalidades y cargos públicos. Acude a las llamadas de forma rápida y las atiende utilizando todos los medios a su alcance para lograr la satisfacción de las expectativas de los pasajeros, o en caso de que no sea posible explica los motivos de forma clara, positiva y convincente y trata de ofrecer una alternativa. Detecta comportamientos y actitudes para anticipar las necesidades de los pasajeros. Provee de información a pasajeros con claridad, rigor y amabilidad. Utiliza habilidades de comunicación (escucha activa, empatía, asertividad, concreción) proyecta una imagen personal impecable y de compañía de calidad) Tiene en cuenta las</i></p>



	<p><i>peculiaridades culturales, religiosas, étnicas y adapta la atención a ellas. Interactúa con pasajeros de forma amable, cordial y manteniendo una imagen impecable. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Conoce la información sobre la compañía y sus programas de fidelización, pero no en profundidad. En caso de duda, no sabe dónde puede encontrar esa información a bordo (p. ej. revista interna, manual). Transmite la información de forma incompleta y no es capaz de resolver adecuadamente las dudas de los clientes. Conoce las siglas PIL asociadas, pero comete errores a la hora de definir cada una. Aplica fórmulas de tratamiento protocolario incorrectas. Acude a las llamadas con desgana y las atiende pero sin esforzarse por cumplir con las expectativas del cliente; en caso de que no sea posible apenas da explicaciones y no busca alternativas. Actitud reactiva, no se anticipa a las necesidades de los pasajeros. Provee de información a pasajeros de forma vaga o incompleta. Utiliza habilidades de comunicación (escucha activa, empatía, asertividad, concreción) proyecta una imagen personal impecable y de compañía de calidad. Tiene en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas y adapta la atención a ellas. Interactúa con pasajeros de forma brusca o poco cordial, descuidando su imagen personal y la de la compañía. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. Desconoce la información básica sobre la compañía y sus programas de fidelización, o dice desconocerla para que atienda otro miembro de la tripulación al pasajero. No sabe dónde puede encontrar esa información a bordo, ni tiene interés en ello (p. ej. revista interna, manual). Transmite la información de forma incompleta y no es capaz de resolver adecuadamente las dudas de los clientes. Desconoce las siglas PIL asociadas, y no aplica las fórmulas de protocolo y tratamiento a personalidades y cargos públicos. Acude a las llamadas con demora o solo cuando insisten varias veces. Las atiende con desgana y desinterés, y en muchas ocasiones olvida atender la petición realizada. Si se trata de petición de información que el tripulante deba conocer, dirige al pasajero hacia otras instancias (personal de tierra, página web, etc.) o a otro tripulante. No da explicaciones o contesta de forma seca y cortante. No detecta comportamientos y actitudes para anticipar las necesidades de los pasajeros. Provee de información a pasajeros solo a requerimiento y de forma poco clara o convincente. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.</i></p>

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



Escala B

4

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Comprueba dotaciones comerciales de atención y confort, realiza un conteo exhaustivo, comprueba carros por ambos lados y lo coteja con la hoja de carga, cáterin load o manual de dotaciones y ubicaciones. Comprueba que es el servicio a ofrecer por tipo de vuelo y franja horaria. Verifica que los precintos son los adecuados y su número. Conoce y aplica la normativa aduanera, y abre únicamente en tierra aquellos contenedores que está permitido desprecintar antes del despegue y verifica numeración de precintos de regreso si procede. Comprueba la dotación y estado de artículos de venta a bordo, documentación, y precintos de regreso. En caso de disponer de artículos de pre-pack coteja las peticiones de los pasajeros con los productos empaquetados. En caso de disponer de Terminal de venta, conoce y maneja todas sus opciones de forma ágil. Ofrece de forma personalizada, cordial y atenta los artículos de atención y confort, pre-pack y venta de artículos no reservados. Emplea técnicas de venta, posee cualidades innatas como vendedor, ofrece alternativas a los pasajeros si no dispone del producto solicitado e incluso es capaz de generar en el pasajero interés por productos que no ha solicitado. Anota con rigor las ventas efectuadas, entrega recibo al cliente y realiza la liquidación de ventas. Entrega la recaudación. Gestiona las incidencias producidas: falta de artículos, artículos en mal estado, dotación incompleta o precios o características distintas a las anunciadas. Informa de las incidencias. Precinta los contenedores correctamente, con los precintos estipulados, y anota su número si procede. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos

