



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: ATENCIÓN A PASAJEROS
EN TRANSPORTE FERROVIARIO**

Código: HOT654_2

NIVEL: 2

**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 UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.	7
4. Guía de Evidencia de la UC2003_2: Prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros.	19
5. Guía de Evidencia de la UC2005_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte.	37
6. Guía de Evidencia de la UC2195_2: Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario.	57
7. Guía de Evidencia de la UC2196_2: Prevenir y asistir a pasajeros en emergencias ferroviarias.	79
8. Glosario de términos utilizado en Atención a pasajeros en transporte ferroviario.	95



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

“UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

- HOT094_3 Recepción.
- HOT095_3 Venta de servicios y productos turísticos.
- HOT330_3 Creación y gestión de viajes combinados y eventos.
- HOT336_3 Promoción turística local e información al visitante.
- HOT654_2 Atención a pasajeros en transporte ferroviario.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

Código: HOT654_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

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 en la promoción de servicios y productos turísticos del entorno local, utilizando la lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, y que se indican a continuación:

1. Comunicarse oralmente en inglés con clientes y proveedores en el ámbito de su actividad profesional en el sector turístico.

- 1.1 Obtener información de los mensajes orales expresados por los clientes y proveedores, a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, posibilitando:
 - La prestación de un servicio adecuado.



- La satisfacción del cliente.
 - El intercambio de información con otros profesionales de su ámbito, entre otros.
- 1.2 Informar a clientes y proveedores en el ámbito de la actividad turística, posibilitando:
- La prestación de un servicio adecuado.
 - La satisfacción del cliente.
 - El intercambio de información con otros profesionales de su ámbito, entre otros.
- 1.3 Comunicarse oralmente con clientes o proveedores en el ámbito de la actividad turística, con fluidez y espontaneidad, empleando un lenguaje estándar y atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:
- El medio de comunicación, presencial o telefónico.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Claridad de la pronunciación.
 - Tiempo del que se dispone.
 - Distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones, entre otros.

2. Comunicarse en inglés escrito con clientes y proveedores en el ámbito de su actividad profesional en el sector turístico.

- 2.1 Obtener información de la documentación escrita en inglés en el ámbito de la actividad turística, como instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, con detalle y agilidad, sin precisar un diccionario y adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar como:
- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad, entre otros.
- 2.2 Cumplimentar y/o producir en inglés escrito documentos tales como instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, referidos a situaciones propias de la actividad turística resultando coherentes, inteligibles y correctos en la gramática y ortografía, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional y atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:
- Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Canal de comunicación.
 - Características de los receptores del mensaje, entre otros.

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 UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Comunicación oral en inglés con clientes y proveedores en el ámbito de la actividad profesional en el sector turístico.

- Atención al cliente de servicios turísticos en inglés oral:
 - Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
 - Usos y estructuras habituales en la atención al cliente: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
 - Estilos de comunicación: formal e informal.
 - Tratamiento de quejas y sugerencias.
 - Prestación de información de carácter general al cliente de manera oral sobre: destino, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
 - Prestación de servicios turísticos de manera oral sobre: características de productos o servicios, servicios añadidos, condiciones de pago, entre otros.
 - Gestión de reservas de: destinos o servicios turísticos, habitaciones con establecimientos hoteleros, entre otros.
 - Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
 - Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión y comercialización en inglés oral de servicios turísticos:
 - Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
 - Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
 - Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- Prestación de información turística en inglés oral:
 - Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
 - Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
 - Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
 - Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
 - Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.

2. Comunicación escrita en inglés con clientes y proveedores en el ámbito de la actividad profesional en el sector turístico.

- Atención al cliente de servicios turísticos en inglés escrito:
 - Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
 - Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
 - Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística.
 - Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes, simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
 - Comunicación, en caso de accidente, con las personas afectadas.



- Gestión y comercialización en inglés escrito de servicios turísticos:
 - Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros, gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
 - Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
 - Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
 - Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
 - Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.
- Prestación de información turística en inglés escrito:
 - Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
 - Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes, prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
 - Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
 - Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
 - Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
 - Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

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

- Área de trabajo:
 - Centros de visitantes.
 - Oficinas municipales de información turística.
 - Oficinas de congresos.
 - Patronatos.
 - Consorcios, entre otros.
- Materiales de trabajo:
 - Equipos informáticos.
 - Impresoras, faxes, teléfonos, diccionarios, entre otros.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. Respecto a la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa turística así como por el conocimiento de la organización



- 1.2 Adaptarse a la empresa del sector turístico, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
- 1.4 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales vinculados a las actividades turísticas.
- 1.5 Compartir los objetivos fijados para el departamento y la responsabilidad de trabajo.
- 1.6 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
- 1.7 Comunicarse de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento.

2. Respecto al cliente deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con cualquier tipología del cliente demandante del sector turístico
- 2.2 Demostrar cordialidad y amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- 2.3 Tratar al cliente y proveedor del servicio turístico con cortesía, respeto y discreción.
- 2.4 Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- 2.5 Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

3. Respecto a la deontología profesional deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de lo planificado.
- 3.4 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambiente.

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 UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas, 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 promocionar servicios y/o productos turísticos del entorno local, a partir de la petición de un cliente sobre una actividad concreta, utilizando la lengua inglesa, con un nivel de usuario independiente, como medio de comunicación. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de los servicios y/o productos turísticos del entorno local.
2. Redactar un informe a partir del listado confeccionado.
3. Sintetizar oralmente el contenido del informe.

Condiciones adicionales:

- El desarrollo de la actividad 2 “redactar un informe” implica la confección de un listado en lengua inglesa con información turística relativa a la actividad demandada, como pueden ser recursos naturales, actividades deportivas, gastronómicas, recreativas, itinerarios, entre otros.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Durante el desarrollo de la actividad 3 “sintetizar oralmente el contenido del informe” se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.

