



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: CUALIFICACIÓN
PROFESIONAL: ASISTENCIA A PASAJEROS,
TRIPULACIONES, AERONAVES Y MERCANCÍAS EN
AEROPUERTOS**

Código: TMV658_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 UC2213_3: Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto	7
4. Guía de Evidencia de la UC2214_2: Realizar operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea	37
5. Guía de Evidencia de la UC2215_2: Asistir a la aeronave en rampa	57
6. Guía de Evidencia de la UC2216_2: Despachar y vigilar vuelos	87
7. Guía de Evidencia de la UC2217_2: Comunicarse en inglés a nivel de usuario independiente en el ámbito aeroportuario	113
8. Glosario de términos utilizado en asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en aeropuertos	127



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

“UC2213_3: Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A PASAJEROS, TRIPULACIONES, AERONAVES Y MERCANCIAS EN AEREOPUERTOS

Código: TMV658_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 UC2213_3: Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.

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 atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto, y que se indican a continuación:

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

- 1. Atender e informar a los usuarios sobre vuelos, instalaciones y otros servicios del aeropuerto, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.***



- 1.1 Facilitar información general a los distintos usuarios con especial atención a las personas con discapacidad, direccionándoles hacia las oficinas o mostradores de las compañías aéreas o instalaciones aeroportuarias solicitadas.
 - 1.2 Facilitar información de los vuelos a los distintos usuarios.
 - 1.3 Requerir información solicitada y no disponible a las fuentes adecuadas o redirigir dicha solicitud de información a la fuente que proceda.
 - 1.4 Expresar las respuestas negativas de manera asertiva, clara y concisa explicando lo necesario y poniendo a disposición de los pasajeros y clientes los procedimientos de reclamación cuando se soliciten.
 - 1.5 Explicar los derechos de los pasajeros cuando corresponda.
 - 1.6 Realizar la venta de billetes cuando proceda en los mostradores asignados por las diferentes compañías.
 - 1.7 Utilizar la megafonía general o local, por sistemas automáticos o manuales, por medio de mensajes estandarizados para difundir la información general y adoptando las medidas necesarias para asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad a dicha información.
 - 1.8 Mantener en la zona de trabajo, en orden y actualizados, los recursos, herramientas y componentes de información como folletos, revistas, entre otros conforme al protocolo de la organización.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.

2. Prestar los servicios de facturación a pasajeros en los diferentes vuelos de cada compañía aérea, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 2.1 Habilitar los mostradores para realizar la atención de los diferentes vuelos preparando el material de uso en el mostrador y solicitando la información necesaria a quien corresponda (listados de pasajeros, análisis de situaciones especiales, entre otros).
- 2.2 Inicializar los sistemas informáticos de facturación para efectuar la atención de los diferentes vuelos.
- 2.3 Comprobar la documentación de viaje y el billete del pasajero en el sistema informático verificando que se cumplen los requisitos exigidos por los países de destino en caso de viajar fuera del territorio nacional e iniciando la facturación si todo está correcto.
- 2.4 Iniciar, si procede, los procedimientos ante irregularidades (perdidas de cupón, lista de espera, pérdida de vuelo, entre otras).
- 2.5 Comprobar el peso, número, estado y dimensiones de los equipajes a facturar, etiquetando los mismos mediante la impresión de etiquetas para su posterior manipulación y entregando al viajero el resguardo que permite, en su caso, la reclamación o localización posterior y rechazando el equipaje a facturar e informando al viajero de posibles alternativas en caso de incumplimiento de algún requisito.
- 2.6 Realizar la facturación de equipajes especiales, informando a los pasajeros sobre la normativa y las restricciones de equipaje en bodega; etiquetando los mismos mediante la impresión de etiquetas entregando al viajero el resguardo que permite, en su caso, la reclamación o localización posterior.
- 2.7 Realizar, cuando proceda, el cobro de exceso de equipaje aplicando los procedimientos establecidos por cada compañía.



- 2.8 Comprobar los equipajes de mano y equipajes a entregar a pie de aeronave verificando que cumplen con los requerimientos de cada compañía (peso, tamaño, contenido, identificación, entre otros).
 - 2.9 Imprimir la tarjeta de embarque, incluyendo las de continuación, entregándolas a los pasajeros y direccionándolos hacia la puerta de embarque utilizando los sistemas de uso común aeroportuario y los sistemas de facturación propios de cada compañía.
 - 2.10 Complimentar manualmente la tarjeta de embarque entregándola a los pasajeros y direccionándolos hacia la puerta de embarque en caso de no disponer de sistemas informáticos.
 - 2.11 Comprobar las características de los pasajeros de trato diferenciado y realizar su asistencia en función de su tipología y del procedimiento de cada compañía, el servicio médico y/o las autoridades correspondientes.
 - 2.12 Retirar el material de facturación dejando el mostrador en óptimas condiciones para su posterior utilización.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.

3. Realizar servicios de embarque a los pasajeros en la aeronave de acuerdo a los requerimientos de cada compañía, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 3.1 Solicitar la información de las características del vuelo a embarcar, preparando los medios técnicos necesarios, la documentación a utilizar, la hoja de voces de embarque, las hojas de punteo, los sobres de cupones de vuelo, entre otros para abrir el mostrador e iniciar el embarque.
 - 3.2 Atender los pasajeros en tránsito según los procedimientos establecidos.
 - 3.3 Gestionar los diferentes tipos de incidencias que puedan originarse, tanto en la sala de tránsito como ante los vuelos de salida (retrasos, cancelaciones, cambios de clase, entre otros) aplicando posibles soluciones.
 - 3.4 Emitir las voces y avisos pertinentes utilizando el sistema de megafonía y, si procede, transcribiendo los mensajes orales a texto escrito en rótulos o displays para iniciar el proceso de embarque.
 - 3.5 Contrastar la identidad del pasajero con la información indicada en la tarjeta de embarque registrándola en los sistemas informáticos para permitir el acceso a la aeronave.
 - 3.6 Aplicar los procedimientos ante irregularidades de pasajeros (pérdidas de tarjeta de embarque, sobreventa, lista de espera, pérdida de vuelo en conexión, entre otras).
 - 3.7 Comprobar el número de pasajeros embarcados con el listado generado al cierre de facturación, emitiendo avisos por megafonía de pasajeros faltantes en caso necesario.
 - 3.8 Comunicar el estado del embarque y su posterior finalización a quien corresponda.
 - 3.9 Desconectar los medios técnicos y cerrar el mostrador, una vez recibida la comunicación de cierre de puertas por el responsable, recogiendo la documentación para su procesamiento y archivo.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.



4. Atender las incidencias producidas en las salas de llegadas, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 4.1 Comprobar, previo a la salida de los equipajes, que la información reflejada en el panel informativo de la cinta de equipajes coincide con la correspondiente al vuelo así como el funcionamiento de la cinta Informando a quien corresponda de las incidencias detectadas.
 - 4.2 Comprobar en las cintas de equipaje que no hay maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente a ese vuelo, una vez retirado el vuelo de las pantallas.
 - 4.3 Atender las sugerencias, quejas y reclamaciones de los pasajeros, realizando las preguntas pertinentes para completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los mismos y entregándoles las hojas de reclamación cuando lo soliciten.
 - 4.4 Solicitar el resguardo de equipaje para, en caso necesario, iniciarlas reclamaciones correspondientes.
 - 4.5 Identificar la naturaleza de la incidencia tramitándola al departamento correspondiente, e informando al pasajero de forma clara y concreta de las alternativas y el proceso a seguir cuando éste así lo solicite.
 - 4.6 Gestionar la búsqueda de equipajes, en el caso de pérdida o extravío de los mismos a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar introduciendo en el mismo los datos de dicho equipaje.
 - 4.7 Realizar el tratamiento de equipajes diferidos, recuperados, encontrados en sala y/o deteriorados contactando con el pasajero, si procede, para comunicar su recuperación.
 - 4.8 Gestionar la distribución y entrega de los equipajes reclamados por los pasajeros con llegada posterior a la de su vuelo con la empresa de reparto y previa comprobación de la documentación.
 - 4.9 Regularizar los equipajes dejados en tierra emitiendo la etiqueta RUSH correspondiente registrando los datos en el sistema informático "World Tracer" u otro similar.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.

5. Atender a pasajeros de tratamiento especial, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 5.1 Solicitar la información sobre los pasajeros de tratamiento especial a embarcar para poner en marcha la operativa según el procedimiento de cada compañía.
- 5.2 Efectuar la facturación a los bebés y mujeres embarazadas según las limitaciones de la compañía, en lo referido al número y edad de los niños teniendo en cuenta las condiciones de salud y plazo de gestación de las mujeres embarazadas, requiriendo información del servicio médico correspondiente, si fuera necesario.
- 5.3 Complimentar, cuando sea necesario el descargo de responsabilidad en el mostrador de facturación (menores sin acompañar que salen del aeropuerto, entre otros) atendiendo en todo momento a los menores sin acompañar hasta



- su entrega a la tripulación que se hará cargo de ellos hasta su llegada a destino.
- 5.4 Recoger, recepcionar y custodiar, a la llegada del vuelo, a los menores sin acompañar hasta su entrega a la persona encargada de su recepción verificando la identidad de la persona encargada de la recepción de los mismos mediante el pliego de descargo de responsabilidad.
 - 5.5 Recoger a los menores sin acompañar en tránsito custodiándolos hasta su entrega a la tripulación del vuelo de salida.
 - 5.6 Efectuar los trámites de facturación de otros pasajeros de tratamiento especial siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía aérea, el servicio médico y/o las autoridades correspondientes.
 - 5.7 Embarcar a los pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras discapacidades según procedimientos establecidos por la compañía aérea y el servicio médico.
 - 5.8 Gestionar las incidencias de pasajeros de tratamiento especial aplicando los procedimientos establecidos en función de la legislación en vigor.
 - 5.9 Aplicar las pautas básicas de primeros auxilios cuando proceda.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.

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 UC2213_3: Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención e información a los usuarios sobre vuelos, instalaciones y otros servicios del aeropuerto.

- Información a usuarios aeroportuarios:
 - Normas de cortesía y acogimiento en el aeropuerto.
 - Demandas habituales de información: Información de vuelos. Procedimientos de actuación en cada caso.
 - Pautas habituales de comportamiento.
 - Parámetros de calidad en la atención a pasajeros: escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible. Indicadores de satisfacción del pasajero.
- Venta de billetes:
 - Condiciones de venta.
 - Documentación exigible al pasajero.
 - Manejo del sistema informático de reserva (depende de cada compañía).
 - Medios de pago.
- Material del mostrador de información al pasajero:
 - Tipos de herramientas, recursos y componentes del mostrador
 - Organización del mostrador

2. Prestación de servicios de facturación a pasajeros en los diferentes vuelos de cada compañía aérea.



- Elementos necesarios en el mostrador de facturación.
 - Equipos y materiales necesarios para la facturación. Tipología, funciones y procedimiento de utilización.
 - Operaciones previas y organización del mostrador de facturación.
 - Apertura del mostrador.
- Procedimiento de facturación. Situaciones habituales.
 - Requisitos de documentación de pasajeros: billetes, reglamentación, destinos.
 - Proceso de identificación del pasajero.
 - Sistemas de check-in: Información de vuelos, facturación de pasajeros, emisión de tarjetas de embarque y etiquetas de equipaje.
 - Facturación de equipajes, equipajes de mano y equipajes especiales.
 - Reserva, emisión y remisión de billetes electrónicos.
 - Procedimientos de modificación y cancelación de billete.
 - Equipajes: Requisitos y tipos.
 - Sistemas de cobro.
 - Facturación informática y normas de actuación ante la facturación manual.
- Irregularidades en el mostrador de facturación.
 - Tipos más frecuentes de irregularidades de pasajeros y sus equipajes y actuaciones más comunes.: exceso de equipaje, equipajes de tratamiento especial, falta o pérdida de documentación, sobreventa.
 - Normativa y protocolo de actuación ante el exceso de equipaje; resolución de incidencias.
 - Reclamaciones.

3. Prestación de los servicios de embarque a los pasajeros en la aeronave de acuerdo a los requerimientos de cada compañía.

- Elementos necesarios en el mostrador de embarque.
 - Equipos y materiales necesarios para el embarque. Tipología, funciones. y procedimiento de utilización y condiciones de uso.
 - Operaciones previas y organización del mostrador de embarque.
 - Apertura del mostrador.
- Proceso de embarque, situaciones habituales.
 - Requisitos y control de documentación de pasajeros: Tipos de billetes, pasaporte, visados, permisos de residencia, reglamentación. Siglas y códigos de la documentación.
 - Sistemas informáticos en los procesos de embarque y normas ante el embarque manual.
 - Voces de embarque: Modulación de la voz, utilización del tono y pausas para facilitar la comunicación,
 - Equipaje de mano permitido y rechazable. Normas y etiquetado.
 - Pasajeros en tránsito: Normativa, y actuaciones.
 - Coordinación con otros profesionales del ámbito aeroportuario. Situaciones más habituales y actuaciones
 - Procesos básicos de finalización de embarque. Cierre del vuelo.
- Incidencias operativas en el embarque.
 - Tipos más frecuentes de incidencias y actuaciones más comunes.: exceso de equipaje, equipajes de tratamiento especial, falta o pérdida de documentación, pasajeros facturados y no presentados, sobreventa, sala de tránsito.
 - Reclamaciones y tramitación de incidencias.
 - Indemnizaciones en caso de denegación del embarque.

4. Atención de incidencias producidas en la sala de llegada.

- Tratamiento de Incidencias:



- Tipos de equipaje.
- Pantallas informativas y cintas de recogida de equipajes. Preparación y verificación del estado de funcionamiento.
- Incidencias habituales y tramitación: rotura, pérdida o extravío. Documentación. Parte de irregularidad de equipaje.
- Técnicas de atención a reclamaciones: escucha activa.
- Gestión de búsqueda, entrega y regularización. Sistema informático "World Tracer"; tratamiento y regularización del equipaje "RUSH". Registro, almacenaje y etiquetado de equipajes recuperados y/o deteriorados.
- Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales.
- Cintas especiales:
 - Uso.
 - Equipajes especiales para las mismas.
 - Distribución y recogida.

5. Atención a pasajeros de tratamiento especial.

- Pasajeros de tratamiento diferenciado: Tipologías: Menores sin acompañar, deportados e inadmitidos, gestantes, pasajeros con movilidad reducida, VIP, características diferenciadoras. Pautas de actuación en función de su tipología. Procedimientos diferenciados de facturación y embarque. Documentación necesaria. Criterios de admisión o denegación del servicio: limitaciones de la compañía, servicio médico, autoridades; descargo de responsabilidad. Incidencias y factores de riesgo más frecuentes: Prevención y resolución.
- Sistemas de gestión de servicios a Pasajeros de trato diferenciado: Tipos, Características. Manejo básico. Mensajes emitidos. Actuaciones en función de la tipología de mensaje.

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

- Imagen personal: pautas marcadas por la compañía, cuidados básicos, primeras impresiones y actitud en un entorno aeroportuario.
- Técnicas de comunicación e información aplicadas a la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.
 - Procesos de comunicación: emisor, receptor, medio y mensaje.
 - Comunicación verbal, comunicación no verbal y paraverbal.
 - Asertividad.
 - Elementos facilitadores y barreras.
 - El uso de teléfono, fijos móviles y emisoras.
 - Gestión de estrés y autocontrol.
- Técnicas de protocolo en el entorno aeroportuario.
 - Normas básicas de cortesía.
 - Imagen y cultura en el aeropuerto.
 - Protocolo en las empresas del entorno aeroportuario.
- Pasajeros y usuarios del aeropuerto.
 - Tipologías básicas de usuarios y pasajeros y sus demandas básicas de información.
 - Derechos básicos de los pasajeros.
 - Pasajeros de tratamiento especial: tipología y procedimientos básicos de actuación.
 - Normativa reguladora en caso de reclamaciones.
 - Gestión interna de las quejas o reclamaciones.
- Procesos de organización:



- Órdenes e instrucciones de trabajo: trabajo en equipo, situaciones habituales, reparto de tareas, resolución de conflictos y organización del espacio.
- Idiomas e informática básica: lenguaje de signos, uso de la megafonía general o local, tanto de manera automática como manual.
- Derechos de los pasajeros.
- Sistemas de reservas, manuales TIM/TIMATIC.
- Manuales de asistencia de las distintas compañías.
- Nociones básicas del entorno aeroportuario para su aplicación a las operaciones de asistencia a pasajeros.
 - Organizaciones y asociaciones internacionales y nacionales y otros organismos/asociaciones: funciones, normas y reglamentos.
 - Entidades y empresas presentes en un aeropuerto: sus funciones, actividades y servicios.
 - Normativa en materia aeronáutica de aplicación a las operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros y equipajes.
 - Alfabeto aeronáutico.
 - Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves.
 - Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire. Sistemas informáticos.
 - Tipologías de aeronaves: componentes básicos de las aeronaves, elementos exteriores y elementos interiores.
 - Servicios de asistencia en tierra (handling): funciones principales.
 - Procesos operativos.
- Factores humanos: Técnicas de comunicación en el entorno laboral. Tipos de mando. Trabajo en equipo. Causas que provocan tensión laboral.
- Seguridad y salud laboral:
 - Normativa de seguridad aplicable en la terminal de pasajeros de un aeropuerto.
 - Normativa básica de seguridad en plataforma: Teoría de la vulnerabilidad operacional.
 - Programa Nacional de Seguridad.
 - Medidas de seguridad en las operaciones de asistencia a pasajeros.
 - Protocolos de comunicación de riesgos.
 - Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO. Normas operativas, su aplicación y prioridades.
 - Prevención de riesgos laborales: conceptos básicos, ruido, manipulación y carga ergonómica de los equipajes, equipos tierra, salud laboral (factores y situaciones de riesgo, medios de protección y comportamiento preventivo, valoración de situaciones de riesgo), equipos de protección individual (EPI) y prevención de riesgos para pasajeros con movilidad reducida.
- Plan de emergencias:
 - Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia.
 - Documento del plan de emergencia de aeropuertos.
 - Tipos de emergencia.
 - Dependencias implicadas.
 - Funciones y responsabilidades de cada dependencia.
 - Funciones de mando y coordinación del plan.
 - Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia.
 - Simulacros de emergencia en los aeropuertos.
 - Reacción ante emergencias.
- Sensibilización medioambiental:
 - Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente.
 - Causas de las principales amenazas y problemas ambientales que afectan a la sociedad.
 - Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental.



- Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

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

1. En relación con la empresa:
 - 1.1 Adaptarse a la organización específica de la empresa, integrándose en el sistema de relaciones técnico laborales.
 - 1.2 Ejecutar con meticulosidad las intervenciones de acuerdo a las instrucciones recibidas, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.
 - 1.3 Adaptarse al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario establecidos.
 - 1.4 Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de los aeropuertos.
 - 1.5 Adaptarse a diferentes y cambiantes situaciones de trabajo de la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos.
2. En relación con la capacidad de organización:
 - 2.1 Gestionar el tiempo de trabajo, la información y los recursos materiales.
 - 2.2 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.
3. En relación con sus capacidades internas:
 - 3.1 Responsabilizarse de la labor que desarrolla.
 - 3.2 Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.
 - 3.3 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
4. En relación con las personas:
 - 4.1 Comunicarse de forma eficaz con la persona adecuada en cada momento.
 - 4.2 Comunicarse eficazmente con los usuarios, con el fin de conseguir su satisfacción, orientando al cliente demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades.
 - 4.3 Sensibilidad especial hacia las personas con discapacidad.

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 UC2213_3: Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto 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 número 1.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar operaciones de atención a pasajeros en aeropuertos 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. Preparar los servicios de asistencia previstos para la atención de un pasajero de trato diferenciado.
2. Recepcionar y refacturar al pasajero de trato diferenciado y su equipaje, facilitándole la información, tanto solicitada y disponible, como solicitada y no disponible.
3. Realizar servicios de embarque a los pasajeros en la aeronave de acuerdo a los requerimientos de cada compañía con especial atención a los pasajeros de trato diferenciado.

Condiciones adicionales:

- La situación tipo se recomienda que sea la de la asistencia en un mostrador de tránsito a un pasajero de trato diferenciado que ha perdido el vuelo de conexión y hay que refacturarle a él y su equipaje facturado; acompañarle a la puerta de embarque y embarcar el vuelo correspondiente.
- Durante el tiempo de espera el pasajero realizará preguntas tanto para las cuales el candidato dispondrá de los medios para su respuesta como



aquellas para las que sea requerida consulta a un superior o a la compañía aérea, tipo: ¿está el avión en hora? ¿cuánto se tarda en llegar a destino? ¿habrá alguien esperando para su recogida en destino? ¿si hay algún problema con su equipaje en destino a quién debe dirigirse? , confirmación de que su equipaje vuela en el mismo avión que él. También solicitará asistencia para dirigirse a algún área aeroportuaria, tipo tienda de prensa, aseos, zona de compras.

- Se recomienda la realización de la prueba en un entorno aeroportuario o en su defecto en una zona habilitada simulando un entorno aeroportuario.
- En el caso de zona habilitada simulando un entorno aeroportuario es necesario la fiel recreación de la situación de un mostrador de embarque con los medios correspondientes de megafonía.
- Se recomienda que el traslado al pasajero de trato diferenciado se realice a un avión estacionado en fínguer o pasarela.
- Se sugiere que el pasajero de trato diferenciado sea un UM aunque también podrá llevarse a cabo con cualquier otro tipo de pasajero diferenciado, por ejemplo un VIP.
- Se deberá comprobar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales durante el desarrollo de las actividades.
- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas y equipos necesarios y requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por la compañía.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad.

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

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Preparación de los servicios de asistencia previstos para la atención de un pasajero de trato diferenciado.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización e interpretación de la orden de trabajo en las actividades a realizar.- Seguimiento de las instrucciones recibidas.- Comprobación de la solicitud de asistencia a través de mensaje, web, teléfono, fax.- Comprobación de los datos del pasajero a través del sistema operativo de la compañía.- Comprobación de la reserva para ese pasajero de trato diferenciado en el vuelo solicitado.- Uso de pantallas informativas de vuelos de llegada para comprobar la hora confirmada de aterrizaje.- Uso de pantallas informativas de vuelos de salida.- Consulta a un superior en caso de duda.- Comunicación si procede, de las posibles incidencias al responsable correspondiente. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Recepción y refacturación del pasajero de trato diferenciado y su equipaje, facilitándole la información, tanto solicitada y disponible, como solicitada y no disponible.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización e interpretación de la orden de trabajo en las actividades a realizar.- Seguimiento de las instrucciones recibidas.- Saludo y pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero.- Uso de pantallas informativas de vuelos de salida.- Utilización de información en formatos alternativos y accesibles para los distintos tipos de pasajeros de trato diferenciado.- Uso de listín telefónico o centralita del aeropuerto- Comunicación tanto con el pasajero como con otros departamentos involucrados en el transporte y en la refacturación de su equipaje.- Refacturación del pasajero de trato diferenciado y su equipaje en el sistema informático de la compañía.- Acompañamiento a alguna zona del aeropuerto si el pasajero de trato diferenciado lo requiere en función del tiempo disponible.- Redireccionamiento del pasajero hacia la dependencia aeroportuaria correspondiente.- Comunicación al siguiente aeropuerto de tránsito (si procede) y/o destino de aviso de nuevo vuelo de llegada del pasajero de trato diferenciado. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>



Realizar servicios de embarque a los pasajeros en la aeronave de acuerdo a los requerimientos de cada compañía con especial atención a los pasajeros de trato diferenciado.

