



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2209\_1: Realizar operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros en aeropuertos”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES  
AUXILIARES DE ASISTENCIA A PASAJEROS,  
MERCANCAS Y AERONAVES EN AEROPUERTOS**

**Código: TMV657\_1**

**NIVEL: 1**



## 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 UC2209\_1: Realizar operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros en aeropuertos.

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

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

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

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

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización de operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros en aeropuertos, y que se indican a continuación:

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



**1. Realizar las operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros y otros usuarios en la terminal de acuerdo a los requerimientos de cada compañía, siguiendo procedimientos establecidos, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.**

- 1.1 Facilitar información básica a los distintos usuarios con especial atención a las personas con discapacidad, direccionándoles hacia las oficinas o mostradores de las compañías aéreas o instalaciones aeroportuarias solicitadas.
  - 1.2 Requerir información solicitada y no disponible a las fuentes adecuadas o redirigir dicha solicitud de información a la fuente que proceda.
  - 1.3 Organizar de manera básica los flujos de pasaje.
  - 1.4 Atender a los pasajeros de trato diferenciado en función de su tipología y del procedimiento de cada compañía, el servicio médico y/o las autoridades correspondientes.
  - 1.5 Entregar / recoger vales y encuestas a los pasajeros.
  - 1.6 Preparar el material de apoyo de atención al pasajero.
- Desarrollar las actividades respetando los principios de acceso universal para las personas con discapacidad.
  - Desarrollar las actividades siguiendo instrucciones y procedimientos establecidos, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.

**2. Realizar operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras discapacidades de acuerdo a los requerimientos de cada compañía, siguiendo procedimientos establecidos, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.**

- 2.1 Interpretar mensajes de información sobre pasajeros con movilidad reducida y otras discapacidades para dar respuesta en función de las necesidades previstas.
  - 2.2 Seleccionar el vehículo de transporte en función de la tipología de las personas a transportar, comprobando su estado y comunicando las posibles incidencias al responsable correspondiente previo a su utilización garantizando su adecuación al transporte de pasajeros con movilidad reducida.
  - 2.3 Preparar los servicios previstos de atención a pasajeros con movilidad reducida u otras discapacidades.
  - 2.4 Identificar los pasajeros con movilidad reducida u otras discapacidades y la asistencia prevista a partir del sistema de gestión de servicios a personas con movilidad reducida.
  - 2.5 Trasladar a los pasajeros con movilidad reducida u otras discapacidades utilizando los medios y procedimientos en función de cada tipo de pasajero y posición de estacionamiento de aeronaves.
  - 2.6 Aplicar las pautas básicas de primeros auxilios.
  - 2.7 Asistir a los pasajeros con movilidad reducida u otras discapacidades durante la espera del embarque o en espera de vuelos de tránsito y conexión cubriendo sus necesidades en la medida de lo posible.
  - 2.8 Embarcar, acomodar y desembarcar a los PMR u otras discapacidades.
- Desarrollar las actividades respetando los principios de acceso universal para las personas con discapacidad.



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

**3. Efectuar el transporte de pasajeros, tripulaciones y pasajeros de trato diferenciado desde y hacia la aeronave seleccionando el vehículo adecuado y comprobando su estado de acuerdo a los requerimientos de cada compañía, siguiendo procedimientos establecidos, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.**