3

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Comprueba dotaciones comerciales de atención y confort, realiza un conteo exhaustivo, comprueba carros por ambos lados y lo coteja con la hoja de carga, cáterin load o manual de dotaciones y ubicaciones. Comprueba que es el servicio a ofrecer por tipo de vuelo y franja horaria. Verifica que los precintos son los adecuados y su número. Conoce y aplica la normativa aduanera, y abre únicamente en tierra aquellos contenedores que está permitido desprecintar antes del despegue y verifica numeración de precintos de regreso si procede. Comprueba la dotación y estado de artículos de venta a bordo, documentación, y precintos de regreso. En caso de disponer de artículos de pre-pack coteja las peticiones de los pasajeros con los productos empaquetados. En caso de disponer de Terminal de venta, lo maneja correctamente y de forma ágil. Ofrece de forma personalizada, cordial y atenta los artículos de atención y confort, pre-pack y venta de artículos no reservados. Ofrece alternativas a los pasajeros si no dispone del producto solicitado. Anota con rigor las ventas efectuadas, entrega recibo al cliente y realiza la liquidación de ventas. Entrega la recaudación en tiempo y forma. Gestiona las incidencias producidas: falta de artículos, artículos en mal estado, dotación incompleta o precios o características distintas a las anunciadas. Informa de las incidencias. Precinta los contenedores correctamente, con los precintos estipulados, y anota su número si procede. Interactúa con pasajeros de forma amable, cordial y manteniendo una imagen impecable. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.



2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Comprueba dotaciones comerciales de atención y confort, realiza un conteo estimativo, comprueba carros solo por un lado, no lo coteja con la hoja de carga, cáterin load o manual de dotaciones y ubicaciones. Conoce cuál es el servicio a ofrecer por tipo de vuelo y franja horario pero no verifica que se ha embarcado el correcto. Verifica los precintos pero no su numeración. No conoce a fondo la normativa aduanera, duda si puede abrir en tierra algunos contenedores. Comprueba de forma incompleta la dotación y estado de artículos de venta a bordo, documentación o precintos de regreso. En caso de disponer de artículos de pre-pack no coteja las peticiones de los pasajeros con los productos empaquetados. En caso de disponer de Terminal de venta, no conoce a fondo su uso o lo usa de forma que causa errores y demoras en la atención al cliente. Ofrece de forma poco atenta los artículos de atención y confort, pre-pack y venta de artículos no reservados. Desconoce las alternativas a ofrecer a los pasajeros si no dispone del producto solicitado. Anota las ventas efectuadas pero sin ser riguroso, entrega recibo al cliente y realiza la liquidación de ventas. Entrega la recaudación con demoras. Gestiona las incidencias producidas: falta de artículos, artículos en mal estado, dotación incompleta o precios o características distintas a las anunciadas. Informa de las incidencias sin rigor. Precinta los contenedores correctamente, con los precintos estipulados, pero si se requiere anotar precintos lo hace con errores. Interactúa con pasajeros de forma brusca o poco cordial, descuidando su imagen personal y la de la compañía. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No comprueba dotaciones comerciales de atención y confort, o simplemente mira la hoja de carga, cáterin load o manual de dotaciones y ubicaciones. Desconoce cuál es el servicio a ofrecer por tipo de vuelo y franja horaria. No verifica los ni precintos ni su numeración. Desconoce la normativa aduanera, abre en tierra aquellos contenedores que no está permitido desprecintar antes del despegue. No comprueba la dotación y estado de artículos de venta a bordo, documentación o precintos de regreso. En caso de disponer de artículos de pre-pack no coteja las peticiones de los pasajeros con los productos empaquetados y genera errores: faltan / sobran productos o los entrega de forma errónea. En caso de disponer de Terminal de venta, desconoce su uso, causa errores y demoras en la atención al cliente, debe ser otro tripulante quien le realice la venta. Ofrece de forma mecánica y con desgana los artículos de atención y confort, pre-pack y venta de artículos no reservados. No ofrece alternativas a los pasajeros si no dispone del producto solicitado. Anota con errores las ventas efectuadas, no entrega recibo al cliente salvo petición expresa y realiza la liquidación de ventas con errores. Entrega la recaudación tarde y con errores. No gestiona las incidencias producidas: falta de artículos, artículos en mal estado, dotación incompleta o precios o características distintas a las anunciadas. No comunica las incidencias. Precinta los contenedores incorrectamente (se pueden abrir con el precinto puesto), o con precintos distintos a los estipulados, y no anota su número si procede o lo hace con errores o enmiendas que invalidan el listado o declaración de aduana. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.</i></p>