- Utilización e interpretación de la orden de trabajo en las actividades a realizar.
- Seguimiento de las instrucciones recibidas.
- Comprobación de la información de las características del vuelo a embarcar, preparando los medios técnicos necesarios y la documentación a utilizar.
- Emisión de los avisos pertinentes y voces de embarque utilizando el sistema de megafonía.
- Contrastar la identidad de los pasajeros con la información indicada en la tarjeta de embarque registrándola en los sistemas informáticos para permitir el acceso a la aeronave.
- Embarcar a los pasajeros de trato diferenciado según procedimientos establecidos por la compañía aérea.
- Comprobación del número de pasajeros embarcados con el listado generado al cierre de facturación, emitiendo avisos por megafonía de pasajeros faltantes en caso necesario.
- Comunicación del estado del embarque y su posterior finalización a quien corresponda.
- Desconexión de los medios técnicos y cierre del mostrador una vez recibida la comunicación de cierre de puertas por el responsable, recogiendo la documentación para su procesamiento y archivo.

El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C

Escala A

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Selecciona y comprueba el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios para comprobar la hora de aterrizaje o la hora del vuelo de salida. Efectúa las comprobaciones de solicitud de asistencia, datos del pasajero y comprueba la reserva siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar, solicita los medios de protección y los utiliza 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. Selecciona las herramientas necesarias para la realización del trabajo. Hace uso de los materiales y equipos necesarios para comprobar la hora de aterrizaje o la hora del vuelo de salida. Efectúa las comprobaciones de solicitud de asistencia, datos del pasajero y comprueba la reserva siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. 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. 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. Utiliza las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.</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, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. 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 finaliza el trabajo. Utiliza las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.</i></p>

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



Escala B

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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, seleccionando y comprobando previamente el estado y correcto funcionamiento de los útiles y herramientas necesarias para la realización del trabajo. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación eficaz con el mismo, acompañando o redirigiendo al pasajero en función de las circunstancias. Mantiene pautas de comunicación adecuadas con el resto de los departamentos y entidades involucrados en el tránsito del pasajero. Refactura al pasajero de trato diferenciado y su equipaje en el primer vuelo disponible comunicándole la incidencia ocurrida, ofreciéndole información de las posibles alternativas e indicándole los trámites y procedimientos a seguir comunicando al aeropuerto de tránsito y/o destino el aviso de nuevo vuelo de llegada del pasajero diferenciado. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar, solicita los medios de protección y los utiliza del modo adecuado. 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. Selecciona y hace uso de los materiales y equipos necesarios, para la realización del trabajo. Mantiene las pautas de tratamiento dependiendo del tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación con el mismo, acompañando o redirigiendo al pasajero en función de las circunstancias. Mantiene pautas de comunicación con el resto de los departamentos y entidades involucrados en el tránsito del pasajero. Refactura al pasajero de trato diferenciado y su equipaje en el primer vuelo disponible comunicándole la incidencia ocurrida, ofreciéndole información de las posibles alternativas e indicándole los trámites y procedimientos a seguir comunicando al aeropuerto de tránsito y/o destino el aviso de nuevo vuelo de llegada del pasajero diferenciado. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. 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. Hace uso de los materiales y equipos. Mantiene pautas de tratamiento en función del tipo de pasajero de tratamiento diferenciado aunque no mantiene una comunicación eficaz con el mismo. Mantiene pautas de comunicación con el resto de los departamentos involucrados en el tránsito del mismo. Refactura al pasajero de trato diferenciado y su equipaje el primer vuelo disponible comunicándole la incidencia ocurrida, sin ofrecerle información de las posibles alternativas aunque sí le indica los trámites y procedimientos a seguir. No comunica al aeropuerto de tránsito y/o destino el aviso de nuevo vuelo de llegada del pasajero de trato diferenciado. Facilita la información requerida, usando los medios disponibles, sin consultar con un superior, con la compañía aérea o quien proceda. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan</i></p>



	<p><i>en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo. Utiliza los útiles y herramientas indicados, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.</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, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. 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. Mantiene pautas de tratamiento inadecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y no mantiene una comunicación eficaz con el mismo. No mantiene pautas de comunicación con el resto de los departamentos involucrados en el tránsito del mismo. Refactura al pasajero de trato diferenciado y su equipaje en el primer vuelo disponible comunicándole la incidencia ocurrida, sin ofrecerle información de las posibles alternativas y sin indicarle los trámites y procedimientos a seguir. No comunica al aeropuerto de tránsito y/o destino el aviso de nuevo vuelo de llegada del pasajero de trato diferenciado. Facilita la información requerida, usando los medios disponibles, sin consultar con un superior, con la compañía aérea o quien proceda. No finaliza el trabajo. Utiliza los útiles y herramientas indicados, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.</i></p>

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



Escala C

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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, seleccionando y comprobando el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo, en función de las características del vuelo a embarcar. Usa la megafonía en el tiempo establecido y según procedimientos. Se ajusta al procedimiento establecido para el embarque preferencial de los pasajeros de trato diferenciado. Contrasta la identidad de los pasajeros con la información indicada en la tarjeta de embarque registrándola en los sistemas informáticos para permitir el acceso a la aeronave. Comprueba el número de pasajeros embarcados con el listado generado al cierre de facturación, emitiendo avisos por megafonía de pasajeros faltantes en caso necesario. Comunica el estado del embarque y su posterior finalización a quien corresponda. Desconecta los medios técnicos y cierra el mostrador una vez recibida la comunicación de cierre de puertas por el responsable, recogiendo la documentación para su procesamiento y archivo. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar, solicita los medios de protección y los utiliza del modo adecuado. 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, seleccionando las herramientas necesarias en función de las características del vuelo a embarcar sin comprobar su correcto estado y funcionamiento. Usa la megafonía en el tiempo establecido y según procedimientos. Se ajusta al procedimiento establecido para el embarque preferencial de los pasajeros de trato diferenciado. Contrasta la identidad de los pasajeros con la información indicada en la tarjeta de embarque registrándola en los sistemas informáticos para permitir el acceso a la aeronave. Comprueba el número de pasajeros embarcados con el listado generado al cierre de facturación, emitiendo avisos por megafonía de pasajeros faltantes en caso necesario. Comunica el estado del embarque y su posterior finalización a quien corresponda. Desconecta los medios técnicos y cierra el mostrador una vez recibida la comunicación de cierre de puertas por el responsable, recogiendo la documentación para su procesamiento y archivo. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. 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. Selecciona sin comprobar el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo, sin tener en cuenta el vuelo a embarcar. Usa la megafonía según procedimientos. Realiza el embarque preferencial de los pasajeros de trato diferenciado sin ajustarse al procedimiento. Contrasta la identidad de los pasajeros con la información indicada en la tarjeta de embarque registrándola incorrectamente en los sistemas informáticos para permitir el acceso a la</i></p>



	<p><i>aeronave. Comprueba el número de pasajeros embarcados con el listado generado al cierre de facturación sin emitir avisos por megafonía de pasajeros faltantes. Comunica el estado del embarque y su posterior finalización a quien corresponda. Desconecta los medios técnicos y cierra el mostrador una vez recibida la comunicación de cierre de puertas por el responsable, recogiendo la documentación para su procesamiento y archivo. 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, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. 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. Selecciona sin comprobar el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo, sin tener en cuenta el vuelo a embarcar. No usa o hace uso inadecuado de la megafonía. No realiza el embarque preferencial de los pasajeros de trato diferenciado. Registra en los sistemas informáticos el acceso de los pasajeros a la aeronave sin comprobar previamente la identidad de los mismos. No comprueba el número de pasajeros embarcados con el listado generado al cierre de facturación. Comunica defectuosamente el estado del embarque y su posterior finalización a quien corresponda. No desconecta los medios técnicos y cierra el mostrador una vez recibida la comunicación de cierre de puertas por el responsable, recogiendo la documentación para su procesamiento y archivo. No finaliza el trabajo.</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 número 2.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar operaciones de atención a pasajeros en aeropuertos 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. Recepcionar en la sala de llegadas a un pasajero que reclama no haber recibido su equipaje voluminoso.
2. Tramitar la incidencia, gestionando la búsqueda del equipaje a través del sistema informático correspondiente e informando al pasajero del proceso a seguir.
3. Contactar con el pasajero, comunicándole la recuperación del equipaje gestionando la entrega del mismo.

Condiciones adicionales:



- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas y equipos necesarios y requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por la compañía.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad.
- La situación tipo se recomienda que sea la de la asistencia en un mostrador de llegadas a un pasajero al que no le ha llegado su equipaje facturado.
- Durante el tiempo de atención a ese cliente habrá que comprobar si el equipaje estuviera en una cinta que no sea la adecuada.
- Se recomienda la realización de la prueba en un entorno aeroportuario o en su defecto en una zona habilitada simulando un entorno aeroportuario.
- En el caso de zona habilitada simulando un entorno aeroportuario es necesario la fiel recreación de la situación de un mostrador de llegadas con las cintas de entrega de equipaje, tanto las de equipaje normal como equipaje voluminoso.

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

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Recepción en la sala de llegadas a un pasajero que reclama no haber recibido su equipaje voluminoso.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización e interpretación de la orden de trabajo en las actividades a realizar.- Seguimiento de las instrucciones recibidas.- Comprobación que la información reflejada en el panel informativo de la cinta de equipajes coincide con la correspondiente al vuelo así como el funcionamiento de la cinta.



	<ul style="list-style-type: none">- Saludo y pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero.- Comprobación en las cintas de equipaje del vuelo que no hay maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo un vez retirado el vuelo.- Información a quien corresponda de las incidencias detectadas.- Atención de las sugerencias, quejas y reclamaciones realizando las preguntas pertinentes para completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros teniendo en cuenta la especial situación de PMR y pasajeros de trato diferenciado. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<p><i>Tramitación de incidencia gestionando la búsqueda del equipaje a través del sistema informático correspondiente e información al pasajero del proceso a seguir.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización e interpretación de la orden de trabajo en las actividades a realizar.- Seguimiento de las instrucciones recibidas.- Identificación de la naturaleza de la incidencia para proceder a su resolución.- Solicitud del resguardo de equipaje para, en caso necesario, iniciar las reclamaciones correspondientes.- Entrega de las hojas de reclamación al usuario informándole sobre su cumplimentación y tramitación.- Tramitación de la incidencia al departamento correspondiente.- Información al pasajero de las alternativas y el proceso a seguir.- Gestión de la búsqueda del equipaje a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar introduciendo los datos de dicho equipaje. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala E.</i></p>
<p><i>Contacto con el pasajero, y comunicación de recuperación del equipaje, gestionando la entrega del mismo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización e interpretación de la orden de trabajo en las actividades a realizar.- Seguimiento de las instrucciones recibidas.- Realización del tratamiento de equipajes diferidos, recuperados, encontrados en sala y/o deteriorados según los procedimientos establecidos por la empresa en cuanto a registro, etiquetado y almacenado, entre otros.- Contacto con el pasajero para comunicar su recuperación.- Gestión con la empresa de reparto, previa comprobación de la documentación, para la distribución y entrega de los equipajes reclamados por el pasajero. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la</i></p>



Escala F.

Escala D

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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, seleccionando y comprobando el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo. Comprueba que la información reflejada en el panel informativo de la cinta de equipajes coincide con la correspondiente al vuelo y comprueba el funcionamiento de la cinta. Comprueba que en las cintas de equipaje del vuelo no haya maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo un vez retirado el vuelo. Mantiene los saludos y pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero, atendiendo las sugerencias, quejas y reclamaciones realizando las preguntas pertinentes para completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros teniendo en cuenta la especial situación en caso de pasajero de trato diferenciado. 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 para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar, solicita los medios de protección y los utiliza del modo adecuado. 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 las materiales y equipos necesarios. Comprueba que la información reflejada en el panel informativo de la cinta de equipajes coincide con la correspondiente al vuelo aunque no comprueba el funcionamiento de la cinta. Comprueba en las cintas de equipaje del vuelo que no haya maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo un vez retirado el vuelo. Mantiene los saludos y pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero, atendiendo las sugerencias, quejas y reclamaciones, realizando las preguntas pertinentes para completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros teniendo en cuenta la especial situación de pasajero de trato diferenciado. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. 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. No comprueba que la información reflejada en el panel informativo de la cinta de equipajes coincide con la correspondiente al vuelo aunque no comprueba el funcionamiento de la cinta. Comprueba en las cintas de equipaje del vuelo que no haya maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo un vez retirado el vuelo. Mantiene los saludos y pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero atendiendo las sugerencias, quejas y reclamaciones sin realizar las preguntas pertinentes para completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros y sin tener en cuenta la especial situación de pasajero de trato diferenciado. A la finalización del trabajo, el área de trabajo,</i></p>



1

los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. No se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo. Utiliza las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. 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 que la información reflejada en el panel informativo de la cinta de equipajes coincide con la correspondiente al vuelo y tampoco el funcionamiento de la cinta. No comprueba en las cintas de equipaje del vuelo que no haya maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo un vez retirado el vuelo. No mantiene los saludos y pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero, y no atiende convenientemente las sugerencias, quejas y reclamaciones, no realiza las preguntas pertinentes para completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros y no tiene en cuenta la especial situación de pasajero de trato diferenciado. No finaliza el trabajo. Utiliza las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.



Escala E

4

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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, seleccionando y comprobando el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación eficaz con el mismo, informando al pasajero de las alternativas y el proceso a seguir. Identifica la naturaleza de la incidencia, solicitando previamente el resguardo de equipaje para, en caso necesario, iniciar las reclamaciones correspondientes, tramitándola al departamento correspondiente para proceder a su resolución. Entrega las hojas de reclamación al usuario informándole sobre su cumplimentación y tramitación. Gestiona la búsqueda del equipaje a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar introduciendo los datos de dicho equipaje. 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, solicita los medios de protección y los utiliza del modo adecuado. 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación eficaz con el mismo, informando al pasajero de las alternativas y el proceso a seguir. Identifica la naturaleza de la incidencia, solicitando el resguardo de equipaje para, en caso necesario, iniciar las reclamaciones correspondientes, tramitándola al departamento correspondiente para proceder a su resolución. Entrega las hojas de reclamación al usuario sin informarle sobre su cumplimentación y tramitación. Gestiona la búsqueda del equipaje a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar introduciendo los datos de dicho equipaje. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.

2

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. 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. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado aunque no mantiene una comunicación eficaz con el mismo. Identifica la naturaleza de la incidencia sin tramitarla al departamento correspondiente para proceder a su resolución. No informa al pasajero de las alternativas y el proceso a seguir. Solicita el resguardo de equipaje para, en caso necesario, iniciar las reclamaciones correspondientes. Entrega las hojas de reclamación al usuario sin informarle sobre su cumplimentación y tramitación. Gestiona la búsqueda del equipaje a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar introduciendo los datos de dicho equipaje. 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. Utiliza las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto



1

funcionamiento.

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. 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. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado aunque no mantiene una comunicación eficaz con el mismo. Identifica la naturaleza de la incidencia sin tramitarla al departamento correspondiente para proceder a su resolución. No informa al pasajero de las alternativas y el proceso a seguir. Solicita el resguardo de equipaje para, en caso necesario, iniciar las reclamaciones correspondientes. Entrega las hojas de reclamación al usuario sin informarle sobre su cumplimentación y tramitación. No gestiona la búsqueda del equipaje a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar. No finaliza el trabajo. Utiliza las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.



Escala F

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona y comprueba el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación eficaz con el mismo. Realiza el tratamiento de equipajes diferidos, recuperados, encontrados en sala y/o deteriorados según los procedimientos establecidos por la empresa en cuanto a registro, etiquetado y almacenado, entre otros. Contacta con el pasajero para comunicarle la recuperación de su equipaje. Gestiona con la empresa de reparto, previa comprobación de la documentación, la distribución y entrega de los equipajes reclamados por el pasajero. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar, solicita los medios de protección y los utiliza del modo adecuado. 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. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación eficaz con el mismo. Realiza el tratamiento de equipajes diferidos, recuperados, encontrados en sala y/o deteriorados aunque no cumple totalmente los procedimientos establecidos por la empresa en cuanto a registro, etiquetado y almacenado, entre otros. Contacta con el pasajero para comunicarle la recuperación de su equipaje. Gestiona con la empresa de reparto, previa comprobación de la documentación, la distribución y entrega de los equipajes reclamados por el pasajero. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Realiza el tratamiento de equipajes diferidos, recuperados, encontrados en sala y/o deteriorados incumpliendo los procedimientos establecidos por la empresa en cuanto a registro, etiquetado y almacenado, entre otros. No contacta con el pasajero para comunicarle la recuperación de su equipaje. Gestiona con la empresa de reparto, previa comprobación de la documentación, la distribución y entrega de los equipajes reclamados por el pasajero. 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. Utiliza las herramientas indicadas.</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, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y</i></p>



de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. Realiza el tratamiento de equipajes diferidos, recuperados, encontrados en sala y/o deteriorados incumpliendo los procedimientos establecidos por la empresa en cuanto a registro, etiquetado y almacenado, entre otros. No contacta con el pasajero para comunicarle la recuperación de su equipaje. No gestiona adecuadamente con la empresa de reparto la distribución y entrega de los equipajes reclamados por el pasajero. No finaliza el trabajo. Utiliza las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.

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

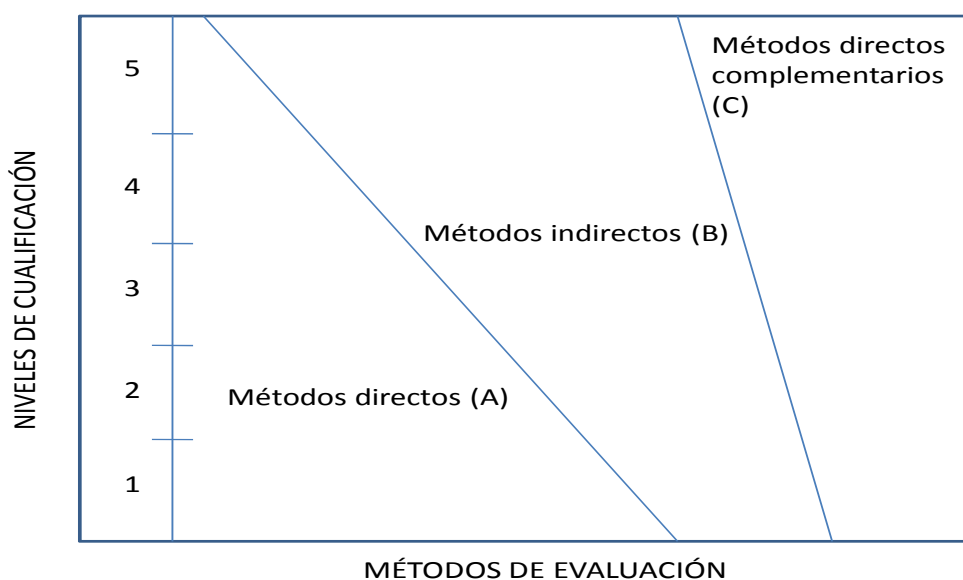
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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 atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto, 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 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 las aptitudes de comunicación y trato con el pasajero o usuario del aeropuerto, el manejo de medios y sistemas informáticos y el cumplimiento de la normativa establecida por la compañía 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) Se recomienda que para evaluar la “identificación de riesgos laborales”, definido como uno de los indicadores en el criterio de merito de “Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales” se presente información gráfica o animaciones que representen distintas situaciones de la actividad (fotografías, dibujos, esquemas, videos, animaciones u otros), a partir de las cuales, la persona candidata deberá detectar los diferentes tipos de riesgos, proponiendo medidas preventivas básicas para los mismos, entre otros:
- Riesgos por inadecuadas o defectuosas instalaciones de medios auxiliares y protecciones colectivas.
 - Riesgos por inadecuado o defectuoso acondicionamiento y limpieza de la zona de trabajo.
 - Riesgos por situaciones y conductas generadas por el personal.
 - Se deberá comprobar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales durante el desarrollo de las actividades.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2214_2: Realizar operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CUALIFICACIÓN
PROFESIONAL: ASISTENCIA A PASAJEROS,
TRIPULACIONES, AERONAVES Y MERCANCÍAS EN
AEROPUERTOS**

Código: TMV658_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 UC2214_2: Realizar operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea.

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 realización de operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea, y que se indican a continuación:

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

- 1. Gestionar la documentación de la mercancía entrante en la terminal de carga entregada por particulares, agentes, procedentes de vuelos y en tránsito, incluidas mercancías peligrosas o de trato diferenciado, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida,***



aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 1.1 Preparar la factura a particulares una vez incorporados los datos físicos y documentales facilitados por el área operativa y el cliente, quedando pendiente, en caso necesario, de los trámites aduaneros.
 - 1.2 Incorporar los datos de la documentación de la mercancía presentada por el agente autorizado al sistema informático propio de la compañía, comprobando antes, que las tarifas y cargos aplicados son correctos, consignando en la máscara los datos solicitados en cada caso por las autoridades aduaneras de los países de destino.
 - 1.3 Comunicar al área operativa las instrucciones y recomendaciones de manipulación de las mercancías para su colocación en la unidad de carga.
 - 1.4 Cumplimentar la lista de verificación o chequeo de las mercancías peligrosas o de trato diferenciado y comunicar al área operativa las recomendaciones de manipulación en la estiba así como las posibles incompatibilidades con otras mercancías.
 - 1.5 Establecer, con la información facilitada, y una vez conocido el espacio disponible en bodega a destinar a carga las prioridades de embarque de la mercadería, incluyendo las no embarcadas en el vuelo previsto tras restablecer el routing.
 - 1.6 Ajustar el número de ULD o la cantidad de mercancía a granel o los palet destinados a cada vuelo de acuerdo al peso y volumen disponible y el perfil del vuelo.
 - 1.7 Emitir y entregar en el área operativa el pre-manifiesto aéreo y las órdenes de carga con toda la información necesaria para la preparación de los vuelos, manteniendo controlada la documentación de las expediciones contenidas en los remolques y/o ULD.
 - 1.8 Regularizar la carga en tránsito o pendiente de vuelos anteriores activando los trámites de aceptación y punteo de la carga irregular.
 - 1.9 Puntear los ULD y las expediciones asignadas a cada vuelo y donde están ubicados en el almacén con el listado del premanifiesto.
 - 1.10 Emitir el manifiesto aéreo con suficiente antelación a la salida del vuelo, contemplando la relación definitiva de toda la carga transportada e identificando su distribución en los ULD.
 - 1.11 Confeccionar el NOTOC, comprobando que se contempla toda la información de la documentación correspondiente a mercancías peligrosas, u otras de trato diferenciado.
 - 1.12 Preparar la cartera de los vuelos incorporando la máscara requerida por EE.UU. u otros países o requerida por la compañía aérea a la que se realiza el handling.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.

2. Gestionar la documentación de la mercancía saliente de la terminal de carga entregada a particulares, agentes o en tránsito, incluidas mercancías peligrosas y/o de trato diferenciado, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 2.1 Comprobar en la documentación que la mercancía ha pasado los trámites aduaneros y contiene el sello de la aduana.



- 2.2 Realizar el prepunteo de la documentación incluida en cartera de los vuelos de llegadas.
 - 2.3 Incorporar al sistema informático los manifiestos y AWB de la cartera.
 - 2.4 Notificar al receptor de la mercancía, bien mediante carta, fax o teléfono de la llegada de la mercancía.
 - 2.5 Entregar al destinatario o persona autorizada la documentación correspondiente.
 - 2.6 Emitir los listines para la entrega de la mercancía a aquellos agentes que tiene crédito en la forma de pago.
 - 2.7 Realizar el cobro de las facturas emitidas.
 - 2.8 Realizar el seguimiento diario de las cargas que llegan a portes debidos.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.