- 3.1 Seleccionar los vehículos de transporte en función de la tipología de las personas a transportar, previo a su utilización para garantizar su adecuación al transporte de pasajeros con movilidad reducida (PMR).
  - 3.2 Facilitar el embarque a los pasajeros en los vehículos de transporte de acuerdo a los protocolos establecidos en función de su tipología.
  - 3.3 Trasladar pasajeros por la plataforma con el vehículo desde el punto de embarque o desembarque hasta el punto de destino cumpliendo las normas de circulación en plataforma.
  - 3.4 Guiar al pasaje, en su desplazamiento entre el autobús o jardinera y la aeronave o terminal controlando en todo momento que sigan el camino definido sin salirse del mismo.
  - 3.5 Estacionar los vehículos de transporte en los lugares habilitados por el aeropuerto, una vez finalizadas las operaciones y en condiciones óptimas de funcionamiento y seguridad comunicando las incidencias detectadas al responsable correspondiente.
- Desarrollar las actividades respetando los principios de acceso universal para las personas con discapacidad.
  - Desarrollar las actividades siguiendo instrucciones y procedimientos establecidos, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2209\_1: Realizar operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros en aeropuertos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Realización de las operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros y otros usuarios en la terminal.**

- Imagen personal:
  - Cuidados básicos.
  - Primeras impresiones.
  - Actitud básica en un entorno aeroportuario.
- Técnicas básicas de comunicación: Emisor, receptor, medio y mensaje.
- Atención básica al pasajero:



- Normas de cortesía y acogimiento.
- Demandas habituales de información.
- Pautas habituales de comportamiento.
- Material de apoyo al pasajero
- Procesos básicos de organización:
  - Situaciones habituales, resolución básica de conflicto.
  - Técnicas básicas de organización del pasaje
- Vales y encuestas:
  - Tipos, usos e importancia que tienen en la organización del servicio.
- Conceptos básicos de idiomas e informática; lenguaje de signos.

## **2. Realización de operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras discapacidades.**

- Pasajeros con movilidad reducida:
  - Tipologías de PMR y otras discapacidades.
  - Características diferenciadoras.
  - Pautas de actuación en función de su tipología.
- Sistemas de gestión de servicios a Pasajeros con movilidad reducida:
  - Tipos.
  - Características.
  - Manejo básico.
  - Mensajes emitidos.
  - Actuaciones en función de la tipología de mensaje.
- Sistemas de comunicación en lenguaje de signos: Nociones básicas.
- Equipos de asistencia a pasajeros con movilidad reducida:
  - Tipos de equipos y vehículos.
  - Características.
  - Sistemas de funcionamiento.
  - Técnicas de uso.
  - Anclajes.
- Primeros auxilios:
  - Incidentes más frecuentes.
  - Pautas básicas de actuación.

## **3. Transporte de pasajeros, tripulaciones y pasajeros de trato diferenciado desde y hacia la aeronave.**

- Vehículos de transporte en la rampa:
  - Tipos.
  - Condiciones de uso.
  - Componentes del vehículo y utilización.
  - Dispositivos de seguridad de los vehículos.
  - Mantenimiento básico y elementos a mantener.
- Guiado de pasajeros en rampa:
  - Situaciones habituales.
  - Señales y elementos de seguridad.
  - Precauciones a seguir.
- Atención a pasajeros:
  - Tipología de pasajeros.
  - Nociones básicas de protocolo y reglas de actuación en función de la tipología.
  - Actuaciones ante situaciones de emergencia.



