



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2214_2: Desarrollar la operativa de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea”

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

Código: TMV658_2

NIVEL: 2



Financiado por
la Unión Europea

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2214_2: Desarrollar la operativa de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en desarrollar la operativa de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Desarrollar operativa de aceptación, facturación e incorporación al sistema de los datos documentales de la mercancía para particulares integradores u operadores logísticos



Financiado por
la Unión Europea

internacionales especializados en transporte aéreo, incluyendo, en su caso, flota carguera propia, siguiendo los procedimientos establecidos de calidad aeroportuaria, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- 1.1 La documentación de la mercancía como carga general, frágil, valorada (Val) peligrosa (Dgr), perecederas (flores, fruta, pescado), húmeda (Wet), entre otras, entregada en el área operativa como bultos, contenedores, ULD-dispositivos unitarios de carga, palés, mercancía a granel, entre otras se comprueba, verificando los datos físicos (peso, volumen) y limitaciones técnicas de los aviones y documentales (clientela, destino, routing) para que el tratamiento posterior y el despacho del vuelo queden asegurados.
- 1.2 La documentación se comprueba, verificando que contiene, en su caso, los sellos de la aduana para la elaboración del conocimiento aéreo o AWB, de manera que la tarifa IATA correspondiente en el proceso de facturación, quede aplicada.
- 1.3 La documentación presentada por el agente de aduana autorizado, integradores u operadores logísticos internacionales especializados en transporte aéreo se comprueba, verificando que cumple la reglamentación IATA (reglamento para el transporte de mercancías por aeronave), el Plan Nacional de Seguridad, tarifas y cargos reflejados requeridos, para que los datos de la compañía queden incorporados.
- 1.4 La documentación correspondiente a las mercancías con destino Estados Unidos y tarifas IATA para el tráfico estadounidense (RATES USA) o en tránsito por dicho país, se cumplimenta, consignando en la máscara los datos solicitados por las autoridades aduaneras, de forma que los requerimientos queden cumplidos.
- 1.5 La lista de verificación o chequeo, para mercancías de trato diferenciado, se cumplimenta cumpliendo con los requisitos exigidos por IATA y por la compañía aérea para ser aceptada o facturada.
- 1.6 Las instrucciones de manipulación de las mercancías (carga general, carga frágil, carga valorada (Val) carga peligrosa (Dgr) para su colocación en la bodega mediante contenedores ULD-dispositivos unitarios de carga, palés o granel, su estiba, así como las incompatibilidades con otras mercancías, se comunican al área operativa, de forma que la seguridad y trazabilidad queden garantizadas.
- 1.7 Las operaciones de aceptación, facturación e incorporación al sistema de los datos documentales de la mercancía se gestionan, atendiendo a criterios de calidad y seguridad operacional, plan sobre prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental, para asegurar el cumplimiento de dichos requerimientos.

2. Preparar la documentación de la mercancía para ser cargada, siguiendo los procedimientos establecidos de calidad aeroportuaria, respetando las medidas de seguridad