3. Controlar y resolver las incidencias surgidas en la salida (exportación) llegada (importación) o manipulación de las mercancías en la terminal de carga y la comunicación con agentes, clientes, otros operadores y resto de la organización, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 3.1 Elaborar los partes de incidencias solicitando la información necesaria.
 - 3.2 Realizar inventarios periódicos en el almacén.
 - 3.3 Regularizar la mercancía extraviada en el almacén y localizada con posterioridad a la marcha del vuelo programado.
 - 3.4 Modificar la declaración jurada una vez chequeada la mercancía que efectivamente llega a la terminal procedente del vuelo o camión.
 - 3.5 Transferir mercancías a otras compañías aéreas u operadores de carga.
 - 3.6 Cerrar los expedientes no resueltos una vez transcurrido el tiempo establecido.
 - 3.7 Establecer comunicación oral con clientes y otros miembros de la organización adaptando la estructura del mensaje al medio de comunicación y registro, formal e informal.
 - 3.8 Utilizar el lenguaje abreviado propio de operaciones de transporte aéreo en las comunicaciones escritas.
 - 3.9 Extraer la información relevante para las operaciones de transporte de mercancías contenida en informes, cartas, protocolo de operaciones logísticas, documentos de transporte internacional u otros.
 - 3.10 Aplicar criterios de contextualización y coherencia a la información incluida en informes y/o documentos que pueden afectar a la operación.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.

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 UC2214_2: Realizar operaciones de gestión documental de



mercancías en la terminal de carga aérea. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Gestión de la documentación de la mercancía entrante en la terminal de carga entregada por particulares, agentes, procedentes de vuelos y en tránsito, incluidas mercancías peligrosas o de trato diferenciado.*

- Carga: Tipos y características, el destino, peso y dimensiones, embalaje, documentos de importación/exportación.
- Restricciones a la aceptación: por la naturaleza del embarque, el peso y dimensiones, el valor de la mercancía, el destino, por los embargos, sistemas de medidas y unidades.
- Facturación en la terminal de carga aérea: Procedimiento Concepto y criterios: Cargos por volumen, cargo por valor. Costos operacionales, de personal, etc. Coeficiente de ocupación. Tarifas: Tarifas generales de carga, tarifa mínima, tarifa para mercancía específica, tarifa para expediciones en ULD, tarifas domésticas.
- Envíos consolidados: descripción, compatibilidad de las expediciones y cargas, objetivo de la consolidación o agrupación, carga parcial y completa.
- Preparación documental de la mercancía. Procedimientos. Emisión del manifiesto aéreo: Descripción y utilidad (Documento de aduana, lista de embarque, documento para el despacho, para la estadística, documento de contabilidad). Partes /contenido: Datos generales, relación de embarques o envíos, datos de emisor. La cartera del vuelo; Contenido: manifiesto aéreo, AWB (Carta de porte aéreo, porte debido, porte pagado, a crédito), lista de expediciones.

2. *Gestión documental de la mercancía saliente de la terminal de carga entregada a particulares, agentes o en tránsito, incluidas mercancías peligrosas y/o de trato diferenciado.*

- Trámites aduaneros: procedimiento de actuación en la aduana.
- Carta de porte: porte debido, porte pagado, a crédito.
- Envíos consolidados: descripción, compatibilidad de las expediciones y cargas, objetivo de la consolidación o agrupación, carga parcial y completa.
- El manifiesto aéreo: Descripción. Utilidad: Documento de aduana, lista de embarque, documento para el despacho, para la estadística, documento de contabilidad. Partes /contenido: Datos generales, relación de embarques o envíos, datos de emisor.
- La cartera del vuelo: Descripción y Contenido: manifiesto aéreo, AWB (Carta de porte aéreo, porte debido, porte pagado, a crédito) Lista de expediciones.
- Desconsolidación: Lista de chequeo. Lista de expediciones. Mercancía sobrante. Mercancía en tránsito. Captura documental de la expedición, captura física, sustituto.
- Información y documentación: Procedimiento de registro y distribución. Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. Comunicación de incidencias. Hojas de búsqueda.

3. *Control y resolución de las incidencias surgidas en la salida (exportación), llegada (importación) o manipulación de las mercancías en la terminal de carga y la comunicación con agentes, clientes, otros operadores y resto de la organización.*



- Incidencias en la exportación o importación de mercancías en las terminales de carga de aeropuertos: Tipos de incidencias habituales. Factores que pueden originar los distintos tipos de incidencias e imprevistos. Procedimiento de resolución de incidencias.
- Estado de la mercancía: Procedimientos de verificación. Hojas de búsqueda. Mercancía sobrante. Mercancía en tránsito.
- Control de almacén: Procedimiento de inventario. Herramientas de uso habitual. Utilización de las mismas. Captura documental de la expedición, captura física, sustituto.
- Seguros en el transporte: Responsabilidades e indemnizaciones cubiertas por una póliza de seguros.
- Sistemas de calidad en el servicio: Implantación. Aplicación de sistemas de información a clientes. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor. Aplicación de sistemas de control de incidencias y medidas correctoras. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas u oficiales.
- Técnicas de comunicación con agentes, clientes y otros operadores de aeropuertos: Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones. Técnicas de la comunicación oral: normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa, habilidades sociales y protocolo. La imagen personal en los procesos de comunicación. La comunicación no verbal. Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad. Aplicación de la empatía e identificación. Comunicaciones en la recepción: acogida, identificación, gestión, despedida. Aplicación de la escucha activa en los procesos de atención al cliente. La recepción, formulación y gestión de incidencias básicas.

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

- Nociones generales del entorno aeroportuario para su aplicación en la gestión documental de las mercancías en terminales de carga aérea:
 - Organizaciones y asociaciones internacionales: funciones, normas y reglamentos.
 - Organismos nacionales: funciones, normas y reglamentos.
 - Otros organismos/asociaciones.
 - Entidades y empresas presentes en un aeropuerto: sus funciones, actividades y servicios.
 - Alfabeto aeronáutico.
 - Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves.
 - Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire.
- Tipologías de aeronaves:
 - Componentes básicos de las aeronaves: elementos exteriores, elementos interiores.
 - Mapas del área de movimiento.
 - Servicios de asistencia en tierra (handling): funciones principales. Procesos operativos.
- Factores humanos:
 - Técnicas de comunicación en el entorno laboral.
 - Trabajo en equipo.
 - Causas que provocan tensión laboral.
- Geografía:
 - Aeropuertos: nacionales, internacionales, códigos de aeropuertos, aeropuertos aduaneros.



- Tarifas de carga (T.A.C.T.) de lata.
- Sistemas de medidas y unidades.
- El tipo de carga, el destino, peso y dimensiones, embalaje, documentos de importación/exportación.
- Tipos de tarifas: Tarifas generales de carga, tarifa mínima, tarifa para mercancía específica, tarifa para expediciones en ULD, tarifas domesticas.
- Caja: Particulares, Listines Agentes.
- El conocimiento aéreo:
 - Funciones del conocimiento.
 - Diseño y contenido.
 - Composición, originales y copias.
 - Distribución del conocimiento (Copias por colores, copias extras).
 - Nominativa.
- Envíos consolidados:
 - Descripción.
 - Compatibilidad de las expediciones y cargas.
 - Objetivo de la consolidación o agrupación.
 - Carga parcial y completa.
- Logística de la carga aérea:
 - Cadena de valor de la carga aérea, red de distribución de la carga aérea, operadores de carga aérea, aerolíneas (puras, mixtas) y servicios de asistencia en tierra, rutas y escalas.
- Liberalización del sector:
 - Marco regulador específico del transporte aéreo de carga.
- Mercancías de trato diferenciado:
 - Tipos,
 - aplicación,
 - limitaciones,
 - clasificación,
 - identificación.
 - Transportes de naturaleza específica: mercancías peligrosas, perecederas, animales vivos.
- Mercancías peligrosas:
 - Definición; los riesgos que representan para la seguridad del vuelo, para la salud de las personas o animales, para los equipos de la aeronave
Alteraciones por: Temperatura, presión, vibraciones...
 - Tipos: peligrosas totalmente prohibidas, peligrosas ocultas, permitidas a los pasajeros y tripulaciones, en el correo, mercancías peligrosas propiedad del transportista.
 - Clases: 1 explosivos, 2 gases, 3 líquidos Inflamables...; identificación y etiquetas de las clases de mercancías peligrosas.
 - Etiquetas de los ULD.
 - Responsabilidades en las mercancías peligrosas: Del expedidor: Identificar, clasificar, embalar, marcar, etiquetar, documentar. De la aerolínea: aceptación, almacenamiento, carga, inspección, suministro de información, respuestas de emergencia, retención de archivos, entrenamiento. Derecho de inspección del transportista.
- Identificación de embalajes, unidades de carga y transporte:
 - Paletización y contenerización.
- Operaciones de aceptación, facturación USA:
 - Utilización de sistemas de datos documentales de mercancías en transporte aéreo.
 - Máscara requerida por EEUU y otros países.
 - Requisitos de cada país o compañía aérea para la confección de las carteras.



- Reglamentación actualizada de aduanas.
- Base de datos:
 - Procedimientos de búsqueda y recuperación de archivos y registros.
 - Procedimientos de grabación de información.
 - Procedimientos de modificación y borrado de archivos y registros.
 - Procedimientos de consulta. Procedimientos de impresión.
 - Procedimientos de protección de datos.
- Unidades de carga aérea (ULD):
 - Clasificación.
 - Tipos básicos.
 - Registro y marcado.
 - Etiquetado.
 - Código de Identificación.
 - Tabla de ULD más utilizados.
- Normativa de seguridad aplicable en la terminal de mercancías de un aeropuerto:
 - Normativa básica de seguridad en plataforma.
 - Teoría de la vulnerabilidad operacional.
 - Programa Nacional de Seguridad.
 - Protocolos de comunicación de riesgos.
 - Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO.
 - Normas operativas, su aplicación y prioridades.
 - Normas de supervisión de riesgos.
 - Prevención de riesgos laborales: Conceptos básicos. Ruido. Manipulación y carga ergonómica de las mercancías.
 - Plan de emergencias: necesidad de la existencia de los Planes de emergencia. Documento del plan de emergencia de aeropuertos. Tipos de emergencia. Dependencias implicadas. Funciones y responsabilidades de cada dependencia.
 - Funciones de mando y coordinación del plan. Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia.
 - Simulacros de emergencia en los aeropuertos. Reacción ante emergencias.
 - Sensibilización medioambiental: Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente. Causas de las principales amenazas y problemas ambientales que afectan a la sociedad. Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental.
 - Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

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

1. En relación con la empresa:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso con la empresa.
- 1.2 Integrarse en el trabajo en la terminal de carga o en la plataforma aeroportuaria 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 reglamentos.



- 1.5 Ajustarse a los procedimientos operativos de cada compañía y cada tipo de aeronave.
- 1.6 Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa o taller y a sus cambios.
- 1.7 Utilizar los recursos disponibles de manera eficaz y responsable.
- 1.8 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza así como los equipos, máquinas y utensilios y colaborar con el grupo con esta finalidad.
- 1.9 Manipular y tratar con cuidado el material y los equipos de la terminar.

2. En relación con sus capacidades internas:

- 2.1 Respetar las instrucciones de trabajo así como el orden de ejecución fijado por el personal responsable.
- 2.2 No excederse de sus atribuciones consultando ante cualquier duda.
- 2.3 Actuar en el trabajo de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 2.4 Tener en cuenta los tiempos establecidos en cada trabajo asignado, intentar cumplirlos e informar de aquello que no se pueda cumplir.
- 2.5 Responsabilizarse del trabajo propio.
- 2.6 Respetar las normas de higiene personal y especialmente las del propio trabajo.
- 2.7 Utilizar prendas y medios de protección personales y colectivos.
- 2.8 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

3. En relación con otros profesionales deberá:

- 3.1 Trabajar en equipo coordinándose y colaborando con otros profesionales.
- 3.2 Comunicarse eficazmente con sus compañeros y superiores tratándoles con respeto y actitud de diálogo.
- 3.3 Utilizar el lenguaje técnico y argot de la profesión.
- 3.4 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- 3.5 Respetar la salud colectiva.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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

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

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



En el caso de la UC2214_2: Realizar operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea se tienen una situación profesional de evaluación y se concreta/n 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 realizar las operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Emitir la documentación (conocimiento aéreo) de la mercancía presentada por un particular con su factura correspondiente.
2. Realizar el tratamiento documental de la mercancía restringida informando al área operativa para su manipulación y carga en el ULD indicado.
3. Restablecer el routing de la mercancía extraviada y no embarcada en el vuelo previsto.
4. Emitir el manifiesto aéreo y el NOTOC con suficiente antelación a la salida del vuelo.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la información, materiales y equipos necesarios y 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.
- La situación tipo se recomienda que sea la de la asistencia en un mostrador de llegadas a un pasajero al que no le ha llegado su equipaje facturado.
- Se recomienda la realización de la prueba en un entorno aeroportuario o en su defecto en una zona habilitada simulando un entorno aeroportuario.
- En el caso de zona habilitada simulando un entorno aeroportuario, no es necesario la fiel recreación de la situación.



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>Emisión de la documentación (conocimiento aéreo) de la mercancía presentada por un particular con su factura correspondiente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización de los sistemas y medios disponibles.- Incorporación a la documentación de todos los datos.- Aplicación de la tarifa correspondiente.- Emisión de la factura, con las copias necesarias.- Cobro de la factura en metálico o tarjeta. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Tratamiento documental de la mercancía restringida, informando al área operativa para su manipulación y carga en el ULD indicado.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación la mercancía restringida.- Clasificación de la mercancía en función del tipo y la clase.- Comprobación del embalaje.- Comprobación de etiquetado.- Indicaciones de incompatibilidad.- Cumplimentación de la lista de chequeo.- Notificación al área operativa con las recomendaciones e incompatibilidades. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Restablecimiento del routing de la mercancía extraviada y no embarcada en el vuelo previsto.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comunicación oral con clientes y otros miembros de la organización.- Adaptación de la estructura del mensaje al medio de comunicación y registro.- Utilización del lenguaje abreviado propio de operaciones de transporte aéreo en las comunicaciones escritas.- Aplicación de criterios de contextualización y coherencia a la información incluida en informes y/o documentos que pueden afectar a la operación.- Incorporación al siguiente vuelo restableciendo el routing. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>



<p><i>Emisión del manifiesto aéreo y el NOTOC con suficiente antelación a la salida del vuelo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Revisión de los documentos que acompañan el embarque comprobando que están todos relacionados y anotadas las instrucciones especiales del usuario.- Revisión de las copias originales comprobando que al dorso de cada una se especifican las condiciones del contrato.- Revisión de datos del consignatario.- Revisión de firmas necesarias.- Comprobación de etiquetas de la aerolínea.- Comprobación de que la notificación al piloto contenga toda la información tanto de las mercancías restringidas como de las mercancías de trato diferenciado.- Cumplimiento del tiempo establecido en el tarifario de carga. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Selección y colocación de los equipos de protección individual (EPIs) para la realización de cada actividad.- Seguimiento de las medidas de prevención recibidas por el superior o responsable.- Interpretación y seguimiento de las instrucciones de equipos a utilizar.- Interpretación y seguimiento de los procedimientos y protocolos de trabajo para evitar riesgos.- Identificación de riesgos: detección de peligros, detección de defectos en la instalación de medios auxiliares y protecciones colectivas, diligencia en la comunicación de las contingencias.- Recogida y tratamiento de los residuos generados. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades</i></p>



Escala A

4	<p><i>No precisa de instrucciones y recomendaciones específicas complementarias para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos sin necesidad de consultar. Aplica la tarifa correspondiente y emite la factura con las copias necesarias. Cobra la factura en metálico o tarjeta. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. A la finalización del trabajo realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos, realizando consultas oportunas. Aplica la tarifa indicada y emite la factura con las copias necesarias. Cobra la factura en metálico o tarjeta. Realiza las distintas fases del trabajo pudiendo cometer algún descuido en los procedimientos, sin que afecten al orden establecido o al tiempo previsto. Realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. A la finalización del trabajo comunica oportunamente cualquier incidencia producida durante en el desarrollo del trabajo.</i></p>
2	<p><i>Necesita instrucciones y recomendaciones para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos, realizando consultas continuas. Aplica la tarifa indicada y emite la factura aunque no con las copias necesarias. Cobra la factura cuando es en metálico. Realiza las distintas fases del trabajo pudiendo cometer algún descuido en los procedimientos que afecten al orden establecido y al tiempo previsto. Realiza continuas consultas para no cometer errores. A la finalización del trabajo comunica las incidencias solamente en el caso de serle requerido.</i></p>
1	<p><i>Requiere de instrucciones y recomendaciones continuas para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos realizando consultas continuas. Aplica la tarifa indicada y emite la factura con las copias necesarias. Cobra la factura cuando es en metálico. Realiza las distintas fases sin tener en cuenta el orden establecido ni el tiempo previsto. No informa en caso de detectar anomalías.</i></p>

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



Escala B

4	<p><i>No precisa de instrucciones y recomendaciones específicas complementarias para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos sin necesidad de consultar. Identifica el tipo y clase de la mercancía restringida o de trato diferenciado. Cumplimenta la lista de chequeo e Informa convenientemente del embalaje, del etiquetado y las incompatibilidades de la mercancía restringida al área operativa. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia y la finalización del trabajo realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas, Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos, realizando consultas oportunas. Identifica la mercancía restringida o de trato diferenciado solicitando información sobre el tipo y clase. Cumplimenta la lista de chequeo e Informa convenientemente del embalaje, del etiquetado y las incompatibilidades de la mercancía restringida al área operativa. Realiza las distintas fases del trabajo pudiendo cometer pequeños descuidos sin afectar al orden establecido y al tiempo previsto. Realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia producida durante el desarrollo del trabajo.</i></p>
2	<p><i>Necesita instrucciones y recomendaciones para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos, realizando consultas continuas. Identifica la mercancía restringida o de trato diferenciado solicitando información sobre el tipo y clase. Cumplimenta la lista de chequeo e informa de manera incorrecta del embalaje, del etiquetado y las incompatibilidades de la mercancía restringida al área operativa cuando se le indica. Realiza las distintas fases del trabajo pudiendo cometer pequeños errores que afectan al orden establecido y al tiempo previsto. Comunica las incidencias solamente en el caso de ser requerido.</i></p>
1	<p><i>Requiere de instrucciones y recomendaciones continuas para la realización de las tareas, Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos, realizando consultas continuas. No Identifica la mercancía restringida. Necesita instrucciones para cumplimentar la lista de chequeo e informa incorrectamente al área operativa. Realiza las distintas fases sin tener en cuenta el orden establecido ni el tiempo previsto. No informa en caso de detectar anomalías.</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>No precisa de instrucciones y recomendaciones específicas complementarias para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos y la comunicación con clientes y otros miembros de la organización sin necesidad de consultar. Adapta la estructura del mensaje al medio de comunicación y registro. Utiliza el lenguaje abreviado propio de operaciones de transporte aéreo en las comunicaciones escritas. Aplica criterios de contextualización y coherencia a la información incluida en informes y/o documentos que pueden afectar a la operación. Resuelve convenientemente la incorporación de la mercancía al vuelo siguiente. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, en el orden establecido y en el tiempo previsto. Realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo y aporta sugerencias oportunas.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas, utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos y la comunicación con clientes y otros miembros de la organización realizando consultas oportunas. Adapta la estructura del mensaje al medio de comunicación y registro. Utiliza el lenguaje abreviado propio de operaciones de transporte aéreo en las comunicaciones escritas. Aplica criterios de contextualización y coherencia a la información incluida en informes y/o documentos que pueden afectar a la operación. Resuelve convenientemente la incorporación de la mercancía al vuelo siguiente. Realiza las distintas fases del trabajo pudiendo cometer pequeños descuidos sin afectar al orden establecido y al tiempo previsto. Realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia producida durante el desarrollo del trabajo.</i></p>
2	<p><i>Necesita instrucciones y recomendaciones para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos y la comunicación con clientes y otros miembros de la organización realizando consultas continuas. Adapta la estructura del mensaje al medio de comunicación y registro. No utiliza el lenguaje abreviado propio de operaciones de transporte aéreo en las comunicaciones escritas. Aplica criterios de contextualización y coherencia a la información incluida en informes y/o documentos que pueden afectar a la operación. Resuelve la incorporación de la mercancía al vuelo cuando se le indica. Realiza las distintas fases del trabajo pudiendo cometer pequeños errores que afectan al orden establecido y al tiempo previsto. Comunica las incidencias solamente en el caso de ser requerido.</i></p>
1	<p><i>Requiere de instrucciones y recomendaciones continuas para la realización de las tareas. Utiliza correctamente los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos y la comunicación con clientes y otros miembros de la organización realizando consultas continuas. Descuida la estructura del mensaje. No utiliza el lenguaje abreviado propio de operaciones de transporte aéreo en las comunicaciones escritas. No aplica criterios de contextualización y coherencia a la información incluida en informes y/o documentos afectando a la operación. Realiza las distintas fases sin tener en cuenta el orden establecido ni el tiempo previsto. No informa en caso de detectar anomalías.</i></p>

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



Escala D

4	<p><i>No precisa de instrucciones y recomendaciones específicas complementarias para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles para la emisión del manifiesto aéreo y el NOTOC, emitiéndolos con suficiente antelación a la salida del vuelo después de haber comprobado que están relacionados y son correctos todos los documentos que acompañan el embarque, anotadas las instrucciones especiales del usuario y que la notificación al piloto contiene toda la información de la mercancía restringida y de trato diferenciado. Comprueba el número y estado de las copias emitidas, que contienen las firmas requeridas y que las etiquetas de la aerolínea contienen toda la información necesaria. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, en el orden establecido y en el tiempo previsto. Realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo y aporta sugerencias oportunas.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas, utiliza los sistemas y medios disponibles realizando consultas oportunas para la emisión del manifiesto aéreo y el NOTOC. Los emite con suficiente antelación a la salida del vuelo después de haber comprobado que están relacionados y son correctos todos los documentos que acompañan el embarque, anotadas las instrucciones especiales del usuario y que la notificación al piloto contiene toda la información de la mercancía restringida y de trato diferenciado. Comprueba el número y estado de las copias emitidas, que contienen las firmas requeridas y que las etiquetas de la aerolínea contienen toda la información necesaria. Realiza las distintas fases del trabajo pudiendo cometer pequeños descuidos sin afectar al orden establecido y al tiempo previsto. Realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia producida durante el desarrollo del trabajo.</i></p>
2	<p><i>Necesita instrucciones y recomendaciones para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles realizando consultas continuas para la emisión del manifiesto aéreo y el NOTOC. Los emite con suficiente antelación a la salida del vuelo sin realizar todas las comprobaciones (que están relacionados y son correctos todos los documentos que acompañan el embarque, anotadas las instrucciones especiales del usuario y que la notificación al piloto contiene toda la información de la mercancía restringida y de trato diferenciado). Comprueba el número y estado de las copias emitidas, que contienen las firmas requeridas. No comprueba que las etiquetas de la aerolínea contienen toda la información necesaria. Realiza las distintas fases del trabajo pudiendo cometer pequeños errores que afectan al orden establecido y al tiempo previsto. Comunica las incidencias solamente en el caso de ser requerido</i></p>
1	<p><i>Requiere de instrucciones y recomendaciones para la realización de las tareas, Utiliza los sistemas y medios disponibles realizando consultas continuas para la emisión del manifiesto aéreo y el NOTOC. Los emite con suficiente antelación a la salida del vuelo sin comprobar que están relacionados y son correctos todos los documentos que acompañan el embarque, anotadas las instrucciones especiales del usuario y que la notificación al piloto contiene toda la información de la mercancía restringida y de trato diferenciado. No comprueba el número y estado de las copias emitidas, que contienen las firmas requeridas ni que las etiquetas de la aerolínea contienen toda la información necesaria. Realiza las distintas fases sin tener en cuenta el orden establecido ni el tiempo previsto. No informa en caso de detectar anomalías.</i></p>

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



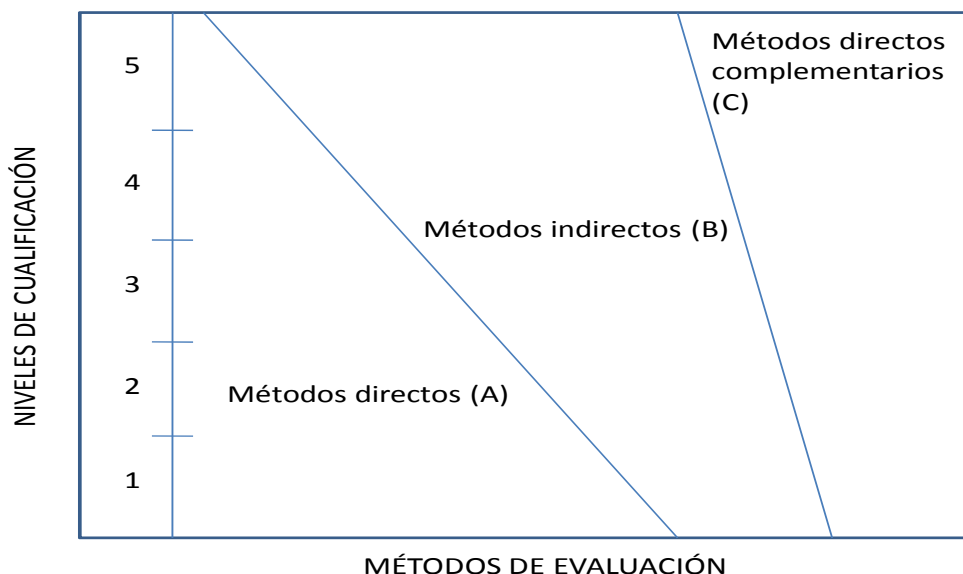
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la realización de operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea, 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, 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) Se recomienda que para evaluar la “identificación de riesgos laborales”, definido como uno de los indicadores en el criterio de merito de “Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales” se presente información gráfica o animaciones que representen distintas situaciones de la actividad (fotografías, dibujos, esquemas, videos, animaciones u otros), a partir de las cuales, la persona candidata deberá detectar los diferentes tipos de riesgos, proponiendo medidas preventivas básicas para los mismos, entre otros:

- Riesgos por inadecuadas o defectuosas instalaciones de medios auxiliares y protecciones colectivas.
- Riesgos por inadecuado o defectuoso acondicionamiento y limpieza de la zona de trabajo.
- Riesgos por situaciones y conductas generadas por el personal.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2215_2: Asistir a la aeronave en rampa”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A PASAJEROS, TRIPULACIONES, AERONAVES Y MERCANCÍAS EN AEROPUERTOS

Código: TMV658_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 UC2215_2: Asistir a la aeronave en rampa.