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



Escala C

4

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Realiza los chequeos prevuelo de forma exhaustiva: cuenta el número de comidas (frías y calientes), lo coteja con las pegatinas de los carros y hornos, con la previsión de pasajeros en su galley o sector y con el manual de procedimientos / dotaciones para comprobar que son las correctas para el servicio programado. . Abre los carros por ambos lados. Comunica número de comidas estándar, presencia, número y tipo de especiales, y comprueba y comunica aumentos o disminuciones de dotaciones. Verifica el estado de alguna bandeja para detectar falta de elementos, mal estado, desorden o falta de elementos de protección (tapas, film, etc.) Comprueba la dotación de bebidas. Verifica el enfriamiento de las que lo requieran y toma las medidas oportunas (las coloca en las neveras, junto a hielo seco, etc.) Verifica la presencia y estado de elementos de menaje y fungibles necesarios para el servicio y para la serie de servicios posteriores, aunque vayan a ser realizados por otra tripulación. Si dispone de tiempo, realiza un prevuelo completo: carga cafeteras, prepara elementos para repaso de bebidas calientes, precalienta termos (si se requieren) verifica el estado del hielo, prepara los elementos de servicio que puedan dejarse listos en tierra. Coordina con el resto de la tripulación el momento de iniciar el calentamiento. Está atento a rodajes más prolongados de lo habitual, demoras en la salida, etc., que puedan afectar al calentamiento de comidas, con el fin de que estén en su punto a la hora de servirlos al pasajero. Conoce las siglas de comidas especiales y su composición. Emplata comidas calientes empleando elementos de protección adecuados, de forma ordenada, con el logotipo de cara al pasajero, y sin amontonar rejillas sueltas Aplica de forma estricta las medidas de higiene: monta los carros de comidas y bebidas de forma ordenada y con la dotación necesaria, se lava las manos antes del comienzo del servicio, cuida la higiene al manipular vasos, pan, pinzas, ofrece los vasos sin tocar la parte superior. Mueve los carros por el pasillo lentamente, avisa cortésmente de la presencia del carro a pasajeros que están de pie o tienen una extremidad en el pasillo, presta especial cuidado para evitar golpes. Ofrece ordenadamente las bandejas. Cuida la presentación de cada bandeja antes de entregársela al pasajero. Conoce la forma de servir los diferentes licores (con hielo / secos / tipo de vaso / medidas). Coloca ordenadamente elementos (posavasos, servilletas) con el logotipo de la compañía de cara al pasajero. Mantiene durante todo el vuelo los galleys ordenados y asegurados. Coordina la oferta con otros TCP y trabaja en equipo. Ofrece alternativas y gestiona deficiencias no detectadas en chequeos pre vuelo. Mantiene el contacto visual y una actitud positiva ante peticiones a destiempo o pasajeros que entregan la bandeja usada con elementos apilados. Al finalizar el servicio precinta los contenedores que lo requieran correctamente. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos

3

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Realiza los chequeos prevuelo de forma exhaustiva: cuenta el número de comidas (frías y calientes), lo coteja con la previsión de pasajeros en su galley o sector y con el servicio programado. Abre los carros por ambos lados. Comunica número de comidas estándar, presencia, número y tipo de especiales, y comprueba y comunica aumentos o disminuciones de dotaciones. Verifica el estado de alguna bandeja para detectar falta de elementos o mal estado. Comprueba la dotación de bebidas. Verifica el enfriamiento de



las que lo requieran y toma las medidas oportunas (las coloca en las neveras, junto a hielo seco, etc.) Verifica la presencia y estado de elementos de menaje y fungibles necesarios para el servicio. Si dispone de tiempo, realiza un prevuelo completo: carga cafeteras, prepara elementos para repaso de bebidas calientes, precalienta termos (si se requieren) verifica el estado del hielo, prepara los elementos de servicio que puedan dejarse listos en tierra. Coordina con el resto de la tripulación el momento de iniciar el calentamiento. Está atento a rodajes más prolongados de lo habitual, demoras en la salida, etc., que puedan afectar al calentamiento de comidas, con el fin de que estén en su punto a la hora de servirlos al pasajero. Conoce las siglas de comidas especiales y su composición. Emplata comidas calientes empleando elementos de protección adecuados, de forma ordenada y sin amontonar rejillas sueltas Aplica de forma estricta las medidas de higiene: monta los carros de comidas y bebidas de forma ordenada y con la dotación necesaria, se lava las manos antes del comienzo del servicio, cuida la higiene al manipular vasos, pan, pinzas, ofrece los vasos sin tocar la parte superior. Mueve los carros por el pasillo lentamente, avisa cortésmente de la presencia del carro a pasajeros que están de pie o tienen una extremidad en el pasillo, presta especial cuidado para evitar golpes. Ofrece ordenadamente las bandejas. Cuida la presentación de cada bandeja antes de entregársela al pasajero. Conoce la forma de servir los diferentes licores (con hielo / secos / tipo de vaso / medidas). Mantiene durante todo el vuelo los galleys ordenados y asegurados. Coordina la oferta con otros TCP y trabaja en equipo. Ofrece alternativas y gestiona deficiencias no detectadas en chequeos pre vuelo. Mantiene el contacto visual con pasajeros y está atento a peticiones. Al finalizar el servicio precinta los contenedores que lo requieran correctamente. Interactúa con pasajeros de forma amable, cordial y manteniendo una imagen impecable. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Los chequeos pre-vuelo son incompletos: se verifican la presencia de carros y contenedores, se abre un solo lado del carro y se calculan cantidades con las etiquetas de catering. No se verifica el estado de las comidas, ni que el servicio embarcado sea el correspondiente al programado. Se comprueba parcialmente el resto de dotaciones: hielo, fungible, menaje, etc. No detecta algunas incidencias, y las que detecta las comunica con demora. Confunde los códigos de comidas especiales. Duda sobre el procedimiento de calentamiento y entrega de comidas Kosher. Galleys desordenados; se descuida la higiene (toca pan con las manos, ofrece las bebidas tocando con los dedos el borde superior del vaso), amontona rejillas en los galleys a la hora de emplatar; No usa elementos de protección o si lo hace son inadecuados (p. ejemplo guantes de la dotación anti-incendios no autorizados para emplatar). Monta carros con dotaciones incompletas pero adaptadas al servicio a ofrecer. Coordina el calentamiento de hornos con el resto de la tripulación, pero no está atento a posibles demoras, rodajes largos, etc. Amontona rejillas sueltas No aplica de forma estricta las medidas de higiene al manipular vasos, pan, pinzas, etc. Ofrece los vasos tocando la parte superior. Mueve los carros por el pasillo de forma rápida, avisa a los pasajeros de la presencia del carro pero de forma brusca, aunque presta cuidado para evitar golpes. Ofrece ordenadamente las bandejas, pero si hay elementos desordenados no los coloca. Duda sobre la forma de servir los diferentes licores (con hielo / secos / tipo de vaso / medidas) Se comunica de forma seca con pasajeros, usando frases cortas y repetitivas (¿para beber? ¿café? ¿café? ¿café?). Evita establecer contacto visual al pasar por el pasillo, para evitar atender peticiones. Galleys ordenados pero sin asegurar. Precinta pero de forma que algún contenedor puede abrirse con el precinto puesto, y solamente precinta las puertas visibles. Interactúa con pasajeros de forma brusca o poco cordial, descuidando su imagen personal y la de la compañía. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa