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

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Obtención de información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Interpretación de la solicitud cursada por el cliente.- Procedimiento de interacción. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de esta actividad.</i></p>
<i>Elaboración del informe.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Uso de vocabulario específico de ámbito profesional- Recogida de información relativa a:<ul style="list-style-type: none">- Destinos, servicios, productos, tarifas, fechas, entre otros.- Propuesta de actividad/es alternativas o complementarias a las expuestas en la petición del cliente.- Determinación de las condiciones de contratación del servicio demandado. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere que la persona candidata dé respuesta satisfactoria a los requerimientos habituales que puedan presentarse en relación con los servicios ofertados en el sector.</i></p>
<i>Locución oral.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere que la persona candidata dé respuesta satisfactoria a los requerimientos habituales que puedan presentarse en relación con los servicios ofertados en el sector.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>



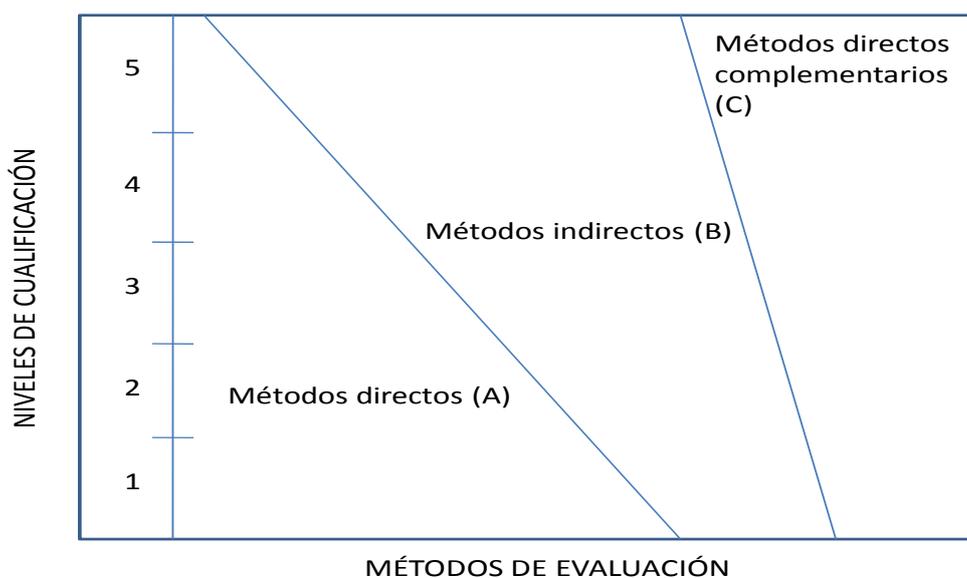
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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:

- 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 promoción de servicios y productos turísticos del entorno local, utilizando la lengua inglesa como medio de comunicación, con un nivel de usuario independiente, 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 no siempre tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:



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

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

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

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

- h) El ámbito de actuación en el que se desarrolla esta Situación Profesional referida a promocionar servicios y/o productos turísticos del entorno local se concreta en los siguientes aspectos:
- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
 - Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.



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: ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

Código: HOT654_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la 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 cardiaca.
 - 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 cardiaco, Edema pulmonar o infarto:
 - Protocolos de actuación.
 - Técnicas de estabilización.
 - Posibles complicaciones y su prevención
- Estado de coma:
 - Protocolos de actuación para prever 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 prever 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- 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>

Aplicación de técnicas de primeros auxilios en caso de incidente a bordo en un maniquí de simulación.

- 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.

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

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 al 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

4	<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 al 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	<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 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>
1	<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>

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.

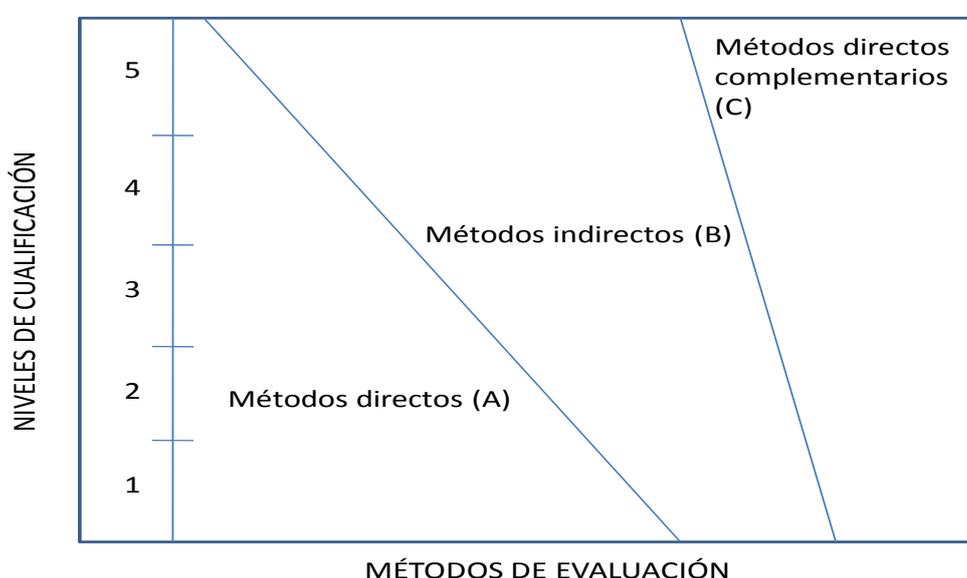
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

“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: ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

Código: HOT654_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

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



Servicio de alimentación y bebidas.

- 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

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.

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. 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 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.



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 servir las 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.

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. 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 Kasher. 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 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 se realiza chequeo pre-vuelo o se hace de forma muy superficial, únicamente comprobando que se ha realizado la carga de catering 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.

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.

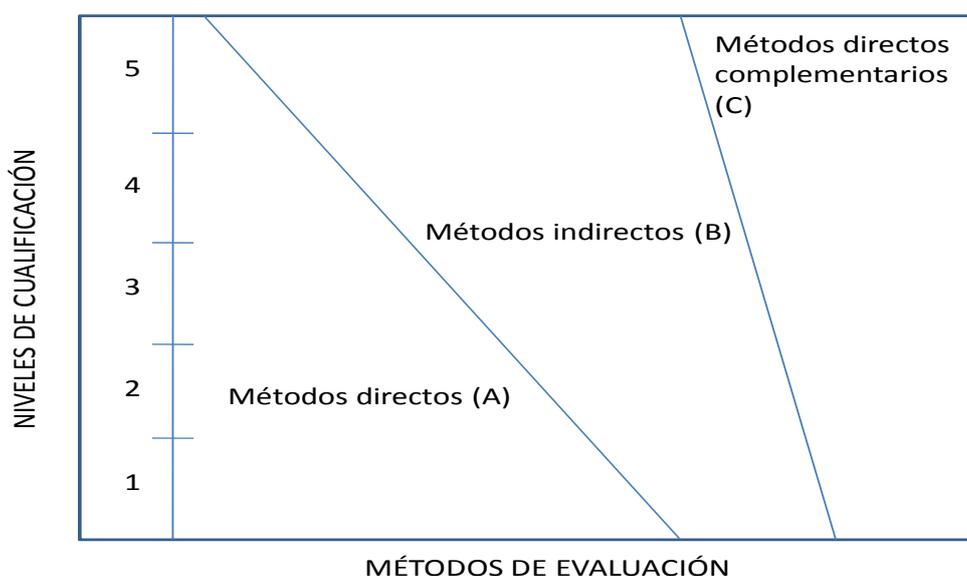
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2195_2: Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

Código: HOT654_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2195_2: Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario.