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 asistencia a la aeronave en rampa, y que se indican a continuación:

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

- 1. Coordinar las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la asistencia a pasajeros, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.***



- 1.1 Identificar necesidades de la compañía operadora de la aeronave en cuanto a servicios de atención a pasajeros en las salidas y llegadas.
 - 1.2 Confirmar con los responsables del embarque en las salidas la previsión de pasaje, contrastando la existencia de pasajeros que requieran atenciones especiales (PRM, UM, VIP entre otros), y el resto de servicios solicitados por la compañía asistida para la atención a los pasajeros de salida del vuelo.
 - 1.3 Establecer comunicación con la tripulación técnica y auxiliar para conocer la disponibilidad de la aeronave, confirmando cuando la misma esté lista para el embarque, y comunicar al personal de asistencia a pasajeros por los medios que estén establecidos en cada escala que el avión está listo para comenzar dicho embarque.
 - 1.4 Comprobar que el embarque de pasajeros se realiza con todos los medios necesarios y dentro de los tiempos establecidos, agilizando los mismos en caso necesario.
 - 1.5 Detectar las incidencias en la prestación de los servicios de atención a pasajeros, alertando o informando al responsable en su caso, utilizando los medios que se tengan establecidos en cada escala.
 - 1.6 Recibir por parte de los responsables del embarque del vuelo, la confirmación del número de pasajeros embarcados, y la posible falta de alguno de los pasajeros previstos.
 - 1.7 Coordinar el transporte de los bultos especiales que puedan haber aparecido en el embarque del vuelo para su estiba en la bodega del avión.
 - 1.8 Contrastar con los responsables de la atención a pasajeros, confirmando las previsiones de servicios que se vayan a atender incluidas las atenciones especiales (PRM, UM, VIP entre otros), así como los posibles requerimientos adicionales que pueda solicita la compañía asistida a la llegada del vuelo.
 - 1.9 Comunicar a los responsables de la atención a pasajeros las necesidades de servicios reales a la llegada del vuelo.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.

2. Coordinar las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la asistencia en rampa, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 2.1 Identificar las necesidades de la compañía operadora de la aeronave en cuanto a servicios de atención al avión en las salidas y llegadas.
- 2.2 Confirmar con los responsables de las diferentes proveedores de asistencia en tierra del avión (carga y descarga, mercancías, combustible, catering, limpieza y mantenimiento entre otras), contrastando los servicios solicitados por la compañía asistida para la atención de la aeronave en la salida del vuelo.
- 2.3 Comprobar que los trabajos de carga y estiba del avión, suministro de combustible, suministro de catering, limpieza, y mantenimiento en línea del avión entre otras, se realizan con todos los medios necesarios y dentro de los tiempos establecidos, agilizando los mismos en caso necesario.
- 2.4 Detectar las incidencias en la prestación de los servicios de atención al avión en tierra, alertando o informando al responsable en su caso, utilizando los medios que se tengan establecidos en cada escala.
- 2.5 Recibir por parte de los responsables de la carga y estiba del avión, la confirmación de que la estiba se ha realizado conforme al Plan de Carga



- establecido (LIR) así como la ubicación de las mercancías especiales (NOTOC).
- 2.6 Recibir por parte de los responsables del suministro de combustible, suministro de catering, limpieza, y resto de servicios contratados para el vuelo, la confirmación sobre el suministro real o los trabajos realizados al avión.
 - 2.7 Confirmar con los responsables de las diferentes proveedores de asistencia en tierra del avión (carga y descarga, combustible, catering, limpieza y mantenimiento entre otras) contrastando los servicios solicitados por la compañía asistida para la atención de la aeronave en la llegada del vuelo.
 - 2.8 Comprobar la disponibilidad de personal y medios para la descarga de las bodegas, y el desembarque de pasajeros a la llegada del avión, agilizando la preparación en caso necesario.
 - 2.9 Controlar la hora de calzos de la aeronave, matrícula, aparcamiento y comienzo de descarga de bodegas así como posibles incidencias en las operaciones.
 - 2.10 Efectuar la comunicación de información de la situación del vuelo a la consola central o al encargado de registrar la información, en salidas y llegadas.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.

3. Realizar las operaciones de puesta en marcha y salida de la aeronave, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 3.1 Comprobar que la aeronave no tiene ningún equipo posicionado, que no existen daños exteriores, que todos los registros estén cerrados, y que no existen obstáculos en el recorrido que seguirá la aeronave por la plataforma de estacionamiento, informando de las posibles incidencias a quien corresponda para su corrección.
- 3.2 Comprobar que el tractor está perfectamente enganchado al avión, la pinza "by-pass" puesta, y que todos los calzos están retirados, en aquellas salidas desde pasarela que necesiten remolcado.
- 3.3 Establecer contacto con la cabina por medio de equipos de comunicación o por señales visuales estandarizadas en función de la situación, y esperar la señal para iniciar el proceso de remolcado desde aquellas posiciones que lo necesiten.
- 3.4 Ordenar la puesta en marcha de la maniobra de empuje al tractorista desde aquellas posiciones que lo necesiten, una vez recibida la autorización de la tripulación técnica.
- 3.5 Comprobar que los calzos de la parte delantera de las ruedas están retirados y que los motores están libres para arrancar, en todas las salidas desde posiciones remotas.
- 3.6 Mantener la comunicación con cabina y tractorista durante todo el recorrido hasta la finalización de la maniobra, informando de incidencias a cualquiera de estas posiciones.
- 3.7 Facilitar la puesta en marcha de los motores siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía aérea, cumpliendo los protocolos de actuación alrededor de la aeronave con motores en marcha.
- 3.8 Retirar la pinza "by-pass" mostrarla físicamente a la tripulación una vez retirado el tractor, puestos los motores en marcha, con la aeronave situada sobre la



calle de rodaje que le llevarán a la pista de despegue, desconectando los cascos, cerrando el registro y despidiendo a la tripulación con un saludo.

- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.

4. Realizar las actividades documentales relacionadas con la coordinación y el despacho del vuelo, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 4.1 Comprobar el desarrollo de las operaciones de vuelos de llegada y salida según previsiones iniciales mediante equipos y aplicaciones informáticas existentes.
 - 4.2 Actuar sobre las desviaciones en la programación de horas estimadas y reales de salidas y llegadas con respecto a la previsión inicial, reprogramando los datos en los correspondientes sistemas informáticos para conocimiento de todos los implicados.
 - 4.3 Recibir las necesidades o deficiencias en la prestación de los servicios de asistencia al avión en tierra, transmitiéndolas a los departamentos internos de la compañía o proveedores externos implicados en las llegadas y salidas de la aeronave (carga y descarga, mercancía, combustible, catering, limpieza y mantenimiento entre otras).
 - 4.4 Centralizar las necesidades especiales de asistencia al avión en tierra solicitadas por las diferentes compañías asistidas transmitiéndolas a los departamentos o proveedores externos implicados.
 - 4.5 Comunicar incidentes o accidentes a los responsables inmediatos y al gestor aeroportuario por los medios que se tengan disponibles en cada escala, para que se adopten las medidas oportunas.
 - 4.6 Recibir de cada vuelo, por frecuencia o por los medios disponibles en cada escala, los datos con las horas de cierre de puertas y de retirada de calzos así como los códigos de retraso si los hubiera y los cambios del LMC, para la gestión de dichos datos.
 - 4.7 Archivar la documentación de vuelo del avión y de los diferentes servicios realizados en soporte físico o informático para su posterior facturación y/o gestión de los datos.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.

5. Coordinar y ejecutar las operaciones relacionadas con el despacho del avión, siguiendo los procedimientos establecidos de gestión documental, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 5.1 Comprobar la disponibilidad de la previsión de datos de pasajeros, combustible, mercancía, correo entre otros, para ser introducidos o utilizados por el sistema mecanizado de elaboración de la Hoja de Carga, o para su realización de forma manual.



- 5.2 Gestionar la Hoja de Carga de forma mecanizada o manualmente utilizando el método apropiado según las directrices y procedimientos establecidos por la compañía aérea.
 - 5.3 Elaborar el Plan de Carga (LIR, "Load Instruction Report") manual o mecánicamente con los datos operativos disponibles de cada avión, y las previsiones de pasaje y mercancías para cada vuelo, asegurando que las mercancías de trato diferenciado se ubican teniendo en cuenta la normativa vigente y comprobando que el centrado de la aeronave está dentro de los límites operativos previstos.
 - 5.4 Distribuir el Plan de Carga (LIR) al departamento de carga y descarga implicado, para su utilización en las operaciones de salida de la aeronave.
 - 5.5 Editar la Hoja de Carga inicial resultante de incluir todos los cambios de los que se tenga constancia minutos antes de salida, imprimiéndola o remitir la misma a la cabina del avión mediante sistema ACARS.
 - 5.6 Comprobar a pie de avión los datos de la Hoja de Carga en relación a la matrícula, número de tripulantes, combustible, número de pasajeros, maletas, mercancía, correo, entre otros, previamente a su despacho con la tripulación
 - 5.7 Despachar con la tripulación los documentos de carga y descarga, combustible, seguridad entre otros, necesarios para la salida de la aeronave aceptados y firmados por los respectivos responsables de cada una de las áreas que hayan intervenido.
 - 5.8 Realizar los cambios de último minuto a pie de avión (LMC, "Last Minute Changes") si fueran necesarios, firmando la hoja de carga con los datos definitivos y retirar una copia firmada de cada uno de los documentos que sean necesarios para su archivo en tierra.
 - 5.9 Comunicar por frecuencia o por los medios disponibles en cada escala, la hora de cierre de puertas y de retirada de calzos así como el código de retraso si lo hubiera y los cambios del LMC al o los departamentos implicados para la gestión de los datos.
 - 5.10 Recalcular de forma mecanizada o manualmente la Hoja de Carga con los datos del cierre del vuelo en caso de modificaciones significativas, asegurando que describe la situación real de la carga y se ajusta a los límites establecidos, y editando una copia si fuera necesario.
 - 5.11 Asignar en coordinación con la tripulación técnica el código de regularidad, en caso de retraso en la salida programada, de acuerdo al procedimiento de codificación establecido y consensuado con la compañía.
 - 5.12 Cerrar la Hoja de Carga con todos los documentos firmados y a la vista, procediendo a enviar los datos de carga del avión mediante mensajes operativos a la escala de destino del vuelo y a los departamentos afectados.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional
 - Desarrollar las actividades conforme lo establecido por el operador en su Manual de Operaciones y al tipo de avión.
 - Realizar las operaciones respetando los procedimientos de gestión documental y aplicando los procedimientos establecidos por la Alta Dirección del Operador.

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 UC2215_2: Asistir a la aeronave en rampa. Estos conocimientos se



presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la asistencia a los pasajeros.

- .Servicios de atención a pasajeros en salidas:
 - Características y tipologías de pasajeros, sus equipajes de mano y servicios habituales en función de sus características.
 - Incidencias habituales y procedimientos en caso de incidentes en el embarque (falta de algún pasajero, entre otros).
 - Medios, equipos, documentación y herramientas utilizadas.
 - Personal implicado en salidas: funciones, actuaciones básicas y requerimientos habituales.
 - Procesos de coordinación: momentos y protocolos básicos de actuación.
 - Disponibilidad de la aeronave en función de su tipología: configuración de cabina, procedimiento de embarque, procesos de comprobación y control de operaciones y servicios handling a los pasajeros en la salida.
- Servicios de atención a pasajeros en llegadas:
 - Características, tipologías de pasajero y servicios habituales en función de sus características.
 - Incidencias habituales y procedimientos en caso de incidentes en el desembarque.
 - Medios, equipos, documentación y herramientas utilizadas.
 - Personal implicado en la llegada: funciones, actuaciones básicas y requerimientos habituales.
 - Procesos de coordinación: momentos y protocolos básicos de actuación. Procedimiento de desembarque.
 - Procesos de comprobación y control de operaciones, y servicios handling a los pasajeros en la llegada.

2. Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la asistencia en rampa.

- Servicios de atención al avión en salidas:
 - Tipos de servicios habituales, actuaciones y procedimientos de carga y descarga: mercancías, combustible, catering, limpieza y mantenimiento entre otras.
 - Incidencias y contingencias habituales y procedimientos en caso de incidentes.
 - Medios, equipos, documentación y herramientas utilizados.
 - Personal implicado en los servicios de atención al avión en salidas: funciones, actuaciones básicas y requerimientos habituales.
 - Procesos de coordinación con dichos profesionales: momentos y protocolos básicos de actuación (matrícula, aparcamiento, comienzo y fin de servicio, hora de cierre de puertas y calzos de salida...).
 - Procesos de comprobación y control de operaciones, y servicios handling a la aeronave en la salida.
- Servicios de atención al avión en llegadas:
 - Tipos de servicios habituales, actuaciones y procedimientos de carga y descarga, mercancías: combustible, catering, limpieza y mantenimiento entre otras.
 - Incidencias y contingencias habituales y procedimientos en caso de incidentes.
 - Medios, equipos, documentación y herramientas utilizados.
 - Personal implicado en los servicios de atención al avión en llegadas: funciones, actuaciones básicas y requerimientos habituales.



- Procesos de coordinación con dichos profesionales: momentos y protocolos básicos de actuación.
- Aspectos a controlar a la llegada de la aeronave: hora de calzos, matrícula, aparcamiento, comienzo de descarga de bodegas...
- Procesos de comprobación y control de operaciones y servicios handling a la aeronave en la salida.

3. Realización de las operaciones de puesta en marcha y salida de la aeronave.

- Aspectos básicos a considerar antes de la puesta en marcha de una aeronave:
 - Tipo de aparcamiento: pasarela / remoto.
 - Pista
 - Tipos de aeronave y equipos de asistencia a la aeronave.
 - Zonas de precaución y peligro en las maniobras de empuje y carreteo.
 - Equipos, útiles y herramientas necesarios.
- Comprobación del exterior de aeronaves:
 - Aspectos a inspeccionar: estado del fuselaje y daños al avión, operaciones de cierre de puertas, registros y retirada de escaleras, pasarelas y otros equipamientos utilizados en la asistencia a la aeronave.
 - Procedimiento de inspección.
- Vehículos utilizados en el carreteo de la aeronave:
 - Vehículos tractores de empuje y carreteo.
 - Tipos y utilización en función del tipo de aeronave.
 - Componentes.
 - Manejo.
 - Procedimientos de conexión a la aeronave.
- Asistencia para la salida de los diferentes tipos de avión:
 - Coordinación con el conductor del tractor y con la tripulación técnica: procedimiento de comunicación, equipos de uso, fraseología y señales visuales estandarizadas.
 - Control de necesidades, potenciales incidentes y soluciones más habituales.
 - Riesgos y prevención de los mismos.
 - Procedimiento de comprobación previos a la autorización de la maniobra de remolcado.
 - Procesos de control y seguimiento del arrastre y remolcado de una aeronave.
 - Procedimiento de facilitación al arranque de motores.
 - Operaciones a realizar una vez la aeronave se encuentra situada sobre las líneas de rodaje.

4. Realización de las actividades documentales relacionadas con la coordinación y el despacho en vuelo.

- Servicios de atención al avión:
 - Atención a la aeronave en salidas y llegadas.
 - Tipos de aeronave, carga, vuelo y sus servicios habituales.
 - Tipos de servicios handling y Procedimientos básicos de actuación: servicios de atención al pasajero y servicios de atención al avión. La escala, sus tiempos y organización.
- Consolas o estaciones de trabajo:
 - Dispositivos y equipos existentes.
 - Aplicaciones informáticas de gestión de datos.
 - Manejo.
 - Información básica.
- Coordinación servicios handling al avión en tierra:



- Departamentos internos implicados: organigrama empresarial, funciones básicas y procedimiento de relación, datos e información aportada y recibida.
- Empresas externas: funciones y procedimiento de relación, datos e información aportada y recibida.
- Necesidades habituales y especiales.
- Procedimientos de comprobación y verificación del estado de desarrollo de las operaciones de asistencia a los vuelos de llegada y salida.
- Contingencias e incidencias y sus soluciones más frecuentes: desviaciones sobre la programación reprogramación de vuelos, canales de comunicación y procedimiento de comunicación de incidencias o accidentes a los responsables de la compañía y al gestor aeroportuario.
- Cambios en el servicio en función del desarrollo de las diferentes tareas de atención al avión.
- Documentación y tratamiento documental en la prestación de servicios de handling, su elaboración, interpretación y archivo.

5. Coordinación y ejecución de operaciones relacionadas con el despacho del avión.

- Coordinación de la salida de vuelos:
 - Funciones y tareas principales de coordinación.
 - Identificación de necesidades de las aeronaves y previsión de datos de los distintos servicios.
 - Comprobación de datos.
 - Datos de cierre de vuelo.
 - Códigos de retraso.
 - Comunicaciones: frecuencia, otros medios comúnmente utilizados.
 - Departamentos implicados, funciones básicas y relación: Despacho con la tripulación de documentos de carga y centrado, cambios de último minuto (LMC, "Last Minute Changes").
 - Comprobaciones contingencias e incidencias y sus soluciones más frecuentes.
 - Canales de comunicación y procedimiento de comunicación de incidencias o accidentes a los responsables de la compañía y al gestor aeroportuario.
- Consolas o estaciones de trabajo:
 - Dispositivos y equipos existentes.
 - Aplicaciones informáticas de gestión de datos.
 - Manejo.
 - Información básica.
- Aeronaves:
 - Tipos.
 - Características operativas.
 - Clasificación.
 - Bodegas.
 - Tipos y limitaciones.
- Conceptos básicos en despacho del avión:
 - Centro de gravedad de un avión y márgenes de seguridad (límites del CG). Conceptos elementales de aerodinámica.
 - Fuerzas sobre el avión: empuje, resistencia, sustentación y peso.
 - Cuerda media aerodinámica (M.A.C – Mean Aerodynamic Chord). Situación del CG de un avión en % de la MAC.
 - Ajuste del estabilizador Unidades de Índice.
- Combustible: tipos y procesos a realizar en tierra.
- Pesos: diferentes tipos de pesos y factores básicos que tienen influencia sobre ellos (aeropuerto, condiciones del avión, meteorología entre otros).
- Mercancías de trato diferenciado y mercancías peligrosas:



- Definición.
- Tipos.
- Incompatibilidades.
- Situaciones anormales y de emergencia.
- Embalajes.
- Documentación de despacho del avión:
 - LIR: Recopilación de la información necesaria: pasajeros, carga, correo, combustible a bordo, mercancía de trato diferenciado.
 - Departamentos implicados.
 - Preparación de la LIR.
 - Aspectos a considerar en su elaboración: Avión centrado. Pesos máximos. Limitación de peso en bodega. Alertas a los responsables de carga. Lastre.
 - Hoja de carga: procedimiento de recopilación de datos, procedimiento de cálculo, procedimientos habituales de relación con la tripulación. Cambios de último minuto.
 - Documentos de masa y centrado: tipos, procedimientos operativos de actuación.
 - NOTOC: información de mercancías de trato diferenciado.
- Actualización de bases de datos y distribución de mensajes operativos.

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

- Nociones generales del entorno aeroportuario para su aplicación en la asistencia a aeronaves en rampa:
 - Organizaciones y asociaciones internacionales: funciones, normas y reglamentos.
 - Organismos nacionales: funciones, normas y reglamentos.
 - Otros organismos/asociaciones.
 - Entidades y empresas presentes en un aeropuerto: sus funciones, actividades y servicios.
 - Normas y reglamentos en materia aeronáutica de aplicación a la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.
 - Alfabeto aeronáutico.
 - Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves.
 - Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire.
 - Nociones básicas sobre ayudas a la navegación: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas.
 - Componentes principales de una aeronave.
 - Tipos de aeronaves y sus características
 - Mapas del área de movimiento.
 - Servicios de tránsito aéreo.
 - Servicios de asistencia en tierra (handling): Funciones principales. Procesos operativos.
 - Factores humanos: Técnicas de comunicación en el entorno laboral. Tipos de mando. Trabajo en equipo. Causas que provocan tensión laboral.
- Comunicaciones en el entorno aeroportuario.



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 Habitarse al ritmo de trabajo de una empresa relacionada con la actividad aeroportuaria, marcada siempre por unas actuaciones precisas en tiempo y forma.
- 1.2 Adaptarse a entornos organizativos y tecnológicos muy cambiantes, incluyendo los posibles y frecuentes cambios de compañía, demostrando la suficiente flexibilidad y comprensión por las diversas situaciones.
- 1.3 Gestionar eficazmente los tiempos de trabajo, manteniendo las áreas de trabajo dentro de un orden establecido.
- 1.4 Gestionar eficazmente la información y los recursos materiales a su disposición, utilizándolos de un modo eficiente en rapidez y economía.

2. En relación con las personas:

- 2.1 Capacidad para coordinar y lograr que todos los implicados contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos.
- 2.2 Colaborar con otros miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales, compartiendo y recibiendo información, comunicándose eficazmente tanto horizontal como verticalmente.
- 2.3 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, de forma oral y escrita, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.4 Orientar al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades, en situaciones que pueden ser especialmente críticas por las repercusiones personales y mediáticas que puede conllevar la inobservancia de este punto.