2

1	<p>convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</p> <p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No se realiza chequeo pre-vuelo o se hace de forma muy superficial, únicamente comprobando que se ha realizado la carga de cáterin y las pegatinas de los carros. Galleys desordenados. A pesar de disponer de tiempo, no hay preparación pre-vuelo. Sin medidas de protección al emplatar, además coloca las rejillas de los hornos o comidas sobre el suelo en caso de falta de espacio; Monta el carro de forma desordenada, no adapta las dotaciones de bebidas al servicio a ofrecer. Se limita a repartir bandejas, no repara si están bien colocados los elementos, las coloca según las saca, algunas con la taza hacia el pasajero, otras no. Avanza deprisa por el pasillo, "empujando y tirando del carro" de forma que "atropella" o "tira" de su compañero, y choca con pasajeros que están de pie o tienen extremidades en el pasillo. No hay contacto visual con el pasajero. Se dirige a los pasajeros con monosílabos o frases cortas repetitivas (¿para beber? ¿café? ¿café? ¿café?). En caso de peticiones especiales o preguntas de pasajeros responde con desgana y sin interés. No se anticipa a sus necesidades, no es proactivo, y en ocasiones ni siquiera reactivo: ignora timbres de llamada, cuando camina por el pasillo lo hace con la vista al fondo del avión para evitar atender peticiones de pasajeros, evade resolver las incidencias dejando que estas tareas las realice otro miembro del equipo). No se cuida la higiene (toca pan con las manos, ofrece las bebidas tocando con los dedos el borde superior del vaso, en caso de peticiones fuera de la vista del pasaje coge el hielo directamente con los dedos, sin usar pinzas). Es seco a la hora de retirar el servicio, pone caras de fastidio ante peticiones a destiempo o si tiene que recolocar bandejas usadas con elementos amontonados. Galleys desordenados. No precinta. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.</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 UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

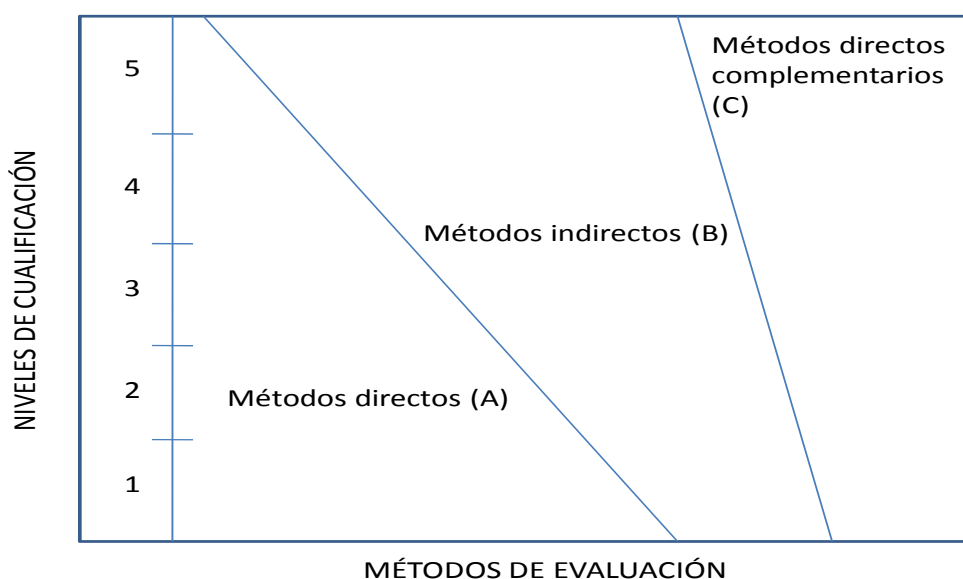
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan

evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A)
- Observación de una situación de trabajo simulada (A)
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.