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 ejecución de las actividades propias de la recepción y el embarque, de la prestación de la operativa habitual durante el trayecto del viaje y del desembarque de los pasajeros del transporte ferroviario, y que se indican a continuación:

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



1. Efectuar las operaciones relativas al embarque, recepción y acogida de pasajeros en transporte ferroviario, siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa prestataria del servicio o la compañía ferroviaria.

- 1.1 Presentarse en el lugar y hora establecidos por la empresa prestataria del servicio ferroviario para la constitución de la tripulación del tren, confirmando las instrucciones recibidas del superior y la información referida a los elementos que puedan condicionar su actividad individual durante el trayecto.
- 1.2 Revisar la documentación previa al embarque, como listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas o listados de comprobación de carga de materiales varios, atendiendo a las circunstancias especiales que concurren.
- 1.3 Comprobar el aspecto general y las condiciones requeridas de orden y limpieza de la zona de recepción destinada a los pasajeros del transporte ferroviario, siguiendo los procedimientos establecidos.
- 1.4 Verificar la presencia y ubicación de la carga de equipos y material necesarios para la operativa habitual, que cumplen con los requisitos del trayecto, tales como:
 - Carga referida a equipos: trolley, cestos, cabinas metálicas, equipos fríos y de calor, cafetera, entre otros.
 - Carga referida a material: vasos, bandejas de comidas, productos culinarios, hielo, bebidas, entre otros.
- 1.5 Disponer la carga en los espacios destinados para ello, organizándola de tal modo que facilite la operativa de la prestación del servicio y acorte los tiempos de espera.
- 1.6 Efectuar el control de las instalaciones y del pasaje dentro de su ámbito de competencia, en función de los estándares de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero, e informando, en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.
- 1.7 Transmitir, una vez recibida, la orden de embarque del pasaje a bordo del tren y, en caso necesario, al resto de la tripulación implicada para la puesta en marcha de la operativa de acogida, siguiendo los procedimientos establecidos.
- 1.8 Efectuar la recepción del pasaje del transporte ferroviario en el lugar establecido, empleando los medios disponibles de forma que se consiga fluidez en el embarque y acogida del pasaje.
- 1.9 Utilizar, si fuera necesario, equipos y materiales de ayuda para discapacitados, en función de las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad, discapacidad o menores no acompañados, proporcionándoles así el servicio adecuado.
- 1.10 Identificar la presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos, informando al responsable sobre circunstancias inusuales según el procedimiento establecido por la compañía.
- 1.11 Efectuar la acogida del pasaje del transporte ferroviario, de forma cordial, orientándole y facilitándole la información que precise en cuanto al tipo de acomodación, categoría o ubicación que tenga reservada.
- 1.12 Emitir mensajes a los pasajeros relativos a la bienvenida, información y seguridad, utilizando la megafonía y equipos audiovisuales, en el momento previsto y según los procedimientos establecidos.



2. Efectuar las operaciones propias de atención y servicio durante el trayecto y de desembarque de pasajeros de transporte ferroviario, siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa prestataria del servicio o la compañía ferroviaria.

- 2.1 Desarrollar la operativa de los distintos servicios ofertados a bordo del tren, tales como de cafetería, prestación en el asiento, venta a bordo, entre otros, según los protocolos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.
 - 2.2 Transmitir al pasajero, en caso necesario, información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo en paradas, de forma comprensible evitando así posibles confusiones y retrasos.
 - 2.3 Informar al pasaje de las normas de seguridad durante todo el proceso de desembarque y precauciones al abandonar el tren, con el fin de evitar accidentes.
 - 2.4 Proporcionar a los pasajeros que lo requieran el servicio establecido en cuanto a movilidad o discapacidad, en función de sus circunstancias especiales.
 - 2.5 Despedir al pasajero una vez finalizado el trayecto del transporte ferroviario, de forma cortés, de acuerdo con los protocolos establecidos.
 - 2.6 Aplicar los procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto, de forma que el desalojo del tren se produzca con fluidez.
 - 2.7 Comprobar las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo una vez desembarcado el pasaje, asegurándose así que se encuentran sin desperfectos para su reutilización.
 - 2.8 Transmitir información al personal de seguridad de la estación de destino, en cuanto a las situaciones anómalas y al olvido o abandono de objetos personales de los pasajeros en el tren.
 - 2.9 Inventariar el material utilizado en la prestación de los distintos servicios ofrecidos durante el trayecto del tren, proponiendo al responsable los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.
- Desarrollar las actividades:
- Cumpliendo las condiciones físicas y psicológicas exigibles, de manera que permitan el ejercicio de sus funciones de acuerdo con las normas de la compañía ferroviaria y de la empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.
 - Respetando la uniformidad, acreditaciones personales y otros elementos externos y de conducta requeridos, de manera que como miembros de la tripulación sean claramente reconocibles y cumplan con el estándar establecido por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.
 - Ejecutando las operaciones de embarque en coordinación con los demás miembros de la tripulación del tren, para que el embarque se haga de la forma más ágil, rápida y ordenada posible, utilizando equipos y elementos de acceso al medio de transporte y transmitiendo al cliente una imagen de organización y calidad en el proceso.
 - Manteniendo la confidencialidad en todo momento ante cualquier demanda de un pasajero, actuando con absoluta discreción.



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 UC2195_2: Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario”. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Operaciones relativas al embarque, recepción y acogida de pasajeros en transporte ferroviario.

- Proceso de constitución de las tripulaciones:
 - Requisitos legales.
 - Requisitos de seguridad.
- Operaciones previas al embarque:
 - Comprobación de instalaciones.
 - Equipos.
 - Provisión de materiales, entre otros.
- Operaciones del embarque del pasaje:
 - Recepción.
 - Acogida.
 - Bienvenida.
- Aplicación de protocolos de embarque de pasajeros según su tipología.
- Servicios de atención al pasajero en el embarque: atención a pasajeros de movilidad reducida, invidentes, tercera edad, embarazadas.
- Detección de pasajeros motivo de sospecha.
- Operaciones de catering.
- Documentación:
 - Relativa al tren: informes técnicos comerciales (ITC), manual de megafonía, hojas de reposición, hojas de reclamación, entre otros.
 - Relativa al pasaje: listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas o listados de comprobación de carga de materiales varios, entre otros.

