

ANEXO II

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en aeropuertos.

Código: TMVO0212

Familia profesional: Transporte y Mantenimiento de Vehículos

Área profesional: Aeronáutica

Nivel de cualificación profesional: 2

Cualificación profesional de referencia:

TMV658_2 Asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en aeropuertos. (RD 1788/2011 de 16 de diciembre)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC2213_2: Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.

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

UC2215_2: Asistir a la aeronave en rampa.

UC2216_2: Despachar y vigilar vuelos.

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

Competencia general:

Realizar servicios de atención e información a pasajeros, usuarios y clientes de aeropuertos, y de apoyo a la gestión de la documentación de mercancías y relaciones con clientes, así como de asistencia a la aeronave y su tripulación a su llegada, tiempo de escala y salida, siguiendo instrucciones y utilizando el idioma inglés, con la calidad requerida, dando respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad, aplicando la normativa vigente, incorporando los principios de accesibilidad universal, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional, por cuenta ajena, en aeropuertos de cualquier tamaño, de naturaleza tanto pública como privada, en las terminales de carga y pasajeros, así como en rampa, dependiendo funcional y jerárquicamente de un superior, y pudiendo tener a su cargo personal de nivel inferior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

Sectores productivos:

Se ubica en los sectores: Transporte aéreo de pasajeros y mercancías. Actividades anexas al transporte aéreo. Manipulación de mercancías.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

4412.1039 Empleados de información en aeropuertos, estaciones y similares.

Técnico de atención a pasajeros usuarios y clientes.

Agente de pasaje.

Agente administrativo de facturación y embarque.

4123.1041 Empleados administrativos de los servicios de transporte, en general.

Agente administrativo de hoja de carga.

Agente aeroportuario de carga y rampa.

Agente de coordinación (Compañía aérea).

Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

En las actividades de asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en aeropuertos que impliquen la conducción de un vehículo deberá contarse con el carnet de conducción habilitante para dicho vehículo: B, B1, BTP u otros. Asimismo para acceder a las Áreas de movimiento de cada recinto aeroportuario y cumplir con la Normativa de Seguridad en Plataforma conforme a la Autoridad competente se deberá disponer de las Autorizaciones o Permisos correspondientes del gestor aeroportuario.

Duración de la formación asociada: 720 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF2213_2: Atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos. (160 horas)

- UF2703: Seguridad en la atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos (40 horas)
- UF2704: Información, facturación y embarque en terminales aeroportuarias. (80 horas).
- UF2705: Atención y gestión de reclamaciones de pasajeros. (40 horas).

MF2214_2: Operaciones de gestión documental de mercancías en terminales de carga aérea. (80 horas)

MF2215_2: Asistencia a aeronaves en rampa. (130 horas)

- UF2706: (Trasversal) Seguridad en la asistencia a aeronaves y despacho de vuelos (40 horas)
- UF2707: Coordinación de las actividades de asistencia a aeronaves en rampa. (60 horas).
- UF2708: (Trasversal) Asistencia en la carga y centrado de aeronaves (30 horas)

MF2216_2: Despacho y vigilancia del vuelo. (210 horas)

- UF2706: (Trasversal) Seguridad en la asistencia a aeronaves y despacho de vuelos (40 horas)
- UF2708: (Trasversal) Asistencia para la carga y centrado de aeronaves (30 horas)
- UF2709: Asistencia en la planificación de vuelos (80 horas).
- UF2710: Asistencia en el seguimiento de vuelos (60 horas).

MF2217_2: Inglés en el ámbito aeroportuario. (90 horas)

MP0563: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en aeropuertos (120 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: ATENDER A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS DEL AEROPUERTO.

Nivel: 2

Código: UC2213_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Atender e informar a los distintos usuarios sobre vuelos, instalaciones y otros servicios del aeropuerto, siguiendo los procedimientos establecidos, aplicando los principios de accesibilidad universal para las personas con discapacidad, y con la eficacia y calidad requeridas.

CR1.1 La información sobre los diferentes servicios que ofrece el aeropuerto se facilita a los distintos usuarios, con especial atención a las personas con discapacidad, siguiendo pautas de tratamiento al público (saludos de bienvenida y despedida, buena presencia, entre otras) y direccionándoles hacia las oficinas o mostradores de las compañías aéreas o instalaciones aeroportuarias solicitadas.

CR1.2 Las informaciones de los vuelos se facilitan a los distintos usuarios, con claridad y concisión (de forma presencial o telefónica) utilizando pautas de comunicación verbal, no verbal y paraverbal y comportamientos de escucha activa, para asegurar la comprensión del interlocutor.

CR1.3 La información solicitada y no disponible o de la que se tienen dudas se requiere de las personas o fuentes que procedan, para la correcta atención al usuario.

CR1.4 Las informaciones que sobrepasen su ámbito de actuación se dirigen hacia las personas que procedan dentro del aeropuerto.

CR1.5 Las respuestas negativas se expresan 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.

CR1.6 Los derechos de los pasajeros se explican cuando corresponda.

CR1.7 La venta de billetes se realiza, cuando proceda, en los mostradores asignados a las diferentes compañías aéreas.

CR1.8 La información general se difunde utilizando la megafonía general o local, por sistemas automáticos o manuales, y por medio de mensajes estandarizados, adoptando las medidas necesarias para asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad a dicha información.

CR1.9 Los recursos, herramientas y componentes de información como folletos, revistas, entre otros, se mantienen en la zona de trabajo en orden y actualizados, de acuerdo con el protocolo de la organización.

CR1.10 La atención e información a los distintos usuarios del aeropuerto se proporciona atendiendo a criterios de eficacia y calidad y aplicando los principios de accesibilidad universal para las personas con discapacidad.

RP2: Prestar servicios de facturación a pasajeros en los diferentes vuelos de cada compañía 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.

CR2.1 Los mostradores se habilitan, solicitando la información necesaria a quien corresponda (listados de pasajeros, análisis de situaciones especiales, entre otros), inicializando los sistemas informáticos de facturación de cada compañía y preparando el material de uso en el mostrador, para efectuar la atención de los diferentes vuelos.

CR2.2 La documentación de identificación y de viaje, se solicita y se comprueba en el sistema informático correspondiente, verificando en caso de viajar fuera del territorio nacional, que cumple los requisitos exigidos por los países de destino.

CR2.3 El billete del pasajero en cualquiera de los formatos existentes, se solicita y se comprueba en el sistema informático de la compañía, verificando su validez y su emisión, iniciando su facturación o iniciando los procedimientos ante irregularidades (perdidas de cupón, lista de espera, pérdida de vuelo, entre otras).

CR2.4 La facturación de equipajes especiales se realiza siguiendo los criterios de cada compañía aérea, informado a los pasajeros sobre la normativa de aplicación y las restricciones de equipaje en bodega, cuando sea necesario.

CR2.5 La comprobación del peso, número, estado y dimensiones de los equipajes a facturar se realiza con ayuda de los medios disponibles en cada aeropuerto y, en caso de incumplimiento de algún requisito, se rechazan informando al viajero de las posibles alternativas.

CR2.6 El cobro de exceso de equipaje se realiza, cuando proceda, aplicando los procedimientos establecidos por cada compañía.

CR2.7 Los equipajes de mano y equipajes a entregar a pie de aeronave se comprueban, verificando que cumplen con los requerimientos de cada compañía (peso, tamaño, contenido, identificación, entre otros).

CR2.8 Las etiquetas de equipaje se imprimen utilizando los sistemas de uso común aeroportuario y los sistemas de facturación propios de cada compañía, etiquetando los equipajes para su posterior manipulación y entregando al viajero el resguardo que permite, en su caso, la reclamación o localización posterior.

CR2.9 La tarjeta de embarque, incluyendo las de continuación se imprimen, si procede, utilizando los sistemas de uso común aeroportuario y los sistemas de facturación propios de cada compañía, cumplimentándolas manualmente en caso de no disponer de sistemas informáticos, entregándose a los pasajeros y direccionándoles hacia la puerta de embarque.

CR2.10 Las características de los pasajeros de trato diferenciado (menores, pasajeros con movilidad reducida u otras discapacidades, enfermos, VIP, en situación legal irregular, entre otras) se comprueban y se realiza la asistencia en función de su tipología y el procedimiento de cada compañía.

CR2.11 El material de facturación se retira, dejando el mostrador en óptimas condiciones para su posterior utilización.

CR2.12 Los servicios de facturación a pasajeros se prestan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP3: Prestar servicios de embarque a los pasajeros en la aeronave, en los diferentes vuelos de cada compañía 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.

CR3.1 La información de las características del vuelo a embarcar, tales como número de pasajeros, pasajeros especiales, tipo de aeronave, asignación de puertas, entre otras, se solicita a quien corresponda en función del procedimiento de cada compañía, preparando la apertura del mostrador.

CR3.2 La apertura del mostrador se realiza 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.

CR3.3 Los pasajeros en tránsito se atienden siguiendo procedimientos establecidos, gestionando los distintos tipos de incidencias que puedan originarse en la sala de tránsito y aplicando posibles soluciones.

CR3.4 El proceso de embarque se inicia emitiendo las voces y avisos pertinentes utilizando el sistema de megafonía y, si procede, transcribiendo los mensajes orales a texto escrito en rótulos o displays.

CR3.5 La identidad del pasajero se contrasta con la información indicada en la tarjeta de embarque, para permitir el acceso a la aeronave, registrándose en los sistemas informáticos.

CR3.6 Las diferentes incidencias operativas de los vuelos de salida (retrasos, cancelaciones, cambios de clase, entre otros) se atienden en función de su tipología y del criterio de actuación de cada compañía.

CR3.7 Los procedimientos ante irregularidades de pasajeros (pérdidas de tarjeta de embarque, sobreventa, lista de espera, pérdida de vuelo en conexión, entre otras) se aplican en función de su tipología y del criterio de actuación de cada compañía.

CR3.8 El número de pasajeros embarcados se comprueba con el listado al cierre de facturación para emitir, en caso necesario, los avisos oportunos por megafonía, y comunicando la falta de pasajeros, junto con los datos de sus equipajes facturados, a quien corresponda.

CR3.9 El estado del embarque y su posterior finalización se comunica a quien corresponda de acuerdo al procedimiento de cada compañía.

CR3.10 La documentación se recoge para su procesamiento y archivo, se desconectan los medios técnicos y se cierra el mostrador una vez recibida la comunicación de cierre de puertas por el responsable.

CR3.11 Los servicios de embarque en la aeronave de los pasajeros se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP4: Atender las incidencias producidas en la sala de llegadas, así como las referentes al equipaje, 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.

CR4.1 La información reflejada en el panel informativo de la cinta de recogida de equipajes se comprueba que coincide con la correspondiente al vuelo, así como el funcionamiento de la cinta, informando a quien corresponda de las incidencias detectadas.

CR4.2 Las cintas de equipaje del vuelo una vez retirado el mismo se comprueban para verificar que no hay maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo.

CR4.3 Las sugerencias, quejas y reclamaciones en las salas de llegada se atienden con corrección de forma atenta y con actitud positiva, facilitando la accesibilidad a pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras discapacidades, realizando las preguntas pertinentes, con el objetivo de completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros.

CR4.4 La naturaleza de la incidencia se identifica con precisión, procediendo a su resolución, tramitándola con prontitud y detalle al departamento correspondiente, e informando al pasajero de forma clara y concreta de las alternativas y el proceso a seguir.

CR4.5 Las hojas de reclamación se entregan a los usuarios cuando estos así lo soliciten, informándoles sobre su cumplimentación y tramitación.

CR4.6 Las reclamaciones relacionadas con el equipaje se atienden de forma atenta y en actitud positiva solicitando el resguardo correspondiente para, en caso necesario, iniciar los trámites.

CR4.7 La búsqueda de equipajes se gestiona, en el caso de pérdida o extravío de los mismos, a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar, procediendo a la introducción de los datos de dicho equipaje.

CR4.8 El tratamiento de equipajes diferidos, recuperados, encontrados en sala y/o deteriorados se realiza según los procedimientos establecidos por la empresa (registro, etiquetado y almacenado, entre otros), contactando con el pasajero, si procede, para comunicar su recuperación.

CR4.9 La distribución y entrega de los equipajes reclamados por los pasajeros con llegada posterior a la de su vuelo se coordina y gestiona con la empresa de reparto, previa comprobación de la documentación.

CR4.10 La regularización de equipajes dejados en tierra se realiza siguiendo los procedimientos establecidos por cada compañía, registrando los datos en el sistema informático *World Tracer* u otro similar y emitiendo la etiqueta RUSH correspondiente.

CR4.11 Las incidencias producidas en la sala de llegadas, así como las referentes al equipaje se atienden con criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP5: Atender a pasajeros de tratamiento especial, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR5.1 La información sobre los pasajeros de tratamiento especial a embarcar (menores no acompañados, pasajeros con movilidad reducida u otras discapacidades, VIP, autoridades, pasajeros deportados, entre otros) se solicita para poner en marcha la operativa según el procedimiento de cada compañía.

CR5.2 La facturación de bebés, así como de mujeres embarazadas se realiza teniendo en cuenta las limitaciones de la compañía, en lo referido al número y edad de los niños y las condiciones de salud y plazo de gestación.

CR5.3 El descargo de responsabilidad se cumplimenta, cuando sea necesario (menores sin acompañar que salen del aeropuerto, entre otros) en el mostrador de facturación, según el procedimiento de la compañía.

CR5.4 Los menores sin acompañar a la salida del vuelo se atenderán en todo momento, entregándolos a la tripulación, para que se hagan cargo de ellos hasta su llegada al destino.

CR5.5 Los menores sin acompañar a la llegada del vuelo se recogen en la aeronave, haciendo recepción de los mismos y custodian hasta su entrega a la persona encargada de su recepción verificando la identidad de la misma respecto al pliego de descargo de responsabilidad, o si son menores en tránsito, hasta su entrega a la tripulación del vuelo de salida.

CR5.6 Los trámites de facturación de otros pasajeros de tratamiento especial (pasajeros deportados, acompañados y no acompañados, inadmitidos, pasajeros VIP, PMR, entre otros) se efectúan siguiendo los procedimientos establecidos.

CR5.7 El embarque de pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras discapacidades se realiza atendiendo a procedimientos establecidos.

CR5.8 Las incidencias de pasajeros de tratamiento especial (pasajeros deportados, acompañados y no acompañados, inadmitidos, pasajeros con movilidad reducida u otras discapacidades, VIP, entre otros) se gestionan aplicando los procedimientos establecidos, las pautas básicas de primeros auxilios cuando proceda, y en función de la legislación en vigor.

CR5.9 La atención a pasajeros de tratamiento especial se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

Contexto profesional

Medios de producción

Vestuario reglamentario de invierno y verano. Equipos de protección individual (EPI). Mostradores de facturación y embarque, máquinas de Auto Check-in, pantalla de trabajo, CPU, impresora de tarjetas de embarque. Lectores de tarjetas. Sistemas informáticos de facturación aeroportuarios. Sistemas informáticos sobre documentación de viaje. Sistemas informáticos de reservas y gestión de ventas. Sistemas de búsqueda de equipajes. Sistema de cobro con tarjetas y en metálico. Sistemas de resolución de incidencias. Basculas. Emisoras de comunicación por radiofrecuencia. Teléfonos fijos y móviles. Pantallas digitales de transmisión de datos (PDA).

Productos y resultados

Usuarios del aeropuerto atendidos e informados. Servicios de facturación a pasajeros en los diferentes vuelos de cada compañía aérea prestados. Servicios de embarque a los pasajeros en la aeronave, en los diferentes vuelos de cada compañía aérea prestados. Incidencias producidas en la sala de llegadas, así como las referentes al equipaje atendidas. Pasajeros de tratamiento especial atendidos.

Información utilizada o generada

Órdenes e instrucciones de trabajo. Tarjeta identificativa. Manuales operativos de las distintas compañías. Manuales de documentación de pasajeros tales como el TIM y/o TIMATIC. Programa Nacional de Seguridad. Pliego de descargo de responsabilidad.

Guías informativas sobre las necesidades de las personas con discapacidad .Manuales de manejo del distinto software. Tarjetas de embarque. Etiquetas de equipaje. Registros de incidencias. Informes de gestión. Manuales de Asistencia en Tierra de las diferentes compañías asistidas. Normativa de Seguridad en Plataforma y Normativa de seguridad operacional de la compañía. Normativa interna del aeropuerto tanto del Gestor Aeroportuario como de la propia compañía. Planes de Autoprotección del aeropuerto. Impresos y documentos de handling (tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje, etiquetas de equipajes especiales. Planes de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad. Diccionarios monolingües y bilingües. Diccionarios técnicos aeronáuticos monolingües y bilingües.

Unidad de competencia 2

Denominación: REALIZAR OPERACIONES DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE MERCANCÍAS EN LA TERMINAL DE CARGA AÉREA.

Nivel: 2

Código: UC2214_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar operaciones de aceptación, facturación e incorporación al sistema de los datos documentales de la mercancía para particulares y agentes, 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.

CR1.1 La documentación correspondiente a la mercancía entregada en el área operativa (bultos, cajas, palés, mercancía a granel, entre otras) se comprueba para verificar que están cumplimentados los datos físicos (peso, volumen, entre otros) y documentales (cliente, destino, routing, entre otros) necesarios para su tratamiento posterior y la preparación del vuelo.

CR1.2 La documentación se comprueba verificando que contiene, en caso necesario, los sellos de la aduana para la elaboración del conocimiento aéreo y realizar la facturación aplicando la tarifa IATA correspondiente.

CR1.3 La documentación presentada por el agente autorizado se comprueba, verificando que cumple la reglamentación IATA (reglamento para el transporte de mercancías por aeronave) y el Plan Nacional de Seguridad, y que las tarifas y cargos reflejados son los estipulados para proceder a incorporar los datos al sistema informático propio de la compañía.

CR1.4 La documentación correspondiente a las mercancías con destino USA o en tránsito por dicho país, se cumplimenta, consignando en la máscara los datos solicitados por las autoridades aduaneras.

CR1.5 La lista de verificación o chequeo, en el caso de mercancías de trato diferenciado, se cumplimenta cumpliendo con los requisitos exigidos por IATA y por la compañía aérea para ser aceptada o facturada.

CR1.6 Las instrucciones y recomendaciones de manipulación de las mercancías para su colocación en la unidad de carga, su estiba, así como las posibles incompatibilidades con otras mercancías, se comunican al área operativa.

CR1.7 Las operaciones de aceptación, facturación e incorporación al sistema de los datos documentales de la mercancía se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP2: Preparar la documentación de la mercancía para ser cargada, 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.

CR2.1 El espacio disponible en bodega se calcula partiendo de la información sobre los pasajeros y maletas a embarcar en la aeronave.

CR2.2 Las prioridades en la mercancía a incorporar al vuelo se asignan en función de los cupos establecidos, clientes preferenciales, carga pendiente de vuelos anteriores, tipo de mercancía u otros, y si fuera necesario, se restablece el routing de las mercancías que no puedan ser embarcadas en el vuelo previsto.

CR2.3 Los sistemas informáticos, manuales de operaciones y manual de procedimientos propios de la compañía se utilizan en la emisión de premanifiestos y ordenes de carga para su entrega al área operativa.

CR2.4 El perfil del vuelo se solicita e identifica para determinar la disponibilidad de peso y volumen, y ajustar el número de ULD, cantidad de mercancía a granel o paletizada al tipo de bodega.

CR2.5 La carga regularizada, los kilos disponibles y las prioridades se identifican en el pre-manifiesto para la preparación de los remolques y/o ULD en el área operativa.

CR2.6 Los trámites de aceptación y punteo de la carga irregular se activan para su incorporación al vuelo.

CR2.7 El listado del premanifiesto se comprueba verificando que figuran los ULD asignados al vuelo y las expediciones que han sido remontadas hasta completar la capacidad disponible, indicando su ubicación en el almacén.

CR2.8 Los premanifiestos se entregan en el área operativa para la preparación de la carga manteniendo controlada la documentación de las expediciones pre-manifestadas.

CR2.9 El tipo de aeronave, la distancia a la terminal de carga o distancia a las pistas u otros factores se tienen en cuenta para pedir el manifiesto con la antelación suficiente a la salida del vuelo.

CR2.10 Las expediciones en tránsito o que por alguna razón no pudieron ser embarcadas en vuelos anteriores, se identifican para su incorporación (regularización).

CR2.11 La preparación de la documentación de la mercancía para ser cargada en cada uno de los vuelos se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP3: Realizar la emisión del manifiesto aéreo y la cartera del vuelo, utilizando el equipo y medios apropiados, 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.

CR3.1 La relación definitiva de toda la carga transportada en el vuelo, una vez realizada la regularización, se utiliza para la emisión del manifiesto aéreo.

CR3.2 La carga distribuida en las distintas unidades se identifica en el manifiesto aéreo.

CR3.3 La documentación correspondiente a mercancías peligrosas, u otras de trato diferenciado, se comprueba contiene toda la información para la confección del NOTOC (notificación al comandante de las mercancías peligrosas o trato diferenciado que van en la aeronave y su ubicación).

CR3.4 La cartera de cada uno de los vuelos, compuesta por los AWB (conocimientos aéreos o billetes de la mercancía) que identifican a cada una de las expediciones manifestadas en la aeronave, así como el manifiesto de carga, se preparan para su envío a la aeronave.

CR3.5 La máscara requerida por EE.UU. y/o documentación, se cumplimenta conforme a los requisitos exigidos bien por el país de destino, bien por compañía aérea a la que se realiza el handling, para la confección de la cartera del vuelo.

CR3.6 La emisión del manifiesto aéreo y cartera de vuelo se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP4: Registrar y entregar la documentación de la mercancía, procedente de un vuelo o camión (importación), a la llegada a la terminal, 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.

CR4.1 La documentación de la mercancía procedente de un vuelo o camión (importación) se revisa comprobando la autorización correspondiente y el sello de la aduana, en caso necesario.

CR4.2 El repunteo en la cartera procedente de los vuelos de llegada se realiza para identificar su contenido.

CR4.3 El punteo e incorporación al sistema informático de la cartera (manifiestos y AWB) se realiza en los vuelos de llegada para el tratamiento posterior de la mercancía en el área operativa.

CR4.4 La notificación al receptor de la mercancía, bien mediante carta, fax o teléfono, se realiza para que proceda a la retirada de la misma.

CR4.5 La documentación de la mercancía se entrega al destinatario o persona autorizada para la retirada del área operativa.

CR4.6 Los listines se emiten como autorización para la entrega de la mercancía a aquellos agentes que tiene crédito en la forma de pago.

CR4.7 La emisión y cobro de facturas se realiza para la entrega de la mercancía a portes debidos.

CR4.8 Las diferentes cargas que han llegado a portes debidos se controlan realizando un seguimiento diario.