Financiado por
la Unión Europea

operacional, y cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- 2.1 El espacio disponible en bodega se calcula, partiendo de la información sobre los pasajeros y maletas a embarcar en la aeronave.
- 2.2 La mercancía a incorporar al vuelo se asigna en función de cupos establecidos, clientela preferencial, carga pendiente de vuelos anteriores, tipo de mercancía, entre otros, reestableciendo, en su caso, el enrutamiento (routing) de las que no puedan ser embarcadas en el vuelo previsto, de manera que las prioridades queden atendidas.
- 2.3 El perfil del vuelo se solicita, determinando la disponibilidad de tamaño y peso, para ajustar el número de ULD, cantidad de mercancía a granel o paletizada al tipo de bodega.
- 2.4 Los trámites de aceptación y punteo de la carga irregular se activan, siguiendo los procedimientos internos de la compañía, para su incorporación al vuelo.
- 2.5 Los premanifiestos y órdenes de carga se emiten, teniendo en cuenta:
 - El uso de sistemas informáticos, manuales de operaciones y de procedimientos de la compañía, para entregar dichas cargas al área operativa.
 - El control de la carga regularizada, kilos disponibles y las prioridades para preparar los remolques y/o ULD.
 - Los ULD asignados al vuelo y expediciones que han sido remontadas hasta completar la capacidad disponible, para ubicarlos en el almacén.
- 2.6 Los premanifiestos se entregan en el área operativa para la preparación de la carga, manteniendo controlada la documentación de las expediciones pre-manifestadas.
- 2.7 Los factores como tipo de aeronave, distancia a la terminal de carga o distancia a las pistas entre otros se evalúan, solicitando el manifiesto con la antelación suficiente para que la salida del vuelo, quede facilitada.
- 2.8 Las expediciones en tránsito o no embarcadas en vuelos anteriores, se identifican, incorporándolas en la documentación para que la regularización quede recogida.

3. Emitir el manifiesto aéreo o de carga y la cartera del vuelo, utilizando equipos y medios según los procedimientos establecidos de calidad, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- 3.1 La carga definitiva transportada en el vuelo y su distribución en unidades se identifica, utilizando la regularización para que la emisión del manifiesto aéreo quede garantizada (AWB).
- 3.2 La documentación correspondiente a mercancías peligrosas, u otras de trato diferenciado, se comprueba, controlando que contiene la información para que el NOTOC (notificación al comandante de las mercancías peligrosas o trato diferenciado que van en la aeronave y su ubicación), quede completado.



Financiado por
la Unión Europea

- 3.3 La cartera de cada uno de los vuelos, compuesta por los AWB (conocimientos aéreos, NOTOC y Manifiesto aéreo) se prepara, enviándola a la aeronave para que las expediciones manifestadas, queden identificadas.
- 3.4 La máscara o plantilla informática específica requerida, en su caso y/o documentación, se cumplimenta cumpliendo los requisitos exigidos por el país de destino o por compañía aérea a la que se efectúa el handling, para que la confección de la cartera del vuelo quede atendida.

4. Registrar la documentación de la mercancía, procedente de un vuelo o camión (importación), entregándola a la persona responsable a la llegada a la terminal, siguiendo los procedimientos establecidos de calidad, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- 4.1 La documentación de la mercancía procedente de un vuelo o camión (importación) se revisa, comprobando la autorización y el sello de la aduana, en su caso, para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de la autoridad competente.
- 4.2 La cartera procedente de los vuelos de llegada se controla, comprobando la documentación con el fin de que el contenido quede identificado.
- 4.3 El punteo e incorporación al sistema informático de la cartera (manifiestos y AWB) se efectúa en los vuelos de llegada, controlando documentación, para que la mercancía en el área operativa quede tratada.
- 4.4 La notificación al receptor de la mercancía se envía, comunicándola por carta, teléfono o correo electrónico o cualquier otro sistema telemático, para que la retirada de la misma quede satisfecha.
- 4.5 La documentación de la mercancía se entrega al destinatario o persona autorizada, facilitando la retirada del área operativa, de manera que los requerimientos de identificación y autorización queden garantizados.
- 4.6 Los listines de autorización para la entrega de la mercancía a aquellos agentes que tiene crédito en la forma de pago se emiten, utilizando la calidad y transparencia requerida, para que el proceso quede asegurado.
- 4.7 La emisión y cobro de facturas se gestiona, utilizando los medios de contabilidad requeridos, para la entrega de la mercancía a portes debidos.
- 4.8 Las cargas de portes debidos se verifican, realizando un seguimiento diario, para que el proceso quede controlado.