La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la oferta a pasajeros de servicios propios de medios de transporte se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia la capacidad organizativa y de programación de actividades, así como la



revisión de procedimientos, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

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

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

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

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

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





GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN TRIPULACIÓN DE CABINA DE PASAJEROS

Accidente: Suceso relacionado con la utilización de una aeronave 1. JAR OPS 1.425. Que ocurre mientras hay alguna persona a bordo con intención de realizar un vuelo y en el que, cualquier persona sufre lesiones mortales o graves (excepciones: polizones, causas naturales, auto infligidas), o la aeronave sufre daños estructurales (Excepciones: fallos de motor, daños en antenas, extremos de ala, etc.), o la aeronave desaparece o es totalmente inaccesible.

ACP – Area Call Panel: Panel que indica mediante luces de colores la procedencia de la llamada (pasajero, tripulante o lavabo).

Actividad: El tiempo durante el cual un Tripulante está realizando tareas de algún tipo, encomendadas por el operador. El período de actividad comienza cuando un Tripulante sea requerido para realizar dichas tareas, y termina cuando queda relevado de todas ellas.

Actividad aérea: El tiempo necesario para preparar, realizar y finalizar un vuelo o serie de vuelos.

AIP - Area Information Panel: Panel de información mediante caracteres alfanuméricos que en algunos modelos de avión da información sobre llamadas y otros mensajes.

Amaraje: El “aterizaje” en el medio acuático. El amerizaje será siempre la última opción ya que es preferible tomar tierra en cualquier circunstancia o terreno antes que en el agua. Es la emergencia más grave que puede ocurrir a un avión y a sus ocupantes.

Automatismos: Realizar los protocolos de memoria, sin seguir una lista de chequeo, de manera rutinaria, no reflexiva y con exceso de confianza.

Bacaladera: Máquina para cobro manual con tarjeta de crédito.

Bengala: Artilugio cilíndrico, de unos 20 cm. de longitud, que sirve para emitir señales lumínicas de gran potencia, a una altura considerable, que sirven para marcar una posición y emitir una señal de socorro. La luz que emiten puede ser de varios colores. Normalmente los aviones van dotados con el tipo día-noche, que pueden ser usadas de manera diferente por cada lado, pues cada uno emite la luz más visible a plena luz del día o durante la noche. El procedimiento de uso suele consistir en desenroscar la tapa de un lado y tirar de la anilla que queda entonces visible. Se sujeta con el brazo alzado con un ángulo de unos 45º a favor del viento hasta su extinción. Suelen durar entre 40” y 50”.



Boiler: Calentador de agua.

Bolsa de señales o de supervivencia: Pequeña bolsa destinada a contener el equipo de señales con que va dotado el avión. Aunque depende de la Compañía Aérea, este equipo suele estar compuesto de un lanzador de minibengalas, una dotación de minibengalas, una dotación de bengalas día-noche, una dotación de tintes para el agua (fluoresceína), un espejo de señales, un silbato, una o varias linternas y un código Morse. En la mayor parte de las Compañías, está establecido que esté ubicada en la Cabina de Mando y que sea el comandante el responsable de sacarla del avión tras la evacuación, si lo considera necesario.

Cabin log book o parte de cabina de pasajeros: Libro donde se anotan las averías en la cabina de pasaje para su reparación por parte de mantenimiento.

Cadencia de respiraciones: Ventilaciones que se realizan en una secuencia de 30/2 en adultos y 15/2 en caso de lactantes y niños, en ciclos cinco ciclos de dos minutos cada uno.

Cáterin: Servicio de suministro de comidas y bebidas a aviones.

Caterin load: Documento que refleja las dotaciones a embarcar en un vuelo.

Certificado de tripulante de cabina de pasajeros (licencia): Documento expedido por la Dirección General de Aviación Civil que acredita que el trabajador tiene las condiciones y formación necesarias para el desempeño de las funciones de T.C.P.

Certificado médico de clase 2: Documento emitido por la Dirección General de Aviación Civil en el que consta la valoración del examen médico realizado al tripulante en las instalaciones médicas reconocidas al efecto por la D.G.A.C., así como su validez. Es obligatorio llevar el certificado Médico Clase 2 junto con el Certificado de Tripulante.

Crewrest: El espacio de que disponen algunos aviones destinado al descanso de tripulantes técnicos o de cabina de pasajeros. Puede ser un espacio reservado y acotado en la cabina de pasaje o un módulo independiente, a modo de contenedor, que se encuentra situado debajo de la cabina de pasaje y al que se accede por una escalera desde ésta. Está dotado de literas o butacas y dispone de una salida de emergencia. Todas las señales acústicas o luminosas que se producen a bordo son percibidas, del mismo modo, en su interior.