CR4.9 El registro y entrega documental de la mercancía, procedente de un vuelo o camión (importación), a la llegada a la terminal se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP5: Realizar las operaciones dirigidas al control y resolución de las incidencias detectadas en la salida (exportación), llegada (importación) o manipulación de las mercancías en la terminal de carga, 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.

CR5.1 Los partes de incidencias por mercancías que sobran, faltan, no están identificadas, están dañadas o cualquier otra causa, se elaboran siguiendo los procedimientos establecidos, informando o solicitando información a otras escalas y contactando con el cliente, cuando sea necesario, para su resolución con prontitud y efectividad.

CR5.2 La búsqueda de mercancías perdidas en el almacén, los inventarios semanales del mismo almacén, la regularización de mercancía no enviada en el vuelo manifestado o programado y posteriormente encontrada en el almacén se realiza para la resolución de incidencias.

CR5.3 La declaración sumaria, generada automáticamente al introducir los datos en el punteo documental, se modifica una vez chequeada la mercancía que efectivamente llega a la terminal procedente del vuelo o camión.

CR5.4 La emisión de transferencias de mercancías a otras compañías aéreas u operadores de carga se realiza para que los plazos de entrega en destino estén dentro de los márgenes previstos.

CR5.5 Los expedientes no resueltos a los quince días de haberse iniciado se cierran para poder proceder a la liquidación y evitar posibles reclamaciones.

CR5.6 Las operaciones dirigidas al control y resolución de incidencias en salida, llegada o manipulación de las mercancías se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP6: Llevar a cabo los flujos de comunicación con agentes, clientes, otros operadores y resto de la organización, en el transporte de mercancías por aeronave, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad y eficacia requeridas.

CR6.1 Las comunicaciones orales, presenciales o a distancia, se adecuan a las condiciones socioculturales del interlocutor, se realizan con fluidez y espontaneidad,

aplicando las normas de cortesía, cultura u otras adecuadas a contextos de comunicación, formal e informal.

CR6.2 El mensaje oral se realiza de forma fluida y espontánea relacionando lógicamente los puntos principales y adaptando la estructura del mensaje al medio de comunicación y registro, formal e informal.

CR6.3 El lenguaje abreviado de las comunicaciones escritas propio de operaciones de transporte aéreo se interpreta con precisión agilizando la comunicación en faxes, correos electrónicos, sms, u otros.

CR6.4 Los datos e información contenida en informes, cartas, protocolo de operaciones logísticas, documentos de transporte internacional con agentes, clientes particulares u otros operadores, se interpretan de forma precisa extrayendo aquella información relevante para las operaciones de transporte de mercancías.

CR6.5 La información incluida en informes y/o documentos que pueden afectar a la operación se interpreta con facilidad aplicando criterios de contextualización y coherencia adecuados al documento o contexto profesional en que se enmarca.

CR6.6 La comunicación con agentes, clientes, otros operadores y resto de la organización se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, entre otros. Archivadores convencionales, fotocopiadoras, soportes informáticos y convencionales. Teléfonos, fax, correo electrónico.

Productos y resultados

Operaciones de aceptación, facturación e incorporación al sistema de los datos documentales de la mercancía para particulares y agentes realizadas. Documentación de la mercancía para ser cargada en cada uno de los vuelos preparada. Emisión del manifiesto aéreo y la cartera del vuelo realizada. Documentación de la mercancía, procedente de un vuelo o camión (importación), a la llegada a la terminal registrada y entregada. Operaciones dirigidas al control y resolución de las incidencias detectadas en la salida (exportación), llegada (importación) o manipulación de las mercancías en la terminal de carga realizadas. Flujos de comunicación con agentes, clientes, otros operadores y resto de la organización, en el transporte de mercancías por aeronave establecidos.

Información utilizada o generada

Manual de Operaciones de carga. Manuales de procedimientos de trabajo. Reglamentación IATA de Mercancías peligrosas. Reglamentación IATA de Transporte de Animales Vivos. Reglamentación de aduanas. Reglamentación T.A.C.T (Tarifas de Carga) emitida por IATA. Programa Nacional de Seguridad. Programación de vuelos. Lista de verificación de Mercancías Restringidas o Animales vivos. Premanifiestos y órdenes de carga. Manifiestos aéreo y Carteras de los vuelos compuesta por los AWB (conocimientos aéreos o billetes de la mercancía). NOTOC (notificación al comandante de las que van en el aeronave y su ubicación). Declaraciones Sumaria. Carteras / Seguridad USA. Hoja y plan de carga. Partes de incidencias, lista de chequeo, facturas, tarifas aéreas. Listines (documentos que autorizan la entrega de la mercancía a aquellos agentes que tiene crédito en la forma de pago). CIOS (transacción informática mediante la cual se da la salida de la mercancía a efectos de la aduana). Planes de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad.

Unidad de competencia 3

Denominación: ASISTIR A LA AERONAVE EN RAMPA.

Nivel: 2

Código: UC2215_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Asegurar las operaciones previas a la salida de la aeronave y solicitar los servicios de handling, 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.

CR1.1 Las necesidades de servicios de handling de la aeronave en su salida se identifican y comunican a los departamentos implicados, en función de los estándares establecidos, de la información disponible sobre los requisitos operativos de la compañía aérea (tipo de aeronave, unidades de carga, bodegas, entre otros).

CR1.2 Los servicios de limpieza, catering, combustible, personal para la estiba en bodegas, entre otros, se comprueba que se realizan dentro de los tiempos establecidos, agilizando, cuando sea preciso, los mismos e informando al superior jerárquico en caso de incidencia.

CR1.3 La disponibilidad para el servicio de la aeronave, el combustible a cargar, y en general, el conocimiento del estado de desarrollo de la prestación y la finalización de la misma se comprueba estableciendo comunicaciones con la tripulación técnica.

CR1.4 El aviso al personal de mantenimiento, en el caso de problemas mecánicos en la aeronave se realiza siguiendo los cauces establecidos.

CR1.5 La configuración de la aeronave, la previsión de pasaje y la existencia de pasajeros que requieran atenciones especiales (PMR, menores, situación legal irregular, entre otros) se verifica contactando con la tripulación auxiliar.

CR1.6 Las posibles incidencias en la estiba se detectan manteniendo contacto permanente con el responsable de la carga de la aeronave, informando al departamento de hojas de carga de las mismas, y recogiendo la LIR firmada por el responsable de la estiba, para su posterior despacho con la tripulación.

CR1.7 El albarán de combustible se recibe y firma, despachándolo posteriormente con la tripulación junto con el resto de documentos.

CR1.8 La aeronave se comunica está preparada para su embarque, en coordinación con el personal de embarque y la tripulación técnica, una vez que están finalizados los servicios requeridos.

CR1.9 La hoja de carga se recibe y se comprueba que los datos de la misma son los que corresponden, en relación a la matrícula, número de tripulantes, combustible, número de pasajeros, maletas, mercancía, correo, entre otros, realizando los correspondientes LMC (Last Minute Changes) si fueran necesarios, y firmando dicha hoja de carga.

CR1.10 La hoja de carga firmada por el comandante, junto con las copias del plan de vuelo y el plan de carga (LIR) aceptados, el albarán de combustible, y el impreso de chequeo de seguridad por parte de la tripulación auxiliar, se recogen para su posterior archivo en el departamento correspondiente, y en el caso de que hubiera retraso en la salida programada, se asigna el código de regularidad de acuerdo al procedimiento de codificación establecido y consensuado con la compañía.

CR1.11 La hora de cierre de puertas y de retirada de calzos, así como el código de retraso y los cambios del LMC, si los hubiera, se comunican a los responsables a través de la consola central.

CR1.12 La comprobación de las operaciones previas a la salida de la aeronave y la solicitud de los servicios de handling se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección.

RP2: Asegurar las operaciones a la llegada de la aeronave y solicitar los servicios de handling, 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.

CR2.1 Las necesidades de servicios de handling de la aeronave a la llegada se identifican y comunican a los departamentos implicados, en función de los estándares establecidos, de la información disponible sobre los requisitos operativos de la compañía aérea (tipo de aeronave, unidades de carga, bodegas, entre otros).

CR2.2 Los servicios de handling solicitados en la llegada de la aeronave se comprueba que se están desarrollando siguiendo los procedimientos establecidos para garantizar el cumplimiento de la actividad.

CR2.3 Las posibles incidencias así como la hora de calzar la aeronave, verificación de la matrícula, aparcamiento y comienzo de la descarga de bodegas se detectan y comunican a la consola central o al encargado de registrar la información.

CR 2.4 El personal y los medios para la descarga de las bodegas y el desembarque de pasajeros, entre otros se comprueba que están disponibles y realizan sus tareas dentro de los tiempos establecidos, agilizando, cuando sea preciso, los mismos e informando al superior jerárquico en caso de incidencia.

CR2.5 Las comunicaciones con la tripulación técnica se establecen, confirmando si existe algún requerimiento especial a la llegada, y en general, para informar del estado de desarrollo de la prestación del servicio de handling y la finalización de los mismos.

CR2.6 El aviso al personal de mantenimiento, en caso de problemas mecánicos en la aeronave, se realiza siguiendo los cauces establecidos.

CR2.7 La configuración de la aeronave, el pasaje, y si hay pasajeros que requieran atenciones especiales (PMR, menores, situación legal irregular, entre otros) se verifica contactando con la tripulación auxiliar.

CR2.8 El proceso de desembarque de pasajeros se comprueba que se realiza según los procedimientos de la compañía.

CR2.9 La hora de finalización de los servicios se informa a la consola para el registro de la información.

CR2.10 La comprobación de las operaciones a la llegada de la aeronave y la solicitud de los servicios de handling se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP3: Realizar las labores de apoyo a la puesta en marcha de la aeronave 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.

CR3.1 El exterior de la aeronave, cierre de puertas y retirada de pasarelas y demás equipos de tierra, se comprueban para garantizar que no hay puerta o registro abierto, ni daños externos en el fuselaje, informando de las posibles incidencias a quien corresponda para su corrección.

CR3.2 El recorrido que seguirá la aeronave por la plataforma de estacionamiento se comprueba que está libre de obstáculos (objetos, equipos mal estacionados, entre otros).

CR3.3 El tractor se comprueba que está preparado, evidenciando que está correctamente enganchado, los calzos de la aeronave retirados y la pinza by-pass situada en el tren de morro, verificando, además, que el agente que lo conduce está dispuesto.

CR3.4 Los cascos de comunicación se colocan para estar en contacto permanente con la cabina, comprobando la correcta audición y recepción de voz, y se permanece a la espera de instrucciones desde la misma para iniciar el proceso de remolcado.

CR3.5 La comunicación con cabina se realiza también mediante señas, según los procedimientos establecidos a tal efecto, bien por problemas en la interfonía entre cabina y tierra, o bien en determinadas situaciones meteorológicas.

CR3.6 La orden al tractorista para poner en marcha la maniobra de empuje de la aeronave se transmite una vez se recibe la autorización desde la tripulación técnica.

CR3.7 La comunicación permanente con cabina y tractorista en el proceso de remolcado se mantiene, informando de cuantas incidencias se puedan producir en ambos puestos.

CR3.8 El arranque de los motores se facilita siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía aérea, cumpliendo los protocolos de actuación alrededor de la aeronave con motores en marcha.

CR3.9 La pinza *by-pass* se retira mostrándola con la mano a la tripulación una vez puestos los motores en marcha, con la aeronave situada sobre las líneas de rodaje que le llevarán hasta la pista de despegue, desconectando los cascós, cerrando el registro, y despidiendo a la tripulación con un saludo.

CR3.10 Las labores de apoyo a la puesta en marcha de la aeronave se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP4: Realizar, desde una consola central, las labores de apoyo a la prestación de los diversos servicios de handling y otras operaciones solicitados desde la pista a la llegada o salida de la aeronave, 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.

CR4.1 Las operaciones de vuelos de llegada y salida se comprueba que se desarrollan según las previsiones iniciales mediante los equipos y aplicaciones informáticas existentes, actuando sobre las posibles variaciones que se vayan produciendo.

CR4.2 Las deficiencias en la prestación de los servicios de handling que necesita la aeronave a la llegada o salida de la misma, notificadas desde la pista por frecuencia, se comunican a los departamentos internos implicados (asistencia a pasajeros, asistencia en rampa, asistencia a tripulaciones, entre otros) dentro de la compañía.

CR4.3 Las deficiencias en la prestación de los servicios de handling que necesita la aeronave a la llegada o salida de la misma, notificadas desde la pista por los medios disponibles, se comunican a los departamentos externos a la compañía implicados (limpieza, bomberos, mantenimiento, catering, entre otros).

CR4.4 Las necesidades de servicios especiales de handling solicitadas por las diferentes compañías asistidas se centralizan y comunican a los departamentos implicados.

CR4.5 Los incidentes o accidentes producidos se comunican a los responsables inmediatos de la propia compañía y al gestor aeroportuario a efectos de que se adopten las medidas oportunas.

CR4.6 La documentación de los diferentes servicios realizados se archiva en soporte físico o informático, para su posterior facturación y/o gestión de los datos.

CR4.7 Las labores de apoyo, desde una consola central, a la prestación de los diversos servicios de handling y otras operaciones solicitados desde la pista a la llegada o salida de la aeronave, se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP5: Elaborar la LIR (*Loading Instruction Report*), la hoja de carga y centrado según los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, siguiendo las medidas de seguridad operacional y el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR5.1 Los datos necesarios para la elaboración de la hoja de carga (pasajeros, combustible, correo, carga reservada, entre otros) se comprueba que están disponibles.

CR5.2 El sistema mecanizado, si procede, para la elaboración de la hoja de carga se utiliza según los procedimientos establecidos.

CR5.3 La LIR se elabora teniendo en cuenta los datos operativos recibidos 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.

CR5.4 La LIR se distribuye a las unidades o departamentos implicados para ser seguidos en las operaciones de estiba de la aeronave.

CR5.5 La hoja de carga se recalcula al cierre del vuelo para garantizar que describe la situación real de la carga y se ajusta a los límites establecidos.

CR5.6 La hoja de carga se remite al comandante de la aeronave, siguiendo los procedimientos establecidos por cada compañía, emitiendo una nueva en caso de modificaciones significativas al cierre del vuelo, y se recoge convenientemente firmada, como prueba de aceptación, con los cambios de último minuto (LMC- *Last Minute Changes*) realizado por la tripulación técnica o el personal habilitado por la compañía aérea.

CR5.7 La LIR y la hoja de carga se realiza manualmente, en caso de fallo de la aplicación informática, utilizando los datos recogidos en los manuales correspondientes.

CR5.8 La información de la hoja de carga se envía mediante mensajes operativos a la escala destino del vuelo y a los departamentos afectados.

CR5.9 La elaboración de la hoja de carga y centrado se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

Contexto profesional

Medios de producción

Vestuario reglamentario de invierno y verano. Equipos de protección individual (EPI). Consola de trabajo, pantalla, CPU, impresora, sistemas informáticos de pasaje. Hoja de carga y LIR. Cascos para interfonía con la cabina de pilotos. Emisoras de comunicación por radiofrecuencia fija y móvil. Teléfonos fijos con auriculares y móviles. Pantallas digitales de transmisión de datos (PDA). Equipamiento de ofimática (bolígrafo, ficha del vuelo, tablilla). Vehículos de traslado. Botellas extintoras manuales de las aeronaves (AFM).

Productos y resultados

Operaciones previas a la salida de la aeronave aseguradas. Operaciones necesarias a la llegada de la aeronave aseguradas. Servicios de handling solicitados. Procesos de enlace entre los diferentes grupos implicados realizados (personal de embarque, tripulaciones, personal de Rampa, entre otros). Labores de apoyo a la puesta en marcha de la aeronave realizadas. Labores de apoyo, desde una consola central, a la prestación de los diversos servicios de handling y otras operaciones solicitados desde la pista a la llegada o salida de la aeronave realizadas. LIR, Hoja de carga y centrado elaboradas y despachadas.

Información utilizada o generada

Normativa internacional y nacional aplicable (EU OPS, PNS). Manual de la aeronave (AFN). Manual de Asistencia en Tierra y de Operaciones de la Compañía Operadora. Planes de contingencia y Emergencias. Planes de Carga. Fichas de vuelo. Mensajes operativos y de carga de la aeronave. Impresos de handling (etiquetas de aceptación limitada, etiquetas manuales, etiquetas de entrega a pie de la aeronave). Tarjeta identificativa. Normativa de Seguridad en Plataforma. Programa Nacional de Seguridad. Planes de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad.

Unidad de competencia 4

Denominación: DESPACHAR Y VIGILAR VUELOS.

Nivel: 2

Código: UC2216_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Determinar la ruta conforme a los criterios de seguridad, economía y atención al servicio encomendado, preparando y conjugando la información y documentación requerida, para su presentación y aprobación por parte de la tripulación.

CR1.1 La información operacional (condiciones meteorológicas de los aeropuertos de origen, destino y alternativos, consumo de combustible, posibles restricciones del Control de Tránsito Aéreo, áreas del espacio aéreo cerradas a la navegación, entre otras) se recopila y sintetiza para decidir el perfil idóneo del vuelo.

CR1.2 Los avisos relacionados con la ruta y sus ayudas (NOTAMS "Noticie To Airmen") se recopilan y se tienen en cuenta para la determinar la ruta optima.

CR1.3 Las operaciones se preparan respetando cualquier restricción impuesta por la autoridad sobre las rutas o áreas de operación.

CR1.4 Las limitaciones operativas previstas al despegue, aterrizaje y en ruta, se calculan con la matrícula real y los medios informáticos disponibles, comprobando que la carga de pago prevista para el vuelo no supera los pesos máximos permitidos.

CR1.5 Los aeropuertos implicados en la operación se comprueban verificando que son aptos para la ejecución de la operación.

CR1.6 El estado real de la matrícula y las posibles limitaciones operativas publicadas en la MEL (Minimum Equipment List) se comprueban verificando la viabilidad del vuelo programado.

CR1.7 Las altitudes de vuelo mínimas se comprueban para garantizar las condiciones de seguridad y operatividad.

CR1.8 La información sobre el estado de diferidos de la aeronave se comprueba y se toman las medidas oportunas sobre aquellos que tengan influencia en la planificación del vuelo.

CR1.9 El combustible que el comandante juzgue necesario se solicita pasando el dato a la hoja de carga y a todos los departamentos que lo precisen y comprobando que es suficiente para realizar la operación tanto en condiciones normales como en caso de fallo de motor/es o despresurización en todos los puntos de la ruta.

CR1.10 La política de repostado económico se aplica conforme a los criterios establecidos por cada Compañía.

CR1.11 La documentación se prepara para su entrega a la tripulación realizando el briefing presencial si se requiere.

CR1.12 La determinación de la ruta, se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP2: Vigilar el estatus del ATC (*Air Traffic Control*/plan de vuelo ATC) presentado, así como actualizar IOBT (Inicial Off Block Time/Hora inicial salida de calzos), gestionando CTOTs (*Calculated Take Off Time*/Hora Calculada de Despegue) y cambios de plan de vuelo de Compañía para evitar regulaciones ATFCM (*Air Traffic Flow and Capacity Management*/Gestión de Tráfico Aéreo) o minimizar el impacto de sus consecuencias conforme a los criterios de seguridad, economía y atención al servicio encomendado.

CR2.1 El ATC se presenta llevando a cabo las acciones necesarias en caso de demora.

CR2.2 El status de los Planes de Vuelo OACI en Eurocontrol se vigila mediante las herramientas disponibles, con el objetivo de garantizar que el plan de vuelo activo es el que procede.

CR2.3 El plan de vuelo ATC no enviado se presenta directamente en función de la situación.

CR2.4 Los vuelos con estatus "CNL" (*Cancel/Cancelado*) y "FLS" (*Flight suspension/Suspendido*) se vigilan y activan antes de la salida de los mismos.

CR2.5 Las incidencias se resuelven, cuando proceda, contactando con Eurocontrol y los departamentos del ente regulador apropiado.

CR2.6 La IOBT se actualiza en los vuelos retrasados mediante mensajes DLA. (*Delay Message /Mensaje de Demora*).

CR2.7 La nueva IOBT se ajusta en vuelos regulados teniendo en cuenta la demora ATFCM estimada.

CR2.8 Las Regulaciones ATFCM que afectan a la red de vuelos de la Compañía se controlan en tiempo real.

CR2.9 La vigilancia del estatus del plan de vuelo ATC y actualización IOBT se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP3: Realizar la vigilancia de vuelos, seleccionando, en su caso, nuevas rutas satisfaciendo los requisitos de las Autoridades Aeronáuticas, y en particular, en lo relativo a Servicios de Tránsito Aéreo a utilizar en todos los vuelos en los que estén disponibles, monitorizando los parámetros de control de ejecución del vuelo con la calidad requerida y respetando las medidas de seguridad operacional.

CR3.1 Las vías de comunicación entre la aeronave y la base de operaciones se comprueba que están operativas para permitir el contacto en cualquier momento del vuelo.

CR3.2 Los parámetros de control de ejecución del vuelo (combustible, ruta y horas estimadas de paso, entre otros), se monitorizan evaluando las desviaciones de los valores reales respecto a los planificados, e informando al responsable de la operación.

CR3.3 El vuelo se recalcula para que cumpla los criterios de planificación establecidos, informado al comandante.

CR3.4 Las rutas alternativas se preparan inmediatamente a la solicitud del comandante, tras el estudio del dossier con toda la información del vuelo.

CR3.5 El seguimiento del vuelo se realiza comprobando que cumple los requisitos establecidos por las Autoridades Aeronáuticas y por los Servicios de Tránsito Aéreo.

CR3.6 La vigilancia de vuelos se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP4: Elaborar la LIR (*Loading Instruction Report*), la hoja de carga y centrado según los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, siguiendo las medidas de seguridad operacional y el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR4.1 Los datos necesarios para la elaboración de la hoja de carga (pasajeros, combustible, correo, carga reservada, entre otros) se comprueba que están disponibles.

CR4.2 El sistema mecanizado, si procede, para la elaboración de la hoja de carga se utiliza según los procedimientos establecidos.

CR4.3 La LIR se elabora teniendo en cuenta los datos operativos recibidos 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.

CR4.4 La LIR se distribuye a las unidades o departamentos implicados para ser seguidos en las operaciones de estiba de la aeronave.

CR4.5 La hoja de carga se recalcula al cierre del vuelo para garantizar que describe la situación real de la carga y se ajusta a los límites establecidos.

CR4.6 La hoja de carga se remite al comandante de la aeronave, siguiendo los procedimientos establecidos por cada compañía, emitiendo una nueva en caso de modificaciones significativas al cierre del vuelo, y se recoge convenientemente firmada, como prueba de aceptación, con los cambios de último minuto (*LMC- Last Minute Changes*) realizado por la tripulación técnica o el personal habilitado por la compañía aérea.