5. Desarrollar la operativa de 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 de calidad, seguridad



Financiado por
la Unión Europea

operacional y cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- 5.1 Los partes de incidencias por mercancías que sobran, faltan, no identificadas, están dañadas, entre otras, se elaboran, informando a otras escalas para contactar con el cliente, en su caso, y que la resolución quede garantizada.
- 5.2 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 efectúa, estudiando cada caso, para facilitar la resolución de incidencias.
- 5.3 La declaración sumaria, generada automáticamente al introducir los datos en el punteo documental, se modifica una vez chequeada la mercancía real que llega a la terminal procedente del vuelo o camión, según los procedimientos de calidad y control, para garantizar que quede recogida.
- 5.4 La emisión de transferencias de mercancías a otras compañías aéreas u operadores de carga se efectúa, según los procedimientos de calidad y control, para que los plazos de entrega en destino queden dentro de los márgenes previstos.
- 5.5 Los expedientes no resueltos a los veinte días de haberse iniciado se cierran, según los procedimientos de calidad y control, para proceder a la liquidación y evitar posibles reclamaciones.

6. Desarrollar la operativa de comunicación con agentes, clientela, otros operadores y resto de la organización, en el transporte de mercancías por aeronave, siguiendo los procedimientos establecidos de calidad y seguridad requeridas por la empresa aeronáutica.

- 6.1 Las comunicaciones orales, presenciales o a distancia, se adecuan a las condiciones socioculturales del interlocutor, aplicando las normas de cortesía requeridas por la empresa, de forma que según el contexto queden atendidas.
- 6.2 El mensaje oral se efectúa de forma fluida y espontánea, adaptando la estructura del mensaje al medio de comunicación y registro, formal e informal.
- 6.3 El lenguaje abreviado y asertivo de las comunicaciones escritas propio de operaciones de transporte aéreo se interpreta, agilizando la comunicación en faxes, correos electrónicos, mensajes de texto, entre otros, de manera que la información quede entendida.
- 6.4 Los datos e información contenida en informes, cartas, protocolo de operaciones logísticas, documentos de transporte internacional con agentes, clientela particular u otros operadores, se interpretan, extrayendo información para las operaciones de transporte de mercancías.



6.5 La información incluida en informes y documentos que pueden afectar a la operación se interpretan, aplicando criterios de contextualización y coherencia en función de su tipología o contexto profesional en que se enmarca para que el criterio de calidad quede garantizado.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC2214_2: Desarrollar la operativa de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Entorno aeroportuario para su aplicación en la gestión documental de mercancías en terminales de carga aérea

- Organizaciones y asociaciones internacionales: funciones, normas y reglamentos. Organismos nacionales: funciones, normas y reglamentos. Otros organismos/asociaciones. Entidades y empresas presentes en un aeropuerto: sus funciones, actividades y servicios. Normativa aplicable y reglamentos en materia aeronáutica de aplicación a la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto. Alfabeto aeronáutico. Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves. Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire. Ayudas a la navegación: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas. Componentes principales de una aeronave. Tipos de aeronaves y sus características. Mapas del área de movimiento. Servicios de tránsito aéreo. Servicios de asistencia en tierra (handling): Funciones principales. Procesos operativos. Factores humanos: técnicas de comunicación en el entorno laboral. Tipos de mando. Trabajo en equipo. Causas que provocan tensión laboral. Seguridad, salud laboral y protección medioambiental en la gestión documental de mercancías en terminales de carga aérea.

2. Operaciones de aceptación, facturación e incorporación al sistema de datos documentales de mercancías en transporte aéreo

- La industria de la carga aérea: agentes involucrados en carga aérea y responsabilidades, organizaciones del transporte aéreo de carga. Logística de la carga aérea: cadena de valor de la carga aérea, red de distribución de la carga aérea, operadores de carga aérea, aerolíneas (puras, mixtas) y servicios de asistencia en tierra, rutas y escalas. Liberalización del sector: marco regulador específico del transporte aéreo de carga. Tipologías de mercancías de trato diferenciado: aplicación, limitaciones, clasificación, identificación. Mercancías peligrosas: códigos IATA. Mercancías peligrosas aceptables, prohibidas y permitidas. Listado y clasificación. Instrucciones y recomendaciones de manipulación. Mercado y etiquetado: clasificación, símbolos, abreviaturas, códigos IMP (códigos de manejo) carga y factores de conversión. Grupo y tipo de embalajes. Suministro de información.