CRM – Crew Resources Management: Gestión de los recursos de la tripulación, que tiene por objetivo detectar y evitar fallos humanos y mejorar la seguridad aérea.

Condiciones psicofísicas: Según JARS-OPS1 “Responsabilidades de la Tripulación”, los miembros de la Tripulación no deberán consumir alcohol durante las



10 horas anteriores a la hora de presentación para el comienzo de la actividad aérea o del inicio de un período de imaginaria. Tampoco deberán iniciar un período de actividad aérea con un nivel de alcohol en la sangre de más de 0,2 por mil. No se podrá actuar como tripulante cuando se esté bajo la influencia de drogas o estupefacientes.

Coordinador de vuelo o flight dispatcher: Personal de tierra encargado de servir de enlace entre la tripulación y los servicios de tierra y de asistencia.

Descanso: Período ininterrumpido de tiempo, durante el cual un Tripulante queda relevado de toda tarea, con el fin específico de que pueda descansar. El tiempo de descanso parcial en vuelo o en tierra, no se considerará como parte de un período de descanso.

Descanso parcial en tierra: Tiempo durante el cual un Tripulante puede descansar, en aquellos lugares donde se disponga de facilidades adecuadas para ello, siempre que comprenda 3 horas como mínimo. Se dispondrá de camas y servicios individuales, salvo que por algún motivo justificado y previo acuerdo de las partes interesadas, otra cosa sea expresamente aprobada por la DGAC.

Descanso parcial en vuelo: Tiempo durante el cual un miembro de una Tripulación queda relevado de toda función a bordo para que descanse, disponiendo en vuelo de sitio adecuado para el mismo. De acuerdo con las circunstancias, dispondrá de literas o butacas, a no ser que debido a motivos justificados, previo acuerdo de las partes interesadas, otra cosa sea expresamente aprobada por la DGAC.

Despresurización: La pérdida de la presión que hace respirable el aire en el interior del avión, a una altura de vuelo en el que sin ella no lo sería. Tiene lugar por la comunicación del interior del avión con el exterior y puede ocurrir de manera lenta o rápida, por fugas en las puertas, ventanas o ventanillas de emergencia, así como por averías en el sistema de presurización, agujero en el fuselaje, etc. Exige el aprovisionamiento de oxígeno alternativo hasta que el avión recupera un nivel de vuelo en el que el aire exterior es ya respirable.

Desviaciones de la norma: Es la falta de rigor en la aplicación de la norma, la falta de disciplina o el incumplimiento voluntario de la misma. Los actos negligentes también se consideran desviaciones.

Disbarismos: Conjunto de síntomas ocasionados por cambios de presión, que hacen que los gases del interior de nuestro cuerpo se dilaten a medida que ascendemos.

DOG HOUSE: Armario.

Emergencia imprevista: Emergencia impredecible, que surge súbitamente, de forma totalmente inesperada y que exige una intervención inmediata hasta la



desaparición de la amenaza que supone para la aeronave o los pasajeros. P. e.: un fuego a bordo, una despresurización, una evacuación no preparada, etc.

Emergencia prevista: Emergencia cuya presentación conocemos porque deriva de las circunstancias actuales y que tendrá lugar en un futuro más o menos inmediato. P. e.: la evacuación preparada porque se efectuará tras un aterrizaje forzoso que sabemos que vamos a realizar.

Epilepsia: Movimientos convulsivos, con pérdida de conciencia parcial o total que sobrevienen por distintas causas.

Esguinces: Lesiones de los ligamentos que mantienen en su lugar la articulación, que han sido forzados por un movimiento de flexión o extensión.

Estado de vigilancia: Estado de alerta, cuando se es consciente de que determinados factores pueden influir en nuestra percepción de la realidad o en nuestra forma de actuación.

Estados indeseados de la cabina: Estados que adquiere la cabina donde la seguridad de vuelo no está del todo garantizada.

Estrés: Es la reacción fisiológica del organismo para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. Cuando se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercuten el organismo, impidiendo el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.

Distrés: Es el estrés positivo que no desequilibra al organismo, produciendo un efecto de energía que da vitalidad y se refleja en alegría y satisfacción.

FAK (First Aid Kit): Botiquín de primeros auxilios.

Fatiga: Falta de energía y de motivación como respuesta al esfuerzo físico, al estrés o a la falta de sueño. También puede ser un signo de un trastorno físico o mental. Para mitigarla hace falta dormir bien, nutrirse adecuadamente y tener un ambiente de bajo estrés.

Fluoresceina (tinte para el agua): Producto colorante en forma de pastillas que se utiliza para teñir el agua de color verde fosforescente, al objeto de atraer la atención de quién lo vea desde el aire o en otro lugar del medio acuático. También puede ser usada en nieve o hielo. Está dotada de una cuerda para ser atada a la balsa, de manera que no se aleje de ella y deben usarse de una en una, pues la coloración es muy potente y dura varias horas. Suele ir alojada en la bolsa de supervivencia de las rampas-balsas.

Foil: Fuente caliente.