CR4.7 La LIR y la hoja de carga se realiza manualmente, en caso de fallo de la aplicación informática, utilizando los datos recogidos en los manuales correspondientes.

CR4.8 La información de la hoja de carga se envía mediante mensajes operativos a la escala destino del vuelo y a los departamentos afectados.

CR4.9 La elaboración de la hoja de carga y centrado se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

Contexto profesional

Medios de producción

Sistemas de Cálculo de plan de vuelo y hoja de carga. Sistemas de comunicaciones tierra-aire. Sistemas de información meteorológica. Información NOTAM (*Notice to Airmen*). Sistemas informáticos. Hoja de carga. LIR. Emisoras de comunicación por radiofrecuencia fija y móvil. Teléfonos fijos y móviles. Pantallas digitales de transmisión de datos (PDA).

Productos y resultados

Ruta determinada. Plan de vuelo preparado. Estatus del plan de vuelo controlado. Vigilancia del vuelo efectuada. Vuelos recalculados en función de la planificación establecida. Hoja de carga y centrado elaborada. Estudio de la operación previo a la salida de la aeronave realizado. Apoyo y asesoramiento a la Tripulación Técnica antes del despegue realizado. Requerimientos de la Tripulación durante el briefing atendidos. Monitorización de las desviaciones de la realización respecto a la planificación de las aeronaves en vuelo efectuada. Asistencia a las Tripulaciones Técnicas durante la ejecución del vuelo efectuada. Información a otros departamentos en lo referente a la situación de la red de vuelos realizada.

Información utilizada o generada

Manual de la Aeronave. Manual de Operaciones de la Compañía. Información OACI: Anexos, Suplementos. Convenios internacionales. Publicaciones IATA (*International Air Transport Association*). Normas EU-OPS. Ley de Navegación aérea. Ley Penal y Procesal de la Navegación aérea. Ley de Seguridad aérea. R.C.A. A.I.P España. Programa Nacional de Seguridad. Meteorología Aeronáutica. Manual básico usuario CFMU. Manuales de los Sistemas Informáticos.

Unidad de competencia 5

Denominación: COMUNICARSE EN INGLÉS A NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE EN EL ÁMBITO AEROPORTUARIO.

Nivel: 2

Código: UC2217_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar la información oral en inglés recibida por cualquier medio de comunicación, incluso en situaciones de ruido ambiental, interferencias y distorsiones por mala comunicación para realizar funciones relacionadas con los servicios aeroportuarios.

CR1.1 La información recibida de forma oral, de aplicación a las operaciones relacionadas con el funcionamiento del aeropuerto, se interpreta.

CR1.2 Las informaciones orales sobre situaciones de socorro, primeros auxilios y asistencia sanitaria, recibidas a través de los medios pertinentes, se interpretan en las diferentes situaciones.

CR1.3 Las estrategias empleadas para inferir información recibida de manera incompleta de un mensaje oral se utilizan en los casos necesarios.

CR1.4 Las informaciones orales recibidas se interpretan en cualquier situación de ruido ambiental, interferencias y distorsiones por mala comunicación.

RP2: Comunicarse oralmente en inglés adaptado a cada situación, incluso en situaciones de ruido ambiental, interferencias y distorsiones por mala comunicación, para intercambiar mensajes orales relacionados con las funciones propias de los servicios aeroportuarios

CR2.1 Los mensajes orales relativos a las operaciones relacionadas con el funcionamiento del aeropuerto se transmiten con precisión y sin dificultad en cualquier contexto (presencial, radiofónico, entre otros) para garantizar la ejecución de las actividades.

CR2.2 El intercambio de información de forma oral se produce de manera eficiente en base a un conocimiento muy preciso del léxico propio de cada contexto, así como de los procedimientos e instrumentos pertinentes.

CR2.3 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales que permiten la comprensión y comunicación se reconocen y utilizan para facilitar el intercambio de información.

CR2.4 Las estrategias de expresión oral que facilitan el uso del idioma se utilizan teniendo en cuenta los recursos lingüísticos.

CR2.5 Las estrategias empleadas para inferir la información recibida de manera incompleta de un mensaje oral se utilizan en los casos necesarios.

CR2.6 Las comunicaciones orales relacionadas con la seguridad y asistencia sanitaria se realizan en cualquier situación y bajo la presión de emergencias y limitaciones de tiempo.

CR2.7 El intercambio de información para solicitar o proporcionar auxilio (accidente, enfermedad) se produce de manera eficaz, al reconocer y saber utilizar el lenguaje propio de la situación, adaptándose a las circunstancias del destinatario de la información.

CR2.8 Las comunicaciones orales relacionadas con el funcionamiento del aeropuerto se realizan en cualquier situación de ruido ambiental, interferencias y distorsiones por mala comunicación.

RP3: Interpretar la información escrita en inglés relativa a la documentación y manuales relacionados con las funciones propias de los servicios aeroportuarios.

CR3.1 Las especificaciones relativas a características técnicas y funcionales se interpretan, si fuera necesario apoyándose en sistemas de traducción escritos o electrónicos, para realizar las operaciones relacionadas con el funcionamiento del aeropuerto.

CR3.2 La documentación y los manuales de instrucciones empleados relacionados con el funcionamiento del aeropuerto, se interpretan.

CR3.3 Las estrategias empleadas para inferir el significado de palabras desconocidas de un contexto relacionado con el ámbito de trabajo se reconocen para utilizarlas en casos necesarios.

RP4: Complimentar en inglés la documentación requerida, relacionada con las funciones propias de los servicios aeroportuarios, para su tramitación.

CR4.1 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de formularios se utilizan con precisión, en cualquier comunicación o documentación requerida, para diligenciar los escritos con eficacia.

CR4.2 La documentación para la solicitud de información se redacta en base a la terminología y normativa aplicable en cada caso.

CR4.3 Las estrategias de expresión escrita que facilitan la comprensión del idioma, se utilizan teniendo en cuenta los recursos lingüísticos.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Traductores. Equipos de comunicaciones.

Productos y resultados

Comunicación en inglés con pasajeros, tripulaciones y otros usuarios y profesionales del ámbito aeroportuario.

Información utilizada o generada

Manuales sobre correspondencia, gramática, usos y expresiones en inglés. Diccionarios monolingües y bilingües. Diccionarios de términos aeronáuticos monolingües y bilingües. Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas web, sobre transporte aéreo. Manuales y convenios internacionales de aplicación en el ámbito aeroportuario. Documentos en inglés relacionados con el funcionamiento y servicios aeroportuarios. Documentación y manuales de instrucciones traducidos.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**MÓDULO FORMATIVO 1**

Denominación: ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS DE AEROPUERTOS

Código: MF2213_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2213_2 Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto

Duración: 160 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS DE AEROPUERTOS

Código: UF2703

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3, RP4 y RP5 en relación a los aspectos de seguridad en la atención a pasajeros y otros usuarios en el entorno aeroportuario.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Relacionar y concretar los organismos e instituciones aeronáuticas que regulan la actividad aeroportuaria, y describir las características del entorno e infraestructuras aeroportuarios y de las aeronaves que lo utilizan, así como la normativa de aplicación que les afecta y los procedimientos a seguir relacionados con la seguridad aérea, para su aplicación en la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.

CE1.1 Relacionar y reconocer el papel de los organismos reguladores internacionales y nacionales que dictan normas de funcionamiento en aeropuertos y sus diferentes ámbitos de actuación, así como otros organismos relacionados con la actividad de atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.

CE1.2 Enunciar el alfabeto y terminología aeronáutica así como las diferentes abreviaturas, códigos, marcas y claves.

CE1.3 Explicar los procesos comunicativos presentes en el entorno aeroportuario.

CE1.4 Identificar, sobre un gráfico, plano o maqueta, las diferentes infraestructuras existentes en un aeropuerto, las áreas del lado tierra y lado aire y las zonas del área de maniobras y de la plataforma describiendo sus principales características y funcionalidades y las principales operaciones que se realizan en cada una de ellas, así como las luces y señales de las diferentes áreas del lado aire.

CE1.5 Explicar las normas fundamentales del Sistema de Aviación Civil en España: Ley de Seguridad Aérea y los reglamentos dictados por la Autoridad Aeronáutica relativos a operaciones, seguridad y documentos relacionados.

CE1.6 Explicar las diferencias existentes entre normas y documentos técnicos, así como la importancia de estos últimos de cara a la seguridad aérea.

CE1.7 Citar los diferentes tipos de aeronaves, explicando sus características básicas e Identificar, en situación real o sobre una maqueta, los elementos fundamentales de una aeronave.

CE1.8 Definir las ayudas a la navegación existentes y sus aplicaciones prácticas y explicar en qué consisten los servicios de tránsito aéreo.

CE1.9 Describir las funciones principales y procesos operativos de carácter administrativo, de los diversos servicios de asistencia en tierra.

CE1.10 Describir las precauciones más importantes que hay que observar, necesarias para la protección de la aeronave y de las personas que trabajan en ella.

CE1.11 Citar la normativa vigente de aplicación en la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.

C2: Explicar las medidas de seguridad operacional, de seguridad frente a interferencia ilícitas, o de prevención laboral y medioambiental, para ser adoptadas en la atención de pasajeros y otros usuarios.

CE2.1 Explicar el concepto de seguridad operacional, y la importancia de su aplicación en el entorno aeroportuario.

CE2.2 Describir los aspectos fundamentales de seguridad operacional y del Programa Nacional de Seguridad.

CE2.3 Asociar los diversos riesgos en el aeropuerto con las medidas preventivas de seguridad operacional a seguir.

CE2.4 Explicar la teoría de la vulnerabilidad organizacional.

CE2.5 Describir las diferentes formas de comunicar aspectos que pueden suponer un riesgo para las operaciones y el proceso para hacerlo.

CE2.6 Indicar las principales medidas de Seguridad aplicables en un aeropuerto así como las respuestas habituales ante distintas emergencias y contingencias.

CE2.7 Describir las principales prácticas de prevención laboral y de sensibilización medioambiental reflejadas en la normativa aplicable.

CE2.8 Explicar un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO), sus características, su objetivo general, ventajas e inconvenientes, estructura y responsabilidades en seguridad operacional.

CE2.9 Describir las actividades y aspectos específicos de un SGSO:

- Gestión de riesgos.
- Relación con proveedores externos.
- Medición de la seguridad operacional.
- Tratamiento de accidentes e incidentes.
- Documentación de seguridad operacional.
- Evaluación del SGSO.
- Formación en seguridad operacional.

CE2.10 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto, explicar:

- Las principales medidas de seguridad operacional aplicables
- Las principales normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C3: Aplicar las principales técnicas relacionadas con los Factores Humanos, incluyendo métodos de comunicación para transmitir información operativa y rutinaria, tanto a clientes como a otros empleados.

CE3.1 Explicar cómo afectan los factores humanos en la realización de las actividades de atención a pasajeros y otros usuarios de un aeropuerto.

CE3.2 Exponer los modelos teóricos para la explicación de sucesos.

CE3.3 Valorar la necesidad de cuidar la imagen personal y de mantener una actitud apropiada en los diversos procesos de comunicación, y en la aplicación de las normas de actuación establecidas por la compañía aérea o la organización aeroportuaria.

CE3.4. Describir las tipologías más frecuentes de conducta de pasajeros, usuarios, u otros empleados, explicando las pautas de actuación en función de las tipologías descritas.

CE3.5 Detallar los procedimientos de actuación en las situaciones conflictivas más comunes, indicando los procedimientos comunicativos de actuación establecidos para cada caso.

CE3.6 Valorar la necesidad de adoptar una actitud positiva, un trato de corrección, escucha activa, entre otros, en la resolución de las incidencias.

CE3.7 Explicar las causas de los cambios culturales en la empresa.

CE3.8 Señalar las ventajas del trabajo en equipo y como puede afectar el conflicto en un equipo de trabajo en el ámbito aeroportuario.

C4: Identificar las tipologías de mercancías peligrosas transportadas por vía aérea así como los protocolos de actuación en la terminal de pasajeros siguiendo los procedimientos establecidos y actuando bajo normas de seguridad.

CE4.1 Explicar la filosofía general y clasificación de los diferentes tipos de mercancías de trato diferenciado incluidas las peligrosas.

CE4.2 Identificar el marcaje y etiquetado de mercancías de trato diferenciado incluidas las peligrosas.

CE4.3 Citar la normativa de OACI, Programa Nacional de Seguridad y de IATA, así como la posible reglamentación interna de las compañías de handling para el tratamiento de mercancías peligrosas.

CE4.4 Explicar las actuaciones a desarrollar en situaciones de emergencia producidas durante la manipulación o estiba de las mercancías peligrosas, incluyendo el reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas.

CE4.5 Identificar la normativa establecida para el transporte de mercancías peligrosas por parte de pasajeros y tripulaciones.

CE4.6 Explicar los distintos procedimientos de información a las tripulaciones

CE4.7 En casos prácticos, debidamente caracterizados, de presencia de mercancías peligrosas en transporte aéreo:

- Identificar las mercancías peligrosas mediante las etiquetas y marcas que las caracterizan.
- Explicar las técnicas de actuación en situaciones de incidentes/accidentes que impliquen riesgos para las personas, materiales y medio ambiente.
- Realizar informes sobre incidentes en casos de incidentes y/o accidentes.
- Cumplir las medidas de seguridad operacional y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

Contenidos

1. Organización y comunicación en el entorno aeroportuario

- Marco institucional en el entorno aeroportuario.
 - Organismos Internacionales: funciones, normas y reglamentos.
 - Organismos Nacionales: funciones, normas y reglamentos.
 - Otros organismos/asociaciones.
- Entidades y empresas presentes en un aeropuerto:
 - Sus funciones
 - Actividades
 - Servicios
- Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire.
- Aeronaves. Tipos y características principales.

- Mapas del área de movimiento.
 - Servicios de asistencia en tierra: diferentes tipos de atención y funciones principales.
 - Servicios de tránsito aéreo.
 - Ayudas a la navegación: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas.
 - Normativa aeronáutica y reglamentos aplicables a la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.
 - Comunicaciones en el entorno aeroportuario.
 - Alfabeto aeronáutico.
 - Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves.
 - Fraseología aeronáutica.
 - Servicio Internacional de Comunicaciones Aeronáuticas.
 - Radiotelefonía.
 - Servicio fijo aeronáutico. Servicio móvil aeronáutico.
 - Mensajes AFTN y SITA.
 - Mensajes que no cumplen el formato AFTN y mensajes de servicio.
 - Procedimiento de llamada.
 - Frases y palabras normalizadas.
 - Categoría de los mensajes.
- 2. Seguridad en la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.**
- Normas de Seguridad Operacional en las actividades aeroportuarias.
 - Normativa básica de Seguridad en Plataforma de AENA: Teoría de la vulnerabilidad operacional.
 - Normativa de seguridad operacional aplicable en la terminal de pasajeros de un aeropuerto.
 - Prevención de riesgos de pasajeros con movilidad reducida.
 - Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO.
 - Normas operativas, su aplicación y prioridades: señales, marcas y letreros de plataforma.
 - Normas para el acceso, estacionamiento y parada de vehículos.
 - Protocolos de comunicación de riesgos y de mitigación de sus consecuencias.
 - Sistemas de gestión de la Seguridad de OACI.
 - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
 - Protocolos de comunicación de riesgos.
 - Normas de supervisión de riesgos.
 - Seguridad de protección aeroportuaria:
 - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
 - Normativa EU-OPS sobre seguridad aeroportuaria.
 - Programa Nacional de Seguridad. Medidas de seguridad contra interferencia ilícita.
 - Plan de Seguridad interno de las compañías aéreas.
 - Plan de emergencias:
 - Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia.
 - Documento del plan de emergencia de aeropuertos.
 - Tipos de emergencia;
 - Dependencias implicadas: función y responsabilidad 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.
 - Prevención de Riesgos Laborales
 - Conceptos básicos; Ruido; Manipulación y carga ergonómica.
 - 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).
 - Normas de supervisión de riesgos.

- Sensibilización medioambiental en relación a la actividad aeroportuaria:
 - Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente.
 - Causas de las principales amenazas y problemas ambientales en aeropuertos.
 - Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental.
 - Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental.
- 3. Factores humanos en la atención a pasajeros y otros usuarios.**
- Concepto de Factor humano:
 - Definición.
 - Importancia.
 - Gestión.
 - Modelos teóricos para explicación de sucesos y prevención de peligros.
 - Modelo de Reason y Modelo del eslabón de una cadena de error: Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
 - Consciencia situacional compartida. Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
 - Asertividad: Aspectos teóricos y aplicación práctica.
 - Etimología del error humano: variables biológicas, psicológicas, sociológicas y ambientales.
 - Estudios del error humano en aviación: modelo Shell, cadena del error y TEM.
 - Fatiga. Estrés. La relajación como técnica para combatir el estrés. Incidentes y accidentes.
 - Técnicas de comunicación aplicada a la atención en aeropuertos:
 - El proceso de comunicación sus barreras y características.
 - La comunicación oral: normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa.
 - Escucha activa, feedback, entonación, claridad.
 - Comunicación no verbal: las señales y actitudes: su reconocimiento y pautas de comportamiento.
 - Coherencia con la comunicación verbal.
 - Empatía, asertividad, contacto visual. Resolución de problemas de comunicación.
 - Elementos facilitadores y barreras a la comunicación en el aeropuerto.
 - Gestión del estrés y autocontrol.
 - Trabajo en equipo en el entorno aeroportuario:
 - Distribución de responsabilidades y cooperación.
 - Gestión de conflictos. Toma de decisiones.
 - La conciencia situacional.
 - Automatismos.
 - Causas que provocan tensión laboral.
 - Protocolo en el entorno aeroportuario:
 - Normas básicas de cortesía pautas de tratamiento al público: saludos de bienvenida y despedida.
 - Normas de conducta básica en la atención a los diferentes tipos de usuarios aeroportuarios.
 - Imagen y cultura en el aeropuerto. uniformidad y guía de estilo
 - Protocolo en las empresas del entorno aeroportuario: imagen de empresa
- 4. Mercancías peligrosas en la atención a pasajeros y otros usuarios.**
- Bases normativas y disposiciones.
 - Limitaciones:
 - Mercancías peligrosas prohibidas, ocultas, transportadas por pasajeros o tripulación, en el correo.
 - Exenciones a la reglamentación y aprobaciones. Cantidades exceptuadas y limitadas.

- Variaciones en función de estado y operador
- Marcado y etiquetado:
- Reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas.
- Respuestas de emergencia

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: INFORMACION, FACTURACION Y EMBARQUE EN TERMINALES AEROPORTUARIAS

Código: UF2704

Duración: 80 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3 y RP5 en relación a las actividades de información, facturación y embarque de pasajeros.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de comunicación para transmitir información operativa y rutinaria a pasajeros y usuarios de aeropuertos, según las características de los mismos y la información demandada.

CE1.1 Indicar los procedimientos de comunicación a pasajeros y usuarios establecidos por la compañía o la organización aeroportuaria, en el ámbito de su actuación.

CE1.2 Identificar los parámetros de calidad en el proceso de comunicación con pasajeros y usuarios, tales como la escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible, entre otros.

CE1.3 Describir las demandas habituales de información, por parte de los pasajeros y usuarios del aeropuerto, indicando los procedimientos de actuación en cada caso.

CE1.4 Describir las tipologías más frecuentes de pasajeros y usuarios, explicando las pautas de actuación en función de las tipologías descritas.

CE1.5 Detallar los procedimientos de actuación en las situaciones conflictivas más comunes aparecidas en la atención con los pasajeros y usuarios, indicando los procedimientos de actuación establecidos para cada caso.

CE1.6 Describir los factores de riesgos laborales más habituales en la transmisión de información y las medidas establecidas para prevenirlos.

CE1.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de comunicación:

- Identificar la tipología del pasajero.
- Utilizar diferentes formas de saludos.
- Aplicar diferentes técnicas de comunicación en los procesos de información al pasajero en función de las características identificadas (idioma, pasajeros con discapacidad y de trato diferenciado, entre otros) y según los requerimientos de los mismos y las situaciones concretas.
- Identificar indicadores de satisfacción del pasajero o usuario, explicando los aspectos mejorables en futuras actuaciones.

C2: Realizar actividades de facturación de pasajeros y sus equipajes aplicando las técnicas requeridas, utilizando los equipos y materiales necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE2.1 Indicar el procedimiento a seguir en la facturación de pasajeros y sus equipajes, señalando las funciones principales que se desarrollan en el mismo.

CE2.2 Describir las operaciones previas a la apertura del mostrador, identificando la documentación e información que debe estar disponible, previamente.

CE2.3 Relacionar los equipamientos y materiales necesarios para realizar la facturación, indicando su tipología, sus funciones y procedimientos de utilización.

CE2.4 Describir el procedimiento de identificación del pasajero, y la documentación que debe tener disponible.

CE2.5 Enumerar los requisitos exigibles en la facturación de pasajeros y sus equipajes y las diferencias en los procedimientos a seguir en función de las características del vuelo y la normativa establecida por la compañía.

CE2.6 Indicar las pautas y procedimientos de actuación para resolver las contingencias que se presenten en el proceso de facturación (exceso de equipaje, equipajes de tratamiento especial, falta o pérdida de documentación, sobreventa, entre otras).

CE2.7 Identificar los factores y principales situaciones de riesgo laboral describiendo las actuaciones necesarias para prevenirlos y citar las medidas de seguridad a aplicar en las operaciones de facturación en aeropuertos, según la normativa establecida.

CE2.8 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, de facturación de pasajeros y equipajes en aeropuertos:

- Realizar las operaciones previas de preparación del mostrador.
- Verificar el funcionamiento de los equipos y la disponibilidad de materiales necesarios.
- Comprobar la documentación del pasajero y realizar el pesaje y revisión de las dimensiones del equipaje.
- Identificar equipajes con necesidad de tratamiento especial y aplicar las técnicas de facturación de los mismos en función de sus características.
- Actuar de acuerdo a norma ante diferentes contingencias simuladas.
- Utilizar el sistema informático de facturación de equipajes.
- Realizar el etiquetado y proporcionar al pasajero la información pertinente.

C3: Realizar actividades de embarque de pasajeros aplicando las técnicas requeridas, utilizando los equipos y medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE3.1 Indicar los procedimientos habituales de embarque de pasajeros indicando los objetivos a alcanzar y funciones principales a desempeñar en este ámbito.

CE3.2 Relacionar las operaciones de preparación previas a la realización del embarque de pasajeros.

CE3.3 Describir los equipos y medios materiales a utilizar durante el embarque, indicando su tipología, funciones y condiciones de uso.

CE3.4 Caracterizar las siglas y códigos que aparecen en la documentación utilizada durante el embarque.

CE3.5 Explicar los aspectos necesarios que se deben cumplir a la hora de emitir las voces de embarque: Modulación de la voz, utilización del tono y pausas para facilitar la comunicación, entre otros.