2. Operaciones propias de atención y servicio durante el trayecto y desembarque de pasajeros de transporte ferroviario.

- Operaciones de catering.
- Operativa habitual de atención y servicio a pasajeros durante el trayecto:
 - De cafetería (servicio de comidas y bebidas).
 - Prestación en el asiento (desayunos, snack mañana, snack tarde, cenas, entre otros).
- Operaciones de desembarque: comprobación de instalaciones, equipos y reposición de materiales.
- Funciones de los puestos de la tripulación en el desembarque.
- Procedimientos de desembarque del tren: escalas o destinos finales.
- Medidas a adoptar en el desembarque de pasajeros especiales.
- Servicios de atención al pasajero en el desembarque: atención a pasajeros de movilidad reducida, invidentes, tercera edad, embarazadas.
- Aplicación de protocolos de desembarque de pasajeros según su tipología.



- Departamentos implicados: departamento de operaciones (carga y descarga, control de existencias), departamento servicio a bordo.
- Operativa de despedida de los pasajeros.
- Salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto.
- Operativa post- desembarque.
- Operaciones de descarga: reposición del material.
- Abandono de objetos a bordo.
- Personal de seguridad de la estación.

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

- Pasajeros: tipología.
- Empresas de servicios ferroviarios: compañía ferroviaria, empresa prestataria de servicios de atención al pasajero.
- Trenes: larga distancia, media distancia, trenes turísticos, charter, internacionales, entre otros.
- Terminología ferroviaria.
- Técnicas de atención a pasajeros y habilidades sociales.
- Detección de pasajeros con motivo de sospecha.
- Servicios de atención al pasajero.
- Equipos y material de operativa habitual:
 - Equipos: trolleys, cestos de plástico, cabinas metálicas, películas, entre otros.
 - Material: vasos, enseres del servicio, productos culinarios-bandejas, entre otros.
- Funciones de los puestos de la tripulación.
- Departamentos implicados:
 - Departamento de operaciones (carga y descarga, control de existencias).
 - Departamento de servicio a bordo.
- Documentación:
 - Relativa al tren: informes técnicos comerciales, manual de megafonía, hojas de reposición, hojas de reclamación, entre otros.
 - Relativa al pasaje: listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas o listados de comprobación de carga de materiales varios, listado de plazas de ayudas a personas de movilidad reducida, acompañamiento a menores, entre otros.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. Respecto a la empresa deberá:
 - 1.1 Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía ferroviaria.
 - 1.2 Interpretar y ejecutar en tiempo y forma las instrucciones de trabajo recibidas.
 - 1.3 Responsabilizarse del trabajo asignado en el embarque y desembarque de trenes de pasajeros.
 - 1.4 Participar y colaborar activamente en el equipo de tripulación de trenes de pasajeros.
 - 1.5 Comunicarse con los demás miembros de la tripulación eficazmente y demostrando habilidades sociales.



- 1.6 Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
- 1.7 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar los resultados referentes a los protocolos establecidos en la operativa habitual.
- 1.8 Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias en el ámbito laboral.
- 1.9 Demostrar flexibilidad para entender los cambios producidos en la operativa habitual.
- 1.10 Delegar, coordinar y realizar la operativa del servicio a bordo de trenes de pasajeros.
- 1.11 Demostrar un buen hacer profesional.
- 1.12 Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en los servicios que puedan ofertarse a bordo de los trenes.

2. Respecto al cliente deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato.
- 2.2 Esforzarse por causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Demostrar cordialidad y amabilidad.
- 2.4 Comunicarse de forma clara, concisa y eficazmente demostrando habilidades sociales.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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

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

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

En el caso de la UC2195_2: Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario se tienen 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.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para ejecutar la operativa específica de recepción y atención de pasajeros en el transporte ferroviario. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información sobre el tren, pasaje y tripulación del tren.
2. Efectuar las operaciones previas a la recepción de pasajeros.
3. Efectuar la acogida y recepción del pasaje.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso como pueden ser situaciones de estrés, enfrentamientos entre pasajeros, abuso de bebidas alcohólicas por parte de un pasajero, entre otras.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación 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>Crterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente.</i>
<i>Planificación de tareas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de la documentación previa al embarque:<ul style="list-style-type: none">- Del tren: tipo, clase, itinerario, listados de comprobación de carga de materiales varios, entre otros.- De la tripulación: componentes y jerarquía.- Del pasaje: listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas, entre otros. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Operaciones previas a la recepción de pasajeros.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación del aspecto general y las condiciones requeridas de orden y limpieza de la zona de recepción.- Verificación de la presencia y ubicación de la carga de equipos y material necesarios para la operativa habitual, tales como:<ul style="list-style-type: none">- Carga referida a equipos: trolley, cestos, cabinas metálicas, entre otros.- Carga referida a material: vasos, bandejas de comidas, productos culinarios, hielo, bebidas, entre otros.- Disposición de la carga en los espacios destinados para ello.- Transmisión de información a los departamentos implicados de las anomalías observadas- Transmisión de la orden de embarque del pasaje a bordo del tren. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Operaciones de embarque.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Recepción del pasaje del transporte ferroviario.- Utilización, si fuera necesario, de equipos y materiales de ayuda para discapacitados.- Transmisión de información al responsable sobre la presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos.- Ejecución de las operaciones de acogida del pasaje.- Emisión de mensajes de bienvenida, información y seguridad. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.