3. En relación con sus capacidades internas:

- 3.1 Gestionar adecuadamente los estados de estrés asociados a la responsabilidad del puesto, evitando aplicar consideraciones en el plano personal, y manteniendo siempre suficiente confianza en las actuaciones que realiza en función a lo establecido en los procedimientos.
- 3.2 Capacidad para una actuación absolutamente metodológica que conlleve el cumplimiento de los objetivos marcados por la empresa, pero manteniendo un nivel suficiente de iniciativa frente a situaciones imprevistas.
- 3.3 Capacidad para actualizarse de forma proactiva, empleando para ello tiempo y esfuerzo que en ocasiones puede conllevar ampliación sobre los horarios laborales habituales.
- 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, de las empresas asistidas, así como las normas de seguridad operacional y 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 UC2215_2: Asistir a la aeronave en rampa 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 coordinar las operaciones de asistencia a la aeronave en rampa, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía aérea asistida, bajo la supervisión de los mandos correspondientes, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Establecer comunicación con la tripulación técnica y auxiliar para conocer la disponibilidad de la aeronave para el embarque en la salida y comprobar que el embarque de pasajeros se realiza con todos los medios necesarios en tiempo y forma, confirmando el número de pasajeros embarcados y la posible falta de alguno de los pasajeros previstos.
2. Comprobar que los trabajos de carga y estiba del avión, suministro de combustible, suministro de catering, limpieza, y mantenimiento en línea del avión entre otras, se realizan en tiempo y forma, recibiendo finalmente la confirmación de los trabajos realizados, incluyendo la recepción por parte de los responsables de la carga y estiba del avión, de la confirmación de que la estiba se ha realizado conforme al Plan de Carga establecido (LIR), así como la ubicación de las mercancías especiales (NOTOC).



3. Dar la salida al avión, comprobando todos los pasos necesarios, manteniendo la comunicación con cabina y tractorista durante todo el recorrido hasta la finalización de la maniobra, y facilitando el arranque de los motores, asegurando finalmente que el avión no lleva la pinza “by-pass”.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de información, materiales, herramientas y equipos necesarios y requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por la compañía.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad.
- Durante el tiempo de atención a ese cliente habrá que comprobar si el equipaje estuviera en una cinta que no sea la adecuada.
- Se recomienda la realización de la prueba en un entorno aeroportuario o en su defecto en una zona habilitada simulando un entorno aeroportuario.

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

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la Asistencia a Pasajeros.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Interpretación y seguimiento de las órdenes de trabajo.- Identificación de los servicios de atención a pasajeros en las salidas y llegadas, requeridos por la compañía operadora de la aeronave.- Confirmación con la tripulación técnica y auxiliar sobre la disponibilidad de la aeronave.- Confirmación de los servicios previstos de pasajeros de atención especial con el personal de embarque en salidas



	<p>y llegadas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Confirmación con el personal de atención a pasajeros de avión listo para embarque, y del número de pasajeros embarcados y por tipos a su finalización.- Identificación de posibles deficiencias en el servicio y comunicación de las mismas.- Organización del transporte de los bultos de mano retirados en puerta- Cumplimentación de la documentación requerida a la finalización de trabajo realizado.- Informe de cualquier peligro o incidencia registrada durante el desarrollo de las operaciones. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la asistencia a la aeronave en la rampa.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Operaciones de interpretación y seguimiento de las órdenes de trabajo.- Operaciones de identificación de los servicios de carga y descarga en bodegas, combustible, catering, limpieza y mantenimiento entre otros, en las salidas y llegadas, requeridos por la compañía operadora de la aeronave.- Operaciones de identificación de posibles deficiencias en el servicio y en la comunicación de las mismas, en los trabajos de carga y descarga de bodegas, suministro de combustible, suministro de catering, limpieza, y mantenimiento en línea del avión entre otras.- Operaciones de recepción por parte de los respectivos responsables de los servicios de combustible, catering, limpieza y mantenimiento, de los comprobantes de la finalización de dichos servicios.- Operaciones de recepción por parte del responsable de carga y descarga del avión, de la confirmación de estiba realizada conforme al Plan de Carga establecido, así como la ubicación de las mercancías especiales- Operaciones de control de las horas de finalización de todos los servicios, de las horas de calzos y puertas en llegada y salidas, además del resto de datos necesarios de la aeronave.- Operaciones de comunicación de toda la información necesaria sobre el vuelo a la consola central.- Operaciones de cumplimentación de la documentación requerida.- Operaciones de reporte de cualquier peligro o incidencia registrada durante el desarrollo de las tareas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



Realización de las operaciones de apoyo a la puesta en marcha y salida de la aeronave.

- Interpretación y seguimiento de las órdenes de trabajo en las actividades a realizar.
- Comprobación de la disponibilidad del avión.
- Comprobación de que el tractor está perfectamente enganchado al avión.
- Establecimiento y mantenimiento del contacto permanente durante la maniobra con la cabina.
- Puesta en marcha de la maniobra de empuje.
- Colaboración en la puesta en marcha de los motores.
- Finalización de la maniobra.
- Cumplimentación de la documentación.
- Informe de cualquier peligro o incidencia registrada.

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



Escala A

4	<p><i>Interpreta de forma inequívoca las instrucciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la Asistencia a Pasajeros, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Establece las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, y con el personal de atención a pasajeros de avión, comprobando todos los datos previstos y organizando todos aquellos servicios especiales. Identifica deficiencias en el servicio y comunica los mismos. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. Cumplimenta la documentación requerida a la finalización y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos durante el desarrollo de las tareas.</i></p>
3	<p><i>Atiende las instrucciones recibidas para Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la Asistencia a Pasajeros, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma casi todas las precauciones recomendadas. Establece con pequeñas deficiencias las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, y con el personal de atención a pasajeros de avión, comprobando todos los datos previstos y organizando todos aquellos servicios especiales. Identifica deficiencias en el servicio y comunica los mismos. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>Tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la Asistencia a Pasajeros, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia, pero estas son realizadas con alguna deficiencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Toma algunas precauciones recomendadas, y solicita y hace uso solamente de alguno de los medios de protección. Establece con deficiencias las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, y con el personal de atención a pasajeros de avión, comprobando todos los datos previstos y organizando todos aquellos servicios especiales deficientemente. Identifica deficiencias en el servicio y comunica los mismos con demora. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados se tratan convenientemente, o los equipos no son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto importante, sin repercusión sobre seguridad pero alterando ligeramente el resultado final de la operación. Descuida algún aspecto sobre la cumplimentación de</i></p>



1	<p><i>la documentación requerida.</i></p> <p><i>No tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la Asistencia a Pasajeros. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. No toma la mayoría de precauciones recomendadas, ni utiliza los medios de protección. Comete importantes errores en las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, y con el personal de atención a pasajeros de avión, no comprobando todos los datos previstos y organizando mal todos aquellos servicios especiales. Identifica deficiencias en el servicio y comunica los mismos con demora. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados no son tratados, o los equipos no son devueltos y estacionados a su lugar de aparcamiento. En el desarrollo del proceso descuida aspectos importantes, con repercusión sobre seguridad y alterando de forma importante el resultado final de la operación. Descuida por completo la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>
---	---

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



Escala B

4	<p><i>Interpreta de forma inequívoca las instrucciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en la Rampa, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Establece correctamente las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma apropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. Cumplimenta la documentación requerida a la finalización de trabajo realizado y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende correctamente las instrucciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en la Rampa, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Establece con algunas deficiencias, las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma apropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>Tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en la Rampa, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Toma algunas precauciones recomendadas, y solicita y hace uso solamente de alguno de los medios de protección. Establece con deficiencias, las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma inapropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos no son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto importante, sin repercusión sobre seguridad pero alterando ligeramente el resultado final de la operación. Descuida algún aspecto sobre la cumplimentación de la documentación</i></p>



1	<p>requerida.</p> <p><i>No tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. No toma la mayoría de precauciones recomendadas, ni utiliza los medios de protección. Comete importantes errores en las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y no recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha deficientemente o no es capaz de despachar con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados no son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos no son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida aspectos importantes, con repercusión sobre seguridad y alterando de forma importante el resultado final de la operación. Descuida por completo la cumplimentación de la documentación requerida.</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>Interpreta de forma inequívoca las instrucciones recibidas para la realización de las operaciones de apoyo a la puesta en marcha y salida de la aeronave, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Comprueba correctamente que el avión está listo y libre, y sin obstáculos en el recorrido de la aeronave. Comprueba en su caso que el tractor está perfectamente enganchado al avión y con la pinza "by-pass" puesta, y establece contacto permanente con la cabina. Pone en marcha de la maniobra de empuje y colabora en la puesta en marcha de los motores, finalizando la maniobra con el desenganche del tractor en su caso, y la retirada de la pinza "by-pass" mostrándola a la tripulación. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende las instrucciones recibidas para la realización de las operaciones de apoyo a la puesta en marcha y salida de la aeronave, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Comprueba con algunas pequeñas deficiencias que el avión está listo y libre, y sin obstáculos en el recorrido de la aeronave. Comprueba en su caso que el tractor está perfectamente enganchado al avión y con la pinza "by-pass" puesta, y establece contacto permanente con la cabina. Pone en marcha de la maniobra de empuje y colabora en la puesta en marcha de los motores, finalizando la maniobra con el desenganche del tractor en su caso, y la retirada de la pinza "by-pass" mostrándola a la tripulación. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>Tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la realización de las operaciones de apoyo a la puesta en marcha y salida de la aeronave, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Toma algunas precauciones recomendadas, y solicita y hace uso solamente de alguno de los medios de protección. Establece con deficiencias, que el avión está listo y libre, y sin obstáculos en el recorrido de la aeronave. Comprueba también con deficiencias que en su caso, el tractor está enganchado al avión y con la pinza "by-pass" puesta, y establece contacto con la cabina. Pone en marcha de forma inapropiada la maniobra de empuje y colabora en la puesta en marcha de los motores, finalizando la maniobra con el desenganche del tractor en su caso, y la retirada de la pinza "by-pass" mostrándola a la tripulación. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados no son tratados y depositados en el lugar y del modo</i></p>



1	<p><i>adecuado, y los equipos no son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto importante, sin repercusión sobre seguridad pero alterando ligeramente el resultado final de la operación. Descuida algún aspecto sobre la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p> <p><i>No tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la realización de las operaciones de apoyo a la puesta en marcha y salida de la aeronave, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. No toma la mayoría de precauciones recomendadas, ni utiliza los medios de protección. Comete importantes errores en la comprobación de que el avión está listo y libre, y sin obstáculos en el recorrido de la aeronave. No comprueba en su caso que el tractor está perfectamente enganchado al avión y con la pinza "by-pass" puesta, y no establece contacto con la cabina. Pone en marcha de la maniobra de empuje deficientemente o no es capaz, y no colabora en la puesta en marcha de los motores, finalizando deficientemente la maniobra de salida. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados no son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos no son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida aspectos importantes, con repercusión sobre seguridad y alterando de forma importante el resultado final de la operación. Descuida por completo la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>
---	--

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

1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

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

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar todas aquellas operaciones relacionadas con la coordinación y ejecución de operaciones relativas al despacho del avión, respetando las instrucciones marcadas en los procedimientos por la compañía aérea asistida, bajo la supervisión de los mandos correspondientes, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Ejecutar todas las actividades documentales relacionadas con la Coordinación y el Despacho del Avión.
2. Realizar el desarrollo de la Hoja de Carga y el despacho físico del avión.

Condiciones adicionales:



- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas y equipos necesarios y 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 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>Ejecución de todas las actividades documentales relacionadas con la Coordinación y el Despacho del Avión.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación del desarrollo de las operaciones de vuelos de llegada y salida según previsiones iniciales.- Actualización en los programas informáticos de la información sobre desviaciones en la programación de horas estimadas y reales de salidas y llegadas.- Recepción y transmisión a los departamentos internos de la compañía o proveedores externos, sobre necesidades o deficiencias en la prestación de los servicios de asistencia al avión en tierra en las llegadas y salidas.- Centralización y transmisión de las necesidades especiales de asistencia al avión en tierra solicitadas por las diferentes compañías asistidas.- Comunicación de los posibles incidentes o accidentes a los responsables que estén establecidos- Recepción por los medios disponibles en cada escala, de los datos y horas básicas de salida y llegada de cada vuelo.- Archivo de la documentación de vuelo del avión y de los diferentes servicios realizados en soporte físico o informático.- Cumplimentación de la documentación requerida a la finalización de los trabajos realizados. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<i>Desarrollo de la Hoja de Carga y despacho físico del avión.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la disponibilidad de la previsión de datos necesarios para la elaboración manual o mecanizada de la Hoja de Carga.- Elaboración y distribución del Plan de Carga (LIR, "Load Instruction Report").- Gestión y comprobación de la validez de todos los datos



que se vayan modificando o introduciendo en cada Hoja de Carga.

- Edición, impresión y envío a los puntos acordados de la Hoja de Carga para su despacho con la tripulación.
- Cálculo y emisión de segundas y posteriores hojas de carga en caso de variaciones significativas en el vuelo.
- Comprobación a pie de avión de los datos de la Hoja de Carga previamente a su despacho con la tripulación.
- Despacho con la tripulación de todos los documentos necesarios de carga y centrado para la salida de la aeronave.
- Realización de los cambios de último minuto a pie de avión (LMC, "Last Minute Changes") firma de la hoja de carga definitiva, y retirada de toda la documentación a mantener en tierra.
- Comunicación por los medios disponibles en cada escala, de los datos básicos de salida y llegada de los aviones.
- Cierre de la Hoja de Carga con todos los documentos ya firmados.

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



Escala D

4	<p><i>Interpreta de forma inequívoca las instrucciones recibidas para la Coordinación de un avión en Rampa y el apoyo a su salida hasta una posición donde pueda moverse por sus medios, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Establece correctamente las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma apropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. Realiza los trabajos de apoyo a la salida del avión. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende las instrucciones recibidas para la Coordinación de un avión en Rampa y el apoyo a su salida hasta una posición donde pueda moverse por sus medios, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma casi todas las precauciones recomendadas. Establece con pequeñas deficiencias, las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma apropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. Realiza correctamente los trabajos de apoyo a la salida del avión. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>Tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la Coordinación de un avión en Rampa y el apoyo a su salida hasta una posición donde pueda moverse por sus medios, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia, pero estas son realizadas con alguna deficiencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Toma algunas precauciones recomendadas, y solicita y hace uso solamente de alguno de los medios de protección. Establece deficiencias, las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma inapropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. Realiza con deficiencia los trabajos de apoyo a la salida del avión. . A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados se tratan convenientemente, o</i></p>



	<p><i>los equipos no son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto importante, sin repercusión sobre seguridad pero alterando ligeramente el resultado final de la operación. Descuida algún aspecto sobre la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la Coordinación de un avión en Rampa y el apoyo a su salida. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. No toma la mayoría de precauciones recomendadas, ni utiliza los medios de protección. Comete importantes errores al establecer las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión. Despacha con importantes errores el Plan de Carga establecido y el NOTOC. Realiza con deficiencias importantes o no es capaz de realizar los trabajos de apoyo a la salida del avión. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados no son tratados, o los equipos no son devueltos y estacionados a su lugar de aparcamiento. En el desarrollo del proceso descuida aspectos importantes, con repercusión sobre seguridad y alterando de forma importante el resultado final de la operación. Descuida por completo la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>

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



Escala E

4	<p><i>Interpreta de forma inequívoca las instrucciones recibidas para la realización de la Hoja de Carga y despacho del avión, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Comprueba la disponibilidad de los datos, y elabora y distribuye el Plan de Carga ya sea manual o mecanizado. En el caso de carencia de datos los solicita y coordina adecuadamente con el departamento correspondiente. Gestiona las modificaciones, edita, imprime y cierra la Hoja de Carga. Despacha con la tripulación todos los documentos necesarios de carga y centrado para la salida de la aeronave, efectuando los cambios de último minuto si son necesarios. Comunica los datos básicos de salida y llegada de los aviones. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende las instrucciones recibidas para la realización de la Hoja de Carga y despacho del avión, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma casi todas las precauciones recomendadas. Comprueba la disponibilidad de los datos, y elabora y distribuye el Plan de Carga ya sea manual o mecanizado con alguna pequeña deficiencia. Identifica la falta de alguno de los datos para la realización del trabajo. Gestiona las modificaciones, edita, imprime y cierra la Hoja de Carga. Despacha con la tripulación de todos los documentos necesarios de carga y centrado para la salida de la aeronave, efectuando los cambios de último minuto. Comunica los datos básicos de salida y llegada de los aviones. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>Tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la realización de la Hoja de Carga y despacho físico del avión, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia, pero estas son realizadas con alguna deficiencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Toma algunas precauciones recomendadas, y solicita y hace uso solamente de alguno de los medios de protección. Comprueba la disponibilidad de los datos, y elabora y distribuye el Plan de Carga ya sea manual o mecanizado con algunos errores de importancia. No identifica claramente los datos necesarios para la realización de la tarea. Gestiona las modificaciones, edita, imprime y cierra la Hoja de Carga. Despacha deficientemente con la tripulación, todos los documentos de carga y centrado necesarios para la salida de la aeronave, efectuando los cambios de último minuto. Comunica los datos básicos de salida y llegada de los aviones. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto importante, sin repercusión sobre seguridad pero alterando ligeramente el resultado final de la operación. Descuida algún aspecto sobre la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>



1

No tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la para la realización de la Hoja de Carga y el despacho del avión. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. No toma la mayoría de precauciones recomendadas, ni utiliza los medios de protección. Comete importantes errores en la comprobación de los datos, y elabora y distribuye el Plan de Carga ya sea manual o mecanizado con errores de importancia. No identifica todos los datos necesarios para la realización de la tarea. Gestiona las modificaciones, edita, imprime y cierra la Hoja de Carga. Despacha deficientemente o no es capaz de despachar con la tripulación, todos los documentos de carga y centrado necesarios para la salida de la aeronave, efectuando los cambios de último minuto. Comunica mal los datos básicos de salida y llegada de los aviones. En el desarrollo del proceso descuida aspectos importantes, con repercusión sobre seguridad y alterando de forma importante el resultado final de la operación. Descuida por completo la cumplimentación de la documentación requerida.

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

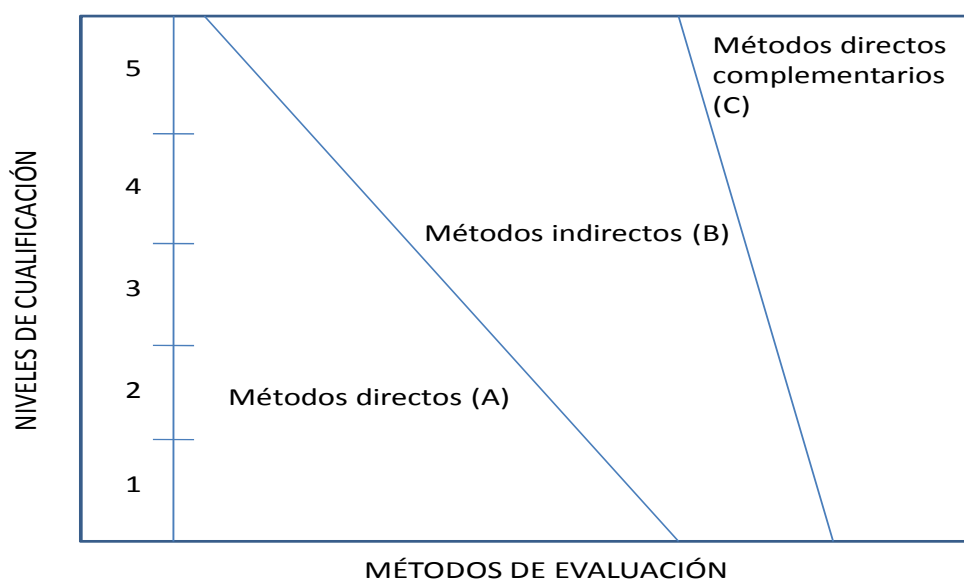
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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 asistencia a la aeronave en rampa 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 las aptitudes de comunicación y trato con el pasajero o usuario del aeropuerto, el manejo de medios y sistemas informáticos y el cumplimiento de la normativa establecida por la compañía, 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

“UC2216_2: Despachar y vigilar vuelos”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A PASAJEROS, TRIPULACIONES, AERONAVES Y MERCANCÍAS EN AEROPUERTOS

Código: TMV658_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 UC2216_2: Despachar y vigilar vuelos.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el despacho y vigilancia de vuelos, y que se indican a continuación:

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

1. ***Determinar la ruta óptima, siguiendo criterios establecidos de economía y eficacia, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.***



- 1.1 Recopilar de las distintas fuentes toda la información necesaria para seleccionar la ruta de un vuelo conforme a los criterios de economía, seguridad y atención al servicio.
 - 1.2 Recopilar toda la información NOTAM (“Notice to Airman”) aplicando las medidas adecuadas en la planificación sobre aquellas notificaciones que puedan afectar a la planificación del vuelo.
 - 1.3 Comprobar que, con la carga de pago prevista no se excede ningún peso máximo estructural u operativo para el avión asignado al vuelo.
 - 1.4 Comprobar que todos los aeropuertos utilizados en la planificación son adecuados y apropiados para la operación planificada en el momento estimado de su utilización.
 - 1.5 Recopilar la información de la operatividad de los instrumentos y equipos del avión aplicando las limitaciones operativas establecidas en la MEL de aquellos que no estén operativos y tengan influencia en la planificación.
 - 1.6 Comprobar que la planificación del vuelo se realiza por encima de las altitudes mínimas especificadas en todos los puntos de la ruta que figure en la documentación correspondiente (RFC’S, TMA’S, IAL, etc.).
 - 1.7 Determinar el combustible necesario a bordo para la realización del vuelo teniendo en cuenta el combustible preciso en caso de despresurización y fallo de motor/es en el punto más crítico de la ruta, consensuándolo con el Comandante e informando a los departamentos implicados.
 - 1.8 Aplicar todas las políticas de la compañía referentes a la planificación: repostado económico, espera sobre destino, carga adicional de fuel, etc.
 - 1.9 Preparar la documentación entregándola a la Tripulación por los medios dispuestos por la Compañía operadora y realizando el briefing presencial con la tripulación técnica si se requiere.
 - 1.10 Presentar el plan de vuelo ATC por los medios adecuados, una vez obtenida la aceptación del Comandante del plan de vuelo.
 - 1.11 Firmar el plan de vuelo ATC si se requiere.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.
 - Realizar las actividades cumpliendo con los requerimientos de los Servicios de Tránsito Aéreo.

2. Controlar el estatus del plan de vuelo presentado y sus cambios, minimizando el impacto de sus consecuencias, siguiendo criterios establecidos de economía y eficacia, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 2.1 Presentar los planes de vuelo ATC conforme a los requerimientos establecidos por el regulador.
 - 2.2 Vigilar el estado de los vuelos presentado en EUROCONTROL.
 - 2.3 Corregir la situación de aquellos planes de vuelo ATC no presentados o que hayan sido cancelados o estén en suspensión.
 - 2.4 Contactar con el departamento adecuado del ente regulador para resolver las incidencias que surjan en los planes de vuelo presentados
 - 2.5 Actualizar permanentemente la información de los planes de vuelo ATC al regulador.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.



- Realizar las actividades cumpliendo con los requerimientos de los Servicios de Tránsito Aéreo.

3. Realizar la vigilancia de vuelos, monitorizando los parámetros de control de ejecución del vuelo y seleccionando, en su caso, nuevas rutas, siguiendo criterios establecidos de, economía y eficacia, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 3.1 Comprobar las vías de comunicación tierra/aire disponibles activando en caso de fallo, los procedimientos alternativos de comunicación con la aeronave si los hubiera.
 - 3.2 Monitorizar los parámetros de control de ejecución del vuelo establecidos por la Compañía.
 - 3.3 Evaluar las desviaciones de la ejecución sobre la planificación, informando al responsable de la operación en caso de que dichas desviaciones superen los márgenes establecidos.
 - 3.4 Informar al Comandante de cualquier situación excepcional, a través de las vías de comunicación disponibles enviándole toda la información que requiera para que el Comandante al mando del vuelo disponga de toda la información necesaria para la toma de decisiones
 - 3.5 Replanificar el vuelo conforme a las directrices y alternativas marcadas por el responsable de la operación o por el Comandante a bordo siguiendo todos los criterios establecidos en el momento de planificación de un vuelo, utilizando como origen del vuelo un punto en ruta.
 - 3.6 Comprobar que el combustible remanente a bordo del avión en el momento de la replanificación, es suficiente, cumpliendo con los requisitos establecidos tanto por la Autoridad como por la Compañía operadora para proceder al destino.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.
 - Realizar las actividades cumpliendo con los requerimientos de los Servicios de Tránsito Aéreo y las normas de vigilancia de vuelo de la Alta Dirección del Operador.