CE3.6 Explicar los procedimientos de tratamiento a pasajeros en tránsito, tipos de incidencias en la sala de tránsito, posibles soluciones.

CE3.7 Describir la aplicación de normas establecidas por la compañía en la identificación y petición de información a los pasajeros en el embarque, así como los distintos soportes de billetes.

CE3.8 Describir los procedimientos de actuación en las incidencias más frecuentes que aparecen durante el embarque (last minute, lista de espera, pasajeros facturados y no presentados, excesos en equipajes, entre otros).

CE3.9 Indicar los factores de riesgo más verosímiles en las operaciones de embarque, indicando las actuaciones prescritas en la normativa de prevención de riesgos laborales

CE3.10 En una situación de simulación de embarque de pasajeros debidamente caracterizada:

- Emitir voces de embarque.
- Aplicar las técnicas de embarque de pasajeros de tratamiento especial.
- Utilizar la documentación y los medios tecnológicos disponibles para realizar la operativa de embarque.
- Realizar el control de documentación (pasaporte, visados, permisos de residencia, entre otros).

- Actuar de acuerdo a norma en casos de pasajeros no presentados al embarque.
- Realizar las operaciones de cierre de embarque.
- Aplicar normas de actuación en situaciones conflictivas producidas en la relación con los pasajeros durante el embarque.

C4: Aplicar técnicas de atención a pasajeros de tratamiento especial en transporte aéreo utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE4.1 Describir las funciones principales en la atención a pasajeros de tratamiento especial.

CE4.2 Caracterizar a los pasajeros de tratamiento especial.

CE4.3 Indicar los medios materiales, documentación e información necesarios previos a la realización de la atención a los pasajeros y los procedimientos de preparación de los mismos.

CE4.4 Indicar las técnicas a aplicar en la atención a pasajeros de tratamiento especial según las características de los mismos.

CE4.5 Explicar la aplicación de técnicas para la resolución de incidencias que se presentan más frecuentemente en la atención a pasajeros de tratamiento especial.

CE4.6 Citar las normas y pautas de prevención de riesgos de pasajeros con movilidad reducida y de primeros auxilios.

CE4.7 Identificar los factores de riesgo más habituales en la atención a pasajeros de tratamiento especial.

CE4.8 En un caso simulado debidamente caracterizado, de atención a pasajeros de tratamiento especial:

- Aplicar las técnicas de atención a deportados e inadmitidos utilizando los medios y documentación necesarios.
- Aplicar las técnicas de atención a un menor no acompañado utilizando los medios necesarios.
- Aplicar las técnicas de facturación de una gestante, pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras discapacidades, VIP, entre otros, utilizando los medios necesarios.
- Evaluar las actuaciones desarrolladas y su impacto en la satisfacción del usuario para determinar posibles mejoras orientadas al logro de la calidad requerida en el servicio de atención a pasajeros especiales.

Contenidos

1. Información a usuarios sobre vuelos y servicios aeroportuarios.

- Usuarios y pasajeros aeroportuarios: Tipologías, características y protocolos de actuación.
 - De clase preferente o tarjeta de fidelización
 - Pasajeros de negocios
 - Pasajeros en viajes de turismo
 - Familias
 - Pasajeros en grupo
 - Menores y escolares
 - Pasajeros de tercera edad
 - Pasajeros de orquesta o con elementos deportivos
 - Pasajeros con animales tanto en cabina como en bodega
 - Pasajeros con armas
 - Pasajeros conflictivos.
- Aspectos legislativos relacionados con la atención a usuarios aeroportuarios:
 - Normas europeas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos y principio general de prioridad para las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados.
 - Derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

- Restricciones de transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida.
 - Información a usuarios aeroportuarios:
 - Demandas habituales de información: Información de vuelos: Vuelos de llegada, salida, retrasos y cancelaciones. Dependencias aeroportuarias.
 - Actuación en caso de overbooking, pérdidas de vuelo y de conexión, retrasos y cancelaciones.
 - Actuación ante solicitudes de información desconocida o no disponible
 - Elementos facilitadores a la comunicación: pantallas, diccionarios, planos, folletos y publicaciones aeroportuarias, eliminación de barreras de comunicación.
 - Barreras arquitectónicas: situaciones habituales, riesgos y eliminación.
 - Parámetros de calidad en la atención a pasajeros: escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible. Indicadores de satisfacción del pasajero.
 - Acceso a los diferentes sistemas informáticos del entorno aeroportuario y de las diferentes compañías que operan en él.
 - Equipos de comunicación: teléfono fijo, móvil, centralita, emisoras, pda,s
- 2. Atención en la facturación de vuelos a pasajeros.**
- Mostrador de facturación.
 - Operaciones previas y organización del mostrador de facturación.
 - Equipos y materiales necesarios para la facturación. Tipología, funciones y procedimiento de utilización. Tarjetas de embarque, etiquetas, medios de comunicación, carteles informativos y luminosos
 - Cierre del mostrador y recogida de elementos de trabajo.
 - Facturación. Situaciones habituales.
 - Requisitos de documentación de pasajeros: billetes, reglamentación, destinos.
 - Proceso de identificación del pasajero.
 - Comprobación de billetes.
 - Sistemas de reservas.
 - Sistemas de check-in: Información de vuelos, facturación de pasajeros, emisión de tarjetas de embarque y etiquetas de equipaje.
 - Facturación de equipajes: requisitos, equipajes de mano y equipajes especiales.
 - Reserva, emisión y reemisión de billetes electrónicos.
 - Procedimientos de modificación y cancelación de billete.
 - Procedimientos de upgradings y downgradings
 - Sistemas de cobro. Diferentes tipos de tarifas, cambios, reembolsos o cancelaciones.
 - Facturación informática y normas de actuación ante la facturación manual:
 - Protección de datos informáticos
 - 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.
- 3. Atención en los servicios de embarque.**
- 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.
 - Cierre del mostrador de embarque y recogida de todos los elementos de trabajo

- Proceso de embarque, situaciones habituales.
 - Requisitos y control de documentación de pasajeros: Requisitos según destino y nacionalidad. 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.
 - Gestión de tiempos establecidos y coordinación con otros profesionales del ámbito aeroportuario.
 - 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
 - Procedimientos de upgradings y downgradings.
 - Procesos básicos de finalización de embarque. Cierre previo y final del vuelo. Comunicación de pasajeros faltantes.
 - Protección de datos informáticos.
- Incidencias operativas en el embarque.
 - Procedimientos de actuación ante irregularidades de pasajeros: pérdidas de tarjeta de embarque, sobreventa, lista de espera, perdida de vuelo en conexión. pasajeros facturados y no presentados
 - Irregularidades en el equipaje de mano: exceso de tamaño o peso y pérdida u olvido del mismo en las diferentes instalaciones aeroportuarias. equipajes de tratamiento especial
 - Tipos de incidencias en el embarque y criterios básicos de actuación.
 - Tramitación de incidencias.

4. Atención a pasajeros de trato diferenciado.

- Tipos y Características diferenciadoras.
 - Menores sin acompañar, deportados e inadmitidos, gestantes, pasajeros con movilidad reducida, VIP.
 - 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 y características.
 - Manejo básico.
 - Mensajes emitidos.
 - Actuaciones en función de la tipología de mensaje.
- Nociones básicas de las pautas y los sistemas de comunicación con personas con discapacidad auditiva.
 - Nociones elementales de lenguaje de signos aplicadas a las actividades en el aeropuerto.
- Nociones básicas de primeros auxilios con PMR.
 - Procedimiento ante un accidente:
 - Examen del lugar del accidente
 - Evaluación del estado del accidentado
 - Inmovilización
 - Solicitud de ayuda
 - Puesta a disposición del personal especializado
 - Vendajes

- Reanimación cardio-pulmonar
- Desfibrilación

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE PASAJEROS

Código: UF2705

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar pautas de atención a reclamaciones relacionadas con los pasajeros.

CE1.1 Explicar la normativa en vigor en materia de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos.

CE1.2 Definir la normativa reguladora en caso de reclamaciones.

CE1.3 Explicar las principales incidencias que pueden surgir a los pasajeros previo a la salida de un vuelo.

CE1.4 Describir las principales incidencias que pueden surgir a los pasajeros a la llegada de un vuelo.

CE1.5 Explicar los protocolos de actuación en función del tipo de incidencia.

CE1.6 Explicar los protocolos de información al pasajero sobre las responsabilidades de la compañía.

CE1.7 Describir los límites de indemnización tanto de vuelos nacionales como de vuelos internacionales.

CE1.8 Explicar los procedimientos establecidos para transmitir a los pasajeros la información relativa al proceso de resolución de sus incidencias.

CE1.9 En un caso práctico, de resolución de incidencias relacionadas con los pasajeros:

- Identificar la naturaleza de la incidencia.
- Extraer la información precisa para su resolución, utilizando los medios y documentación necesarios (folletos, formularios de reclamación, entre otros).
- Resolver la incidencia siguiendo las pautas de actuación que correspondan según la naturaleza y características de la misma.
- Evaluar las actuaciones realizadas, la satisfacción del viajero en la resolución de las incidencias y proponer modificaciones en procedimientos en caso de ser detectadas.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C2: Aplicar pautas de atención en la sala de llegadas, relacionadas con los equipajes.

CE2.1 Describir las principales operaciones a realizar en la sala de llegadas.

CE2.2 Describir el procedimiento de preparación de los equipamientos utilizados en la sala de llegadas, y las pautas de verificación de su estado de funcionamiento.

CE2.3 Enumerar las incidencias más frecuentes que se presentan en la sala de llegadas.

CE2.4 Valorar la necesidad de adoptar una actitud positiva, un trato de corrección, escucha activa, entre otros, en la resolución de las incidencias acontecidas en la recepción de los equipajes.

CE2.5 Describir la utilización de los sistemas informáticos de gestión de búsqueda de equipajes.

CE2.6 Describir los procedimientos de actuación establecidos para el tratamiento de los equipajes diferidos, deteriorados, hallados en sala y otros.

CE2.7 Explicar el procedimiento establecido para la coordinación de la distribución y entrega de los equipajes, y la información a los pasajeros.

CE2.8 Describir los riesgos más habituales en la resolución de incidencias relacionadas con los equipajes, indicando las medidas de prevención establecidas en la normativa

CE2.9 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de resolución de incidencias relacionadas con los equipajes en la sala de llegadas de aeropuertos:

- Identificar la naturaleza de la incidencia.
- Extraer la información precisa para su resolución, utilizando los medios y documentación necesarios (folletos, formularios de reclamación, entre otros).
- Resolver la incidencia siguiendo las pautas de actuación que correspondan según la naturaleza y características de la misma.
- Evaluar las actuaciones realizadas, la satisfacción del viajero en la resolución de las incidencias y proponer modificaciones en procedimientos en caso de ser detectadas.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

Contenidos

1. Atención de incidencias relacionadas con los pasajeros.

- Mostrador de reclamación:
 - Operaciones previas y organización del mostrador
 - Equipos y materiales necesarios en el mostrador: medios de comunicación, carteles informativos, luminosos, sistemas de megafonía; hojas de reclamaciones, albaranes de entrega; etiquetas rush.
 - Cierre y recogida de todos los elementos de trabajo
- Normas en el tratamiento de incidencias relacionadas con las personas:
 - Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen, entre otros, normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos
 - Normativa reguladora en caso de reclamaciones: Convenio de Montreal
 - Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales.
- Incidencias habituales, protocolos de actuación y tramitación: pérdida de conexión, overbooking.
 - Gestión interna de las quejas o reclamaciones
 - Responsabilidades de la compañía; información de las mismas al pasajero
 - Procedimientos habituales en la gestión de la Reclamación: cambio de reserva, anulación asistencia en tierra hasta el siguiente vuelo; redireccionamiento con otra compañía.

2. Atención de incidencias relacionadas con el equipaje en sala de llegada:

- Equipos de recogida de equipaje:
 - Paneles. Preparación y verificación del estado de funcionamiento.
 - Cintas. Preparación, verificación del estado de funcionamiento. Comprobaciones previas y finales.
 - Cintas especiales: uso, equipajes especiales, distribución y recogida.
 - Actuaciones en caso de incidencias en paneles y cintas
- Tratamiento de incidencias relacionadas con el equipaje:
 - Incidencias habituales, protocolos de actuación y tramitación: rotura, pérdida o extravío. Documentación. Parte de irregularidad de equipaje.
 - Procedimientos habituales en la gestión de la Reclamación: emisión y cumplimentación del P.I.R
 - Responsabilidades de la compañía; información de las mismas al pasajero
 - 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
 - Gestión interna de las quejas o reclamaciones
 - Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales.

Orientaciones metodológicas

Para acceder a la unidad formativa 2 debe haberse superado la unidad formativa 1.
Para acceder a la unidad formativa 3 debe haberse superado la unidad formativa 1.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: OPERACIONES DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE MERCANCÍAS EN TERMINALES DE CARGA AÉREA

Código: MF2214_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

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

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Relacionar y concretar los organismos e instituciones aeronáuticas que regulan la actividad aeroportuaria, y describir las características del entorno e infraestructuras aeroportuarios y de las aeronaves que lo utilizan, así como la normativa de aplicación que les afecta y los procedimientos a seguir relacionados con la seguridad aérea, para su aplicación en la gestión documental de mercancías en las terminales de carga aérea.

CE1.1 Relacionar y reconocer el papel de los organismos reguladores internacionales y nacionales que dictan normas de funcionamiento en aeropuertos y sus diferentes ámbitos de actuación, así como otros organismos relacionados con la actividad.

CE1.2 Enunciar el alfabeto y terminología aeronáutica así como las diferentes abreviaturas, códigos, marcas y claves.

CE1.3 Explicar los procesos comunicativos presentes en la terminal de carga.

CE1.4 Identificar, sobre un gráfico, plano o maqueta, las diferentes infraestructuras existentes en un aeropuerto, las áreas del lado tierra y lado aire y las zonas del área de maniobras y de la plataforma describiendo sus principales características y funcionalidades y las principales operaciones que se realizan en cada una de ellas, así como las luces y señales de las diferentes áreas del lado aire.

CE1.5 Explicar las normas fundamentales del Sistema de Aviación Civil en España: Ley de Seguridad Aérea y los reglamentos dictados por la Autoridad Aeronáutica relativos a operaciones, seguridad y documentos relacionados.

CE1.6 Explicar las diferencias existentes entre normas y documentos técnicos, así como la importancia de estos últimos de cara a la seguridad aérea.

CE1.7 Citar los diferentes tipos de aeronaves, explicando sus características básicas e Identificar, en situación real o sobre una maqueta, los elementos fundamentales de una aeronave.

CE1.8 Definir las ayudas a la navegación existentes y sus aplicaciones prácticas y explicar en qué consisten los servicios de tránsito aéreo.

CE1.9 Describir las funciones principales y procesos operativos de carácter administrativo, de los diversos servicios de asistencia en tierra.

CE1.10 Describir las precauciones más importantes que hay que observar, necesarias para la protección de la aeronave y de las personas que trabajan en ella.
CE1.11 Citar la normativa vigente de aplicación en la gestión documental de mercancías en las terminales de carga aérea.

C2: Explicar las medidas de seguridad operacional, de seguridad frente a interferencia ilícitas, o de prevención laboral y medioambiental, para ser adoptadas en una terminal de carga.

CE2.1 Explicar el concepto de seguridad operacional, y la importancia de su aplicación en el entorno aeroportuario.

CE2.2 Describir los aspectos fundamentales de seguridad operacional y del Programa Nacional de Seguridad.

CE2.3 Asociar los diversos riesgos en el aeropuerto con las medidas preventivas de seguridad operacional a seguir en la terminal de carga.

CE2.4 Explicar la teoría de la vulnerabilidad organizacional.

CE2.5 Describir las diferentes formas de comunicar aspectos que pueden suponer un riesgo para las operaciones y el proceso para hacerlo.

CE2.6 Indicar las principales medidas de Seguridad aplicables en un aeropuerto así como las respuestas habituales ante distintas emergencias y contingencias.

CE2.7 Describir las principales practicas de prevención laboral y de sensibilización medioambiental reflejadas en la normativa aplicable.

CE2.8 Explicar un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO), sus características, su objetivo general, ventajas e inconvenientes, estructura y responsabilidades en seguridad operacional.

CE2.9 Describir las actividades y aspectos específicos de un SGSO:

- Gestión de riesgos.
- Relación con proveedores externos.
- Medición de la seguridad operacional.
- Tratamiento de accidentes e incidentes.
- Documentación de seguridad operacional.
- Evaluación del SGSO.
- Formación en seguridad operacional.

CE2.10 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de gestión documental de mercancías en las terminales de carga aérea, de asistencia a la aeronave, o en el despacho y seguimiento de vuelos, explicar:

- Las principales medidas de seguridad operacional aplicables
- Las principales normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C3: Aplicar las principales técnicas relacionadas con los Factores Humanos, incluyendo métodos de comunicación para transmitir información operativa y rutinaria, tanto a clientes como a otros empleados.

CE3.1 Explicar cómo afectan los factores humanos en la realización de las actividades de carácter administrativo en la terminal de carga.

CE3.2 Exponer los modelos teóricos para la explicación de sucesos.

CE3.3 Valorar la necesidad de cuidar la imagen personal y de mantener una actitud apropiada en los diversos procesos de comunicación, y en la aplicación de las normas de actuación establecidas por la compañía aérea o la organización aeroportuaria.

CE3.4. Describir las tipologías más frecuentes de conducta de clientes, usuarios, u otros empleados, explicando las pautas de actuación en función de las tipologías descritas.

CE3.5 Detallar los procedimientos de actuación en las situaciones conflictivas más comunes, indicando los procedimientos comunicativos de actuación establecidos para cada caso.

CE3.6 Valorar la necesidad de adoptar una actitud positiva, un trato de corrección, escucha activa, entre otros, en la resolución de las incidencias.

CE3.7 Explicar las causas de los cambios culturales en la empresa.

CE3.8 Señalar las ventajas del trabajo en equipo y como puede afectar el conflicto en un equipo de trabajo en el ámbito aeroportuario.

C4: Identificar las tipologías de mercancías peligrosas transportadas por vía aérea así como los protocolos de actuación en la terminal de carga siguiendo los procedimientos establecidos y actuando bajo normas de seguridad.

CE4.1 Explicar la filosofía general y clasificación de los diferentes tipos de mercancías de trato diferenciado incluidas las peligrosas.

CE4.2 Interpretar los diferentes listados de mercancías peligrosas para su transporte por vía aérea y limitaciones existentes.

CE4.3 Identificar el marcaje y etiquetado de mercancías de trato diferenciado incluidas las peligrosas.

CE4.4 Citar la normativa de OACI, Programa Nacional de Seguridad y de IATA, así como la posible reglamentación interna de las compañías de handling para el tratamiento de mercancías peligrosas.

CE4.5 Interpretar la tabla de incompatibilidades de las Mercancías de peligrosas.

CE4.6 Describir los procesos de manipulación de las mercancías peligrosas en función de sus características, incluyendo procesos de aceptación, almacenaje temporal, manipulación, y estiba y descarga del avión.

CE4.7 Explicar las actuaciones a desarrollar en situaciones de emergencia producidas durante la manipulación o estiba de las mercancías peligrosas, incluyendo el reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas.

CE4.8 Identificar la normativa establecida para el transporte de mercancías peligrosas por parte de pasajeros y tripulaciones.

CE4.9 Explicar los distintos procedimientos de información a las tripulaciones

CE4.10 En casos prácticos, debidamente caracterizados, de presencia de mercancías peligrosas en transporte aéreo:

- Identificar las mercancías peligrosas mediante las etiquetas y marcas que las caracterizan.
- Detectar posibles fugas, daños, entre otros, en mercancías peligrosas.
- Señalar las operaciones necesarias para la manipulación y preparación para la estiba y desestiba de las mercancías peligrosas en función de sus características.
- Explicar las técnicas de actuación en situaciones de incidentes/accidentes que impliquen riesgos para las personas, materiales y medio ambiente.
- Realizar informes sobre incidentes en casos de incidentes y/o accidentes.
- Cumplir las medidas de seguridad operacional y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C5: Realizar operaciones de aceptación, facturación y registro de los datos documentales de la mercancía para particulares y agentes utilizando los medios necesarios.

CE5.1 Explicar las principales regulaciones que rigen el tráfico de mercancías por vía aérea.

CE5.2 Identificar la información que caracteriza la mercancía entregada en el área operativa, según las características y condiciones de la misma.

CE5.3 Describir el uso de la documentación utilizada en las operaciones de aceptación y facturación de mercancías.

CE5.4 Indicar las normas de facturación de mercancías de trato diferenciado: mercancías peligrosas, húmedas, animales, entre otras.

CE5.5 Describir el uso de aplicaciones informáticas para documentar y registrar las operaciones de recepción y facturación de mercancías.

CE5.6 Describir los factores de riesgo laborales habituales en el ámbito de las operaciones de aceptación y facturación de mercancías y citar las normas aplicables para su prevención.

CE5.7 Describir acciones y medidas aplicables para mejorar la calidad y la eficacia en el desarrollo de las operaciones.

CE5.8 Explicar los protocolos de tramitación y comunicación de la documentación generada en la aceptación, facturación y registro de datos documentales de mercancías.

CE5.9 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de llegada de mercancías y su documentación:

- Comprobar la cumplimentación de todos los datos necesarios para identificar la mercancía.
- Verificar la documentación de las mercancías que pasan por aduana.
- Realizar la facturación y aplicar las tarifas adecuadas, aplicando normas establecidas y utilizando los medios necesarios.
- Verificar la mercancía con destino o en tránsito por los EE.UU.
- Elaborar las instrucciones y recomendaciones de manipulación de las mercancías.

C6: Realizar operaciones de preparación documental de la mercancía (elaboración de manifiestos y órdenes de carga) utilizando los medios necesarios.

CE6.1 Indicar los procedimientos a seguir en la preparación documental de la carga.

CE6.2 Describir la información (sobre el tipo de aeronave, carga, pasajeros, ubicación, mercancía entre otras) que debe estar disponible para elaborar la documentación.

CE6.3 Describir las características fundamentales de las aplicaciones informáticas utilizadas para la elaboración de premanifiestos y órdenes de carga.

CE6.4 Describir los procedimientos de aceptación y punteo de la carga irregular.

CE6.5 Enumerar acciones y medidas a aplicar para la mejora de la calidad y eficacia en la realización del manifiesto aéreo.

CE6.6 Identificar los factores de riesgo laboral en las operaciones de preparación documental de la mercancía y explicar las actuaciones más frecuentes para prevenirlos.