Financiado por
la Unión Europea

Operaciones de aceptación, facturación USA. Utilización de sistemas de datos documentales de mercancías en transporte aéreo. Tarifas de carga (T.A.C.T.) de IATA. Caja: particulares, listines, agentes. Manual de operaciones de Carga (M.O.C.). Manual de Procedimientos de Carga (M.P.C). Máscara o plantilla informática específica requerida por EEUU. Requisitos de cada país o compañía aérea para la confección de las carteras. Reglamentación actualizada de aduanas.

3. Preparación documental de la mercancía (elaboración de manifiestos y órdenes de carga) en transporte aéreo

- Tipos de aeronaves y vuelos, bodegas de carga. Datos físicos y documentales de la mercancía. Envíos consolidados. Cargos por volumen, cargo por valor. Carga paletizada, tipos de ULD. Mercancía segregada. Manifiesto y conocimiento aéreo. Comunicación de incidencias. Ubicación en la terminal de carga. Documentación técnica y normativa sobre seguridad, prevención de riesgos laborales y gestión medioambiental, relacionados con la manipulación de mercancías en la terminal de carga aérea. Manipulación y estiba de mercancías. Identificación. Electrónica de embalajes. Unidades de carga y transporte: paletización y contenerización. Transportes de naturaleza específica: mercancías peligrosas, perecederas, animales vivos. Emisión del manifiesto aéreo y la cartera del vuelo. Perfil del vuelo: previsión de peso, volumen y número de ULD. Lista de expediciones. Tipos de bases de datos. Bases de datos documentales. Utilización de bases de datos: procedimientos de búsqueda y recuperación de archivos y registros. Procedimientos de grabación de información. Procedimientos de modificación y borrado de archivos y registros. Procedimientos de consulta. Procedimientos de impresión. Procedimientos de protección de datos. La calidad en la prestación del servicio por la empresa. Naturaleza de la mercancía. Unidades de carga aérea (ULD). Ventajas de su utilización. Clasificación. Tipos. Registro y marcado. Etiquetado. Código de Identificación. Tabla de ULD más utilizados.

4. Gestión documental de la mercancía a la llegada a terminales de carga de aeropuertos

- Cartera del vuelo y punteo. Registro y distribución de la información y documentación. Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. Tramitación de correo electrónico. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y mercancías. Procedimiento de actuación en la aduana. Procedimiento administrativo aplicado a carga de aeropuertos. Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes en la empresa, internos y externos. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa. Abreviaturas comerciales y oficiales. Técnicas de comunicación escrita: documentos. Mensajes por correo electrónico o correo postal. Medios y equipos ofimáticos y telemáticos. Carta de porte: porte debido, porte pagado, a crédito. Normativa de regulación de transporte de mercancías peligrosas por carretera (ADR).

5. Resolución de incidencias en la exportación o importación de mercancías en terminales de carga de aeropuertos



Financiado por
la Unión Europea

- Factores que pueden originar los distintos tipos de incidencias e imprevistos. Procedimientos de verificación del estado de la mercancía. Hojas de búsqueda. Mercancía sobrante. Mercancía en tránsito. Procedimiento de inventario y control de almacén. Captura documental de la expedición, captura física, sustituto. Los seguros en el transporte. Responsabilidades e indemnizaciones cubiertas por una póliza de seguros. Implantación de sistemas de calidad en el servicio. Aplicación de sistemas de información a la clientela. Aplicación de sistemas de control de incidencias y medidas correctoras. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas u oficiales.