4. Coordinar y ejecutar las operaciones relacionadas con el despacho del avión, siguiendo los procedimientos establecidos de gestión documental, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

- 4.1 Comprobar la disponibilidad de la previsión de datos de pasajeros, combustible, mercancía, correo entre otros, para ser introducidos o utilizados por el sistema mecanizado de elaboración de la Hoja de Carga, o para su realización de forma manual.
- 4.2 Gestionar la Hoja de Carga de forma mecanizada o manualmente utilizando el método apropiado según las directrices y procedimientos establecidos por la compañía aérea.
- 4.3 Elaborar el Plan de Carga (LIR, "Load Instruction Report") manual o mecánicamente con los datos operativos disponibles de cada avión, y las previsiones de pasaje y mercancías para cada vuelo, asegurando que las mercancías de trato diferenciado se ubican teniendo en cuenta la normativa



- vigente y comprobando que el centrado de la aeronave está dentro de los límites operativos previstos.
- 4.4 Distribuir el Plan de Carga (LIR) al departamento de carga y descarga implicado, para su utilización en las operaciones de salida de la aeronave.
 - 4.5 Editar la Hoja de Carga inicial resultante de incluir todos los cambios de los que se tenga constancia minutos antes de salida, imprimiéndola o remitir la misma a la cabina del avión mediante sistema ACARS.
 - 4.6 Comprobar a pie de avión los datos de la Hoja de Carga en relación a la matrícula, número de tripulantes, combustible, número de pasajeros, maletas, mercancía, correo, entre otros, previamente a su despacho con la tripulación
 - 4.7 Despachar con la tripulación los documentos de carga y descarga, combustible, seguridad entre otros, necesarios para la salida de la aeronave aceptados y firmados por los respectivos responsables de cada una de las áreas que hayan intervenido
 - 4.8 Realizar los cambios de último minuto a pie de avión (LMC, "Last Minute Changes") si fueran necesarios, firmando la hoja de carga con los datos definitivos y retirar una copia firmada de cada uno de los documentos que sean necesarios para su archivo en tierra.
 - 4.9 Comunicar por frecuencia o por los medios disponibles en cada escala, la hora de cierre de puertas y de retirada de calzos así como el código de retraso si lo hubiera y los cambios del LMC al o los departamentos implicados para la gestión de los datos.
 - 4.10 Recalcular de forma mecanizada o manualmente la Hoja de Carga con los datos del cierre del vuelo en caso de modificaciones significativas, asegurando que describe la situación real de la carga y se ajusta a los límites establecidos, y editando una copia si fuera necesario
 - 4.11 Asignar en coordinación con la tripulación técnica el código de regularidad, en caso de retraso en la salida programada, de acuerdo al procedimiento de codificación establecido y consensuado con la compañía.
 - 4.12 Cerrar la Hoja de Carga con todos los documentos firmados y a la vista, procediendo a enviar los datos de carga del avión mediante mensajes operativos a la escala de destino del vuelo y a los departamentos afectados.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.
 - Desarrollar las actividades conforme lo establecido por el operador en su Manual de Operaciones y al tipo de avión.
 - Realizar las operaciones respetando los procedimientos de gestión documental y aplicando los procedimientos establecidos por la Alta Dirección del Operador.

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 UC2216_2: Despachar y vigilar vuelos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Determinación de la ruta óptima.

- Planificación de vuelos:
 - Requisitos de las Autoridades Aeronáuticas.



- Requerimientos de los Servicios de Tránsito aéreo.
- Información necesaria, interpretación de la información.
- Criterios habituales para la toma de decisiones.
- Parámetros de actuación.
- Comprobación de mínimos de planificación.
- Equipos y herramientas de trabajo:
 - Dispositivos existentes.
 - Aplicaciones informáticas de uso.
 - Manejo.
 - Información básica.
- Equipos de comunicación. Dispositivos existentes. Uso y funcionalidad
- Briefing:
 - Qué es.
 - Funcionalidad.
 - Objetivo.
 - Aspectos generales de la realización de un briefing.
 - Elementos a destacar.
 - Técnicas de comunicación: Concisión, claridad y precisión.

2. Control de estatus del plan de vuelo y sus cambios.

- Controladores de tráfico aéreo:
 - Tipos, funciones principales y competencias.
 - Procedimientos de actuación.
 - Procedimientos de comunicación e interacción entre servicios: control de autorizaciones (DEL), control de Tierra (GND), control de Torre (TWR), control de aproximación (APP), control de Ruta o Área (ACC).
- Plan de vuelo ATC. Presentación, modificación y actualización.
- Equipos y herramientas de trabajo: Dispositivos existentes. Aplicaciones informáticas. Manejo de los distintos equipos. Información básica.
- Estatus de los planes de vuelo:
 - Definición.
 - Objetivos.
 - Situaciones de estatus y actuaciones en función del estatus de vuelo
 - El papel del despachador: qué hace, procedimientos operativos, proceso de vigilancia, contingencias posibles y procedimientos habituales de resolución,
 - centros de control, departamentos responsables de la autoridad aeronáutica y procedimientos básicos de comunicación.

3. Vigilancia y motorización de vuelos.

- Comunicación tierra-aire: vías habituales, utilización y procedimientos operativos de comunicación, fallos posibles y procedimientos a seguir, vías alternativas y utilización.
- Control de ejecución de vuelo:
 - Parámetros de control.
 - Equipos de Control: dispositivos existentes y manejo, monitorización, desviaciones sobre planificación y su evaluación, márgenes de desviación y actuaciones básicas ante una desviación.
- Replanificación de vuelo:
 - Información necesaria y su recopilación.
 - Control de parámetros: combustible, aeropuerto, servicios auxiliares, performance del avión, criterios generales de replanificación de un vuelo, requisitos y autorizaciones necesarias, mínimos de planificación, solicitudes del comandante, equipos, herramientas de uso y técnicas de manejo



4. Coordinación y ejecución de las operaciones relacionadas con el despacho del avión.

- Coordinación de la salida de vuelos:
 - Funciones y tareas principales de coordinación.
 - Identificación de necesidades de las aeronaves y previsión de datos de los distintos servicios.
 - Comprobación de datos: datos de cierre de vuelo y códigos de retraso.
 - Comunicaciones: frecuencia, otros medios comúnmente utilizados.
 - Departamentos implicados, funciones básicas y relación: despacho con la tripulación de documentos de carga y centrado, cambios de último minuto (LMC, "Last Minute Changes"), comprobaciones contingencias e incidencias y sus soluciones más frecuentes.
 - Canales de comunicación y procedimiento de comunicación de incidencias o accidentes a los responsables de la compañía y al gestor aeroportuario.
Despacho
- Consolas o estaciones de trabajo: dispositivos y equipos existentes, aplicaciones informáticas de gestión de datos, manejo e información básica.
- Aeronaves: tipos, características operativas, clasificación, bodegas, tipos y limitaciones.
- Conceptos básicos en despacho del avión:
 - Centro de gravedad de un avión y márgenes de seguridad (límites del CG).
 - Conceptos elementales de aerodinámica: Fuerzas sobre el avión: empuje, resistencia, sustentación y peso. Cuerda media aerodinámica (M.A.C – Mean Aerodynamic Chord). Situación del CG de un avión en % de la MAC. Ajuste del estabilizador Unidades de Índice.
- Combustible: Tipos y procesos a realizar en tierra.
- Pesos: diferentes tipos de pesos y factores básicos que tienen influencia sobre ellos (aeropuerto, condiciones del avión, meteorología entre otros).
- Mercancías de trato diferenciado y mercancías peligrosas: definición, tipos, incompatibilidades, situaciones anormales y de emergencia, embalajes
- Documentación de despacho del avión:
 - Recopilación de la información necesaria (LIR): pasajeros, carga, correo, combustible a bordo, mercancía de trato diferenciado. Departamentos implicados.
 - Preparación de la LIR, aspectos a considerar en su elaboración: avión centrado, pesos máximos, limitación de peso en bodega. Alertas a los responsables de carga. Lastre.
 - Hoja de carga: procedimiento de recopilación de datos, procedimiento de cálculo, procedimientos habituales de relación con la tripulación y cambios de último minuto.
 - Documentos de masa y centrado: tipos y procedimientos operativos de actuación.
 - NOTOC: información de mercancías de trato diferenciado.
- Actualización de bases de datos y distribución de mensajes operativos.

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

- Organizaciones y asociaciones internacionales: funciones, normas y reglamentos.
- Organismos nacionales: funciones, normas y reglamentos.
- Normativa de seguridad en plataforma:
 - Teoría de la vulnerabilidad operacional.
 - Medidas de seguridad en la asistencia a la aeronave en rampa.



- Programa Nacional de Seguridad.
- Protocolos de comunicación de riesgos.
- Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO).
- Actividades y aspectos específicos del SGSO.
- Normas de supervisión de riesgos.
- Entidades y empresas presentes en un aeropuerto: sus funciones, actividades y servicios.
- Normas y reglamentos en materia aeronáutica de aplicación a la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.
- Terminología aeronáutica: alfabeto aeronáutico, fraseología normalizada, abreviaturas, códigos, marcas y claves
- Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire.
- Espacio aéreo:
 - Qué es.
 - Tipos.
 - Extensión del espacio aéreo.
 - Clasificación del espacio aéreo y su significado.
 - Espacio aéreo controlado, no controlado, de uso especial y otros.
 - Servicios de control de tráfico.
 - Espacios aéreos especiales.
- Reglas de vuelo: VFR e IFR.
- Navegación aérea:
 - Definición.
 - Tipos: autónoma (observada, a estima, por fijación de la posición) o no autónoma.
 - Aplicaciones prácticas.
 - Características y condiciones de aplicación.
 - Navegación no autónoma: Condicionantes y ayudas a la navegación (ayudas visuales, radioayudas y navegación por satélite).
- Tráfico aéreo:
 - Definición.
 - Servicios de tránsito aéreo.
 - Autorizaciones ATC.
 - Habilitaciones de la tripulación.
 - Gestión del tráfico aéreo. Slot.
- Información meteorológica:
 - Fuentes de información.
 - Decodificación e interpretación de meteorología operacional: METAR, SPECI, TREND, TAFOR, (METAR y SPECI emitidos por EEUU y Canadá).
 - Mapas significativos y de vientos.
 - Imágenes satelitales.
 - Fenómenos meteorológicos significativos.
- NOTAM: definición, casuística más habitual, protocolos de emisión y recepción, interpretación, SNOWTAM y ASHTAM.
- Mercancías de trato diferenciado, mercancías peligrosas: definición, tipos, incompatibilidades, situaciones anormales y de emergencia y embalajes.
- Aeropuertos: identificación, interpretación de fichas, mínimos de planificación.
- Servicios de asistencia en tierra (handling): funciones principales y procesos operativos.
- Aeronaves: tipos y características, sistemas de una aeronave, MMEL, MEL. Performace, carga y centrado, pesos y combustible.
- Carga y centrado: definición.
- Planificación de vuelos: tipos, normativa a aplicar y criterios de la compañía.
- Comunicaciones aeronáuticas: mensajes SITA y AFTN, sistemas de comunicación tierra-aire, radiotelefonía.
- Plan de vuelo Operacional: descripción e interpretación.



- Plan de vuelo ATC: descripción e interpretación.
- Factores humanos: técnicas de comunicación en el entorno laboral, tipos de mando, trabajo en equipo y causas que provocan tensión laboral.
- Seguridad, salud laboral y protección medioambiental en la planificación y vigilancia del vuelo para asistencia a Tripulaciones Técnicas.
- Plan de emergencias:
 - Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia.
 - Documento del plan de emergencia de aeropuertos.
 - Tipos de emergencia.
 - Dependencias implicadas.
 - Funciones y responsabilidades de cada dependencia.
 - Funciones de mando y coordinación del plan.
 - Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia.
 - Simulacros de emergencia en los aeropuertos.
 - Reacción ante emergencias.
- Accidente o Incidente:
 - Competencias del despachador.
 - Notificación.
 - Procedimientos de actuación.
 - Chequeo de actuaciones.
 - Agentes implicados.
 - Comunicaciones con otros departamentos.
 - Prevención de riesgos laborales.
- Sensibilización medioambiental:
 - Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente.
 - Causas de las principales amenazas y problemas ambientales que afectan a la sociedad.
 - Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental.
 - Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

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

1. En relación con la empresa:

- 1.1 Habitarse al ritmo de trabajo de una empresa relacionada con la actividad aeroportuaria, marcada siempre por unas actuaciones precisas en tiempo y forma.
- 1.2 Adaptarse a entornos organizativos y tecnológicos muy cambiantes, incluyendo los posibles y frecuentes cambios de compañía, demostrando la suficiente flexibilidad y comprensión por las diversas situaciones.
- 1.3 Gestionar eficazmente los tiempos de trabajo, manteniendo las áreas de trabajo dentro de un orden establecido.
- 1.4 Gestionar eficazmente la información y los recursos materiales a su disposición, utilizándolos de un modo eficiente en rapidez y economía.

2. En relación con las personas:

- 2.1 Coordinar y lograr que todos los implicados contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos.



- 2.2 Colaborar con otros miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales, compartiendo y recibiendo información, comunicándose eficazmente tanto horizontal como verticalmente.
 - 2.3 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, de forma oral y escrita, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.4 Orientar al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades, en situaciones que pueden ser especialmente críticas por las repercusiones personales y mediáticas que puede conllevar la inobservancia de este punto.
3. En relación con las capacidades internas:
- 3.1 Gestionar adecuadamente los estados de estrés asociados a la responsabilidad del puesto, evitando aplicar consideraciones en el plano personal, y manteniendo siempre suficiente confianza en las actuaciones que realiza en función a lo establecido en los procedimientos.
 - 3.2 Actuar aplicando los procedimientos establecidos para alcanzar el cumplimiento de los objetivos marcados por la empresa, y manteniendo un nivel suficiente de iniciativa frente a situaciones imprevistas.
 - 3.3 Actualizarse de forma proactiva, empleando para ello tiempo y esfuerzo que en ocasiones puede conllevar ampliación sobre los horarios laborales habituales.
 - 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, de las empresas asistidas, así como las normas de seguridad operacional y 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 UC2216_2: Despachar y vigilar vuelos se tienen dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

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



En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar operaciones de despacho y vigilancia de vuelos 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. Determinar la ruta óptima conforme a los criterios seguridad, economía y eficacia.
2. Controlar el estatus del plan de vuelo presentado y sus cambios, minimizando el impacto de sus consecuencias.
3. Realizar la vigilancia de vuelos, monitorizando los parámetros de control de ejecución del vuelo y seleccionando, en su caso, nuevas rutas.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas y equipos necesarios y 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.
- Plantear un escenario ficticio: solicitar al aspirante la realización de una planificación mediante tablas en la que el evaluado debe aplicar toda la normativa vigente, interpretar información NOTAM y meteorológica y aplicarla, asegurar los mínimos de operación a los distintos aeropuertos (alternativos en ruta, alternativo de despegue, alternativo de destino, destino).
- Aplicar una normativa ficticia de Compañía sobre el vuelo planificado. Realizar un briefing para la Tripulación sobre el vuelo propuesto.
- Escenario ficticio con avión en vuelo: replanificar el vuelo con tablas a un nuevo destino cumpliendo con la normativa vigente y asegurando los mínimos de operación garantizando que el combustible remanente a bordo del avión es suficiente para completar la operación prevista.

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



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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Determinación de la ruta óptima conforme a criterios de seguridad, economía y eficacia.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Recopilación de toda la información necesaria.- Comprobación de peso máximo estructural u operativo.- Comprobación y situación de aeropuertos.- Recopilación de la información de la operatividad de los instrumentos y equipos del avión.- Comprobación que la planificación del vuelo se realiza por encima de las altitudes mínimas especificadas.- Determinación de combustible necesario.- Aplicación de las políticas de compañía respecto a la planificación.- Preparación, briefing y entrega de documentación a tripulación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Control del estatus del plan de vuelo presentado y sus cambios.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Presentación de plan de vuelo ATC, una vez aceptado por el Comandante.- Vigilancia del estado de los vuelos presentado en eurocontrol.- Corrección de situación de planes de vuelo ATC no presentados o que hayan sido cancelados o estén en suspensión.- Resolución de incidencias.- Actualización de la información de planes de vuelo ATC al regulador. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Vigilancia de vuelo.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de vías de comunicación tierra/aire disponibles.- Activación de procedimientos alternativos de comunicación.- Monitorización de parámetros de control de ejecución de vuelo.- Evaluación de desviaciones sobre planificación.- Actuaciones en caso de desviaciones que superen los



- márgenes establecidos.
- Información al comandante de situaciones excepcionales.
- Replanificación de vuelo.
- Comprobación de combustible.

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

Escala A

4	<p><i>Interpreta correctamente las instrucciones recibidas para la determinación de la ruta más adecuada. Realiza las distintas fases del trabajo eficazmente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Comprueba la disponibilidad de la información y datos precisos para seleccionar la ruta de vuelo más eficiente conforme a los criterios de economía, seguridad y atención al servicio, solicitando aquellos datos no disponibles que sean necesarios. Interpreta y aplica la información NOTAM y la información meteorológica en la planificación. Selecciona correctamente aeropuertos apropiados para la planificación aplicando los requerimientos mínimos de utilización desde una hora antes hasta una hora después de la hora prevista de la operación si fuera necesario proceder a uno de ellos. Determina el combustible necesario para la operación asegurándose de cubrir cualquier contingencia en el punto más crítico de la ruta. Aplica las políticas de la compañía respecto a la planificación, repostado económico, espera sobre destino, carga adicional de fuel. Prepara y entrega la documentación a la tripulación realizando el briefing de manera adecuada haciendo énfasis en aquellos puntos de la planificación no habituales. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende correctamente las instrucciones recibidas para la determinación de la ruta más adecuada Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Comprueba la disponibilidad de la información y datos precisos para seleccionar la ruta de vuelo más eficiente, obteniendo aquellos datos no disponibles que sean necesarios con algún retraso. Determina el combustible necesario en cualquier situación durante la ruta. Aplica las políticas de la compañía respecto a la planificación, repostado económico espera sobre destino, carga adicional de fuel. Prepara y entrega la documentación a la tripulación realizando el briefing. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>Tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la determinación de ruta, pero estas son contempladas con alguna deficiencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias</i></p>



	<p><i>ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Establece, las comunicaciones con deficiencias. No comprueba la disponibilidad de la información y datos precisos para seleccionar la ruta de vuelo más eficiente. Determina el combustible necesario en cualquier situación durante la ruta. No aplica convenientemente las políticas de la compañía respecto a la planificación, repostado económico espera sobre destino, carga adicional de fuel. Prepara y entrega la documentación a la tripulación con retrasos y con defectos. Realiza el briefing.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones recibidas por falta de conocimientos. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto sin alertar de dichas desviaciones. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Comete importantes errores en el establecimiento de la ruta. Determina erróneamente el combustible necesario. No aplica las políticas de la empresa. No prepara la documentación para su entrega a la tripulación. No finaliza el trabajo.</i></p>

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



Escala B

4	<p><i>Interpreta correctamente las instrucciones recibidas para el control del estatus de vuelo. Realiza las distintas fases del trabajo eficazmente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Comprueba la disponibilidad de la información y datos precisos. Presenta o actualiza el Plan de vuelo ATC siguiendo los protocolos establecidos. Informa de los cambios realizados a la Tripulación Técnica conforme a los procedimientos establecidos. Efectúa la vigilancia del estado de los vuelos presentados con rigurosidad. Realiza la corrección de situación de los planes de vuelo ATC eficazmente. Resuelve las incidencias utilizando los canales adecuados y en el tiempo preciso. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende correctamente las instrucciones recibidas para el control del estatus de vuelo. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Comprueba la disponibilidad de la información y datos precisos. Presenta o actualiza el Plan de vuelo ATC siguiendo los protocolos establecidos. Efectúa la vigilancia del estado de los vuelos presentados con rigurosidad. Realiza la corrección de situación de los planes de vuelo cuando es necesario. Resuelve las incidencias utilizando los canales adecuados con pequeñas demoras. Actualiza la información de planes de vuelo ATC al regulador. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>Tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para el control de estatus de vuelo, pero estas son contempladas con alguna deficiencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Establece, las comunicaciones con deficiencias. No comprueba la disponibilidad de la información y datos precisos. Presenta y actualiza el plan de vuelo ATC saltándose alguna parte del protocolo. Efectúa la vigilancia del estado de los vuelos presentados con deficiencias y falta de atención. Corrige la situación de los planes de vuelo de manera defectuosa. Resuelve las incidencias de manera poco proactiva y con resultados mejorables. Actualiza la información de planes de vuelo ATC con retrasos.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones recibidas. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Comete importantes errores en el desarrollo de la actividad. No finaliza el trabajo.</i></p>

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



Escala C

4	<p><i>Interpreta correctamente las instrucciones recibidas para la vigilancia de vuelo. Realiza las distintas fases del trabajo eficazmente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos de comunicación tierra /aire disponibles, así como los medios a utilizar, activando los procedimientos alternativos de comunicación en caso necesario. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Comprueba la disponibilidad de la información y datos necesarios. Monitoriza los parámetros de control de ejecución del vuelo con atención y precisión. Evalúa las desviaciones sobre planificación y pone en marcha los protocolos precisos en caso de desviaciones significativas. Informa al comandante de las situaciones excepcionales con claridad y exactitud. Efectúa la replanificación del vuelo siguiendo los procedimientos, en el tiempo previsto y cumpliendo los requisitos de seguridad y atendiendo a la política de la compañía. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende correctamente las instrucciones recibidas para la vigilancia de vuelo. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos de comunicación tierra /aire disponibles, así como los medios a utilizar, activando los procedimientos alternativos de comunicación en caso necesario. Comunica cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Comprueba la disponibilidad de la información y datos precisos. Monitoriza los parámetros de control de ejecución del vuelo adecuadamente. Evalúa las desviaciones sobre planificación y pone en marcha los protocolos necesarios en caso de desviaciones significativas. Informa al comandante de las situaciones excepcionales con claridad y exactitud. Efectúa la replanificación del vuelo siguiendo los procedimientos, con pequeños retrasos y cumpliendo los requisitos de seguridad y atendiendo a la política de la compañía. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>Tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la vigilancia de vuelo, pero estas son contempladas con alguna deficiencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos de comunicación tierra /aire disponibles, así como los medios a utilizar, activando los procedimientos alternativos de comunicación en caso necesario, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Establece, las comunicaciones con deficiencias. No comprueba la disponibilidad de la información y datos precisos. Monitoriza los parámetros de control de ejecución del vuelo con errores significativos. No evalúa las desviaciones sobre planificación y no se ponen en marcha los protocolos necesarios en caso de desviaciones significativas. Informa al comandante de las situaciones excepcionales con dudas. Efectúa la replanificación del vuelo sin seguir los procedimientos, con pequeños retrasos y cumpliendo los requisitos de seguridad y sin tener en cuenta la política de la compañía.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones recibidas. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo</i></p>



I del trabajo. Comete importantes errores en el desarrollo de la actividad. No finaliza el trabajo.

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

1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

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

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar todas aquellas operaciones relacionadas con la coordinación y ejecución de operaciones relacionadas con el despacho del avión, respetando las instrucciones marcadas en los procedimientos por la compañía aérea asistida, bajo la supervisión de los mandos correspondientes, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Ejecutar todas las actividades documentales relacionadas con la Coordinación y el Despacho del Avión.
2. Realizar el desarrollo de la Hoja de Carga y el despacho físico del avión.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas y equipos necesarios y 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 número 2.