CE6.7 En un caso práctico de preparación de manifiesto y orden de carga, debidamente caracterizado:

- Reunir la información necesaria para elaborar premanifiestos y órdenes de carga.
- Calcular el espacio disponible en bodega, partiendo de la información disponible.
- Identificar la carga regularizada y otras informaciones en el premanifiesto.
- Realizar la incorporación de carga irregular utilizando los medios necesarios.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C7: Realizar operaciones de emisión del manifiesto aéreo y de la cartera del vuelo utilizando los medios necesarios.

CE7.1 Interpretar la información de la carga que figura en el manifiesto aéreo.

CE7.2 Interpretar la información relativa a las mercancías peligrosas y otras de trato diferenciado que figura en el manifiesto aéreo.

CE7.3 Interpretar la información que figura en el NOTOC.

CE7.4 Interpretar la información presente en la cartera de vuelo.

CE7.5 Enumerar acciones para la mejora de la calidad y eficacia en la realización del manifiesto aéreo.

CE7.6 Identificar los riesgos laborales y para el medio ambiente más frecuentes en el ámbito de las operaciones de emisión del manifiesto aéreo.

CE7.7 En un caso práctico, debidamente caracterizado de emisión del manifiesto aéreo y de la cartera del vuelo:

- Interpretar la distribución de la carga en el manifiesto aéreo.
- Verificar la información sobre mercancías de trato diferenciado (mercancías peligrosas, húmedas, armas, entre otras).
- Confeccionar el NOTOC utilizando los medios necesarios.
- Cumplimentar la máscara requerida para mercancías con destino o tránsito por EE.UU.

- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C8: Realizar actividades de gestión documental de la mercancía a la llegada a la terminal utilizando los medios necesarios.

CE8.1 Indicar los procedimientos a seguir en la gestión documental de mercancías a su llegada a la terminal.

CE8.2 Describir las herramientas (documentos y aplicaciones informáticas) utilizadas en la gestión documental de la carga en la llegada.

CE8.3 Describir los procedimientos de comunicación con los receptores de mercancías.

CE8.4 Interpretar los procedimientos de emisión y cobro de facturas.

CE8.5 Enumerar actuaciones para la mejora de la calidad y eficacia en la realización del manifiesto aéreo.

CE8.6 Identificar factores de riesgos laborales en el desempeño de las operaciones de registro y gestión documental de la mercancía e indicar las medidas aplicables en la prevención de los mismos.

CE8.7 En un caso práctico, debidamente caracterizado de gestión documental de la mercancía a la llegada a la terminal:

- Realizar el prepunteo de la cartera de un vuelo de llegada utilizando los medios necesarios.
- Realizar la incorporación al sistema informático de la cartera utilizando los medios necesarios.
- Notificar al receptor la llegada de la mercancía aplicando procedimientos establecidos.
- Realizar la emisión, cobro y gestión documental de facturas.
- Realizar el seguimiento de las cargas a portes debidos utilizando los medios necesarios.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C9: Aplicar técnicas de control y resolución de incidencias en la exportación o importación de mercancías en la terminal de carga, utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE9.1 Interpretar los diferentes documentos (partes, formularios, entre otros) utilizados en la resolución de incidencias.

CE9.2 Describir los procedimientos seguir en la resolución de incidencias, en función de las características de la misma (sobras, pérdidas, mercancías no identificadas, entre otras incidencias).

CE9.3 Describir los procedimientos de gestión documental aplicables en el control y la resolución de incidencias en cada caso.

CE9.4 Indicar actuaciones para mejorar la eficiencia y calidad del servicio.

CE9.5 Identificar los riesgos laborales y medioambientales habituales en las operaciones de control y gestión de incidencias y explicar las medidas aplicables de prevención.

CE9.6 En un caso práctico, debidamente caracterizado de control y resolución de incidencias en la exportación o importación de mercancías en la terminal de carga:

- Identificar la incidencia.
- Aplicar técnicas de resolución de la incidencia en función de su tipología utilizando los medios necesarios.
- Elaborar un parte de incidencias, según su tipología.
- Verificar y/o modificar la declaración sumaria.
- Realizar la emisión de transferencias de mercancías a otras compañías u operadores de carga.
- Realizar una búsqueda simulada de mercancías aplicando técnicas de control y utilizando los medios necesarios.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

Contenidos

1. Logística de la carga aérea.

- Aspectos básicos en la logística de la carga aérea:
 - Agentes involucrados en carga aérea y responsabilidades,
 - Organizaciones del transporte aéreo de carga.
 - Operadores de carga aérea, aerolíneas (puras, mixtas)
 - Servicios de asistencia en tierra, rutas y escalas.
 - Red de distribución de la carga aérea.
 - Cadena de valor de la carga aérea.
- Carga aérea:
 - Marco regulador específico del transporte aéreo de carga.
 - Naturaleza de la mercancía.
 - Datos físicos y documentales de la mercancía.
 - Destinos.
 - Peso y dimensiones.
 - Embalajes.
 - Documentos de importación/exportación.
 - Aplicaciones informáticas específicas, descripción, funciones y utilización.
- Operaciones de aceptación de carga aérea.
 - Restricciones a la aceptación por la naturaleza del embarque, el peso y dimensiones.
 - El valor de la mercancía, el destino, embargos, sistemas de medidas y unidades.
 - Mercancías de trato diferenciado: aplicación, limitaciones, identificación y lista de chequeo
- Facturación en terminal de carga aérea.
 - Emisión del conocimiento aéreo: procedimiento; concepto y criterios.
 - Tarifas, Cargos y seguros.
 - Coeficiente de ocupación.
 - Tarifas de carga (TACT) de IATA: diferentes tipos de tarifas según el tipo de mercancía y el destino.
 - Operaciones de aceptación, facturación USA y otros.
 - Lista de chequeo de otras mercancías de trato diferenciado.
 - Limitaciones en la facturación en función del destino.

2. Gestión documental de la carga aérea.

- Unidades de carga aérea (ULD).
 - Ventajas de su utilización.
 - Clasificación.
 - Tipos básicos.
 - Registro y marcado.
 - Etiquetado.
 - Código de Identificación.
 - Tabla de ULD más utilizados
- Perfil del vuelo:
 - Tipos de aeronaves y vuelos, bodegas de carga
 - Previsión de peso, volumen y número de ULD.
 - Lista de expediciones.
 - Carga paletizada
 - Mercancía segregada.
- El conocimiento aéreo.
 - Funciones del conocimiento
 - Diseño y contenido
 - Composición, originales y copias.
 - Distribución del conocimiento (Copias por colores, copias extras)
 - Nominativa.
- Gestión de Bases de datos documentales para el transporte aéreo:

- Tipos de bases de datos.
- Búsqueda y recuperación de archivos y registros.
- Grabación de información.
- Borrado de archivos y registros.
- Procedimientos de consulta.
- Procedimientos de impresión.
- Protección de datos.

3. Mercancías peligrosas en la aceptación de carga aérea.

- Bases normativas y disposiciones.
- Limitaciones en la carga aérea:
 - Mercancías peligrosas prohibidas, ocultas, transportadas por pasajeros o tripulación, en el correo.
 - Exenciones a la reglamentación y aprobaciones. Cantidades exceptuadas y limitadas.
 - Variaciones en función de estado y operador.
- Clasificación de mercancías peligrosas en transporte aéreo.
 - Identificación de Mercancías Peligrosas.
 - Lista de mercancías peligrosas y su uso.
- Embalaje.
 - Instrucciones de embalaje.
 - Requisitos generales de embalaje.
 - Sobreembalajes.
 - Especificaciones de embalaje.
- Marcado y etiquetado.
- Documentación de mercancías peligrosas
 - Requisitos generales para los expedidores.
 - Declaración del expedidor y otras documentaciones.
 - Notificación al Comandante (NOTOC).
- Manipulación de mercancías peligrosas
 - Aceptación de mercancías peligrosas: Uso de la lista de verificación.
 - Almacenaje, carga y descarga.
 - Inspección de paquetes.
 - Reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas
 - Respuesta de emergencia relativa a mercancías peligrosas.
- Materiales radiactivos

4. Emisión de manifiesto aéreo y de cartera de vuelo.

- Cartera de vuelo.
 - Contenido: Conocimiento aéreo (AWB); manifiesto aéreo, y NOTOC.
- Manifiesto aéreo.
 - Partes/contenido: Datos generales, relación de embarques o envíos, datos de emisor.
 - Descripción y utilidad
 - Documento de aduana.
 - Documento para el despacho.
 - Documento para la estadística.
 - Documento de contabilidad.
- Trámites aduaneros.
 - Procedimiento de actuación en la aduana.
- Carta de portes.
 - Porte debido,
 - Porte pagado,
 - Porte a crédito.
 - Mixto
- Envíos consolidados.
 - Descripción,

- Compatibilidad de las expediciones y cargas.
 - Objetivo de la consolidación o agrupación,
 - Carga parcial y completa.
- 5. Gestión documental a la llegada a terminales de carga de aeropuertos.**
- Registro y distribución documental.
 - Mensajes por correo electrónico o correo postal.
 - Medios y equipos ofimáticos y telemáticos: técnicas de comunicación escrita: documentos.
 - Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
 - Abreviaturas comerciales y oficiales.
 - Comunicación de incidencias y hojas de búsqueda.
 - Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y mercancías.
 - Procedimiento de actuación en la aduana.
 - Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
 - Desconsolidación:
 - Cartera del vuelo y punteo.
 - Lista de chequeo.
 - Lista de expediciones.
 - Captura documental de la expedición, captura física, sustituto.
 - Carta de porte: porte debido, porte pagado, a crédito, mixto
- 6. Control y resolución de incidencias en la exportación o importación de carga aérea**
- Incidencias en la exportación o importación en terminales de carga aérea.
 - Tipos de incidencias habituales.
 - Factores que pueden originar los distintos tipos de incidencias e imprevistos.
 - Procedimiento de resolución de incidencias
 - Estado de la carga aérea.
 - Procedimientos de verificación.
 - Hojas de búsqueda.
 - Mercancía sobrante.
 - Mercancía en tránsito.
 - Mercancía faltante
 - Control de almacén en la terminal de carga.
 - Procedimiento de inventario.
 - Herramientas de uso habitual.
 - Captura documental de la expedición, captura física, sustituto.
 - Seguros en el transporte aéreo.
 - Responsabilidades e indemnizaciones cubiertas por una póliza de seguros tipo.
 - Sistemas de calidad en la terminal de carga aérea.
 - 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.
- 7. Seguridad y factores humanos en la gestión documental de la carga aérea.**
- Aspectos generales del entorno aeroportuario.
 - Organismos y aspectos reglamentarios en un aeropuerto.
 - Entidades y empresas presentes en un aeropuerto, funciones, actividades y servicios.
 - Comunicaciones en el entorno aeroportuario.

- Seguridad Operacional en las actividades aeroportuarias de carácter administrativo
 - Normativa básica de Seguridad en Plataforma de AENA.
 - Teoría de la vulnerabilidad operacional.
 - Normativa de seguridad operacional aplicable en las terminales de carga de los aeropuertos.
 - Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO.
 - Normas operativas, su aplicación y prioridades. Señales, marcas y letreros de plataforma. Normas para el acceso, estacionamiento y parada de vehículos. Protocolos de comunicación de riesgos y de mitigación de sus consecuencias.
 - Sistemas de gestión de la Seguridad de OACI.
 - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
 - Protocolos de comunicación de riesgos.
 - Normas de supervisión de riesgos.
- Seguridad de protección aeroportuaria
 - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
 - Normativa EU-OPS sobre seguridad aeroportuaria.
 - Programa Nacional de Seguridad. Medidas de seguridad contra interferencia ilícita.
 - Plan de Seguridad interno de las compañías aéreas.
- Plan de emergencias en aeropuertos:
 - 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.
- Factores humanos en la gestión de operaciones en la terminal de carga.
 - Definición.
 - Importancia.
 - Gestión.
- Sucesos y prevención de peligros en el aeropuerto:
 - Modelo de Reason y Modelo del eslabón de una cadena de error: Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
 - Consciencia situacional compartida. Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
 - Etimología del error humano: variables biológicas, psicológicas, sociológicas y ambientales.
 - Estudios del error humano en aviación: modelo Shell, cadena del error y TEM.
 - Fatiga. Estrés. La relajación como técnica para combatir el estrés. Incidentes y accidentes.
- Trabajo en equipo en la terminal de carga aérea:
 - Distribución de responsabilidades y cooperación.
 - Gestión de conflictos. Toma de decisiones.
 - La conciencia situacional.
 - Automatismos.
 - Causas que provocan tensión laboral.
- Protocolo en las operaciones documentales en el aeropuerto:
- Prevención de Riesgos Laborales
 - Conceptos básicos; Ruido; Manipulación y carga ergonómica.
 - 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).

- Normas de supervisión de riesgos.
- 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.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: ASISTENCIA A AERONAVES EN RAMPA

Código: MF2215_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2215_2 Asistir a la aeronave en rampa

Duración: 130 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: SEGURIDAD EN LA ASISTENCIA A AERONAVES Y DESPACHO DE VUELOS.

Código: UF2706

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3, RP4 Y RP5 en relación a la seguridad en la asistencia a aeronaves y despacho de vuelos.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Relacionar y concretar los organismos e instituciones aeronáuticas que regulan la actividad aeroportuaria, y describir las características del entorno e infraestructuras aeroportuarias y de las aeronaves que lo utilizan, así como la normativa de aplicación que les afecta y los procedimientos a seguir relacionados con la seguridad aérea, para su aplicación en la asistencia a la aeronave en rampa, y en el despacho y vigilancia de vuelos.

CE1.1 Relacionar y reconocer el papel de los organismos reguladores internacionales y nacionales que dictan normas de funcionamiento en aeropuertos y sus diferentes ámbitos de actuación, así como otros organismos relacionados con la actividad.

CE1.2 Enunciar el alfabeto y terminología aeronáutica así como las diferentes abreviaturas, códigos, marcas y claves.

CE1.3 Explicar los procesos comunicativos presentes en el entorno aeroportuario.

CE1.4 Identificar, sobre un gráfico, plano o maqueta, las diferentes infraestructuras existentes en un aeropuerto, las áreas del lado tierra y lado aire y las zonas del área

de maniobras y de la plataforma describiendo sus principales características y funcionalidades y las principales operaciones que se realizan en cada una de ellas, así como las luces y señales de las diferentes áreas del lado aire.

CE1.5 Explicar las normas fundamentales del Sistema de Aviación Civil en España: Ley de Seguridad Aérea y los reglamentos dictados por la Autoridad Aeronáutica relativos a operaciones, seguridad y documentos relacionados.

CE1.6 Explicar las diferencias existentes entre normas y documentos técnicos, así como la importancia de estos últimos de cara a la seguridad aérea.

CE1.7 Citar los diferentes tipos de aeronaves, explicando sus características básicas e Identificar, en situación real o sobre una maqueta, los elementos fundamentales de una aeronave.

CE1.8 Definir las ayudas a la navegación existentes y sus aplicaciones prácticas y explicar en qué consisten los servicios de tránsito aéreo.

CE1.9 Describir las funciones principales y procesos operativos de carácter administrativo, de los diversos servicios de asistencia en tierra.

CE1.10 Describir las precauciones más importantes que hay que observar, necesarias para la protección de la aeronave y de las personas que trabajan en ella.

CE1.11 Citar la normativa vigente de aplicación en la asistencia a la aeronave en rampa, y en el despacho y vigilancia de vuelos.

C2: Explicar las medidas de seguridad operacional, de seguridad frente a interferencia ilícitas, o de prevención laboral y medioambiental, para ser adoptadas en la asistencia a la aeronave en rampa y en el despacho y vigilancia de vuelos.

CE2.1 Explicar el concepto de seguridad operacional, y la importancia de su aplicación en el entorno aeroportuario.

CE2.2 Describir los aspectos fundamentales de seguridad operacional y del Programa Nacional de Seguridad.

CE2.3 Asociar los diversos riesgos en el aeropuerto con las medidas preventivas de seguridad operacional a seguir.

CE2.4 Explicar la teoría de la vulnerabilidad organizacional.

CE2.5 Describir las diferentes formas de comunicar aspectos que pueden suponer un riesgo para las operaciones y el proceso para hacerlo.

CE2.6 Indicar las principales medidas de Seguridad aplicables en un aeropuerto así como las respuestas habituales ante distintas emergencias y contingencias.

CE2.7 Describir las principales prácticas de prevención laboral y de sensibilización medioambiental reflejadas en la normativa aplicable.

CE2.8 Explicar un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO), sus características, su objetivo general, ventajas e inconvenientes, estructura y responsabilidades en seguridad operacional.

CE2.9 Describir las actividades y aspectos específicos de un SGSO:

- Gestión de riesgos.
- Relación con proveedores externos.
- Medición de la seguridad operacional.
- Tratamiento de accidentes e incidentes.
- Documentación de seguridad operacional.
- Evaluación del SGSO.
- Formación en seguridad operacional.

CE2.10 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de asistencia a la aeronave, o en el despacho y seguimiento de vuelos, explicar:

- Las principales medidas de seguridad operacional aplicables
- Las principales normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C3: Aplicar las principales técnicas relacionadas con los Factores Humanos, incluyendo métodos de comunicación para transmitir información operativa y rutinaria, tanto a clientes como a otros empleados.

CE3.1 Explicar cómo afectan los factores humanos en la realización de las actividades en la asistencia a aeronaves y en el despacho y seguimiento de vuelos.

CE3.2 Exponer los modelos teóricos para la explicación de sucesos.

CE3.3 Valorar la necesidad de cuidar la imagen personal y de mantener una actitud apropiada en los diversos procesos de comunicación, y en la aplicación de las normas de actuación establecidas por la compañía aérea o la organización aeroportuaria.

CE3.4. Describir las tipologías más frecuentes de conducta de pasajeros, usuarios, u otros empleados, explicando las pautas de actuación en función de las tipologías descritas.

CE3.5 Detallar los procedimientos de actuación en las situaciones conflictivas más comunes, indicando los procedimientos comunicativos de actuación establecidos para cada caso.

CE3.6 Valorar la necesidad de adoptar una actitud positiva, un trato de corrección, escucha activa, entre otros, en la resolución de las incidencias.

CE3.7 Explicar las causas de los cambios culturales en la empresa.

CE3.8 Señalar las ventajas del trabajo en equipo y como puede afectar el conflicto en un equipo de trabajo en el ámbito aeroportuario.

C4: Identificar las tipologías de mercancías peligrosas transportadas por vía aérea así como los protocolos de actuación en la atención de aeronaves y en el despacho del vuelo siguiendo los procedimientos establecidos y actuando bajo normas de seguridad.

CE4.1 Explicar la filosofía general y clasificación de los diferentes tipos de mercancías de trato diferenciado incluidas las peligrosas.

CE4.2 Interpretar los diferentes listados de mercancías peligrosas para su transporte por vía aérea y limitaciones existentes.

CE4.3 Identificar el marcaje y etiquetado de mercancías peligrosas.

CE4.4 Citar la normativa de OACI, Programa Nacional de Seguridad y de IATA, así como la posible reglamentación interna de las compañías de handling para el tratamiento de mercancías peligrosas.

CE4.5 Interpretar la tabla de incompatibilidades de las Mercancías de peligrosas.

CE4.6 Describir los procesos de manipulación de las mercancías peligrosas en función de sus características, incluyendo procesos de aceptación, almacenaje temporal, manipulación, y estiba y descarga del avión.

CE4.7 Explicar las actuaciones a desarrollar en situaciones de emergencia producidas durante la manipulación o estiba de las mercancías peligrosas, incluyendo el reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas.

CE4.8 Identificar la normativa establecida para el transporte de mercancías peligrosas por parte de pasajeros y tripulaciones.

CE4.9 Explicar los distintos procedimientos de información a las tripulaciones

CE4.10 En casos prácticos, debidamente caracterizados, de presencia de mercancías peligrosas en transporte aéreo:

- Identificar las mercancías peligrosas mediante las etiquetas y marcas que las caracterizan.
- Detectar posibles fugas, daños, entre otros, en mercancías peligrosas.
- Señalar las operaciones necesarias para la manipulación y preparación para la estiba y desestiba de las mercancías peligrosas en función de sus características.
- Explicar las técnicas de actuación en situaciones de incidentes/accidentes que impliquen riesgos para las personas, materiales y medio ambiente.
- Realizar informes sobre incidentes en casos de incidentes y/o accidentes.
- Cumplir las medidas de seguridad operacional y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

Contenidos

1. Organización del entorno aeroportuario y aeronaves.

- Organismos nacionales e internacionales de referencia
 - Organismos 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.
- Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire.
- Aeronaves.
 - Tipos.
 - Características operativas.
 - Clasificación. Bodegas. Tipos y limitaciones, componentes de las aeronaves: elementos exteriores, elementos interiores.
- Mapas del área de movimiento.
- Servicios de asistencia en tierra: diferentes tipos de atención y funciones principales.
- Servicios de tránsito aéreo.
- Ayudas a la navegación: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas
- Normativa aeronáutica para los servicios de handling.
 - Normas y reglamentos en materia aeronáutica de aplicación en la asistencia a aeronaves en rampa.
 - Normas y reglamentos en materia aeronáutica de aplicación al despacho y seguimiento de vuelos.
- Comunicaciones en el entorno aeroportuario.
 - Alfabeto aeronáutico.
 - Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves.
 - Fraseología aeronáutica.
 - Servicio Internacional de Comunicaciones Aeronáuticas.
 - Radiotelefonía.
 - Servicio fijo aeronáutico. Servicio móvil aeronáutico.
 - Mensajes AFTN y SITA.
 - Mensajes que no cumplen el formato AFTN y mensajes de servicio.
 - Procedimiento de llamada.
 - Frases y palabras normalizadas.
 - Categoría de los mensajes.