Escala A

5	<p><i>Para efectuar las operaciones previas al embarque de pasajeros en transporte ferroviario, comprueba el aspecto general y las condiciones requeridas de orden y limpieza de la zona de recepción, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero; verifica la presencia y ubicación de la carga de equipos y material necesarios para la operativa habitual, comprobando que cumplen con los requisitos del trayecto; dispone la carga en los espacios destinados para ello, organizándola de tal modo que facilite la operativa de la prestación del servicio y acorte los tiempos de espera; informa a los departamentos implicados de las anomalías observadas; transmite, una vez recibida, la orden de embarque del pasaje a bordo del tren y, en caso necesario, al resto de la tripulación implicada para la puesta en marcha de la operativa de acogida, siguiendo los procedimientos establecidos.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar las operaciones previas al embarque de pasajeros en transporte ferroviario, comprueba el aspecto general y las condiciones requeridas de orden y limpieza de la zona de recepción, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero; verifica la presencia y ubicación de la carga de equipos y material necesarios para la operativa habitual, comprobando que cumplen con los requisitos del trayecto; dispone la carga en los espacios destinados para ello, organizándola de tal modo que facilite la operativa de la prestación del servicio y acorte los tiempos de espera; informa a los departamentos implicados de las anomalías observadas; transmite, una vez recibida, la orden de embarque del pasaje a bordo del tren.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar las operaciones previas al embarque de pasajeros en transporte ferroviario, comprueba el aspecto general y las condiciones requeridas de orden y limpieza de la zona de recepción, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero; verifica la presencia y ubicación de la carga de equipos y material necesarios para la operativa habitual, sin comprobar que cumplan con los requisitos del trayecto; dispone la carga en los espacios destinados para ello, pero no la organiza de tal modo que facilite la operativa de la prestación del servicio y acorte los tiempos de espera; informa a los departamentos implicados de las anomalías observadas; transmite, una vez recibida, la orden de embarque del pasaje a bordo del tren.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar las operaciones previas al embarque de pasajeros en transporte ferroviario, comprueba el aspecto general y las condiciones requeridas de orden y limpieza de la zona de recepción, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero; verifica la presencia y ubicación de la carga de equipos y material necesarios para la operativa habitual, sin comprobar que cumplan con los requisitos del trayecto; dispone la carga en los espacios destinados para ello, pero no la organiza de tal modo que facilite la operativa de la prestación del servicio y acorte los tiempos de espera; no informa a los departamentos implicados de las anomalías observadas; transmite la orden de embarque del pasaje a bordo del tren cuando considera preciso.</i></p>
1	<p><i>No efectúa las operaciones previas al embarque de pasajeros en transporte ferroviario.</i></p>

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



Escala B

5	<p><i>Para efectuar las operaciones relativas al embarque del pasaje en el transporte ferroviario, recepciona a los pasajeros en el lugar establecido, empleando los medios disponibles de forma que se consiga fluidez en el embarque y acogida del pasaje. Utiliza, si fuera necesario, equipos y materiales de ayuda para discapacitados, en función de las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad, discapacidad o menores no acompañados. Identifica la presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos, informando al responsable sobre posibles circunstancias inusuales según el procedimiento establecido. Acoge el pasaje de forma cordial, orientándole y facilitándole la información que precise. Emite los correspondientes mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad a bordo, utilizando la megafonía y equipos audiovisuales, en el momento previsto y según los procedimientos establecidos.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar las operaciones relativas al embarque del pasaje en el transporte ferroviario, recepciona a los pasajeros en el lugar establecido, empleando los medios disponibles de forma que se consiga fluidez en el embarque y acogida del pasaje. Utiliza, si fuera necesario, equipos y materiales de ayuda para discapacitados, en función de las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad, discapacidad o menores no acompañados. Identifica la presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos, informando al responsable sobre posibles circunstancias inusuales según el procedimiento establecido. Acoge el pasaje de forma cordial, orientándole y facilitándole la información que precise. Emite los correspondientes mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad a bordo.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar las operaciones relativas al embarque del pasaje en el transporte ferroviario, recepciona a los pasajeros en el lugar establecido, pero no emplea los medios disponibles para que se consiga fluidez en el embarque y acogida del pasaje. Utiliza, si fuera necesario, equipos y materiales de ayuda para discapacitados, en función de las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad, discapacidad o menores no acompañados. Identifica la presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos, informando al responsable sobre circunstancias inusuales según el procedimiento establecido. Acoge el pasaje de forma cordial, pero ni le orienta ni informa adecuadamente. Emite los correspondientes mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad a bordo cuando considera necesario.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar las operaciones relativas al embarque del pasaje en el transporte ferroviario, recepciona a los pasajeros, pero no emplea los medios disponibles para que se consiga fluidez en el embarque y acogida del pasaje. Utiliza, si fuera necesario, equipos y materiales de ayuda para discapacitados, en función de las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad, discapacidad o menores no acompañados. Identifica la presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos, pero no informa al responsable sobre circunstancias inusuales. Acoge el pasaje de forma cordial, pero ni le orienta ni informa adecuadamente. No emite los correspondientes mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad a bordo.</i></p>
1	<p><i>No efectúa las operaciones relativas al embarque de pasajeros en el transporte ferroviario.</i></p>

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



1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para ejecutar la operativa específica de atención a pasajeros durante el trayecto y al final del viaje en el transporte ferroviario. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información sobre el tren, pasaje y tripulación del tren.
2. Prestar el servicio contratado por el pasajero.
3. Aplicar los procedimientos de salida definitiva por final de trayecto.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso como pueden ser situaciones de estrés, enfrentamientos entre pasajeros, abuso de bebidas alcohólicas por parte de un pasajero o la capacidad de resolución ante la falta de algún elemento del servicio durante el trayecto del viaje, entre otras.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

En la situación profesional de evaluación número 2, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:



<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Obtención de información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Del tren: tipo, clase, itinerario, listados de comprobación de carga de materiales varios, entre otros.- De la tripulación: componentes y jerarquía.- Del pasaje: listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas, entre otros. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Prestación del servicio</i>	<ul style="list-style-type: none">- Preparación del servicio a prestar.- Desarrollo de la operativa de los distintos servicios de comidas y bebidas ofertados a bordo del tren.- Recogida de los elementos del servicio a los pasajeros- Reparto de auriculares y revistas corporativas.- Apertura de puertas en paradas intermedias. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Operaciones de desembarque.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Transmisión de información, a petición del pasajero, sobre el destino y los horarios de regreso.- Transmisión de información al pasaje de las normas de seguridad durante el desembarque del tren.- Apertura de puertas a fin de trayecto.- Suministro del servicio establecido para PRM.- Aplicación de los protocolos establecidos para la despedida del pasaje.- Aplicación de los protocolos establecidos para la salida definitiva.- Comprobación del estado del área de trabajo.- Transmisión de información al personal de seguridad.- Elaboración del inventario del material utilizado durante el trayecto. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<i>Cumplimiento de la normativa aplicable de manipulación e higiene de alimentos.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>