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 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>Ejecución de todas las actividades documentales relacionadas con la Coordinación y el Despacho del Avión.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Interpretación y seguimiento de las órdenes de trabajo.- Comprobación del desarrollo de las operaciones de vuelos de llegada y salida.- Actualización en los programas informáticos de la información sobre desviaciones en la programación de horas estimadas y reales de salidas y llegadas.- Recepción y transmisión a los departamentos internos de la compañía o proveedores externos, sobre necesidades o deficiencias en la prestación de los servicios de asistencia al avión en tierra en las llegadas y salidas.- Centralización y transmisión de las necesidades especiales de asistencia al avión en tierra solicitadas por las diferentes compañías asistidas.- Comunicación de los posibles incidentes o accidentes. –- Recepción por los medios disponibles en cada escala, de los datos y horas básicas de salida y llegada de cada vuelo.- Archivo de la documentación de vuelo del avión y de los diferentes servicios realizados en soporte físico o informático.- Cumplimentación de la documentación requerida a la finalización de los trabajos realizados. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<i>Realización de la Hoja de Carga y despacho físico del avión.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Interpretación y seguimiento de las órdenes de trabajo.- Comprobación de la disponibilidad de la previsión de datos necesarios.- Elaboración y distribución del Plan de Carga (LIR, "Load Instruction Report") manual o mecanizado asegurándose de que la carga y centrado del avión esta dentro de los límites operativos.- Gestión y comprobación de la validez de todos los datos que se vayan modificando.- Edición, impresión y envío a los puntos acordados, de la Hoja de Carga para su despacho con la tripulación. Cálculo y emisión de segundas y posteriores hojas de carga en caso de variaciones significativas en el vuelo.- Comprobación a pie de avión de los datos de la Hoja de Carga previamente a su despacho con la tripulación.- Despacho con la tripulación de todos los documentos necesarios de carga y centrado para la salida de la aeronave.- Realización de los cambios de último minuto a pie de avión (LMC, "Last Minute Changes") si fueran necesarios, firma de la hoja de carga definitiva, y retirada de toda la documentación a mantener en tierra. Solicitud



de una nueva hoja en caso de variaciones significativas en el vuelo.

- Comunicación por los medios disponibles en cada escala, de los datos básicos de salida y llegada de los aviones.
- Asignación en coordinación con la tripulación técnica del posible código de regularidad en caso de retraso en la salida programada.
- Cierre de la Hoja de Carga con todos los documentos ya firmados, procediendo al envío de los mensajes operativos establecidos de forma manual o mecanizada.

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



Escala D

4	<p><i>Interpreta correctamente las instrucciones recibidas para la Coordinación de un avión en Rampa y el apoyo a su salida hasta una posición donde pueda moverse por sus medios, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo a los responsables. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Establece correctamente las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma apropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. Realiza correctamente los trabajos de apoyo a la salida del avión. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende correctamente las instrucciones recibidas para la Coordinación de un avión en Rampa y el apoyo a su salida hasta una posición donde pueda moverse por sus medios, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma casi todas las precauciones recomendadas. Establece con pequeñas deficiencias, las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma apropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. Realiza correctamente los trabajos de apoyo a la salida del avión. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>Tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la Coordinación de un avión en Rampa y el apoyo a su salida hasta una posición donde pueda moverse por sus medios, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia, pero estas son realizadas con alguna deficiencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Toma algunas precauciones recomendadas, y solicita y hace uso solamente de alguno de los medios de protección. Establece deficiencias, las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma inapropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. Realiza con deficiencia los trabajos de apoyo a la salida del</i></p>



	<p><i>avión. . A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados se tratan convenientemente, o los equipos no son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto importante, sin repercusión sobre seguridad pero alterando ligeramente el resultado final de la operación. Descuida algún aspecto sobre la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la Coordinación de un avión en Rampa y el apoyo a su salida. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. No toma la mayoría de precauciones recomendadas, ni utiliza los medios de protección. Comete importantes errores al establecer las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión. Despacha con importantes errores el Plan de Carga establecido y el NOTOC. Realiza con deficiencias importantes o no es capaz de realizar los trabajos de apoyo a la salida del avión. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados no son tratados, o los equipos no son devueltos y estacionados a su lugar de aparcamiento. En el desarrollo del proceso descuida aspectos importantes, con repercusión sobre seguridad y alterando de forma importante el resultado final de la operación. Descuida por completo la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>

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



Escala E

4	<p><i>Interpreta correctamente las instrucciones recibidas para la realización de la Hoja de Carga y despacho del avión, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Comprueba la disponibilidad de los datos, y elabora y distribuye el Plan de Carga ya sea manual o mecanizado. En el caso de carencia de datos los solicita y coordina adecuadamente con el departamento correspondiente. Gestiona las modificaciones, edita, imprime y cierra la Hoja de Carga. Despacha con la tripulación todos los documentos de carga y centrado necesarios para la salida de la aeronave, efectuando los cambios de último minuto si son necesarios. Comunica los datos básicos de salida y llegada de los aviones. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende correctamente las instrucciones recibidas para la realización de la Hoja de Carga y despacho del avión, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma casi todas las precauciones recomendadas. Comprueba la disponibilidad de los datos, y elabora y distribuye el Plan de Carga ya sea manual o mecanizado con alguna pequeña deficiencia. Identifica la falta de alguno de los datos para la realización del trabajo. Gestiona las modificaciones, edita, imprime y cierra la Hoja de Carga. Despacha con la tripulación de todos los documentos necesarios de carga y centrado para la salida de la aeronave, efectuando los cambios de último minuto. Comunica los datos básicos de salida y llegada de los aviones. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>Tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la realización de la Hoja de Carga y despacho físico del avión, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia, pero estas son realizadas con alguna deficiencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Toma algunas precauciones recomendadas, y solicita y hace uso solamente de alguno de los medios de protección. Comprueba la disponibilidad de los datos, y elabora y distribuye el Plan de Carga ya sea manual o mecanizado con algunos errores de importancia. No identifica claramente los datos necesarios para la realización de la tarea. Gestiona las modificaciones, edita, imprime y cierra la Hoja de Carga. Despacha deficientemente con la tripulación, todos los documentos de carga y centrado necesarios para la salida de la aeronave, efectuando los cambios de último minuto. Comunica los datos básicos de salida y llegada de los aviones. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto importante, sin repercusión sobre seguridad pero alterando ligeramente el resultado final de la operación. Descuida algún aspecto sobre la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>

1

No tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la para la realización de la Hoja de Carga y el despacho del avión. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. No toma la mayoría de precauciones recomendadas, ni utiliza los medios de protección. Comete importantes errores en la comprobación de los datos, y elabora y distribuye el Plan de Carga ya sea manual o mecanizado con errores de importancia. No identifica todos los datos necesarios para la realización de la tarea. Gestiona las modificaciones, edita, imprime y cierra la Hoja de Carga. Despacha deficientemente o no es capaz de despachar con la tripulación, todos los documentos de carga y centrado necesarios para la salida de la aeronave, efectuando los cambios de último minuto. Comunica mal los datos básicos de salida y llegada de los aviones. En el desarrollo del proceso descuida aspectos importantes, con repercusión sobre seguridad y alterando de forma importante el resultado final de la operación. Descuida por completo la cumplimentación de la documentación requerida.

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

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

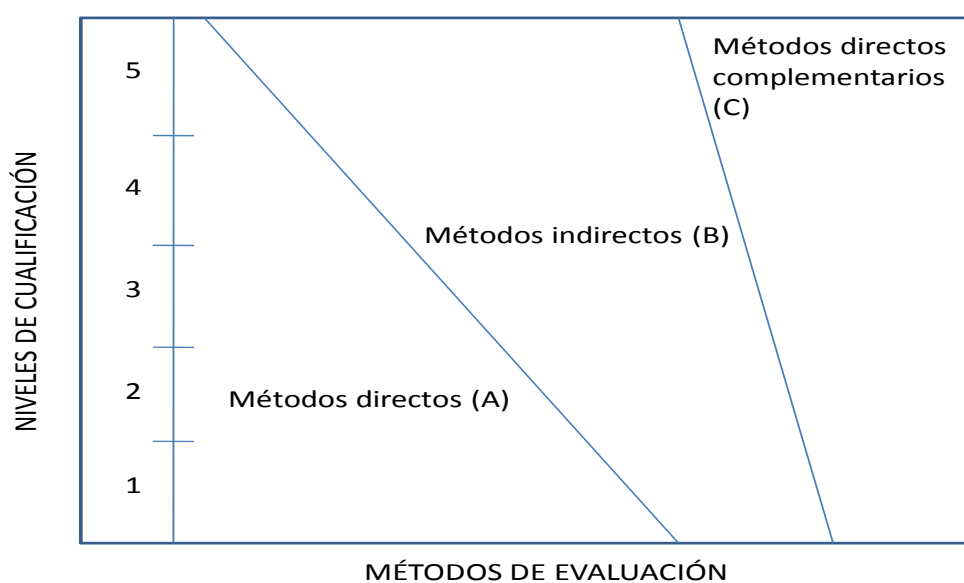
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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

- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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



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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el despacho y vigilancia de los vuelos, 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 las aptitudes de comunicación y trato con el pasajero o usuario del aeropuerto, el manejo de medios y sistemas informáticos y el cumplimiento de la normativa establecida por la compañía, 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) Se recomienda que para evaluar la “identificación de riesgos laborales”, definido como uno de los indicadores en el criterio de merito de “Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales” se presente información gráfica o animaciones que representen distintas situaciones de la actividad (fotografías, dibujos, esquemas, videos, animaciones u otros), a partir de las cuales, la persona candidata deberá detectar los diferentes tipos de riesgos, proponiendo medidas preventivas básicas para los mismos, entre otros:

- Riesgos por inadecuadas o defectuosas instalaciones de medios auxiliares y protecciones colectivas.
- Riesgos por inadecuado o defectuoso acondicionamiento y limpieza de la zona de trabajo.
- Riesgos por situaciones y conductas generadas por el personal.
- Se deberá comprobar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales durante el desarrollo de las actividades.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2217_2: Comunicarse en inglés a nivel de usuario independiente en el ámbito aeroportuario”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

TMV658_2 Asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en aeropuertos.

TMV659_2 Facilitación de operaciones aeroportuarias y de mantenimiento de la operatividad del campo de vuelo

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A PASAJEROS, TRIPULACIONES, AERONAVES Y MERCANCÍAS EN AEROPUERTOS

Código: TMV658_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 UC2217_2: Comunicarse en inglés a nivel de usuario independiente en el ámbito aeroportuario.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la comunicación en inglés a nivel de usuario independiente en el ámbito aeroportuario, y que se indican a continuación:

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

- 1. Interpretar la información oral en lengua inglesa relativa a operación normal/anormal con usuarios aeronáuticos para realizar las funciones relacionadas con los servicios aeroportuarios.***



- 1.1 Interpretar la información recibida por cualquier medio de comunicación, solicitando aclaraciones, si es necesario, para la total comprensión.
- 1.2 Identificar los detalles relevantes de la información recibida a través de los distintos medios e interactuando de forma activa.
- 1.3 Determinar las necesidades de los interlocutores en situaciones de socorro, primeros auxilios y asistencia sanitaria, solicitando aclaraciones y feed-back.
- 1.4 Determinar las necesidades de los interlocutores en operación normal y anormal, solicitando aclaraciones y feed-back.
- 1.5 Extraer información a través de los detalles en mensajes incompletos o recibidos con interferencias.

2. Comunicarse oralmente en inglés, con fluidez y correcta pronunciación, utilizando estructuras orales, vocabulario y recursos lingüísticos de la actividad aérea, adaptando los mensajes a las distintas circunstancias para intercambiar mensajes relacionados con las funciones propias de los servicios aeroportuarios.

- 2.1 Conocer de forma precisa el léxico, procedimientos e instrumentos específicos de la actividad aérea.
- 2.2 Utilizar recursos lingüísticos que faciliten la expresión oral de manera eficaz reconociendo el lenguaje propio de cada situación circunstancias del destinatario.
- 2.3 Adecuar el mensaje a las distintas situaciones de interferencia o distorsión.
- 2.4 Comunicarse con los interlocutores en situaciones de seguridad, asistencia sanitaria y primeros auxilios, solicitando aclaraciones para la correcta comprensión.
- 2.5 Comunicarse con los interlocutores en operación normal y anormal, solicitando aclaraciones para la correcta comprensión.

3. Extraer la información técnica y funcional de documentación y manuales relacionados con las funciones propias del servicio aeroportuario, escritos en inglés, teniendo en cuenta el contexto escrito y la situación práctica.

- 3.1 Identificar el contenido y la información relevante.
- 3.2 Comprender toda la información incluida en los documentos y manuales escritos en inglés.
- 3.3 Entender los documentos técnicos y funcionales utilizando si fuera necesario sistemas de traducción.
- 3.4 Extraer el significado de la información teniendo en cuenta el contexto escrito y la situación de origen.
- 3.5 Extraer el significado del lenguaje abreviado del sector en las comunicaciones escritas.

4. Redactar la documentación relacionada con las funciones propias de los servicios aeroportuarios en lengua inglesa, utilizando estructuras gramaticales y terminología correctas, y aplicando la normativa específica de la actividad para intercambio de información.

- 4.1 Utilizar expresiones precisas en la cumplimentación de formularios utilizando un lenguaje estándar.
- 4.2 Redactar comunicaciones escritas utilizando terminología propia de esta actividad y aplicando la normativa.



- 4.3 Emplear estrategias y recursos lingüísticos adaptados al destinatario y facilitar su comprensión.
- 4.4 Utilizar el lenguaje abreviado en las comunicaciones escritas.

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 UC2217_2: Comunicarse en inglés a nivel de usuario independiente en el ámbito aeroportuario. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Interpretación de la información oral en lengua inglesa relativa a operación normal/anormal con usuarios aeronáuticos.

- Técnicas para la detección de necesidades en el ámbito aeroportuario: Estructuras básicas y usos habituales en la atención al cliente.
- Escucha activa, feed-back.
- Mecanismos para el tratamiento de objeciones y reclamaciones.
- Estructuras sintácticas y usos habituales para la resolución de problemas en lengua inglesa.
- Estructuras gramaticales y sintácticas habituales en el Transporte aéreo de pasajeros.
- Catálogos de productos/servicios.

2. Comunicación oral en inglés, con fluidez y correcta pronunciación, utilizando estructuras orales, vocabulario y recursos lingüísticos de la actividad aérea.

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

3. Extracción de la información de la documentación y manuales relacionados con las funciones propias de los servicios aeroportuarios.

- Terminología habitual, en lengua inglesa, en la documentación de uso en el transporte aéreo.
- Fórmulas habituales en la Complimentación de la documentación de cabina de pasajeros, en lengua inglesa.



- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos específicos en el transporte aéreo.
- Estructuras gramaticales y sintácticas utilizadas habitualmente en documentos de transporte aéreo en lengua inglesa.
- Información contextual: Qué es. Técnicas de manejo.
- Conocimiento de las abreviaturas aeronáuticas: Tipos y principales utilizaciones.

4. Redacción de la documentación relacionada con las funciones propias de los servicios aeroportuarios en lengua inglesa.

- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación en la actividad.
- Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en la actividad, en lengua inglesa.
- Elaboración de informes y mensajes en lengua inglesa.
- Sistemas de información y comunicación escrita con pasajeros, personal aéreo y tripulaciones.
- Técnicas de adaptación de los mensajes al destinatario según características y situaciones concretas.

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

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

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

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

1. En relación con la empresa:

- 1.1 Ajustarse a los objetivos y estrategias de la empresa atendiendo al sistema organizativo de la misma, siendo flexible y valorando las consecuencias e impacto que los mensajes puedan tener en el interlocutor.



- 1.2 Adaptarse a los cambios organizativos y tecnológicos.
- 1.3 Conocer y gestionar la información de manera eficaz y rápida en todas las situaciones, especialmente aquellas problemáticas demostrando interés en ofrecer una imagen apropiada de la empresa.
- 1.4 Integrarse en los equipos de trabajo.
- 1.5 Garantizar la seguridad y socorro.
- 1.6 Utilizar los recursos de la empresa de forma eficaz y responsable.
- 1.7 Empleo de tiempo y esfuerzo para ampliar conocimientos.

2. En relación con las personas:

- 2.1 Comunicarse oralmente y por escrito de forma eficaz, clara y concisa, siendo asertivos y respetando el uso de la lengua y costumbres socio-culturales de los interlocutores.
- 2.2 Saber escuchar reclamaciones y sugerencias valorando la oportunidad de mejora que nos ofrece y demostrar interés por satisfacerle.
- 2.3 Manejar las emociones y estados de ánimo.
- 2.4 Causar buena impresión.
- 2.5 Capacidad para dirigir personas, especialmente en casos de socorro.
- 2.6 Capacidad para integrarse en el equipo y conseguir los objetivos.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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

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

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

En el caso de la UC2217_2: Comunicarse en inglés a nivel de usuario independiente en el ámbito aeroportuario 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 realizar las funciones de comunicación con pasajeros, servicios de emergencia y personal aeroportuario en inglés ante



situación de crisis/ Aviso de Bomba. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Recibir información e instrucciones desde los distintos Gabinetes, Comités y Centros de Seguridad y Servicios de Emergencia.
2. Transmitir la información e instrucciones a los distintos Gabinetes, Comités y Centros de Seguridad y Servicios de Emergencia solicitando información de retorno.
3. Efectuar los informes de la situación de crisis/Aviso de Bomba.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de las herramientas, medios, equipos y ayudas técnicas especificadas por IATA, AENA, Compañía Aéreas, Servicios de Emergencia, requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del Protocolo de Actuación en caso de aviso de bomba.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad, y no podrá iniciarse hasta que la persona candidata tenga preparados y en uso los EPIs necesarios para la realización de dicha actividad.
- Toda la situación de prueba se realizará en idioma inglés.
- Demostrará un nivel de inglés B2 del “Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas” o su equivalente de la Universidad de Cambridge (Inglaterra) FCE First Certificate of English.
- Se recomienda proporcionar documentación diversa en inglés.
- Se deberá comprobar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales durante el desarrollo de las actividades.
- Se deberá comprobar el cumplimiento de la normativa de seguridad operacional durante el desarrollo de las actividades.

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>Recepción de aviso, recogida de datos y análisis de la situación</i>	<ul style="list-style-type: none">- Extracción y comprensión de la gravedad de la situación de un mensaje extenso, complejo y/o incompleto con interferencias y posibles distorsiones recibida a través de distintos soportes y formatos.- Recogida del mayor número de datos posible incluso todos aquellos de carácter técnico como: autor/es de la notificación, hora, contenido y cualquier otra circunstancia.- Identificación de forma clara y precisa de las instrucciones.- Compresión de preguntas sobre datos concretos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Transmisión a Gabinetes, Comités y Centros de Seguridad, Proveedores externos y Servicios de Emergencia, la información solicitando información de retorno</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comunicación de forma clara y exacta de la situación a Gabinetes, Comités y Centros de Seguridad, Proveedores externos y Servicios de Emergencia.,- Utilización de un vocabulario amplio y preciso comprensible para cualquier interlocutor, a velocidad adecuada y correcta entonación.- Realización de preguntas coherentes con la situación.- Comunicación de información de retorno a Gabinetes, Comités y Centros de Seguridad, Proveedores externos y Servicios de Emergencia.- Distribución de tareas ordenadamente, con un lenguaje claro y positivo.- Petición de información de retorno.- Lectura en voz alta y clara pronunciando correctamente a una velocidad adecuada Lista de comprobación de acciones del CLE.- Contestación a preguntas de última hora con datos concretos de forma clara utilizando un inglés sencillo.- Información sobre el fin de la situación de crisis. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimentación de impresos y realización de un informe sobre situación de crisis/Aviso de Bomba</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprensión de documentos y manuales de consulta.- Extracción del significado de la información

- consultada.
- Confección de informe en lenguaje estándar.
 - Redacción estructurada y fiel del informe.

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

Escala A

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

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



Escala B

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

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

Escala C

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

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

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

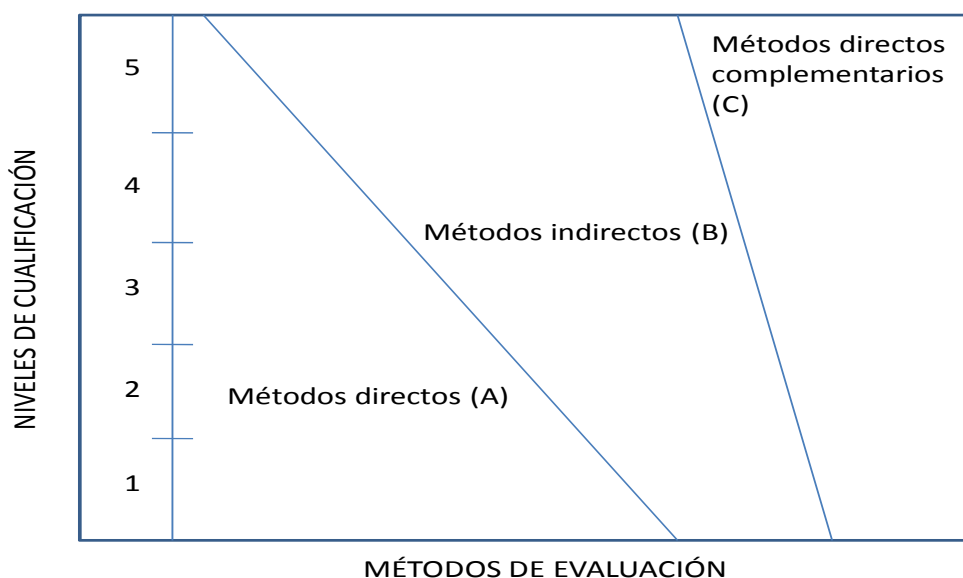
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos



de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la comunicación en inglés a nivel de usuario independiente en el ámbito aeroportuario 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 las aptitudes de comunicación y trato con el pasajero o usuario del aeropuerto, el manejo de medios y sistemas informáticos y el cumplimiento de la normativa establecida por la compañía, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación



profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

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

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

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

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

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



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN ASISTENCIA A PASAJEROS, TRIPULACIONES, AERONAVES Y MERCANCÍAS EN AEROPUERTOS

A.E.N.A. (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea): Ente público creado en 1990, adscrito al Ministerio de Fomento y encargado de la gestión, mantenimiento y desarrollo de los aeropuertos y centros de control españoles.

Accidente imputable a mercancías peligrosas: Todo accidente atribuible al transporte aéreo de mercancías peligrosas.

Aeródromo: Área definida de tierra o de agua destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves.

Aeronave categoría de: Clasificación de las aeronaves de acuerdo con características básicas especificadas.

Aeronave de carga: Toda aeronave, distinta de la de pasajeros, que transporta mercancías o bienes tangibles.

Aeronave: Toda máquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra.

Aeropuerto: Superficie definida sobre tierra o agua destinado a la utilización total o parcial, para servicios aéreos comerciales tanto de llegada como de salida.

Agente de carga IATA: Agente reconocido y aprobado por IATA, propuesto por un transportista y autorizado por éste para recibir expediciones, emitir sus conocimientos aéreos y cobrar cargos.

Agente de expedición Persona Física que expide las mercancías.

All cargo carrier: Compañía aérea que solo transporta mercancías.

ATB: Título de transporte informatizado, compuesto de un billete y carta de embarque, incorporando todos los derechos y deberes relativos a la venta y a las condiciones de transporte.

Avión combi: Aeronave comercial que puede y transportar simultáneamente pasajeros y unidades de carga para aeronaves.

Ayudas a la navegación: Instalaciones exteriores necesarias para el guiado durante el vuelo en situación de navegación aérea no autónoma.



Ayudas visuales: Instalaciones que proporcionan señales visuales durante la etapa de aterrizaje de la aeronave.