2. Seguridad en la asistencia de aeronaves y el despacho y la vigilancia de vuelos.

- Seguridad operacional en la asistencia a aeronaves:
 - Normativa básica de Seguridad en Plataforma de AENA. : Teoría de la vulnerabilidad operacional.
 - Normativa de seguridad operacional aplicable en la atención de los aviones en Rampa.
 - Normativa de seguridad operacional aplicable en el despacho y seguimiento de vuelos.
 - Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO.
 - Normas operativas, su aplicación y prioridades. Señales, marcas y letreros de plataforma. Normas para el acceso, estacionamiento y parada de vehículos.
- Protocolos de comunicación de riesgos y de mitigación de sus consecuencias.
 - Sistemas de gestión de la Seguridad de OACI.
 - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
 - Protocolos de comunicación de riesgos.
 - Normas de supervisión de riesgos.
- Seguridad de protección aeroportuaria
 - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
 - Normativa EU-OPS sobre seguridad aeroportuaria.
 - Programa Nacional de Seguridad. Medidas de seguridad contra interferencia ilícita.
 - Plan de Seguridad interno de las compañías aéreas.
- 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.
 - Prevención de Riesgos Laborales
 - Conceptos básicos; Ruido; Manipulación y carga ergonómica.
 - 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).
 - Normas de supervisión de riesgos.
 - 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.
- 3. Factores humanos en las operaciones aeroportuarias de asistencia a aeronaves y despacho y vigilancia de vuelo.**
- Concepto de Factor humano:
 - Definición.
 - Importancia.
 - Gestión.
 - Modelos teóricos para explicación de sucesos y prevención de peligros.
 - Modelo de Reason y Modelo del eslabón de una cadena de error: Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
 - Consciencia situacional compartida. Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
 - Asertividad: Aspectos teóricos y aplicación práctica.
 - Etimología del error humano: variables biológicas, psicológicas, sociológicas y ambientales.
 - Estudios del error humano en aviación: modelo Shell, cadena del error y TEM.
 - Fatiga. Estrés. La relajación como técnica para combatir el estrés. Incidentes y accidentes.
 - Técnicas de comunicación en el entorno laboral aeroportuario:
 - El proceso de comunicación sus barreras y características.
 - La comunicación oral: normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa.
 - Escucha activa, feedback, entonación, claridad.
 - Comunicación no verbal: las señales y actitudes: su reconocimiento y pautas de comportamiento.
 - Coherencia con la comunicación verbal.
 - Empatía, asertividad, contacto visual. Resolución de problemas de comunicación.
 - Elementos facilitadores y barreras de comunicación en el aeropuerto.
 - Gestión del estrés y autocontrol.
 - Trabajo en equipo en la asistencia aeroportuaria:
 - Distribución de responsabilidades y cooperación.
 - Gestión de conflictos. Toma de decisiones.
 - La conciencia situacional.
 - Automatismos.
 - Causas que provocan tensión laboral.
 - Protocolo en el entorno aeroportuario:

- Normas básicas de cortesía pautas de tratamiento al público: saludos de bienvenida y despedida.
- Normas de conducta básica en la atención a los diferentes tipos de usuarios aeroportuarios.
- Imagen y cultura en el aeropuerto. uniformidad y guía de estilo
- Protocolo en las empresas del entorno aeroportuario: imagen de empresa

4. Mercancías peligrosas en la asistencia a aeronaves y despacho y vigilancia de vuelos.

- Bases normativas y disposiciones.
- Limitaciones.
 - Mercancías peligrosas prohibidas, ocultas, transportadas por pasajeros o tripulación, en el correo.
 - Exenciones a la reglamentación y aprobaciones. Cantidades exceptuadas y limitadas.
 - Variaciones en función de estado y operador.
- Clasificación.
- Identificación de Mercancías Peligrosas.
 - Lista de mercancías peligrosas y su uso.
- Marcado y etiquetado.
- Documentación de mercancías peligrosas
 - Requisitos generales para los expedidores.
 - Declaración del expedidor y otras documentaciones.
 - Notificación al Comandante (NOTOC).
- Manipulación de mercancías peligrosas
 - Almacenaje, carga y descarga.
 - Reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas
 - Respuesta de emergencia relativa a mercancías peligrosas.
- Materiales radiactivos:
 - Normativa.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: COORDINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A AERONAVES EN RAMPA

Código: UF2707

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3 y RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar procedimientos de comprobación de las operaciones y servicios de handling y de solicitud de los mismos a la salida y llegada de aeronaves.

CE1.1 Elaborar una relación de los servicios de handling necesarios a la salida y a la llegada de aeronaves en función de su tipología, unidades de carga, bodegas.

CE1.2 Describir los procesos que hay que seguir a la llegada y a la salida de aeronaves.

CE1.3 Describir los procedimientos de solicitud de los servicios de handling en función de los distintos tipos de servicios disponibles.

CE1.4 Identificar los diferentes agentes participantes en la prestación de los servicios a la salida y llegada de aeronaves y los objetivos y funciones de cada uno de ellos así como su posición en el organigrama funcional.

CE1.5 Indicar el procedimiento de control de los tiempos de realización de los servicios de handling, y las pautas de actuación en caso de incidencias.

CE1.6 Indicar las pautas de actuación en las incidencias producidas durante la prestación de los distintos servicios.

CE1.7 Explicar los procedimientos de elaboración, comprobaciones, modificaciones, cambios de último minuto y entrega a la tripulación de los documentos relacionados con la carga, combustible, previsión del pasaje, entre otros.

CE1.8 Describir los procedimientos de embarque y desembarque y los procesos a seguir en caso de la existencia de pasajeros que requieran atenciones especiales.

CE1.9 Describir los procedimientos de carga o descarga de combustible con pasaje embarcando o desembarcando.

CE1.10 Identificar los procesos a realizar una vez finalizados los servicios a la salida y a la llegada de aeronaves.

CE1.11 En casos prácticos, debidamente caracterizados de salidas y llegadas de aeronaves:

- Identificar las necesidades de los servicios de handling.
- Realizar comprobaciones de los servicios de limpieza, catering, combustible, personal para la estiba en bodegas, entre otros, detectando posibles incidencias.
- Realizar avisos tipo al personal de mantenimiento una vez detectada una posible incidencia.
- Realizar comprobaciones relativas al pasaje y la carga, detectando posibles incidencias y realizando los cambios de último momento necesarios.
- Interpretar albaranes de combustible, partes de vuelo, impresos de chequeo de seguridad, planes de vuelo entre otros.
- Realizar hojas de carga.
- Asignar códigos de regularidad en un retraso en la salida programada según procedimiento de codificación.
- Cumplir las medidas de seguridad operacional y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C2: Realizar actividades de asistencia a la puesta en marcha de aeronaves aplicando las técnicas requeridas, utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE2.1 Describir los procedimientos de comprobación del exterior de aeronaves, el estado del fuselaje, las operaciones de cierre de puertas, registros y retirada de escaleras, pasarelas y otros equipamientos utilizados en la asistencia a la aeronave.

CE2.2 Explicar las técnicas de enganche y desenganche de la barra de arrastre en función de sus características y del tipo de aeronave.

CE2.3 Identificar los mecanismos de acople y desacople de las pinzas by-pass.

CE2.4 Explicar los procedimientos de comprobación previos a la autorización de la maniobra de remolcado, en relación con el estado de la plataforma, el funcionamiento del tractor, los medios de comunicación con la tripulación, las pinzas by-pass, los calzos entre otros.

CE2.5 Explicar el procedimiento de facilitación al arranque de los motores.

CE2.6 Describir los procedimientos de comunicación entre los diferentes agentes y la tripulación técnica de la aeronave durante las operaciones de asistencia a la salida de la aeronave.

CE2.7 Describir las operaciones a realizar una vez la aeronave se encuentra situada sobre las líneas de rodaje.

CE2.8 Identificar los riesgos laborales más importantes en las operaciones de asistencia a la puesta en marcha y arranque de los motores de la aeronave, indicando las actuaciones necesarias para la prevención de los mismos, en aplicación de las normas de prevención de riesgos laborales.

CE2.9 En casos prácticos, debidamente caracterizados de asistencia a la puesta en marcha de aeronaves:

- Comprobar que la aeronave y su entorno cumplen los requisitos previos para su puesta en marcha.

- Realizar el enganche y desenganche de la barra de arrastre en función de las características de cada tipo de aeronave.
- Realizar el acople y desacople de las pinzas by-pass siguiendo el protocolo de comunicación a la aeronave de dicha actuación.
- Realizar la facilitación de la puesta en marcha y el arranque de motores cumpliendo las normas y los protocolos de seguridad.
- Realizar las comunicaciones siguiendo los protocolos establecidos con todos los agentes implicados.
- Cumplir las medidas de seguridad operacional y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C3: Realizar operaciones de consola para la prestación de los diversos servicios de handling aplicando las técnicas requeridas, utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE3.1 Especificar las funciones realizadas de asistencia desde la consola y situarlas dentro del organigrama funcional de las operaciones de asistencia a la aeronave.

CE3.2 Explicar los diversos servicios de handling, cómo debe ser su prestación y quién los realiza.

CE3.3 Describir los procedimientos de comprobación y verificación del estado de desarrollo de las operaciones de asistencia a los vuelos de llegada y salida.

CE3.4 Describir las características de los equipos y las aplicaciones informáticas utilizadas en las operaciones de consola.

CE3.5 Describir los procedimientos para comunicar a los departamentos internos (en cuanto a la asistencia a pasajeros, asistencia en rampa, asistencia a tripulaciones, entre otros) o externos (en cuanto a limpieza, catering, bomberos, entre otros) las necesidades de servicios no producidos o servicios especiales, en las llegadas o salidas, y comunicadas desde la pista.

CE3.6 Describir los procedimientos para comunicar las incidencias producidas a los responsables de la compañía y el gestor aeroportuario.

CE3.7 Indicar los procedimientos de tratamiento documental de la información generada durante la prestación de los servicios de handling, en los soportes establecidos, para su posterior utilización.

CE3.8 En casos prácticos, debidamente caracterizados de operaciones de consola para la prestación de servicios de handling:

- Poner en marcha los sistemas informáticos de consola.
- Comprobar las operaciones de vuelos de llegada y salida y su situación.
- Identificar las necesidades de servicios de handling en función del tipo de vuelo y aeronave.
- Archivar la documentación generada por la prestación de los servicios de handling.
- Cumplir las medidas de seguridad operacional y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

Contenidos

1. Coordinación de operaciones de asistencia a aeronaves en tierra.

- Servicios de atención a pasaje en salidas y llegadas.
 - Coordinación de pasaje a la llegada y en la salida del avión.
 - Personal implicado en la atención de pasajeros: funciones, actuaciones básicas y requerimientos habituales.
 - Procesos de coordinación y comunicaciones: momentos y protocolos básicos de actuación.
 - Características y tipologías de pasajeros y 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) y desembarque.
 - Disponibilidad de la aeronave en función de su tipología: configuración de cabina.

- Procedimientos de embarque y desembarque.
- Procesos de comprobación y control de operaciones y servicios handling a los pasajeros.
- Servicios de atención al avión en salidas y llegadas:
 - Coordinación de avión en pista: funciones y responsabilidades.
 - Tipos de servicios habituales, actuaciones y procedimientos de carga y descarga, mercancías, combustible, catering, limpieza y mantenimiento entre otras.
 - La escala, sus tiempos y organización.
 - Incidencias y contingencias habituales y procedimientos en caso de incidentes.
 - Personal implicado en los servicios de atención al avión: funciones, actuaciones básicas y requerimientos habituales.
 - Procesos de coordinación y comunicaciones: momentos y protocolos básicos de actuación (matrícula, aparcamiento, comienzo y fin de servicio, hora de cierre de puertas y calzos de salida, u otros).
 - Procesos de comprobación y control de operaciones y servicios handling a la aeronave en la salida.
 - Aspectos a controlar a la llegada de la aeronave: hora de calzos, matrícula, aparcamiento, comienzo de descarga de bodegas u otras.
 - Codificación de retrasos.
- Documentación del vuelo:
 - LIR, HCC, FLPLN, NOTOC, manifiesto de carga, PIL, NOTAM, información meteorológica, listado de pasajeros, Check-list para coordinadores.
 - Conciliación del LIR con la Hoja de Carga y revisión antes de su entrega al Comandante.
 - Recepción, proceso, emisión de información y archivo.
- Interactuación con el regulador y el gestor aeroportuario:
 - Permisos.
 - Recursos del aeropuerto: Seguridad aeroportuaria, sanidad, asignación de puertas de embarque, aparcamiento de aeronaves, AIS(oficina de información aeronáutica), ATC (torre de control), CEOPS (coordinación del gestor del aeropuerto).
 - Detección y comunicación de averías informáticas

2. Operaciones de puesta en marcha y salida de la aeronave.

- Aspectos básicos a considerar antes de la puesta en marcha de una aeronave.
 - Coordinación de avión en pista: funciones y responsabilidades.
 - 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. Pinzas by-pass, barras de arrastre...
 - Tractores de empuje y carreteo. Tipos y utilización en función del tipo de aeronave. Componentes, manejo y procedimientos de conexión a la aeronave
- Comprobación del exterior de aeronaves.
 - 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.
- 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.

- Tipos de salida: con push back, sin push back, mediante señales manuales.
- Procesos de control y seguimiento del arrastre y remolcado de una aeronave. Fraseología.
- Procedimiento de facilitación al arranque de motores.
- Operaciones a realizar una vez la aeronave se encuentra situada sobre las líneas de rodaje.

3. Operaciones de consola para la prestación de servicios handling.

- Consolas o estaciones de trabajo.
 - Dispositivos y equipos existentes.
 - Aplicaciones informáticas de gestión de datos y su manejo.
- Coordinación servicios handling al avión en tierra.
 - Coordinación de avión en consola: funciones y responsabilidades.
 - 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.
- Incidencias operativas en el embarque.
 - Procedimientos de actuación ante irregularidades de pasajeros: pérdidas de tarjeta de embarque, sobreventa, lista de espera, pérdida de vuelo en conexión. pasajeros facturados y no presentados
 - Irregularidades en el equipaje de mano: exceso de tamaño o peso y pérdida u olvido del mismo en las diferentes instalaciones aeroportuarias. equipajes de tratamiento especial
 - Tipos de incidencias en el embarque y criterios básicos de actuación.
 - Reclamaciones y tramitación de incidencias.
 - Indemnizaciones en caso de denegación del embarque.
- Comunicaciones en el entorno aeroportuario:
 - Servicio Internacional de Comunicaciones Aeronáuticas.
 - Radiotelefonía.
 - Servicio fijo aeronáutico. Servicio móvil aeronáutico.
 - Mensajes AFTN y SITA.
 - Mensajes que no cumplen el formato AFTN y mensajes de servicio.
 - Categoría de los mensajes.
 - Procedimiento de llamada: frases y palabras normalizadas, fraseología aeronáutica.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: ASISTENCIA EN LA CARGA Y CENTRADO DE AERONAVES

Código: UF2708

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP5.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar actividades de elaboración de la LIR (Loading Instruction Report), la Hoja de Carga y Centrado utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE1.1 Describir la estructura, características principales y objetivos de la LIR (Loading Instruction Report) y la hoja de carga y centrado.

CE1.2 Caracterizar las etapas de elaboración de la LIR y la hoja de carga y centrado, identificando las operaciones que se realizan en cada una de ellas.

CE1.3 Identificar los datos necesarios para la elaboración de la LIR y la hoja de carga (nº de pasajeros, combustible, correo, carga reservada, entre otros).

CE1.4 Describir el procedimiento de elaboración manual de la LIR y la hoja de carga manual.

CE1.5 Describir el procedimiento de confección de la LIR y la hoja de carga y centrado mediante el sistema informático a partir de la información obtenida, y atendiendo a los requisitos específicos (mercancía de trato diferenciado, límites operativos de la aeronave, entre otros).

CE1.6 Describir el proceso de distribución de la hoja de carga y centrado a las unidades correspondientes, explicando la aplicación de la información que se incluye en ella.

CE1.7 Justificar la necesidad de reelaboración de la HC y C al cierre del vuelo y describir el procedimiento establecido para ello.

CE1.8 Describir los procedimientos establecidos para la distribución de la hoja de carga y centrado a los diferentes destinatarios de la misma.

CE1.9 En un supuesto práctico de la elaboración de la hoja de carga y centrado, debidamente caracterizado:

- Comprobar la disponibilidad de la información necesaria para la elaboración.
- Elaborar LIR y hoja de carga manual para varias flotas.
- Utilizar las aplicaciones informáticas para elaborar una hoja de carga y centrado.
- Simular la distribución a las unidades correspondientes.
- Simular la resolución de incidencias, si procede.
- Simular el procedimiento de entrega al comandante de la aeronave.
- Simular el procedimiento de envío a la escala de destino del vuelo.
- Realizar cambios de último minuto sobre una hoja de carga.
- Enviar mensajes de movimiento, carga, entre otros, a la escala de destino.

Contenidos

1. Operaciones de carga y centrado de aviones.

- 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 M.A.C.
- Centro de gravedad de un avión y márgenes de seguridad (límites del CG).
 - Tipos de aeronaves: clasificación y características operativas.
 - Bodegas: tipos y limitaciones.
- Ajuste del estabilizador.
- Unidades de índice.
- Pesos:
 - Diferentes pesos y factores básicos que tienen influencia sobre su cálculo (aeropuerto, condiciones del avión, meteorología...)
- Mercancías de trato diferenciado y peligrosas:
 - Tratamiento en la hoja de carga y centrado.
 - Incompatibilidades.
 - Embalajes.
 - Situaciones anormales y de emergencia.

- Carga de Combustible:
 - Tipos y procesos a realizar en tierra.
- 2. Documentación de carga y centrado para el despacho del avión.**
 - Aspectos organizativos en las operaciones de carga y centrado de aviones.
 - Normativa vigente y procedimientos habituales.
 - Terminología: Estructura, características principales, objetivos, datos necesarios, etapas de elaboración y cierre.
 - Mensajes asociados: CPM (Container Pallet Message), LDM (Load Message), UCM (ULD Control Message), otros.
 - Procesos de tramitación y distribución de la hoja de carga y centrado. Firma de la hoja de carga
 - Despacho con la tripulación de documentos de carga y centrado, cambios de último minuto (LMC, Last Minute Changes).
 - Contingencias e incidencias y sus soluciones más frecuentes.
 - Consolas o estaciones de trabajo: Dispositivos y equipos existentes.
 - Aplicaciones informáticas de gestión de datos. Manejo información básica.
 - *Load Instructions Report (LIR)*
 - Recopilación de la información necesaria: pasajeros, carga, correo, combustible a bordo, mercancía de trato diferenciado.
 - 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:
 - Recopilación de datos.
 - Cálculo.
 - Cambios de último minuto.
 - Documentos de masa y centrado.
 - Tipos de documentación.
 - Procedimientos operativos de actuación.
 - NOTOC: información de mercancías restringidas y de trato diferenciado.

Orientaciones metodológicas

Para acceder a la unidad formativa 2 debe haberse superado la unidad formativa 1.
Para acceder a la unidad formativa 3 debe haberse superado las unidades formativas 1 y 2.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: DESPACHO Y VIGILANCIA DEL VUELO

Código: MF2216_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2216_2 Despachar y vigilar vuelos

Duración: 210 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: SEGURIDAD EN LA ASISTENCIA A AERONAVES Y DESPACHO DE VUELOS.

Código: UF2706

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3, RP4 Y RP5 en relación a la seguridad en la asistencia a aeronaves y despacho de vuelos.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Relacionar y concretar los organismos e instituciones aeronáuticas que regulan la actividad aeroportuaria, y describir las características del entorno e infraestructuras aeroportuarios y de las aeronaves que lo utilizan, así como la normativa de aplicación que les afecta y los procedimientos a seguir relacionados con la seguridad aérea, para su aplicación en la asistencia a la aeronave en rampa, y en el despacho y vigilancia de vuelos.

CE1.1 Relacionar y reconocer el papel de los organismos reguladores internacionales y nacionales que dictan normas de funcionamiento en aeropuertos y sus diferentes ámbitos de actuación, así como otros organismos relacionados con la actividad.

CE1.2 Enunciar el alfabeto y terminología aeronáutica así como las diferentes abreviaturas, códigos, marcas y claves.

CE1.3 Explicar los procesos comunicativos presentes en el entorno aeroportuario.

CE1.4 Identificar, sobre un gráfico, plano o maqueta, las diferentes infraestructuras existentes en un aeropuerto, las áreas del lado tierra y lado aire y las zonas del área de maniobras y de la plataforma describiendo sus principales características y funcionalidades y las principales operaciones que se realizan en cada una de ellas, así como las luces y señales de las diferentes áreas del lado aire.

CE1.5 Explicar las normas fundamentales del Sistema de Aviación Civil en España: Ley de Seguridad Aérea y los reglamentos dictados por la Autoridad Aeronáutica relativos a operaciones, seguridad y documentos relacionados.

CE1.6 Explicar las diferencias existentes entre normas y documentos técnicos, así como la importancia de estos últimos de cara a la seguridad aérea.

CE1.7 Citar los diferentes tipos de aeronaves, explicando sus características básicas e Identificar, en situación real o sobre una maqueta, los elementos fundamentales de una aeronave.

CE1.8 Definir las ayudas a la navegación existentes y sus aplicaciones prácticas y explicar en qué consisten los servicios de tránsito aéreo.

CE1.9 Describir las funciones principales y procesos operativos de carácter administrativo, de los diversos servicios de asistencia en tierra.

CE1.10 Describir las precauciones más importantes que hay que observar, necesarias para la protección de la aeronave y de las personas que trabajan en ella.

CE1.11 Citar la normativa vigente de aplicación en la asistencia a la aeronave en rampa, y en el despacho y vigilancia de vuelos.

C2: Explicar las medidas de seguridad operacional, de seguridad frente a interferencia ilícitas, o de prevención laboral y medioambiental, para ser adoptadas en la asistencia a la aeronave en rampa y en el despacho y vigilancia de vuelos.

CE2.1 Explicar el concepto de seguridad operacional, y la importancia de su aplicación en el entorno aeroportuario.

CE2.2 Describir los aspectos fundamentales de seguridad operacional y del Programa Nacional de Seguridad.

CE2.3 Asociar los diversos riesgos en el aeropuerto con las medidas preventivas de seguridad operacional a seguir.

CE2.4 Explicar la teoría de la vulnerabilidad organizacional.

CE2.5 Describir las diferentes formas de comunicar aspectos que pueden suponer un riesgo para las operaciones y el proceso para hacerlo.

CE2.6 Indicar las principales medidas de Seguridad aplicables en un aeropuerto así como las respuestas habituales ante distintas emergencias y contingencias.

CE2.7 Describir las principales prácticas de prevención laboral y de sensibilización medioambiental reflejadas en la normativa aplicable.

CE2.8 Explicar un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO), sus características, su objetivo general, ventajas e inconvenientes, estructura y responsabilidades en seguridad operacional.

CE2.9 Describir las actividades y aspectos específicos de un SGSO:

- Gestión de riesgos.
- Relación con proveedores externos.
- Medición de la seguridad operacional.
- Tratamiento de accidentes e incidentes.
- Documentación de seguridad operacional.
- Evaluación del SGSO.
- Formación en seguridad operacional.

CE2.10 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de asistencia a la aeronave, o en el despacho y seguimiento de vuelos, explicar:

- Las principales medidas de seguridad operacional aplicables
- Las principales normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C3: Aplicar las principales técnicas relacionadas con los Factores Humanos, incluyendo métodos de comunicación para transmitir información operativa y rutinaria, tanto a clientes como a otros empleados.

CE3.1 Explicar cómo afectan los factores humanos en la realización de las actividades en la asistencia a aeronaves y en el despacho y seguimiento de vuelos.

CE3.2 Exponer los modelos teóricos para la explicación de sucesos.