Escala C

5	<p><i>Para la prestación a bordo del tren del servicio contratado por el pasajero, prepara las instalaciones y el material a utilizar para cada tipo de servicio en coordinación con el resto de la tripulación y con la duración del trayecto. Desarrolla la operativa de los distintos servicios de comidas y bebidas ofertados, con rapidez y eficacia manteniendo en todo momento la amabilidad y elegancia que este proceso requiere. Efectúa la recogida de los elementos del servicio con la máxima rapidez y eficacia para procurar mayor comodidad a los pasajeros, manteniendo las áreas de trabajo limpias y ordenadas durante todo el trayecto según los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria y prestataria de servicio. Reparte auriculares y revistas corporativas en tiempo y forma, de acuerdo a la operativa establecida y efectúa la apertura de puertas en paradas intermedias siguiendo las directrices de su superior jerárquico.</i></p>
4	<p><i>Para la prestación a bordo del tren del servicio contratado por el pasajero, prepara las instalaciones y el material a utilizar para cada tipo de servicio en coordinación con el resto de la tripulación y con la duración del trayecto. Desarrolla la operativa de los distintos servicios de comidas y bebidas ofertados, con rapidez y eficacia manteniendo en todo momento la amabilidad y elegancia que este proceso requiere. Efectúa la recogida de los elementos del servicio con la máxima rapidez y eficacia para procurar mayor comodidad a los pasajeros, manteniendo las áreas de trabajo limpias y ordenadas durante todo el trayecto según los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria y prestataria de servicio. Reparte auriculares y revistas corporativas en tiempo y forma, de acuerdo a la operativa establecida y efectúa la apertura de puertas en paradas intermedias.</i></p>
3	<p><i>Para la prestación a bordo del tren del servicio contratado por el pasajero, prepara las instalaciones y el material a utilizar para cada tipo de servicio en coordinación con el resto de la tripulación y con la duración del trayecto. Desarrolla la operativa de los distintos servicios de comidas y bebidas ofertados, con rapidez y eficacia manteniendo en todo momento la amabilidad y elegancia que este proceso requiere. Efectúa la recogida de los elementos del servicio sin tener en cuenta el aportar mayor comodidad a los pasajeros, manteniendo las áreas de trabajo limpias y ordenadas durante todo el trayecto. Reparte auriculares y revistas corporativas en tiempo y forma, de acuerdo a la operativa establecida y efectúa la apertura de puertas en paradas intermedia.</i></p>
2	<p><i>Para la prestación a bordo del tren del servicio contratado por el pasajero, prepara las instalaciones y el material a utilizar para cada tipo de servicio en coordinación con el resto de la tripulación y con la duración del trayecto. Desarrolla la operativa de los distintos servicios de comidas y bebidas ofertados, con rapidez y eficacia manteniendo en todo momento la amabilidad y elegancia que este proceso requiere. Efectúa la recogida de los elementos del servicio sin tener en cuenta el aportar mayor comodidad a los pasajeros, no mantiene las áreas de trabajo limpias y ordenadas durante todo el trayecto. Reparte auriculares y revistas corporativas en tiempo y forma, de acuerdo a la operativa establecida y efectúa la apertura de puertas en paradas intermedia.</i></p>
1	<p><i>No presta el servicio a bordo del tren contratado por el pasajero del transporte ferroviario.</i></p>

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



Escala D

5	<p><i>Para efectuar las operaciones propias del desembarque del pasaje en el transporte ferroviario, informa, a petición de la solicitud del pasajero, sobre el destino y los horarios de regreso, de forma comprensible, evitando así posibles confusiones. Informa al pasaje de las normas de seguridad y de las precauciones a adoptar al abandonar el tren, utilizando eficazmente los medios disponibles. Procede a la apertura de puertas a fin de trayecto. Proporciona a los pasajeros que lo requieran el servicio en cuanto a movilidad o discapacidad, en función de sus circunstancias especiales. Despide a los pasajeros de forma cortés, de acuerdo con los protocolos establecidos. Aplica los procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros, de forma que el desalojo del tren se produzca con fluidez para poder comprobar lo antes posible las condiciones en que quedan las instalaciones, asegurándose así que se encuentran sin desperfectos para su reutilización. Transmite información al personal de seguridad de la estación de destino, en cuanto a las situaciones anómalas detectadas y al olvido o abandono de objetos por parte de los pasajeros. Finalmente inventaría el material utilizado en la prestación de los distintos servicios durante el trayecto, proponiendo al responsable los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar las operaciones propias del desembarque del pasaje en el transporte ferroviario, informa, a petición de la solicitud del pasajero, sobre el destino y los horarios de regreso, de forma comprensible, evitando así posibles confusiones. Informa al pasaje de las normas de seguridad y de las precauciones a adoptar al abandonar el tren. Procede a la apertura de puertas a fin de trayecto. Proporciona a los pasajeros que lo requieran el servicio en cuanto a movilidad o discapacidad, en función de sus circunstancias especiales. Despide a los pasajeros de forma cortés. Aplica los procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros, de forma que el desalojo del tren se produzca con fluidez para poder comprobar lo antes posible las condiciones en que quedan las instalaciones, asegurándose así que se encuentran sin desperfectos para su reutilización. Transmite información al personal de seguridad de la estación de destino, en cuanto a las situaciones anómalas detectadas y al olvido o abandono de objetos por parte de los pasajeros. Finalmente inventaría el material utilizado en la prestación de los distintos servicios durante el trayecto.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar las operaciones propias del desembarque del pasaje en el transporte ferroviario, informa, a petición de la solicitud del pasajero, sobre el destino y los horarios de regreso, evitando así posibles confusiones. No informa adecuadamente al pasaje de las normas de seguridad y de las precauciones a adoptar al abandonar el tren. Procede a la apertura de puertas a fin de trayecto. Proporciona a los pasajeros que lo requieran el servicio en cuanto a movilidad o discapacidad, en función de sus circunstancias especiales. Despide a los pasajeros de forma cortés. Aplica los procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros para poder comprobar lo antes posible las condiciones en que quedan las instalaciones, asegurándose así que se encuentran sin desperfectos para su reutilización. No detecta situaciones anómalas ni el abandono de objetos por parte de los pasajeros.</i></p>

2	<i>Para efectuar las operaciones propias del desembarque del pasaje en el transporte ferroviario, no informa, a petición de la solicitud del pasajero, sobre el destino y los horarios de regreso. No informa adecuadamente al pasaje de las normas de seguridad y de las precauciones a adoptar al abandonar el tren. No procede a la apertura de puertas a fin de trayecto. No proporciona a los pasajeros que lo requieran el servicio en cuanto a movilidad o discapacidad. No aplica los procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros. Comprueba las condiciones en que quedan las instalaciones, asegurándose así que se encuentran sin desperfectos para su reutilización. No transmite información al personal de seguridad de la estación de destino, en cuanto a las situaciones anómalas detectadas y al olvido o abandono de objetos por parte de los pasajeros.</i>
1	<i>No efectúa las operaciones propias del desembarque del pasaje en el transporte ferroviario.</i>