Bebes: Niños menores de 2 años.

Bodega: Compartimento de un avión apto para el transporte de carga aérea y equipaje.

Briefing: Informe o instructivo que se realiza antes del comienzo de un vuelo.

Bulto: Producto final de la operación de empaquetado, que comprende el embalaje en sí y su contenido.

Cambios de clase: UPG (upgrade, o cambio a un asiento en una cabina de clase superior a la pagada por el pasajero); DNG (downgrade, o cambio a un asiento en una cabina de clase inferior a la pagada por el pasajero).

Carga aérea: Suma de mercancías más correo transportadas por vía aérea al que se le aplica un baremo estándar por unidad de peso o de volumen.

Carga y descarga: Operaciones llevadas a cabo dentro de las actividades de handling aeroportuario, que consisten básicamente en cargar y descargar las bodegas de cualquier avión atendido.

Cargas límite: Cargas máximas que se supone se presentan en las condiciones previstas de utilización.

Carguero: Aeronave destinada al tráfico exclusivo de mercancías.

Catering: Operación llevada a cabo dentro de las actividades de handling aeroportuario, que consisten básicamente en el suministro al avión de alimentos y bebidas para ser consumidos por los pasajeros durante el vuelo.

Chárter de carga: Chárter destinado al transporte de mercancías.

Códigos de regularidad: Conjunto de claves que se corresponden con todas las posibles causas de demora en la salida de un avión, que se utilizan posteriormente al despegue con fines de imputación y corrección de errores, además de incluirse en una base de datos histórica.

Combustible: Se denomina así a la tarea llevada a cabo dentro de las actividades de handling aeroportuario, consistente en el abastecimiento de gasolina de aviación (Avgas) u otro tipo de combustibles (JET-B, JP-4 o equivalentes) a la aeronave. Este suministro debe realizarse conforme a una serie de normas muy estrictas a nivel internacional (regulación JIG).



Compañía asistida: Se denomina de esta manera, a todas las compañías aéreas que operan en un aeropuerto de forma regular o esporádica, y cuyos aviones requieren de una atención en tierra o handling aeroportuario, realizado por los denominados Agentes de Handling o Proveedores de Servicios Aeroportuarios (GSP).

Complejo aeroportuario: Gran complejo de actividades terciarias, todas engendradas por la presencia de un aeropuerto, que se establece sobre el borde de la plataforma aeroportuaria.

Conocimiento aéreo (AWB): Documento que representa un contrato entre el expedidor y la compañía transportista para el transporte de carga.

Consolidación: Proceso de agrupamiento de cargas compatibles por su naturaleza y destino, con el fin de reducir costos en el transporte.

Control de aproximación (APP): Controla el espacio aéreo, CTR le da prioridades a los vuelos IFR (Instrumental Flight Rules) o reglas de vuelo por instrumentos, alrededor de las 5 millas hasta el límite propio de su espacio pudiendo ser de 10, 20 o 40 millas según el caso y FL 195 de altura (FL= Flight Level). Maneja los tráficos que salen y llegan a uno o más aeropuertos. En las salidas, éste los transfiere al controlador de centro (ACC) antes de alcanzar el límite de su espacio aéreo tanto en extensión como en altura. En las llegadas el controlador de ACC transfiere a las aeronaves a TWR cuando van a aproximarse para aterrizar. Puede trabajar o bien con un radar o mediante horas estimadas y fichas de progreso de vuelo.

Control de autorizaciones (del): Es el encargado de dar todas las autorizaciones de Plan de Vuelo a las aeronaves salientes.

Control de ruta o área (ACC): Controla el resto del espacio aéreo. Los límites entre aproximación y ruta se establecen entre los centros de control mediante cartas de acuerdo. En líneas generales, el controlador de ruta o área, controla los tráficos establecidos a un nivel de vuelo y el controlador de aproximación los tráficos en evolución, tanto en ascenso para el nivel de vuelo idóneo como en descenso para aterrizar en el aeropuerto de destino.

Control de tierra (GND): Es el encargado de guiar a la aeronave "en tierra" por las calles de rodaje (torre - rodadura) tanto desde las puertas de embarque a la pista de aterrizaje activa como a otras plataformas en el aeropuerto y desde la pista al aparcamiento.

Control de torre (TWR): Tiene al mando la pista o pistas de aterrizaje y las intersecciones; autoriza a la aeronave para aterrizar o despegar, y controla las reglas de vuelo visual o visual flight rules (VFR), opera en el espacio conocido como ATZ con un alcance de 5 millas náuticas que equivalen a 1852c/u estatutas



o terrestres, debe proporcionar información sobre meteorología adversa, trabajos que afecten la pista y otros tales como bandadas de aves.

Correo: Despachos de correspondencia y otros objetos que las administraciones postales presentan con el fin de que se entreguen a otras administraciones postales.

Cubicación: Estimación del volumen de un cuerpo en unidades cúbicas.

Desconsolidación: Proceso de desagrupamiento de cargas que han sido agrupadas, con el fin reducir costos cuando se combinan dos o más medios de transporte.

Displays: Dispositivo que permite mostrar información al usuario de manera visual.

Documentación de transporte: Los documentos requeridos en las operaciones de traslados de la mercancía. Su número, rango y ámbito de aplicación varían según el producto y el país al que se destinen.

Documentación de viaje: Aquella necesaria para poder realizar el viaje y ser aceptado en el país de destino: DNI, pasaporte, permiso paterno firmado en una comisaría para menores de 18 años que viajan sin sus padres, visado, certificado internacional de vacunación, TWOV para el caso de determinadas nacionalidades que viajan a EEUU, por ejemplo.

Embarque: Proceso llevado a cabo dentro de las actividades de handling aeroportuario consistente en facilitar el acceso al avión, a todos los pasajeros que previamente hayan realizado su facturación en el vuelo correspondiente. Puede ser realizado a través de una pasarela acoplada al avión, o bien mediante autobuses que transportan a los pasajeros hasta el lugar en que se encuentre aparcado dicho avión. El comienzo del embarque debe ser realizado en coordinación con la tripulación.

Equipaje diferido: Equipaje extraviado y posteriormente localizado en una escala que no era la de destino, que se reenvía en el primer vuelo disponible a su destino final con la correspondiente etiqueta RUSH.

Equipos de protección individual (EPIs): Cualquier equipamiento, complemento o accesorio que el trabajador debe utilizar para protegerse de los posibles riesgos hacia su actividad o salud, provenientes de su actividad en el entorno de trabajo.

Espacio aéreo: Porción de la atmósfera terrestre, tanto sobre tierra como sobre agua, regulada por un país en particular.



Estructura tarifaria: Son los diferentes tipos de tarifas para cada uno de los productos que una compañía pone en el mercado.

Etiqueta: Señal, marca o marbete que se adhiere a un producto u objeto para su identificación clasificación o valoración.

Eurocontrol: Nombre abreviado de la «Organización Europea para la Seguridad de la navegación aérea» Se trata de una organización civil y militar por distintos estados miembros que tiene como objetivo el desarrollo de un sistema seguro, eficaz y coordinado del tráfico aéreo europeo: «Un cielo único europeo.

Expedición: Todos los paquetes que acepta un expedidor en una factura, y que tienen un destino único.

Expeditor: Persona física o moral que expide las mercancías.

HC: Contenedor donde las dimensiones exteriores sobrepasan las normas internacionales.

Hoja de carga y centrado: Instrumento que permite cargar el avión de forma correcta, asegurándonos de que el avión no excede ninguno de sus límites operativos, repartir bien esta carga para comprobar que está dentro de un centro de gravedad operable para el avión e informa al capitán de la distribución de la carga así como el centro de gravedad para la configuración del avión para el despegue.

Hoja de carga: La hoja de carga y centrado (u hoja de carga y hoja de centrado), es un documento básico para cualquier vuelo comercial, que tiene como objetivos principales, el servir como base para efectuar la estiba del avión de forma correcta, asegurándose de que no se exceden ninguno de sus límites operativos, y situando el centro de gravedad en la zona óptima de operación. El Comandante debe firmar la Hoja de Carga antes de la salida del avión y fijará la configuración de despegue en función de los datos de la misma.

Hoja de voces de embarque: Documento de cada compañía aérea en la que figuran los distintos avisos que se realizan durante el proceso del embarque, todos ellos tipificados.

Hojas de punteo: Documento para realizar la comprobación manual del embarque de pasajeros cuando no hay disponible un sistema informático.

Hora de calzos de llegada: Es el momento en el que un avión de llegada se ha parado completamente en la posición de aparcamiento, el cual debe quedar perfectamente registrado para actuaciones posteriores.



Hora de calzos de salida: Es el momento en el que un avión de salida comienza a moverse, bien por sus propios medios o remolcado por un tractor de “*push-back*”, y que también debe quedar perfectamente registrado para actuaciones posteriores.

I.A.T.A. (International Air Transport Association): Asociación Internacional de Compañías de Transporte Aéreo. Es de carácter privado. Asociación mundial de compañías aéreas regulares fundada en 1919 y reorganizada en 1945, donde la misión es promover el transporte aéreo mediante regularizar y economizar con beneficio para todo el mundo el comercio y el transporte aéreo. Es el principal organismo internacional que agrupa a la mayoría de compañías aéreas del mundo.

IAL: Instrument Approach and Landing Chart.

Incidentes o accidentes: Son situaciones que pueden originarse durante cualquiera de las actividades de handling en un aeropuerto, en las que se interrumpe el desarrollo normal de los trabajos, y en las que se producen daños o perjuicios a las personas o los bienes. Aunque las posibilidades de un accidente catastrófico durante las operaciones tierra son bajas, la posibilidad de un accidente menor o de un incidente es más frecuente, y son estos últimos los que deben ser perfectamente analizados y atajados para evitar que puedan ser la causa de situaciones más graves.

Inventario: Registro del conjunto de todas las mercancías que se encuentran en el almacén.

Limpieza: Operación llevada a cabo dentro de las actividades de handling aeroportuario, que consisten básicamente en efectuar diversas labores de limpieza interior de la cabina de pasajeros. Dependiendo del tiempo de escala del avión, esta puede ser más o menos exhaustiva, y puede incluir otro tipo de labores como limpieza de las bodegas o del exterior del avión. Asimismo, dentro de esta operación se incluyen la carga de agua potable al avión, y el drenaje de los tanques de aguas residuales.

Línea aérea: Cualquier empresa de transporte aéreo que ofrece o mantiene un servicio aéreo internacional regular.

LIR: Acrónimo de término inglés “*Loading instruction report*”, normalmente conocido como “instrucción de carga” o “plan de carga”. Es un documento normalizado internacionalmente que se utiliza como único medio para transmitir las instrucciones de carga y descarga, primero desde las oficinas de control de carga hacia los responsables de cargar el avión, y posteriormente entre estos últimos y la tripulación técnica. Existen diferentes formatos de L.I.R. (manuales y mecanizados). Este documento se realiza en función de los datos de pasajeros y demás carga de pago previstos para el vuelo.



Lista de espera: Es un listado de pasajeros de un vuelo que por distintas causas no tienen una plaza confirmada en el mismo: pasajeros de líneas aéreas que viajan con billete sujeto a disponibilidad en el avión, pasajeros que cambian su reserva a otro vuelo que está completo y deben esperar al cierre de facturación, por ejemplo.

Listados de pasajeros: Lista de todos los pasajeros que tienen reserva (confirmada o no) en el vuelo.

LMC (“Last Minute Changes”): Acrónimo de la denominación en inglés correspondiente a los cambios de último minuto que se producen en el despacho de un avión. Se trata de pequeñas modificaciones generadas en los últimos momentos antes de la salida de un vuelo, que se realizan sobre la Hoja de Carga definitiva y ya editada, y que conllevan ligeros cambios en el centrado del avión. Es necesario realizarlas para la correcta selección de los parámetros en el despegue y en el vuelo posterior. En algunos casos, si los cambios son significativos, puede generar la emisión de una nueva Hoja de Carga.

Manifiesto de mercancías: Lista de mercancías transportadas en un vuelo.

Mantenimiento en línea: Es el conjunto de trabajos relacionados con el mantenimiento mecánico del avión, que es necesario realizar de forma rutinaria en cada parada de un avión en algún aeropuerto.

Material de uso en mostrador: Aquél necesario para el correcto desempeño de las tareas que se realizan en el mostrador: Tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje facturado y de equipaje de mano, folletos, planos, etc.

MEL: Lista de equipo mínimo operativo del avión con el cual está aeronavegable una aeronave.

Mensajes operativos: Se trata de una serie de mensajes de carga (LDM, CPM, LPM, etc.,) dirigido a direcciones predeterminadas de la escala de destino, que deben emitirse de forma automatizada o manual, una vez que se tiene constancia del despegue del vuelo. Deben incluir todos los datos sobre pasajeros y carga en bodegas, incluyendo los cambios de último minuto que se hubieran producido, y deben archivarlos junto con el resto de la documentación de vuelo en la escala de origen, por un tiempo mínimo de tres meses.

Mercancía granel: La que se transporta grandes cantidades, sin empaquetar, ni embalar.

Mercancía perecedera: La que precisa de unas condiciones especiales, de un control técnico determinado y de unos parámetros de salubridad y de temperatura



regulada para su conservación durante su almacenamiento o transporte, carga y descarga.

Mercancías incompatibles: Mercancías peligrosas que, si están ellas solas son estables, el riesgo consiste en mezclarlas con gasas o sustancias corrosivas.

Mercancías peligrosas: Todo artículo o sustancia que cuando se transporte por vía aérea, pueda constituir un riesgo importante para la salud, la seguridad o la propiedad.

Mercancías: Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje.

Navegación aérea: Es el conjunto de técnicas y procedimientos que permiten conducir eficientemente una aeronave a su lugar de destino, asegurando la integridad de los tripulantes, pasajeros, y de los que están en tierra. La navegación aérea se basa en la observación del cielo, del terreno, y de los datos aportados por los instrumentos de vuelo. La navegación aérea se divide en dos tipos (dependiendo si la aeronave necesita de instalaciones exteriores para poder guiarse): Navegación aérea autónoma y Navegación aérea no autónoma.

Navegación por satélite: Navegación a partir de una constelación de satélites que transmiten rangos de señales utilizados para el posicionamiento y localización en cualquier parte del globo terrestre, ya sea en tierra, mar o aire. Estos permiten determinar las coordenadas geográficas y la altitud de un punto dado como resultado de la recepción de señales provenientes de constelaciones de satélites artificiales de la Tierra.

Notam (“notice to airman”): Avisos creados y transmitidos por las agencias de gobierno, siguiendo las especificaciones del Anexo 15 (Servicios de información aeronáutica) de la Convención Internacional de Aviación Civil que sirven para alertar a los aviadores de cualquier clase de peligros en una ruta o en algún lugar en especial.

NOTOC: Impreso de información para la tripulación técnica de cualquier aeronave, exigida por las autoridades aeronáuticas, mediante el cual se proporciona al Comandante antes de la salida, información escrita relativa a mercancías que requieran un manejo especial, como por ejemplo mercancías peligrosas, animales vivos, mercancías perecederas, restos humanos, etc., junto con la posición exacta de la bodega en la que se ha estibado. Debe ser firmado por el responsable de la carga del vuelo.

Número de las N.U.: Número de cuatro dígitos asignado por el Comité de expertos en transporte de mercancías peligrosas, de las Naciones Unidas, que sirven para reconocer las diversas sustancias o determinado grupo de ellas.



OACI: Organización de Aviación Civil Internacional. Es de carácter estatal.

Operador: Persona, organización o compañía que se dispone para ser entregada a la explotación de uno o varios aviones.

Optimización del espacio: Ubicación de la mercancía, elementos y/o artículos de la manera más eficiente y segura posible en un lugar.

Orden de trabajo: Documento procedimental que planifica las operaciones productivas realizadas o por realizar.

Organización internacional de aviación civil (OACI): Organización intergubernamental fundada en 1944 que tiene como misión elaborar las normas, prácticas recomendadas y procedimientos internacionales dentro de los dominios técnicos de la aviación civil, y promover la seguridad aérea.

P.C.P.: Permiso de conducción en plataforma.

Palé: Armazón de madera, plástico u otros materiales, empleado en el movimiento de carga, facilitando el levantamiento y manejo de la misma con carretillas elevadoras.

Paletización: Disposición de mercancía sobre un palé para su almacenaje y transporte.

Pasajeros deportados: Aquellas personas a quien las autoridades han admitido legalmente en un país o que han entrado en un país de manera ilegal, y cuya expulsión ha sido ordenada formalmente por las autoridades de dicho país.

Pasajeros en tránsito: Aquellos que se encuentran en un aeropuerto intermedio entre el suyo de origen y el de destino final.

Pasajeros inadmitidos: Aquellos no autorizados a entrar en un país por las autoridades fronterizas.

Perdidas de cupón: Extravío del documento impreso acreditativo de la reserva de plaza en un vuelo determinado.

Performance del avión: Conjunto de parámetros que definen la forma en la que hay que volar un avión. La gran mayoría de las operaciones de los aviones se basan en el PESO de él dependen factores como las velocidades de despegue, la longitud de pista requerida, la altitud de crucero a la que vamos a volar, o el consumo de combustible.

Pesaje: Determinación del peso de un cuerpo.



Peso bruto: Peso total de las mercancías, incluido el embalaje y paletas para el transporte.

Peso neto: Peso propio de la mercancía, desprovista del embalaje (materiales y componentes utilizados en cualquier operación de embalaje para envolver y proteger artículos o sustancias durante el transporte).

Planes de vuelo ATC: Formulario oficial que se presenta a Control de Tránsito Aéreo para su aprobación con la misma ruta del plan computarizado.

Plataforma: Área definida, en un aeródromo terrestre, destinada a dar cabida a las aeronaves para los fines de embarque o desembarque de pasajeros, correo o carga, abastecimiento de combustible, estacionamiento o mantenimiento.

Pliego de descargo de responsabilidad: Documento de la compañía aérea en la que se autoexime de responsabilidad civil ante determinadas situaciones de los pasajeros (mujeres gestantes en el último trimestre de embarazo que desean viajar, o niños que viajan sin acompañante, por ejemplo)

Puerta de embarque: La asignada a cada vuelo, delimita el acceso a la aeronave desde la zona de espera.

Radioayudas: Son señales radioeléctricas recibidas a bordo, generalmente emitidas en instalaciones terrestres.

Recepción de mercancías: Acción para controlar y para registrar las mercancías a la hora de su llegada al almacén.

Reglas de vuelo IFR (reglas de vuelo instrumental): Se ocupan cuando la visibilidad o la nubosidad caen por debajo de las condiciones prescritas para VFR, o cuando la densidad del tráfico aéreo requiere de un control bajo instrumentos, pero estas reglas se pueden ocupar tanto para condiciones VMC como IMC. Cada aeródromo determina e informa en qué condiciones está operando.

Reglas de vuelo VFR (reglas de vuelo visual): En general se vuela bajo las operaciones VFR cuando las condiciones del clima son buenas alrededor de la aeronave para ser operada bajo una condición visual hacia tierra y hacia otras aeronaves, y cuando la densidad de tráfico aéreo es lo suficientemente baja como para que el piloto pueda depender más de su radio de visión que de la lectura instrumental, para ello las condiciones tienen que ser solo VMC.

Residuo: Aquellos materiales que resultan inservibles después de cualquier proceso en la terminal.

RFC: Radio Facility Chart. Cartas de navegación aérea.



Rush: Etiquetas de equipaje que indican máxima prioridad en su envío (ver “Equipaje diferido”).

Servicios de tránsito aéreo. Son los encargados de proveer la separación, ordenar, secuenciar y facilitar la fluidez y puntualidad al tráfico de aeronaves en el espacio aéreo.

Sobres de cupones de vuelo: Sobres de cada compañía aérea en los que se recogen los cupones de los pasajeros embarcados de cada vuelo para su posterior proceso documental y gestión de cobro.

Sobreventa (overbooking): Situación producida en un vuelo que se encuentra con mayor cantidad de asientos reservados que la capacidad misma del avión.

T.M. Transportadas: Toneladas métricas realmente transportadas en cada tramo de una línea de tráfico sin tener en cuenta su origen y destino real.

Tarifa aérea: El precio que se pagará por el transporte de pasajeros y de la carga en un servicio aéreo, así como las condiciones para la aplicación de este precio, considerando la remuneración de las agencias y de otros servicios auxiliares.

Tarifa de referencia: La carga económica normal del transporte aéreo, practicado por un transportador aéreo comunitario en la conexión en cuestión. Reglamentación comunitaria (UE).

Tarifa neta de mercado: Tarifa calculada y contabilizada mediante la práctica de no reconocer de manera separada el ingreso y la comisión o sobrecomisión a pagar a las agencias ligadas a dicho ingreso, sino neteando los costes de los ingresos.

Tarifa proporcional: Tarifa utilizada para determinar una tarifa directa no publicada entre dos puntos según la ruta solicitada.

Tarifa reducida: Tarifa donde el nivel es inferior a la de una tarifa económica normal.

Tarifas: Precios que se pagaran por el transporte de carga y/o correo en los servicios aéreos, así como las condiciones para la aplicación de estos precios, considerando la remuneración de las agencias y de otros servicios auxiliares.

Tarjetas de continuación: La tarjetas de embarque entregadas al pasajero para el/los siguientes vuelos intermedios para llegar a su destino final.

Terminal de carga: De la aerolínea o encargada por ésta, para recibir la carga del usuario o su representante para ser embarcada en la aeronave y también



para entregar la carga debidamente individualizada al usuario o su representante. La normatividad aeronáutica dispone que en ningún caso la carga es entregada en la plataforma o rampa de maniobras.

Tipo de aeronave: Fabricante y modelo del avión. Uno de los factores que determina es la capacidad de cabina de pasaje (número de pasajeros admitidos en el avión) y la capacidad de bodega.

Tipo de tarifa: Agrupación intermedia. Cada tipo de tarifa comprende varias tarifas básicas. Se identifica por un código numérico de dos posiciones.

TKOs (Tonelada por Kilómetro Ofrecido): Toneladas de capacidad ofrecida por kilómetro tanto en cargueros como en bodegas.

TKTs (Tonelada por Kilómetro Transportado): Toneladas transportadas por kilómetro tanto en cargueros como en bodegas.

TMA (Terminal control area): Área de control Terminal, espacio aéreo donde confluyen las aerovías próximas a uno o más aeropuertos y se enlaza la fase de vuelo en ruta con la de aproximación y viceversa.

Trazabilidad de la mercancía: Procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas.

UM: Menor no acompañado, se trata del niño (generalmente entre los 5 y hasta 12 años sin cumplir) que viaja solo.

Unidad de carga: Mercancía que puede ser transportada y que permite su movimiento completo de forma indivisible. Elemento individual de transporte.

Unidad de cargamento (ULD): Cualquier tipo de contenedor de carga, de contenedor de avión, de paleta del avión con una red o de paleta de un avión con una red tendida sobre un iglú.

VIP: Pasajero de trato diferenciado que por sus características es muy importante para la aerolínea y para sus intereses o imagen.

World tracer: Sistema SITA/IATA de gestión de búsqueda internacional de equipajes extraviados.

Zona de exportación: Parte del aeropuerto donde se validan las expediciones, pesado, etiquetado, agrupado y preparados para las rutas.



Zona de importación: Parte del aeropuerto donde se traen para controlar, registrar y almacenar, las expediciones descargadas del avión mientras esperan su retiro por el receptor.

Zona franca: Área donde las mercancías, ya sean de origen nacional o extranjero, pueden admitirse, depositarse, almacenarse, empacarse, exponerse, venderse, someterse a tratamiento industrial o fabricarse, y desde donde tales mercancías pueden llevarse a un punto fuera del territorio del Estado sin estar sujetas a derechos de aduanas ni impuestos internos de consumo ni, excepto en circunstancias especiales, a inspección. Las mercancías de origen nacional admitidas en una zona franca podrán considerarse como exportadas.