CE3.3 Valorar la necesidad de cuidar la imagen personal y de mantener una actitud apropiada en los diversos procesos de comunicación, y en la aplicación de las normas de actuación establecidas por la compañía aérea o la organización aeroportuaria.

CE3.4. Describir las tipologías más frecuentes de conducta de pasajeros, usuarios, u otros empleados, explicando las pautas de actuación en función de las tipologías descritas.

CE3.5 Detallar los procedimientos de actuación en las situaciones conflictivas más comunes, indicando los procedimientos comunicativos de actuación establecidos para cada caso.

CE3.6 Valorar la necesidad de adoptar una actitud positiva, un trato de corrección, escucha activa, entre otros, en la resolución de las incidencias.

CE3.7 Explicar las causas de los cambios culturales en la empresa.

CE3.8 Señalar las ventajas del trabajo en equipo y como puede afectar el conflicto en un equipo de trabajo en el ámbito aeroportuario.

C4: Identificar las tipologías de mercancías peligrosas transportadas por vía aérea así como los protocolos de actuación en la atención de aeronaves y en el despacho del vuelo siguiendo los procedimientos establecidos y actuando bajo normas de seguridad.

CE4.1 Explicar la filosofía general y clasificación de los diferentes tipos de mercancías de trato diferenciado incluidas las peligrosas.

CE4.2 Interpretar los diferentes listados de mercancías peligrosas para su transporte por vía aérea y limitaciones existentes.

CE4.3 Identificar el marcaje y etiquetado de mercancías peligrosas.

CE4.4 Citar la normativa de OACI, Programa Nacional de Seguridad y de IATA, así como la posible reglamentación interna de las compañías de handling para el tratamiento de mercancías peligrosas.

CE4.5 Interpretar la tabla de incompatibilidades de las Mercancías de peligrosas.

CE4.6 Describir los procesos de manipulación de las mercancías peligrosas en función de sus características, incluyendo procesos de aceptación, almacenaje temporal, manipulación, y estiba y descarga del avión.

CE4.7 Explicar las actuaciones a desarrollar en situaciones de emergencia producidas durante la manipulación o estiba de las mercancías peligrosas, incluyendo el reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas.

CE4.8 Identificar la normativa establecida para el transporte de mercancías peligrosas por parte de pasajeros y tripulaciones.

CE4.9 Explicar los distintos procedimientos de información a las tripulaciones

CE4.10 En casos prácticos, debidamente caracterizados, de presencia de mercancías peligrosas en transporte aéreo:

- Identificar las mercancías peligrosas mediante las etiquetas y marcas que las caracterizan.
- Detectar posibles fugas, daños, entre otros, en mercancías peligrosas.
- Señalar las operaciones necesarias para la manipulación y preparación para la estiba y desestiba de las mercancías peligrosas en función de sus características.
- Explicar las técnicas de actuación en situaciones de incidentes/accidentes que impliquen riesgos para las personas, materiales y medio ambiente.
- Realizar informes sobre incidentes en casos de incidentes y/o accidentes.
- Cumplir las medidas de seguridad operacional y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

Contenidos

1. Organización del entorno aeroportuario y aeronaves.

- Organismos nacionales e internacionales de referencia
 - Organismos 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.
- Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire.
- Aeronaves.
 - Tipos.
 - Características operativas.
 - Clasificación. Bodegas. Tipos y limitaciones, componentes de las aeronaves: elementos exteriores, elementos interiores.
- Mapas del área de movimiento.
- Servicios de asistencia en tierra: diferentes tipos de atención y funciones principales.
- Servicios de tránsito aéreo.
- Ayudas a la navegación: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas
- Normativa aeronáutica para los servicios de handling.
 - Normas y reglamentos en materia aeronáutica de aplicación en la asistencia a aeronaves en rampa.
 - Normas y reglamentos en materia aeronáutica de aplicación al despacho y seguimiento de vuelos.
- Comunicaciones en el entorno aeroportuario.
 - Alfabeto aeronáutico.
 - Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves.
 - Fraseología aeronáutica.
 - Servicio Internacional de Comunicaciones Aeronáuticas.
 - Radiotelefonía.
 - Servicio fijo aeronáutico. Servicio móvil aeronáutico.
 - Mensajes AFTN y SITA.
 - Mensajes que no cumplen el formato AFTN y mensajes de servicio.

- Procedimiento de llamada.
- Frases y palabras normalizadas.
- Categoría de los mensajes.

2. Seguridad en la asistencia de aeronaves y el despacho y la vigilancia de vuelos.

- Seguridad operacional en la asistencia a aeronaves:
 - Normativa básica de Seguridad en Plataforma de AENA. : Teoría de la vulnerabilidad operacional.
 - Normativa de seguridad operacional aplicable en la atención de los aviones en Rampa.
 - Normativa de seguridad operacional aplicable en el despacho y seguimiento de vuelos.
 - Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO.
 - Normas operativas, su aplicación y prioridades. Señales, marcas y letreros de plataforma. Normas para el acceso, estacionamiento y parada de vehículos.
- Protocolos de comunicación de riesgos y de mitigación de sus consecuencias.
 - Sistemas de gestión de la Seguridad de OACI.
 - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
 - Protocolos de comunicación de riesgos.
 - Normas de supervisión de riesgos.
- Seguridad de protección aeroportuaria
 - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
 - Normativa EU-OPS sobre seguridad aeroportuaria.
 - Programa Nacional de Seguridad. Medidas de seguridad contra interferencia ilícita.
 - Plan de Seguridad interno de las compañías aéreas.
- 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.
- Prevención de Riesgos Laborales
 - Conceptos básicos; Ruido; Manipulación y carga ergonómica.
 - 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).
 - Normas de supervisión de riesgos.
- 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.

3. Factores humanos en las operaciones aeroportuarias de asistencia a aeronaves y despacho y vigilancia de vuelo.

- Concepto de Factor humano:
 - Definición.
 - Importancia.
 - Gestión.
- Modelos teóricos para explicación de sucesos y prevención de peligros.

- Modelo de Reason y Modelo del eslabón de una cadena de error: Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
- Consciencia situacional compartida. Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
- Asertividad: Aspectos teóricos y aplicación práctica.
- Etimología del error humano: variables biológicas, psicológicas, sociológicas y ambientales.
- Estudios del error humano en aviación: modelo Shell, cadena del error y TEM.
- Fatiga. Estrés. La relajación como técnica para combatir el estrés. Incidentes y accidentes.
- Técnicas de comunicación en el entorno laboral aeroportuario:
 - El proceso de comunicación sus barreras y características.
 - La comunicación oral: normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa.
 - Escucha activa, feedback, entonación, claridad.
 - Comunicación no verbal: las señales y actitudes: su reconocimiento y pautas de comportamiento.
 - Coherencia con la comunicación verbal.
 - Empatía, asertividad, contacto visual. Resolución de problemas de comunicación.
 - Elementos facilitadores y barreras de comunicación en el aeropuerto.
 - Gestión del estrés y autocontrol.
- Trabajo en equipo en la asistencia aeroportuaria:
 - Distribución de responsabilidades y cooperación.
 - Gestión de conflictos. Toma de decisiones.
 - La conciencia situacional.
 - Automatismos.
 - Causas que provocan tensión laboral.
- Protocolo en el entorno aeroportuario:
 - Normas básicas de cortesía pautas de tratamiento al público: saludos de bienvenida y despedida.
 - Normas de conducta básica en la atención a los diferentes tipos de usuarios aeroportuarios.
 - Imagen y cultura en el aeropuerto. uniformidad y guía de estilo
 - Protocolo en las empresas del entorno aeroportuario: imagen de empresa

4. Mercancías peligrosas en la asistencia a aeronaves y despacho y vigilancia de vuelos.

- Bases normativas y disposiciones.
- Limitaciones.
 - Mercancías peligrosas prohibidas, ocultas, transportadas por pasajeros o tripulación, en el correo.
 - Exenciones a la reglamentación y aprobaciones. Cantidades exceptuadas y limitadas.
 - Variaciones en función de estado y operador.
- Clasificación.
- Identificación de Mercancías Peligrosas.
 - Lista de mercancías peligrosas y su uso.
- Marcado y etiquetado.
- Documentación de mercancías peligrosas
 - Requisitos generales para los expedidores.
 - Declaración del expedidor y otras documentaciones.
 - Notificación al Comandante (NOTOC).
- Manipulación de mercancías peligrosas
 - Almacenaje, carga y descarga.
 - Reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas
 - Respuesta de emergencia relativa a mercancías peligrosas.

- Materiales radiactivos

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: ASISTENCIA EN LA CARGA Y CENTRADO DE AERONAVES

Código: UF2708

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar actividades de elaboración de la LIR (Loading Instruction Report), la Hoja de Carga y Centrado utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE1.1 Describir la estructura, características principales y objetivos de la LIR (Loading Instruction Report) y la hoja de carga y centrado.

CE1.2 Caracterizar las etapas de elaboración de la LIR y la hoja de carga y centrado, identificando las operaciones que se realizan en cada una de ellas.

CE1.3 Identificar los datos necesarios para la elaboración de la LIR y la hoja de carga (nº de pasajeros, combustible, correo, carga reservada, entre otros).

CE1.4 Describir el procedimiento de elaboración manual de la LIR y la hoja de carga manual.

CE1.5 Describir el procedimiento de confección de la LIR y la hoja de carga y centrado mediante el sistema informático a partir de la información obtenida, y atendiendo a los requisitos específicos (mercancía de trato diferenciado, límites operativos de la aeronave, entre otros).

CE1.6 Describir el proceso de distribución de la hoja de carga y centrado a las unidades correspondientes, explicando la aplicación de la información que se incluye en ella.

CE1.7 Justificar la necesidad de reelaboración de la HC y C al cierre del vuelo y describir el procedimiento establecido para ello.

CE1.8 Describir los procedimientos establecidos para la distribución de la hoja de carga y centrado a los diferentes destinatarios de la misma.

CE1.9 En un supuesto práctico de la elaboración de la hoja de carga y centrado, debidamente caracterizado:

- Comprobar la disponibilidad de la información necesaria para la elaboración.
- Elaborar LIR y hoja de carga manual para varias flotas.
- Utilizar las aplicaciones informáticas para elaborar una hoja de carga y centrado.
- Simular la distribución a las unidades correspondientes.
- Simular la resolución de incidencias, si procede.
- Simular el procedimiento de entrega al comandante de la aeronave.
- Simular el procedimiento de envío a la escala de destino del vuelo.
- Realizar cambios de último minuto sobre una hoja de carga.
- Enviar mensajes de movimiento, carga, entre otros, a la escala de destino.

Contenidos

1. Operaciones de carga y centrado de aviones.

- Conceptos elementales de aerodinámica
 - Fuerzas sobre el avión: empuje, resistencia, sustentación y peso.
 - Cuerda media aerodinámica (MAC –*Mean Aerodynamic Chord*).
 - Situación del CG de un avión en % de la M.A.C.
- Centro de gravedad de un avión y márgenes de seguridad (límites del CG).
 - Tipos de aeronaves: clasificación y características operativas.

- Bodegas: tipos y limitaciones.
- Ajuste del estabilizador.
- Unidades de índice.
- Pesos:
 - Diferentes pesos y factores básicos que tienen influencia sobre su cálculo (aeropuerto, condiciones del avión, meteorología)
- Mercancías de trato diferenciado y peligrosas:
 - Tratamiento en la hoja de carga y centrado.
 - Incompatibilidades.
 - Embalajes.
 - Situaciones anormales y de emergencia.
- Carga de Combustible:
 - Tipos y procesos a realizar en tierra.

2. Documentación de carga y centrado para el despacho del avión.

- Aspectos organizativos en las operaciones de carga y centrado de aviones.
 - Normativa vigente y procedimientos habituales.
 - Terminología: Estructura, características principales, objetivos, datos necesarios, etapas de elaboración y cierre.
 - Mensajes asociados: CPM (Container Pallet Message), LDM (Load Message), UCM (Control Message), otros.
 - Procesos de tramitación y distribución de la hoja de carga y centrado. Firma de la hoja de carga
 - Despacho con la tripulación de documentos de carga y centrado, cambios de último minuto (LMC, Last Minute Changes).
 - Contingencias e incidencias y sus soluciones más frecuentes.
 - Consolas o estaciones de trabajo: Dispositivos y equipos existentes. Aplicaciones informáticas de gestión de datos. Manejo. Información básica.
- *Load Instructions Report (LIR)*
 - Recopilación de la información necesaria: pasajeros, carga, correo, combustible a bordo, mercancía de trato diferenciado.
 - 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:
 - Recopilación de datos.
 - Cálculo.
 - Cambios de último minuto.
- Documentos de masa y centrado.
 - Tipos.
 - Procedimientos operativos de actuación.
- NOTOC: información de mercancías restringidas y de trato diferenciado.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: ASISTENCIA EN LA PLANIFICACIÓN DE VUELOS

Código: UF2709

Duración: 80 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar los conceptos necesarios para la realización de la planificación de un vuelo.

CE1.1 Explicar los conceptos de Navegación aérea aplicados al despacho y vigilancia de vuelos.

CE1.2 Identificar los Sistemas de la aeronave relacionados con las operaciones de despacho y vigilancia de vuelos.

CE1.3 Explicar los conceptos clave de la performance de vuelo, identificando los requerimientos y limitaciones principales.

CE1.4 Exponer los conceptos fundamentales de meteorología aplicada a la aeronáutica relacionada con la elaboración o reelaboración de un plan de vuelo.

CE1.5 Conocer los aspectos clave de las instalaciones, equipamientos y servicios de los aeródromos necesarios para identificar la viabilidad de un vuelo.

C2: Establecer un set de rutas óptimas de vuelo conforme a criterios de seguridad y economía establecidos, a partir del análisis de la documentación operacional, aplicando criterios sobre mínimos operativos, selección de alternativos y niveles de vuelo.

CE2.1 Analizar los requisitos de las Autoridades Aeronáuticas y de los Servicios de Tránsito Aéreo a utilizar en todos los vuelos en los que estén disponibles, haciendo especial énfasis en lo referente a la planificación del vuelo.

CE2.2 Identificar las limitaciones operativas en función del vuelo, tipo de aeronave, pesos, diferidos y condiciones previstas y señalar su repercusión en la planificación del mismo.

CE2.3 Indicar la tipología de la información operacional a recopilar en el proceso de selección de la ruta de un vuelo y la documentación a presentar.

CE2.4 Explicar los procesos para el cálculo y comprobación de la carga de pago y el combustible a bordo.

CE2.5 Describir y valorar la importancia de la aplicación de la política de repostado económico.

CE2.6 Explicar la importancia de los criterios de seguridad y economía para la planificación y elección de rutas.

CE2.7 Definir el papel de la normativa ETOPS en la planificación, así como la procedencia de la aprobación operacional de la Compañía en función de los criterios establecidos.

CE2.8 Explicar y describir el formato del ATC.

CE2.9 Describir el procedimiento de presentación del ATC.

CE2.10 Identificar los puntos a transmitir a la Tripulación Técnica en el briefing presencial.

CE2.11 En una situación simulada de determinación de rutas de vuelos de diferente tipología, debidamente caracterizada:

- Analizar la documentación operacional requerida para seleccionar la ruta óptima para un vuelo.
- Comprobar las limitaciones operativas para cada vuelo en función de sus características, tipo de aeronave, pesos y condiciones previstas.
- Calcular la carga de pago.
- Comprobar que los aeropuertos de apoyo seleccionados son apropiados a las características del vuelo.
- Determinar rutas de vuelo en función del itinerario y los parámetros establecidos.
- Verificar que en todos los puntos de la ruta seleccionada, las altitudes planificadas cumplen mínimos requeridas.
- Calcular el combustible a bordo garantizando que es suficiente para realizar la operación tanto en condiciones normales como en caso de fallo de motor/es o despresurización en todos los puntos de la ruta.
- Elegir la pista para permitir el máximo peso al despegue (MTOW) con las condiciones previstas.

Contenidos

1. Navegación aérea aplicada al despacho y vigilancia vuelos

- Cartografía, mapas, proyecciones y líneas

- Proyecciones Mercator, Lambert, Gnomónica.
- Líneas Ortodrómica y Loxodrómica.
- Lectura de cartas: símbolos y marcas.
- Camino mínimo: PET (Point of Equal Time). PNR. (Point of no return)
- Triángulo de vientos:
- TAS (True Air Speed), GS (Ground Speed), Rumbo, derrota.
- SID (Standard Instrumental Departure).
- STAR (Standard Terminal Arrival Route).
- Espacios aéreos especiales
 - RNAV (aRea NAVigation).
 - MNPS (Minimum Navigation Performance Specifications).
 - RVSM (Reduced Vertical Separation Minima or Minimum).
 - Corredor EUR-SAM. (European Region - South American Region).
- Sistemas de la aeronave relacionados con la navegación y las comunicaciones.
 - MEL/CDL. (Minimum Equipment Lists and Configuration Deviation Lists).
 - Sistemas de radionavegación NDB (Non-Directional Beacon, baliza no direccional)/ADF (Automatic Direction Finder). VOR (VHF Omnidirectional Range/Radiofaro omnidireccional VHF). DME (Distance measuring equipment). ILS (Instrument Landing System). Radar meteorológico. Sistema inercial INS (Inertial Navigation System).
 - Radioaltímetro. Altimetro. Anemómetro. Variómetro.
 - Sistemas integrados de navegación. GPS (Global Positioning System). FMS (Flight Management System). SSR (Secondary Surveillance Radar) - Transponder.
 - Sistemas de Comunicaciones: VHF (Very High Frequency), HF (High Frequency) SELCAL. (Selective Calling System). ACARS. (Aircraft Communications Addressing and Reporting System). SATCOM (Satellite Communications).

2. Meteorología aplicada al despacho y vigilancia de vuelos

- Propiedades básicas de la atmósfera
 - Composición química.
 - Capas atmosféricas.
 - Temperatura.
 - Humedad.
 - Presión.
 - Equilibrio térmico.
 - Humedad.
 - Estabilidad atmosférica.
 - Altimetría.
 - Viento.
 - Turbulencias.
 - Nubes.
 - Masas de aire.
 - Frentes.
 - Depresiones frontales y no frontales.
 - Precipitaciones y tormentas. Tormentas de desarrollo vertical. Tormentas tropicales. Seguimiento de la evolución de una tormenta tropical.
 - Anticiclones.
 - Visibilidad.
 - Erupciones volcánicas. ASHTAM (Ash Notam relating to volcanic and/or dust activity). Seguimiento de fenómenos vulcanológicos.
 - Vuelo en condiciones meteorológicas peligrosas.
 - Corrientes en chorro.
- Interpretación de los informes meteorológicos
 - Pronóstico del tiempo
 - Cartas meteorológicas.
 - Superficie.

- Topografías barométricas.
 - Imágenes satelitales.
 - Webs internacionales de meteorología. Búsqueda e interpretación de meteorología por internet.
 - Engelamiento.
 - Efecto del engelamiento en las performance.
 - Efecto del engelamiento en el motor.
 - Vuelo en condiciones de engelamiento.
 - Mensajes meteorológicos cifrados:
 - METAR (*Meteorological Aerodrome Report*).
 - TAFOR (*Terminal Aerodrome Forecasts*).
 - SIGMET (*Significant Meteorological Information*).
 - SNOWTAM (*Snow Notam relating snow, ice etc*)
- 3. Performance de vuelo.**
- Limitaciones de certificación.
 - Principios generales de aerodinámica.
 - Gráficos de Performance
 - Performance de despegue.
 - Actuaciones de los aviones durante el despegue.
 - Factores que afectan a las performance de despegue.
 - Carrera de despegue.
 - Requerimientos EU-OPS de performance para el despegue.
 - Limitaciones de peso al despegue. Uso de las tablas de limitaciones de peso al despegue.
 - Performance de crucero
 - Actuaciones de los aviones en ruta.
 - Requerimientos EU-OPS de performance en crucero.
 - Performance de aterrizaje.
 - Actuaciones de los aviones durante el aterrizaje.
 - Requerimientos EU-OPS de performance para el aterrizaje.
 - Limitaciones de peso al aterrizaje.
 - Operaciones especiales y emergencias.
 - Despresurización.
 - Pérdida de motor.
 - Pistas contaminadas.
 - Requerimientos de oxígeno.
 - Otras operaciones especiales.
- 4. Establecimiento de rutas de vuelo.**
- Requisitos y normativa de las Autoridades Aeronáuticas.
 - Requerimientos de los Servicios de Tránsito aéreo.
 - Infraestructuras aeroportuarias para la planificación de rutas de vuelo:
 - Instalaciones y servicios de aeródromo.
 - Mínimos de utilización de aeródromos. Obstáculos.
 - Ayudas al aterrizaje. Visuales. Radio-ayudas.
 - Resistencia de pistas: ACN (*Aircraft Classification Number*) y PCN (*Pavement Classification Number*).
 - Clasificación de aeronaves atendiendo a su velocidad de pérdida en configuración de aterrizaje.
 - Procedimientos de aproximación y salida por instrumentos. Maniobra de aproximación.
 - Aproximación de precisión y de no precisión. Descripción. Parámetros utilizados.
 - Tipos de aproximación: CAT I, CAT II y CAT III (A, B y C).
 - Aeropuertos especiales.
 - Asistencia en la planificación de rutas de vuelos.
 - Equipos y herramientas para la planificación de un vuelo

- Planes de vuelo Operacional y ATC: Descripción e interpretación
- Política de combustible.
- Tipos de combustible utilizados en aviación.
- Normativa EU-OPS y de Compañía.
- Tablas y ábacos de planificación.
- Selección de alternativos.
- Selección de ruta.
- Sistemas informáticos para el cálculo del plan de vuelo.
 - Información necesaria, interpretación de la información.
- Briefing de la planificación del vuelo.
 - Objetivos y funcionalidad.
 - Puntos a transmitir a la tripulación en un briefing presencial.
 - Aspectos generales en la realización de un briefing, elementos a destacar.

UNIDAD FORMATIVA 4

Denominación: ASISTENCIA EN EL SEGUIMIENTO DE VUELOS

Código: UF2710

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y RP3.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Cumplimentar el formulario de un plan de vuelo ATC efectuando las modificaciones y actualizaciones en función de los cambios producidos.

CE1.1 Identificar a los organismos reguladores nacionales e internacionales que gestionan los Servicios de Tránsito Aéreo.

CE1.2 Definir los distintos tipos de estatus de vuelo, sus características y las actuaciones básicas a emprender con los mismos.

CE1.3 Describir un plan de vuelo ATC y los criterios establecidos para su actualización.

CE1.4 Citar los procedimientos de envío de un plan de vuelo ATC.

CE1.5 Indicar posibles incidencias sobre el plan de vuelo y las actuaciones necesarias para su resolución.

CE1.6 Explicar las medidas más habituales cuando las regulaciones afectan de manera significativa a la Red de vuelo de una Compañía.