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

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

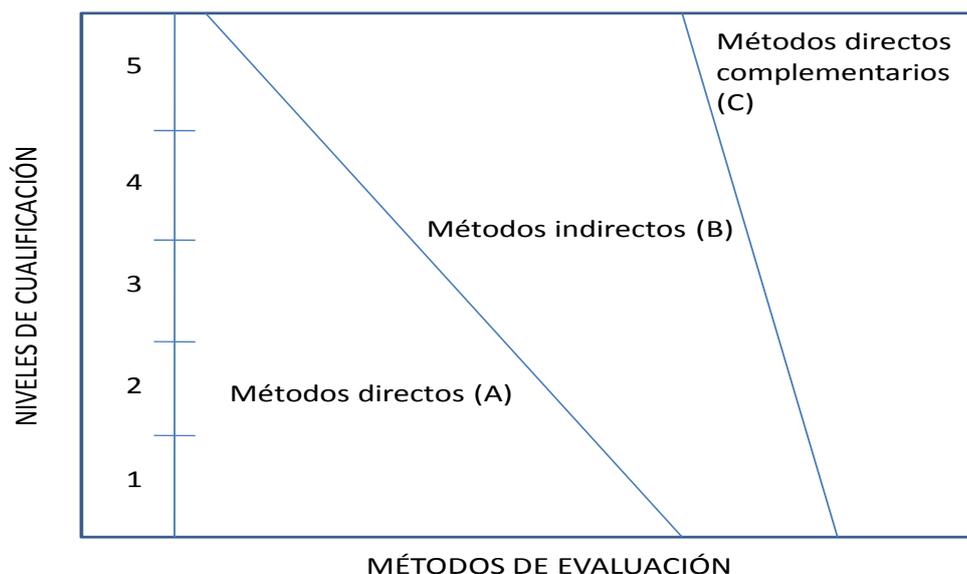
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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

- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



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 ejecución de las actividades propias de la recepción y el embarque, de la prestación de la operativa habitual durante el trayecto del viaje y del desembarque de los pasajeros del transporte ferroviario, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



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

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

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

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

- h) Para el desarrollo de la Situación Profesional de Evaluación nº1 se considerarán las siguientes orientaciones:
- Facilitar la documentación relativa al proceso de embarque:
 - Del tren: tipo, clase, itinerario, listados de comprobación de carga de materiales varios, entre otros.
 - De la tripulación: componentes y jerarquía.
 - Del pasaje: listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas, entre otros.
 - En función de los servicios contratados por los pasajeros, la persona candidata debe ser capaz de determinar los equipos y materiales necesarios para la operativa a realizar, tales como:
 - La carga referida a equipos: trolley, cestos, cabinas metálicas, entre otros.
 - La carga referida a material: vasos, bandejas de comidas, productos culinarios, hielo, bebidas, entre otros.
 - Facilitar sistemas de audio para la emisión de mensajes por megafonía.



- Los integrantes del pasaje presentarán una tipología de personalidad muy variada y en algunos casos con unas características específicas, puede tratarse de un menor, de un discapacitado visual, de un pasajero de movilidad reducida, entre otros.
- i) Para el desarrollo de la Situación Profesional De Evaluación nº2 se considerarán las siguientes orientaciones:
- Facilitar la documentación específica:
 - Del tren: tipo, clase, itinerario, listados de comprobación de carga de materiales varios, entre otros.
 - De la tripulación: componentes y jerarquía.
 - Del pasaje: listados de ocupación, listado de plazas de ayudas a personas de movilidad reducida, acompañamiento a menores, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas, entre otros.
 - Seleccionar uno o varios de los servicios habituales de comidas y bebidas ofrecidos a bordo del tren, como pueden ser desayunos, aperitivos, almuerzos, cenas, entre otros.
 - Facilitar sistemas de audio para la emisión de mensajes por megafonía.
 - Los integrantes del pasaje presentarán una tipología de personalidad muy variada y en algunos casos con unas características específicas, puede tratarse de un menor, de un discapacitado visual, de un pasajero de movilidad reducida, entre otros.





GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

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

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCION A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

Código: HOT654_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2196_2: Prevenir y asistir a pasajeros en emergencias ferroviarias.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la prevención y asistencia a pasajeros en emergencias ferroviarias, desempeñando sus tareas bajo la dependencia funcional del responsable jerárquico superior y en coordinación con el resto de miembros de la tripulación y que se indican a continuación:

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



1. Efectuar las operaciones relativas a la prevención y detección de emergencias a bordo de los trenes de pasajeros, aplicando los planes de actuación establecidos por las compañías ferroviarias.

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

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

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



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

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2196_2: Prevenir y asistir a pasajeros en el transporte ferroviario. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

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

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



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

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

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



- Recuento de pasajeros.

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

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

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. Respecto a la empresa deberá:
 - 1.1 Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía ferroviaria.
 - 1.2 Interpretar y ejecutar en tiempo y forma las instrucciones de trabajo recibidas.
 - 1.3 Responsabilizarse del trabajo asignado ante una emergencia a bordo de los trenes de pasajeros.
 - 1.4 Participar y colaborar activamente en el equipo de tripulación de trenes de pasajeros.
 - 1.5 Comunicarse con los demás miembros de la tripulación eficazmente y demostrando habilidades sociales.
 - 1.6 Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
 - 1.7 Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias en el ámbito laboral.
 - 1.8 Demostrar flexibilidad para entender los cambios producidos en la operativa habitual.
 - 1.9 Delegar, coordinar y realizar la operativa del servicio a bordo de trenes de pasajeros.
 - 1.10 Demostrar un buen hacer profesional.
 - 1.11 Poseer disposición para trabajar en equipo en situaciones extremas de emergencia ferroviaria.
 - 1.12 Utilizar respetuosa y responsablemente las instalaciones, equipos y materiales.
 - 1.13 Reaccionar con rapidez ante situaciones adversas que pongan en peligro la integridad física de la tripulación.