Fracturas: La rotura de un hueso producido generalmente por traumatismos, puede ser abierta si rompe estructuras blandas vecinas y sale al exterior.

Galley: El espacio donde se encuentran los equipos móviles y fijos necesarios para ofrecer a los pasajeros los servicios comerciales establecidos por la compañía aérea. En el galley se encuentran o podrían encontrarse las neveras, las cafeteras, los grifos para el aprovisionamiento de agua, los contenedores de basura, los huecos donde van alojados los trolleys y los Standard Units y armarios de diferentes tamaños.

Hemorragias: Sangrado que mana al exterior o hacia el interior causada por una herida que compromete un vaso mediano o grande.

Hiperventilación: Estado en el que se encuentra una persona como consecuencia de un estado de ansiedad de gran intensidad.

Hoja guía de aduana: Documento que recoge las cantidades de productos de depósito franco embarcados a bordo.

Incidente: Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave, que no llegue a ser un accidente y que afecte o pueda afectar a la seguridad de las operaciones.

Incidente grave: Todo incidente en el que intervienen circunstancias que indican que casi ocurrió un accidente.

Lanzabengalas: Pequeño dispositivo de aluminio, del tamaño aproximado de un bolígrafo, que gracias a un mecanismo de muelle y percutor sirve para lanzar minibengalas a una altura de unos 80 metros. Va alojado en la bolsa de señales.

Luxaciones: Desplazamiento de ambas superficies articulares perdiendo su relación.

Maniobra de heimlich: Maniobra que se realiza haciendo una compresión con las manos entrelazadas (puño) entre el ombligo y el esternón, de una persona con un atragantamiento.

Maniobra frente- mentón: Maniobra que se realiza para liberar las vías respiratorias antes de iniciar la RCP.

Manual de dotaciones: Manual que recoge las dotaciones a embarcar según flota, tipo de vuelo y servicio programado.

Manual de operaciones: Manual que recoge la normativa y los procedimientos de la compañía aérea.



Manual de servicios al pasajero, manual de procedimientos, manual comercial: Manual donde se recogen los procedimientos de las actividades comerciales.

MEK – Medical Emergency Kit: Botiquín médico de emergencia.

Modelo de REASON: Modelo utilizado para evitar los accidentes basado en el error humano mediante la extensión de causas y efectos, relacionados directa o indirectamente que pueden llevar al accidente. También llamado “modelo del queso suizo”, desarrolla defensas, barreras y dispositivos de seguridad comparables a rebanadas de queso con agujeros que simbolizan los fallos en cada nivel de defensa.

Modelo SHELL: Modelo que explica comportamiento humano y su entorno para la evitación de los accidentes.

Modelo TEM: Modelo sobre la gestión de las amenazas y los errores, donde se observan la comunicación efectiva, la asertividad, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, control del estrés y la conciencia situacional compartida.

P.A. – Public Address: Sistema de megafonía.

PBE – Personal Breath Equipment: Equipo portátil de oxígeno.

Pata de cabra: Herramienta de hierro, de forma parecida a una S, que acaba en dos uñas y se utiliza para sacar clavos y hacer palanca.

PIL (Passenger information list): Listado que contiene información sobre prestaciones especiales a pasajeros.

PED – Personal Electronic Device: equipo electrónico personal.

PMR: Persona con movilidad reducida.

Posición de seguridad: Postura en la que se coloca a un pasajero para garantizar una vía aérea permeable.

PRE – PACK: Venta de productos a bordo encargados antes del vuelo, y que se entregan a los pasajeros durante la realización del mismo.

PSP (Preselected Passengers): Son aquellos pasajeros que se seleccionan, aleccionan y reubican para ayudar a la tripulación, en aquellas tareas que se les encomienden, en el caso de una evacuación preparada. Estas acciones forman parte de la preparación de la cabina para una evacuación.

Public adress (P.A.): Sistema de comunicación por megafonía usado en el avión para dar mensajes y que éstos sean escuchados en toda la aeronave. Se accede a



él desde cualquiera de los interfonos distribuidos por el avión, que estarán siempre situados junto a los puestos que ocupen los TCP.

Radiobaliza: Radiotransmisor que emite una señal de posición y socorro, a ráfagas y con intervalos, en varias frecuencias (normalmente, como mínimo, en las frecuencias de urgencia militar y civil y en otra dirigida a uno o varios satélites). Existen varios tipos. Algunas van fijadas en el avión y se activan automáticamente tras un impacto, otras son portátiles y van dotadas de una pila que se activa con agua y una antena autoeréctil. Son flotantes y los fabricantes suelen garantizar un mínimo de 48 horas de funcionamiento. Suelen ser de un color muy vistoso, normalmente amarillos.

Rampa: Tobogán neumático, con barandillas protectoras a los lados, de uno o dos canales, que se sitúa en cada salida de emergencia del avión para proporcionar a los ocupantes de la aeronave una vía rápida de desalojo. Se abre automáticamente cuando la puerta a la que va sujeta se abre con el maneral de la misma en posición de “rampa armada”, aunque también dispone de un dispositivo de inflado manual. Normalmente puede ser desprendida del avión para ser usada como refugio o como elemento de flotación en caso de amaraje. El proceso de desplegado e inflado de una rampa está en torno a los 4”.