6. Técnicas y procedimientos de comunicación con agentes, clientela y otros operadores de aeropuertos

- Comunicación interpersonal en organizaciones y administraciones. La comunicación oral: normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa. Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo. La imagen personal en los procesos de comunicación. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor. La comunicación no verbal. Empatía y asertividad. Aplicación de la empatía e identificación. Comunicaciones en la recepción: acogida, identificación, gestión, despedida. Aplicación de la escucha activa en los procesos de atención a la clientela. La recepción, formulación y gestión de incidencias. Control de entrada y salida de la clientela, y sus registros.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

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

- Reconocer los procesos de gestión documental de mercancías en terminales de carga aérea.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la operativa normal y anormal en vuelo.
- Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía aérea.
- Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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



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

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

En el caso de la “UC2214_2: Desarrollar la operativa de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para desarrollar la operativa de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Realizar operaciones de carga de mercancías.
2. Emitir el documento de carga y registrar la documentación.
3. Desarrollar operaciones de control, resolución de incidencias y comunicación con agentes.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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

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

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Exhaustividad en la realización de las operaciones de carga de mercancías.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la documentación de la mercancía, verificando todos los datos y sellos de aduana.- Comprobación de la documentación presentada por el agente de aduana autorizado, verificando que cumple la reglamentación IATA (reglamento para el transporte de mercancías por aeronave), el Plan Nacional de Seguridad.- Cumplimentación de la documentación de las mercancías con destino EEUU.- Cumplimentación de la lista de verificación.- Realización de trámites de aceptación, facturación e incorporación al sistema de los datos documentales de la mercancía.- Cálculo del espacio disponible en la bodega.- Asignación de la mercancía.- Activación de los trámites de aceptación y punteo de la carga irregular.- Emisión de las órdenes de carga y entrega en el área operativa para la preparación de la carga.- Evaluación de los diferentes factores como tipo de aeronave, distancia a las pistas, etc.- Identificación de las expediciones en tránsito o no embarcadas. <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito</i></p>
<i>Precisión en la emisión del documento de carga y registro de la documentación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de la carga transportada en el vuelo y su distribución.

	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la documentación de la mercancía peligrosa y otra de trato diferenciado.- Preparación y cumplimentación de la documentación necesaria requerida en cada destino o compañía aérea.- Revisión de la documentación con los sellos correspondientes.- Envío al receptor de la mercancía comunicación para que pase a retirarla.- Entrega de la documentación al destinatario.- Gestión de la emisión y cobro de facturas a portes debidos.- Verificación de las cargas a portes debidos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<p><i>Rigor en el desarrollo de operaciones de control, resolución de incidencias y comunicación con agentes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración de partes de incidencias.- Realización de los trámites para buscar mercancía perdida en almacén, regularización de mercancía no enviada, etc.- Chequeo de la mercancía y modificación de la declaración sumaria.- Cierre de los expedientes no resueltos a los veinte días de haberse iniciado.- Comunicación cortés adecuándola a las condiciones socioculturales del interlocutor. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i></p>	

Escala A

4


Para emitir el documento de carga y registrar la documentación, identifica la carga transportada en el vuelo y su distribución. Comprueba la documentación de la mercancía peligrosa y otra de trato diferenciado. Prepara y cumplimenta la documentación necesaria requerida en cada destino o compañía aérea. Revisa la documentación con los sellos correspondientes. Envía al receptor de la mercancía comunicación para que pase a retirarla. Entrega la documentación al destinatario. Gestiona la emisión y cobro de facturas a portes debidos. Verifica las cargas a portes debidos.