2. Respecto al cliente deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato.
- 2.2 Esforzarse por causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Demostrar cordialidad y amabilidad.
- 2.4 Comunicarse de forma clara, concisa y eficazmente demostrando habilidades sociales.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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

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

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

En el caso de la UC2196_2: Prevenir y asistir a pasajeros en emergencias ferroviarias, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para colaborar y coordinarse con el resto de la tripulación a bordo de un tren para posibilitar la evacuación del pasaje en una determinada situación de emergencia ferroviaria. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

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

4. Aplicar planes específicos para la evacuación.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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

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

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

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



Escala A

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

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



Escala B

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



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

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

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

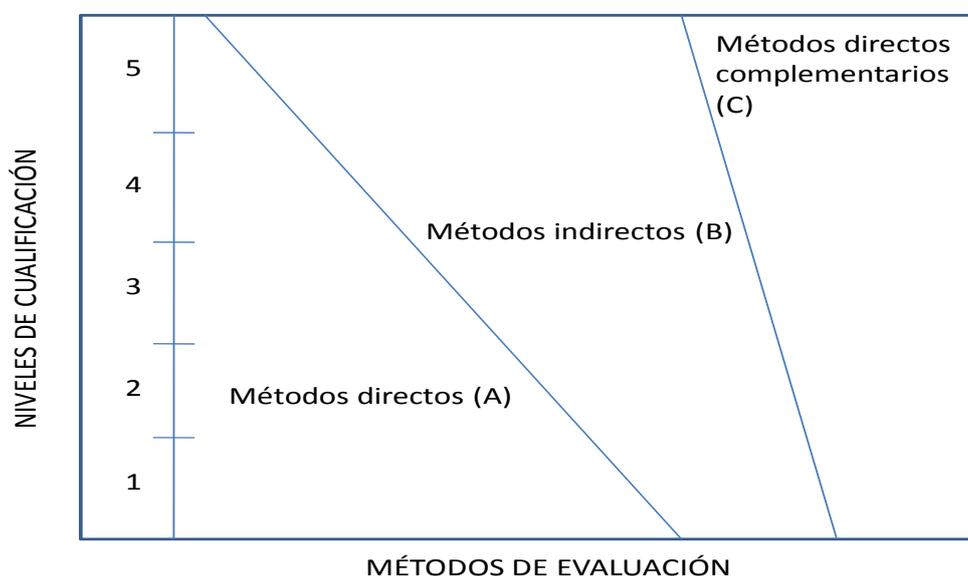
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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



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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la prevención y asistencia a pasajeros en emergencias ferroviarias, desempeñando sus tareas bajo la dependencia funcional del responsable jerárquico superior y en coordinación con el resto de miembros de la tripulación, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose



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

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

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

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

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

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

- h) Para el desarrollo de la Situación Profesional de Evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
- La emergencia a bordo del tren a la que se hace referencia puede ser de menor (pequeño incendio en un equipo de cafetería, bloqueo de puerta del WC, entre otras) o de mayor magnitud (incendio dentro de un túnel, descarrilamiento, entre otras).
 - No es imprescindible que la persona candidata efectúe una prueba práctica, todos los criterios de mérito se pueden desarrollar por escrito mediante la elaboración de un informe y en función de unas condiciones previamente especificadas.
 - Facilitar la documentación relativa a:
 - Tren: tipo, clase, itinerario, entre otros.
 - De la tripulación: componentes y jerarquía.
 - Del pasaje: listados de ocupación, grupos, PMR, entre otros.
 - Facilitar sistemas de audio para la emisión de mensajes por megafonía.
 - Los integrantes del pasaje presentarán una tipología de personalidad muy variada y en algunos casos con unas características puntuales



como puede ser con un ataque de ansiedad, una situación de claustrofobia, entre otras.



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

Andén: En las estaciones de ferrocarril, especie de acera a lo largo de la vía, de anchura variable y con la altura conveniente para un fácil acceso al tren.

Cabinas metálicas: Cajas metálicas con puerta y cierres de seguridad donde se guardan elementos y materiales necesarios para el servicio.

Carga: Todos los elementos y el material necesario para desarrollar el servicio a bordo de los trenes de pasajeros.

Centro operativo: Puesto de mando centralizado especializado en el control de las circulaciones.

Coche: Vehículo para pasajeros.

Compartimento: Habitáculo cerrado con puertas en el interior de los coches de viajeros.

Composición: Agrupación de vehículos que forman un tren.

Descarrilo: Forma usual de decir descarrilamiento, acción y efecto de caerse un tren de la vía, tramo de vía donde ocurrió el suceso.

Emergencia prevista: Emergencia cuya presentación conocemos porque deriva de las circunstancias actuales y que tendrá lugar en un futuro más o menos inmediato.

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.

Estación técnica: Aquélla que necesita el servicio de transporte del ferrocarril para desarrollar el plan de evolución del tráfico de pasajeros y mercancías. Se clasifican en centros de tratamiento técnico, estaciones de clasificación y apartaderos técnicos.



Furgón: Vagón o departamento acondicionado para el transporte de equipajes, paquetes, correo y mercancías en trenes de pasajeros.

Freno: Sistema o dispositivo para detener el tren mediante presión sobre las ruedas.

Infraestructura: Conjunto de obras de tierra y de fábrica necesarias para construir la plataforma sobre la que se apoya la superestructura de vía.

Itinerario: Recorrido que se prepara para un tren que entre, pase o salga de una estación, horarios, paradas, velocidad, limitaciones, etc.

ITC: Informe Técnico Comercial. Como su propio nombre indica es un informe que sirve para dejar constancia tanto de la parte comercial como de la parte técnica en un tren de pasajeros en cuál se preste un servicio; se cumplimenta por el responsable de la compañía ferroviaria y por un miembro de la compañía prestataria del servicio a bordo conjuntamente.

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.

Material rodante: Conjunto de vehículos ferroviarios con o sin motor. Se clasifican en material motor (locomotoras, automotores, tractores, vagonetas, etc.), y material remolcado (coches para viajeros y vagones de mercancías).

Parada: Acto de detenerse un vehículo o composición para permitir la subida y bajada de viajeros, clasificándose por el lugar donde se efectúan en paradas en plena vía y paradas en estación, por su función en comerciales, técnicas, facultativas o accidentales, y por su duración o periodicidad en momentáneas o eventuales.

Pasaje: Grupo de personas que viajan a bordo del tren.

Plataformas: Como elemento de emergencia se refiere a un tipo de rampa o escalerilla, en el interior de un tren es el área situada entre coches.

PMR: Siglas referidas a las Personas de Movilidad Reducida.

Rama: Composición de tren o conjunto de vehículos que forman un tren.



Rampas de evacuación: Pasarela o escalerilla que sirve para efectuar trasbordos en los trenes de pasajeros.

Servicio: Distintas prestaciones que se ofrecen a los pasajeros a bordo de los trenes, como pueden ser: desayunos, aperitivos o snack, almuerzos y cenas, así como servicio de cafetería o restaurante dependiendo de la clase, el tipo de tren y del recorrido.

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.

Tripulación: Grupo de personas que trabajan en una tarea en común, generalmente bajo una estructura jerarquizada. Especialmente designa al personal de conducción y de servicios.

Trolley: Anglicismo que se refiere a un carrito con ruedas que se utiliza para portar el material necesario para prestar el servicio a bordo.

Túnel: Paso subterráneo que establece una comunicación a través de un monte, por debajo de un río u otro obstáculo similar. Tienen un número correlativo en la línea ferroviaria, también pueden tener nombre propio.