CE1.7 Describir el proceso y medios disponibles para establecer contacto directo con el comandante del vuelo.

CE1.8 En un supuesto práctico de elaboración, modificación y actualización de planes de vuelo ATC debidamente caracterizado:

- Cumplimentar un plan de vuelo ATC aplicando los criterios establecidos.
- Vigilar el status de los Planes de Vuelo OACI en Eurocontrol
- Vigilar los vuelos con estatus "CNL" y "FLS" y activarlos antes de la salida de los mismos.
- Contactar con Eurocontrol y los departamentos del ente regulador apropiado (TWR, ARO) para solventar una incidencia.
- Actualizar la IOBT mediante mensajes DLA, en los vuelos retrasados.
- Ajustar la nueva IOBT teniendo en cuenta la demora ACTCFM estimada, en vuelos regulados.
- Seguir en tiempo real los Regulaciones ATFCM que afectan a la red de vuelos.
- Actualizar el plan de vuelo ATC en función de los cambios producidos sobre el inicialmente presentado.

C2: Efectuar el seguimiento de un vuelo comprobando las desviaciones respecto a la planificación prevista y recalculando el mismo para que se cumplan los criterios inicialmente establecidos.

CE2.1 Analizar el proceso de vigilancia de vuelos, explicando las actuaciones posibles.

CE2.2 Identificar los datos operativos necesarios para realizar la vigilancia de un vuelo.

CE2.3 Describir los parámetros a vigilar así como las desviaciones máximas permitidas para cada uno de ellos conforme a la política de una Compañía estándar.

CE2.4 Explicar el procedimiento de monitorización de los parámetros de control de ejecución del vuelo.

CE2.5 Describir el procedimiento de comunicación de desviaciones al responsable de la Operación.

CE2.6 En un caso simulado de seguimiento de un vuelo debidamente caracterizado:

- Monitorizar los parámetros de control de ejecución del vuelo.
- Realizar el seguimiento de la evolución del conjunto de condiciones que constituyen el entorno operativo del vuelo.
- Determinar y evaluar las desviaciones de los parámetros de control del vuelo respecto a los valores establecidos en la planificación del mismo.
- Recalcular el vuelo cumpliendo los criterios de planificación establecidos

Contenidos

1. Control de estatus de plan de vuelo presentado 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).
- Gestión de tránsito aéreo y de capacidad y afluencia del tráfico.
 - Espacio aéreo controlado y no controlado.
 - Reglas de vuelo.
 - Autorizaciones ATC (Air Traffic Control).
 - Servicio de información de vuelo.
 - Servicio de alerta y de búsqueda y salvamento.
 - Servicio de comunicaciones: fraseología estándar.
 - CFMU (Central Flow Management Unit).
 - Principios ATFCM. (Air Traffic Flow and Capacity Management).
 - IFPS (Integrated Initial Flight Plan Processing System).
 - Mensajes ATFCM (Air Traffic Flow and Capacity Management).

2. Vigilancia de vuelos y monitorización de parámetros de control y seguimiento de ejecución del vuelo.

- Comunicación tierra-aire.
 - Vías habituales, utilización y procedimientos operativos de comunicación.
 - Fallos posibles y procedimientos a seguir: Vías alternativas y utilización.
 - Mensajes FMS. (Flight Management System)
- Control de ejecución de vuelo:
 - Principios de vigilancia de vuelos.
 - Parámetros de control.
 - Meteorología crítica en ruta, destinos y alternativos.
 - Equipos de Control: Dispositivos existentes y manejo.
 - Monitorización. Desviaciones sobre planificación y su evaluación.
 - Márgenes de desviación. Actuaciones básicas ante una desviación.

- Vuelos críticos.
- Emergencias.

3. Replanificación de vuelos.

- Información necesaria y su recopilación.
- Criterios generales de replanificación de un vuelo.
 - Requisitos y autorizaciones necesarias. Gestiones ATC.
 - Mínimos de planificación.
 - Solicitud del comandante.
- Control de Parámetros operativos:
 - Combustible.
 - Aeropuerto.
 - Servicios auxiliares.
 - Performance del avión.
- Equipos utilizados en la replanificación de vuelos y técnicas de manejo.

Orientaciones metodológicas

Para acceder a la unidad formativa 2 debe haberse superado la unidad formativa 1.
Para acceder a la unidad formativa 3 debe haberse superado las unidades formativas 1 y 2.
Para acceder a la unidad formativa 4 debe haberse superado las unidades formativas 1, 2 y 3.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: INGLÉS EN EL ÁMBITO AEROPORTUARIO

Código: MF2217_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

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

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar mensajes orales en inglés provenientes de interlocutores, de manera presencial o no presencial, relacionados con las funciones propias de los servicios aeroportuarios incluso en condiciones de ruido ambiental, interferencias y distorsiones por mala comunicación.

CE1.1 Identificar y utilizar con fluidez el vocabulario, nomenclatura técnica y los elementos lingüísticos funcionales que permiten comunicarse en la transmisión de información relativa al funcionamiento del aeropuerto.

CE1.2 Reconocer el lenguaje aeronáutico normalizado y utilizar el léxico propio de cada contexto.

CE1.3 Interpretar la información global procedente de mensajes orales de uno o varios interlocutores, sabiendo identificar el mensaje principal y pudiendo distinguir el objetivo de la interlocución.

CE1.4 Interpretar la información técnica referida al funcionamiento del aeropuerto.

CE1.5 Interpretar mensajes orales en condiciones de ruido ambiental, interferencias y distorsiones por mala comunicación.

CE1.6 Utilizar las estrategias para poder inferir información incompleta relacionada con transmisiones de contenido específico de los servicios aeroportuarios, proveniente de medios radiotelefónicos.

C2: Producir mensajes orales en inglés adaptados a cada situación relacionada con las funciones propias de los servicios aeroportuarios, incluso en situaciones de ruido ambiental, interferencias y distorsiones por mala comunicación.

CE2.1 Reconocer y utilizar los elementos lingüísticos léxicos y funcionales, que permiten la comprensión y comunicación en diferentes situaciones de intercambio de información.

CE2.2 Expresarse oralmente, con fluidez y precisión, en la transmisión de información referida al funcionamiento del aeropuerto.

CE2.3 Identificar el vocabulario y las expresiones más usuales asociadas a situaciones de seguridad y asistencia sanitaria.

CE2.4 Expresarse oralmente en condiciones de ruido ambiental, interferencias y distorsiones por mala comunicación.

CE2.5 Utilizar las estrategias de expresión oral (perífrasis, sinónimos y circunloquios, entre otros) que facilitan la comprensión del idioma, teniendo en cuenta los recursos lingüísticos.

CE2.6 En un supuesto práctico de una comunicación oral referida al funcionamiento del aeropuerto:

- Solicitar información de acuerdo con las indicaciones recibidas previamente, formulando las preguntas de forma sencilla y tomando nota de los datos pertinentes.
- Aplicar los elementos lingüísticos léxicos y funcionales que permitan la comprensión y comunicación en los intercambios de información.
- Producir mensajes orales claros y precisos en inglés utilizando el vocabulario específico y las técnicas de comunicación convenientes.

C3: Interpretar textos escritos en inglés en un contexto especializado relacionados con las funciones propias de los servicios aeroportuarios y obtener información detallada.

CE3.1 Interpretar el léxico de las especificaciones y manuales de instrucciones, pudiendo utilizar, en su caso, soportes técnicos especializados para realizar la traducción.

CE3.2 Utilizar las estrategias cognitivas para inferir el significado de palabras desconocidas de un contexto relacionado con el ámbito de trabajo.

CE3.3 Interpretar instrucciones relativas al entorno de trabajo, aunque no sea el estrictamente relativo a su ámbito competencial.

CE3.4 Traducir textos escritos relativos a su área de trabajo, aparte de los propios de la actividad rutinaria, con la ayuda de un diccionario técnico u otros medios apropiados.

C4: Redactar y cumplimentar en inglés documentación a tramitar en la realización de las actividades propias de los servicios aeroportuarios.

CE4.1 En un supuesto práctico de cumplimentación de formularios relativos a la documentación relacionada con el sector profesional (contrato, factura, recibo, solicitud, entre otros), utilizar el idioma inglés con precisión y adoptando la terminología apropiada a cada caso.

CE4.2 En un supuesto práctico de cumplimentación de documentación asociada a situaciones de seguridad y asistencia sanitaria, utilizar el idioma inglés con precisión y adoptando la terminología apropiada a cada caso.

CE4.3 En supuestos prácticos de redacción de comunicaciones y mensajes escritos en diferentes soportes:

- Redactar brevemente en inglés los escritos correspondientes, utilizando las expresiones usuales requeridas en los diferentes casos.
- Redactar los escritos, considerando el tipo de registro a utilizar (formal o informal), dependiendo del receptor que se trate.
- Utilizar el registro y las convenciones específicas para cada texto.
- Sintetizar información procedente de varias fuentes.
- Utilizar estrategias de comunicación que favorezcan la expresión del idioma teniendo en cuenta los recursos lingüísticos.

C5: Interactuar oralmente con fluidez y espontaneidad, en situaciones de relación de comunicación interpersonal con agentes, clientes y otros operadores del transporte aéreo siguiendo los procedimientos establecidos.

CE5.1 Describir las estructuras, fórmulas y pautas de comunicación necesarias para la comunicación oral efectiva con agentes, clientes y otros operadores del transporte aéreo siguiendo los procedimientos establecidos según distintas características socioculturales de clientes de distinta nacionalidad: hindú, chino, árabe, latino, europeo y norteamericano, entre otros.

CE5.2 Diferenciar las costumbres y usos socioprofesionales habituales en las relaciones con agentes, clientes y otros operadores del transporte aéreo de distintas nacionalidades.

CE5.3 Describir las variables socioculturales que difieren entre distintos clientes de distinta nacionalidad:

- Hábitos profesionales
- Normas de protocolo de comunicación del país
- Estructura jerárquica y comunicación en el ámbito aeroportuario.

CE5.4 Explicar los problemas más habituales que se pueden dar en las comunicaciones con agentes del ámbito aeroportuario.

CE5.5 A partir de la simulación de distintas situación-tipo intercomunicación en el ámbito aeroportuario:

- Identificarse e identificar al interlocutor observando las normas de protocolo propias de la comunicación aeroportuaria y de la OACI.
- Solicitar del interlocutor aclaraciones e información adicional utilizando las expresiones y protocolos de comunicación establecidos.
- Exponer oralmente con claridad las características técnicas y condiciones de los operativas relacionada con la asistencia a pasajeros, tripulación y carga aérea utilizando las expresiones orales más habituales.
- Mantener una conversación en inglés haciendo uso de las herramientas de comunicación que favorezcan la pregunta y respuesta a la interacción interpersonal, y utilizando el vocabulario y la nomenclatura propia de situaciones aeroportuarias específicas.
- Despedirse utilizando pautas de cortesía y protocolo aeroportuario.

CE5.6 A partir de la simulación de una reclamación o incidencia utilizando los medios de comunicación propios del ámbito aeroportuario:

- Obtener los datos relevantes del interlocutor y la incidencia siguiendo la nomenclatura propia del ámbito aeroportuario.
- Responder y en su caso rebatir las objeciones e incidencias con claridad utilizando las normas de protocolo internacionales.
- Utilizar correctamente frases de cortesía, acuerdo y desacuerdo del ámbito aeroportuario.

Contenidos

1. Operaciones de asistencia aeroportuaria en inglés.

- Terminología de las operaciones de asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en el entorno aeroportuario.

- Información.
 - Facturación.
 - Embarque.
 - Almacenaje, carga, descarga.
 - Vehículos
 - Salidas y llegadas de vuelos.
 - Plazos de recogida y entrega de mercancías y equipajes.
 - Condiciones de transporte aéreo:
 - Fechas.
 - Condiciones meteorológicas.
 - Puntos de origen y destino.
 - Retrasos.
 - Conflictos.
 - Cumplimentación de documentación propia de la asistencia a aeronaves.
 - Operaciones y Procedimientos de tránsito internacional.
 - Documentación propia de operaciones de asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en el entorno aeroportuario.
 - Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte aéreo: correo electrónico, sistemas de comunicación por radiofrecuencia u otros.
 - Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en las comunicaciones escritas.
 - Abreviaturas y usos habituales en el entorno aeroportuario en la comunicación escrita con diferentes soportes.
 - Estructura y terminología habitual en la documentación básica del ámbito aeroportuario en inglés.
 - Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de operaciones aeroportuarias en inglés.
 - Cumplimentación de documentación aeroportuaria básica en inglés.
- 2. Asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en inglés.**
- Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en el entorno aeroportuario.
 - Expresiones de uso cotidiano en la asistencia e información a pasajeros y tripulación en el aeropuerto.
 - Expresiones para el contacto personal en la asistencia en operaciones del entorno aeroportuario.
 - Asistencia a la tripulación.
 - Asistencia a la aeronave en rampa.
 - Confusión en las expresiones fonéticas.
 - Comunicación no presencial de información e instrucciones de actividades aeroportuarias:
 - Particularidades de la comunicación no presencial.
 - Expresiones habituales en la operativa aeroportuaria por canales de comunicación de no presencial.
- 3. Atención de reclamaciones e incidencias en el entorno aeroportuario en inglés.**
- Usos y estructuras habituales en la atención a pasajeros y tripulación:
 - Saludos,
 - Presentaciones
 - Fórmulas de cortesía habituales.
 - Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación oral.
 - Barreras de comunicación y trato a pasajeros PMR.
 - Tratamiento de reclamaciones o quejas de los pasajeros:
 - Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores.
- Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte.
 - Documentación escrita en relación a imprevistos.
- Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias del entorno aeroportuario.
 - Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor.
- Normas y usos socioprofesionales habituales en el transporte aéreo internacional.
- Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia en inglés.
- Comunicación y atención de averías y accidentes en inglés.
- Simulación de situaciones habituales en la operativa aeroportuaria con pasajeros, tripulación.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ASISTENCIA A PASAJEROS, TRIPULACIONES, AERONAVES Y MERCANCÍAS EN AEROPUERTOS

Código: MP0563

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto satisfaciendo y resolviendo las necesidades derivadas de los diversos servicios.

CE1.1 Aplicar diferentes técnicas de comunicación en los procesos de información a los usuarios del aeropuerto en función de las características identificadas (idioma, pasajeros con discapacidad y de trato diferenciado, entre otros) y según los requerimientos de los mismos y las situaciones concretas.

CE1.2 Realizar las actividades de facturación de pasajeros y sus equipajes, utilizando los sistemas informáticos pertinentes.

CE1.3 Utilizar la documentación y medios tecnológicos disponibles para realizar la operativa de embarque.

CE1.4 Participar en el control de documentación (pasaporte, visados, permisos de residencia, entre otros).

CE1.5 Explicar las operaciones efectuadas en el cierre de embarque.

CE1.6 Colaborar en la resolución de incidencias en la sala de llegadas siguiendo las pautas de actuación que correspondan según la naturaleza de la incidencia.

CE1.7 Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C2: Realizar operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea.

CE2.1 Efectuar operaciones, de aceptación, facturación y registro de los datos documentales de la mercancía para particulares y agentes.

CE2.2 Realizar una lista de chequeo de una mercancía peligrosa.

CE2.3 Preparar la documentación de la mercancía, elaborando premanifiestos, manifiestos y órdenes de carga.

- CE2.4 Emitir manifiestos aéreos y carteras de vuelo.
 - CE2.5 Gestionar documentaciones de mercancías a su llegada a la terminal.
 - CE2.6 Elaborar partes de incidencias en función de tipologías.
 - CE2.7 Efectuar la emisión de transferencias de mercancías a otras compañías u operadores de carga.
 - CE2.8 Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.
- C3: Efectuar la asistencia a la aeronave en rampa.
- CE3.1 Identificar las necesidades de los servicios de handling en función de las características del vuelo y la aeronave.
 - CE3.2 Realizar, junto al responsable, comprobaciones de los servicios de limpieza, catering, combustible, personal para la estiba en bodegas, entre otros, detectando posibles incidencias, tanto en vuelos de salida como en vuelos de llegada.
 - CE3.3 Participar, bajo la supervisión de personal debidamente cualificado, en el tratamiento de incidencias relativas al pasaje y la carga, realizando cambios de último momento.
 - CE3.4 Interpretar albaranes de combustible, partes de vuelo, impresos de chequeo de seguridad, planes de vuelo entre otros.
 - CE3.5 Indicar los procedimientos utilizados en la asignación de códigos de regularidad en un retraso sobre la hora de salida programada según procedimiento de codificación.
 - CE3.6 Comprobar, junto al responsable, operaciones de vuelos de llegada y salida y su situación con sistemas informáticos de consola.
 - CE3.7 Elaborar una hoja de carga y centrado utilizando herramientas informáticas disponibles.
 - CE3.8 Cumplir las medidas de seguridad operacional y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.
- C4: Realizar actividades de asistencia a la puesta en marcha de aeronaves aplicando las técnicas requeridas, utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.
- CE4.1 Participar en la comprobación que la aeronave y su entorno cumplen los requisitos previos para su puesta en marcha.
 - CE4.2 Indicar los procedimientos operativos y de seguridad utilizados en el enganche y desenganche de barras de arrastre.
 - CE4.3 Asistir, bajo la supervisión de un responsable al acople y desacople de las pinzas by-pass siguiendo el protocolo de comunicación a la aeronave de dicha actuación
 - CE4.4. Colaborar, bajo supervisión, en la facilitación de la puesta en marcha y el arranque de motores cumpliendo las normas y los protocolos de seguridad.
 - CE4.5 Cumplir las medidas de seguridad operacional y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.
- C5: Efectuar el despacho y vigilancia de vuelos.
- CE5.1 Calcular cargas de pago simuladas en función de las limitaciones operativas para cada vuelo en función de sus características, tipo de aeronave, peso y condiciones previstas.
 - CE5.2 Planificar un vuelo simulado calculando el combustible a bordo garantizando que es suficiente para realizar la operación conforme a lo establecido por la legislación vigente.
 - CE5.3 Cumplimentar diferentes planes de vuelo ATC simulando cambios en planes de vuelo ATC.
 - CE5.4 Identificar parámetros de monitorización bajo supervisión de una persona debidamente cualificada para el seguimiento de vuelos participando en la labores de vigilancia.

CE5.5 Cumplir las medidas de seguridad operacional y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C6: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE6.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE6.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE6.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE6.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE6.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE6.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Asistencia a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.

- Información a usuarios del aeropuerto, en función de características y situaciones.
- Facturación de pasajeros y equipajes utilizando sistemas informáticos.
- Embarque de pasajeros y equipajes de mano, utilizando la documentación y medios necesarios
- Protocolo de control de documentación a pasajeros.
- Operaciones de cierre de embarque.
- Atención de pasajeros con pérdida de conexión y pérdida o deterioro de equipaje.
- Apertura de parte de incidentes P.I.R usando los medios informáticos adecuados.
- Seguimiento de las normativas y medidas de seguridad, prevención de riesgos y protección del medio ambiente en el lado tierra.

2. Asistencia a pasajeros y tripulaciones en lado aire.

- Aceptación, facturación y registro de datos documentales de la mercancía para particulares y agentes.
- Preparación de la documentación de la mercancía elaborando manifiestos y órdenes de carga.
- Emisión de manifiestos aéreos y carteras de vuelo.
- Gestión documental de la mercancía a su llegada a la terminal.
- Elaboración de partes de incidencias relacionados con la carga.
- Emisión de transferencias de mercancías a otras compañías u operadores de carga.
- Realizar la aceptación de una mercancía peligrosa y su lista de chequeo.
- Seguimiento de las normativas y medidas de seguridad, prevención de riesgos y protección del medio ambiente

3. Asistencia de la aeronave en rampa.

- Identificación de servicios handling necesarios en función de características de vuelo y aeronave.
- Comprobación de servicios en vuelos de salida y de llegada.
- Identificación de incidencias relativas a pasaje y carga.
- Interpretación de documentación del vuelo.
- Interpretación de la asignación de códigos de regularidad en retrasos de salidas programadas.
- Comprobación por medio de sistemas de consola de operaciones de vuelos de llegada y salida y su situación.
- Elaboración utilizando herramientas informáticas de hojas de carga y centrado.
- Envío de la hoja de carga y centrado.
- Seguimiento de las normativas y medidas de seguridad, prevención de riesgos y protección del medio ambiente

4. Asistencia a la puesta en marcha de aeronaves.

- Comprobación de cumplimiento de requisitos para la puesta en marcha de aeronaves
- Procedimientos operativos y de seguridad utilizados en el enganche y desenganche de barras de arrastre.
- Acople y desacople de pinzas by-pass.
- Protocolos de comunicación con aeronaves.
- Facilitación de la puesta en marcha y arranque de motores cumpliendo estrictamente normas y protocolos de seguridad.
- Seguimiento de las normativas y medidas de seguridad, prevención de riesgos y protección del medio ambiente.

5. Asistencia en el despacho y vigilancia de vuelos.

- Cálculo de cartas de pago en función de las limitaciones operativas para cada vuelo.
- Asistencia en las actividades de planificación de vuelos conforme a legislación en vigor.
- Cumplimentación de planes de vuelo ATC y cambios.
- Monitorizar el seguimiento de vuelos participando en las labores de vigilancia.
- Seguimiento de las normativas y medidas de seguridad, prevención de riesgos y protección del medio ambiente.

6. Integración y comunicación en el centro de trabajo

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF2213_2: Atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos.	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes 	1 año	5 años
MF2214_2: Operaciones de gestión documental de mercancías en terminales de carga aérea.	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes 	1 año	5 años

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF2215_2: Asistencia a aeronaves en rampa.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes 	1 año	5 años
MF2216_2: Despacho y vigilancia del vuelo.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes 	1 año	5 años
MF2217_2: Inglés en el ámbito aeroportuario.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua inglesa o título de grado equivalente. Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: <ul style="list-style-type: none"> Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua inglesa o titulación equivalente. Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de inglés como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos. Titulación universitaria cursada en un país de habla inglesa, en su caso, con la correspondiente homologación. 	1 año	Imprescindible acreditación

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ²	Superficie m ²
	15 alumnos	25 alumnos
Aula técnica de gestión e idioma.	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5
	Aula técnica de gestión e idioma.	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula técnica de gestión e idioma.	<ul style="list-style-type: none">- Equipos audiovisuales- PCs instalados en red, cañón de proyección e internet- Software específico de facturación y documentación de viaje.- Software ofimático.- Software de hoja de carga y centrado.- Software específico para el aprendizaje de inglés.- Software de cálculo de plan de vuelo- Pizarras para escribir con rotulador- Rotafolios- Material de aula- Mesa y silla para formador- Mesas y sillas para alumnos- Equipos de comunicaciones.- Maquetas.- Simuladores.- Etiquetas.- Hojas de carga y centrado.- Acceso a internet.- Informes meteorológicos.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.