3	<p>Para emitir el documento de carga y registrar la documentación, identifica la carga transportada en el vuelo y su distribución. Comprueba la documentación de la mercancía peligrosa y otra de trato diferenciado. Prepara y cumplimenta la documentación necesaria requerida en cada destino o compañía aérea. Revisa la documentación con los sellos correspondientes. Envía al receptor de la mercancía comunicación para que pase a retirarla. Entrega la documentación al destinatario. Gestiona la emisión y cobro de facturas a portes debidos. Verifica las cargas a portes debidos, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para emitir el documento de carga y registrar la documentación, identifica la carga transportada en el vuelo y su distribución. Comprueba la documentación de la mercancía peligrosa y otra de trato diferenciado. Prepara y cumplimenta la documentación necesaria requerida en cada destino o compañía aérea. Revisa la documentación con los sellos correspondientes. Envía al receptor de la mercancía comunicación para que pase a retirarla. Entrega la documentación al destinatario. Gestiona la emisión y cobro de facturas a portes debidos. Verifica las cargas a portes debidos, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No emite el documento de carga ni registra la documentación.</i></p>

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

Escala B

4	<p><i>Para desarrollar operaciones de control, resolución de incidencias y comunicación con agentes, elabora partes de incidencias. Realiza los trámites para buscar mercancía perdida en almacén, regularización de mercancía no enviada, etc. Chequea la mercancía y modifica la declaración sumaria. Cierra los expedientes no resueltos a los veinte días de haberse iniciado. Comunica cortésmente adecuándola a las condiciones socioculturales del interlocutor.</i></p>
3	<p>Para desarrollar operaciones de control, resolución de incidencias y comunicación con agentes, elabora partes de incidencias. Realiza los trámites para buscar mercancía perdida en almacén, regularización de mercancía no enviada, etc. Chequea la mercancía y modifica la declaración sumaria. Cierra los expedientes no resueltos a los veinte días de haberse iniciado. Comunica cortésmente adecuándola a las condiciones socioculturales del interlocutor, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para desarrollar operaciones de control, resolución de incidencias y comunicación con agentes, elabora partes de incidencias. Realiza los trámites para buscar mercancía perdida en almacén, regularización de mercancía no enviada, etc. Chequea la mercancía y modifica la declaración sumaria. Cierra los expedientes no resueltos a los veinte días de haberse iniciado. Comunica cortésmente adecuándola a las condiciones socioculturales del interlocutor, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>

1  *No desarrolla operaciones de control, resolución de incidencias ni comunicación con agentes.*

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

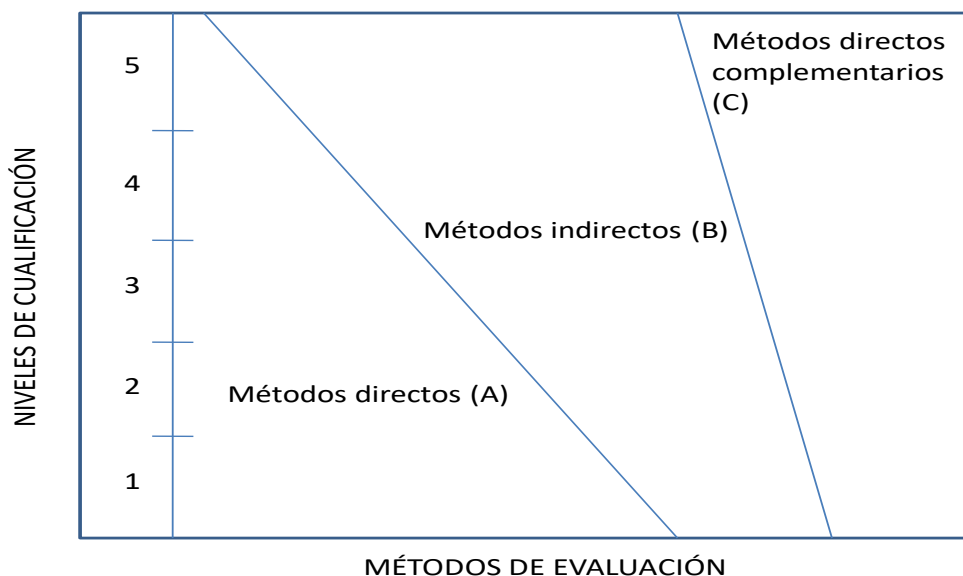
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.



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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Desarrollar la operativa de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "2" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando



los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

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

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

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

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

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