Rampa-balsa: Rampa que además de su función habitual, puede ser desprendida del fuselaje del avión y, una vez dada la vuelta, ser usada como balsa en el medio acuático alojando en su interior a cierto número de personas.

RCP: Maniobra de resucitación cardio pulmonar básica.

Senda luminosa: Tira de luces o de material fluorescente situada en el suelo del avión que guía a los pasajeros hacia las salidas en caso de emergencia.

Síndrome de la clase turista: Personas con predisposición a sufrir trombosis venosa profunda en viajes de larga duración en avión por falta de ejercicio en espacio reducido y por tiempo prolongado.

Standard unit: Contenedor-tipo usado en los aviones para alojar cualquier cosa. Tiene un tamaño normalizado y va ubicado en los espacios específicos de los galleys diseñados para contenerlo. Puede contener uno o dos cajones, conocidos con el nombre de rack.

Transportín: Asiento destinado a la tripulación.

TCP (Tripulante de Cabina de Pasajero) o Tripulación de Cabina.

Torniquete: Medida de contención del fluido sanguíneo que se aplica en caso de hemorragias entre la herida y el corazón. Se aflojará cada hora en miembros superiores y cada hora y media en miembros inferiores.



Trolley: Carro de Servicio específicamente diseñado para ser usado en una aeronave, con ruedas y puertas, con laterales interiores diseñados para contener bandejas de servicio a bordo y que sirve como contenedor y como plataforma para el ofrecimiento del servicio a bordo establecido para cada vuelo.

Útil de apertura: Pequeña herramienta, en forma de pequeña plancha de acero acabada en un punzón, diseñada para la apertura manual del compartimento donde se alojan las máscaras de oxígeno del sistema fijo de oxígeno en la aeronave, cuando no se abren de forma automática tras la despresurización. Hay uno ubicado en cada puesto de TCP.

Códigos de comidas especiales más comunes

AVML: Comida Vegetariana, asiática.
BBML: Para bebés.
BLML: Dieta blanda.
CHML: Para menores.
DBML: Para diabéticos.
FPML: Fuente de frutas.
GFML: Sin gluten.
HFML: Alta en fibra.
HNML: Hindú.
KSML: Kosher.
LCML: Baja en calorías.
LFML: Baja en colesterol.
LPML: Baja en proteínas.
LSML: Baja en sodio, sin sal.
MOML: Musulmana.
NLML: Sin lactosa.
ORML: Oriental.
RVML: Vegetariana cruda.
SFML: Con pescado.
SPML: Especial, no establecida. Dar detalles.
VLML: Vegetariana (con leche y huevos).
VGML: Vegetariana (no láctea).

Códigos PIL más comunes

ACC: Pasajeros. Aceptados al vuelo.
ADSR Additional seat request - Reserva asiento adicional de cortesía.
AVIH: Con animal en bodega.
BA567YLHR: Vuelo en conexión (dos primeros caracteres código compañía, numero de vuelo, letra de clase (Y,C,J,P...), código IATA de aeropuerto de destino conexión.



BLND: Pasajero Invidente.
BSCT: Con servicio cuna solicitado.
CBBG: Con equipaje voluminoso en cabina.
COUR: Valija diplomática DABP ABP facturado que cancela su reserva DEAF Sordo.
DEAF: Pasajero sordo.
DEPA: Deportado con escolta.
DEPU: Deportado sin escolta.
DIPL: Diplomático.
DNG: Descendido clase motivo comercial.
EXST: Extra seat. Con asiento adicional de pago.
HON: Pasajero cargo público (diputado, senador...)
INF: Infant -Con "bebé".
INAD: Pasajero inadmitido (documentación).
JMP: Jump seat - en transportín.
MEDA: Caso medico.
MUS: Pasajero con instrumento musical.
MEDA: Caso médico.
MAAS: Meet and asist. Pax. Que solicita aistencia.
PAD: Passenger Able to Dissembarc Disponibles para desembarque.
PETC: Con animal en cabina.
SBY: Stand by. En lista de espera de facturación.
SA: Space Availability Sujeto a espacio.
STRC: Stretcher, camilla.
TWOV: Transit without visa. Tránsito sin visado.
UPG: Upgrading. Ascendido clase motivo comercial.
UM: unaccompained Minor. Menor no acompañado.
VIP: Very importan person Pasajero importante.
WCHR: wheelchair ramp Silla de ruedas hasta rampa.
WCHS: Wheelchair stairs Silla de ruedas, no puede subir escaleras.
WCHC: Wheelchair cabin Silla de ruedas hasta asiento.
WCOB: Silla de ruedas a bordo.
WL: Waiting list En lista de espera de reservas.
WEAP: Pasajero con arma.
ZZ: Pasajero con arma facturada.