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

- Atención básica al pasajero:
  - Tipología de pasajeros, pautas de tratamiento al público (saludos de bienvenida y despedida, buena presencia).
  - Protocolo y pautas básicas de tratamiento al público en función de su tipología.
  - Atención específica a PMR.
- Nociones básicas del entorno aeroportuario para su aplicación a las operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros.
  - Organizaciones y asociaciones internacionales y nacionales y otros organismos/asociaciones: funciones, normas y reglamentos.
  - Entidades y empresas presentes en un aeropuerto: sus funciones, actividades y servicios.
  - Normativa en materia aeronáutica de aplicación a las operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros y equipajes.
  - Alfabeto aeronáutico.
  - Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves.
  - Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire.
  - Sistemas informáticos.
  - Tipologías de aeronaves.
  - Componentes básicos de las aeronaves: elementos exteriores, elementos interiores.
  - Servicios de asistencia en tierra (handling): funciones principales.
  - Procesos operativos.
- Factores humanos:
  - Técnicas de comunicación en el entorno laboral.
  - Tipos de mando.
  - Trabajo en equipo.
  - Causas que provocan tensión laboral.
- Seguridad y salud laboral:
  - Normativa de seguridad aplicable en la terminal de pasajeros de un aeropuerto.
  - Normativa básica de seguridad en plataforma: Teoría de la vulnerabilidad operacional. Programa Nacional de Seguridad.
  - Medidas de seguridad en las operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros.
  - Protocolos de comunicación de riesgos.
  - Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO).
  - Actividades y aspectos específicos del SGSO.
  - Normas operativas, su aplicación y prioridades.
  - Prevención de riesgos laborales: Conceptos básicos.
  - Ruido.
  - Manipulación y carga ergonómica de los equipajes.
  - Equipos tierra.
  - Salud laboral (factores y situaciones de riesgo, medios de protección y comportamiento preventivo, valoración de situaciones de riesgo).
  - Equipos de protección individual (EPI).
  - Prevención de riesgos para pasajeros con movilidad reducida.
- Plan de emergencias:
  - Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia.
  - Documento del plan de emergencia de aeropuertos.



- Tipos de emergencia.
- Dependencias implicadas.
- Funciones y responsabilidades de cada dependencia.
- Funciones de mando y coordinación del plan.
- Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia.
- Simulacros de emergencia en los aeropuertos.
- Reacción ante emergencias.
- Sensibilización medioambiental:
  - Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente.
  - Causas de las principales amenazas y problemas ambientales que afectan a la sociedad.
  - Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental.
  - Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental.
- Conducción en rampa:
  - Habilitaciones.
  - Normativa de conducción en plataforma: señales, marcas y letreros.
  - Precauciones a seguir durante la conducción.
  - Actuaciones ante situaciones de emergencia.
  - Señalización básica en rampa.
  - Mapas del área de movimiento.
  - Normas para el estacionamiento y parada de vehículos.
  - Normas de acceso de vehículos y su aplicación.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

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

#### **1. En relación con la empresa:**

- 1.1 Adaptarse a la organización específica de la empresa, integrándose en el sistema de relaciones técnico laborales.
- 1.2 Ejecutar las intervenciones de acuerdo a las instrucciones recibidas, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.
- 1.3 Adaptarse al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario establecidos.
- 1.4 Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de los aeropuertos.
- 1.5 Adaptarse a diferentes y cambiantes situaciones de trabajo de la organización, a sus cambios organizativos.

#### **2. En relación con su comportamiento personal:**

- 2.1 Responsabilizarse de la labor que desarrolla.
- 2.2 Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa y tecnológicos.

#### **3. En relación con las personas:**

- 3.1 Capacidad de comunicarse de forma eficaz con la persona adecuada en cada momento.



- 3.2 Capacidad de comunicarse eficazmente con los usuarios, con el fin de conseguir su satisfacción, orientando al cliente demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades.

## **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 UC2209\_1: Realizar operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros en aeropuertos 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 la efectuar operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros y otros usuarios en aeropuertos, siguiendo instrucciones, bajo la supervisión de quien corresponda, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Preparar los servicios previstos de asistencia para la atención de un pasajero de movilidad reducida (PMR).
2. Identificar y asistir al pasajero de movilidad reducida (PMR) durante la espera del embarque.
3. Facilitar información básica requerida por el pasajero.



4. Seleccionar el vehículo de transporte, comprobando su estado, garantizando su adecuación al transporte de dicho pasajero y trasladar al pasajero de movilidad reducida (PMR) al avión.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas y equipos necesarios y requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por la compañía.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad.
- Todas las actividades se realizarán preferentemente sobre un pasajero de movilidad reducida (PMR), pero también se podrá realizar sobre otro tipo de usuarios adaptando los criterios de mérito a tal fin.
- Se recomienda la realización de la prueba en un entorno aeroportuario o en su defecto en una zona habilitada simulando un entorno aeroportuario.
- Se recomienda que el traslado al PMR se realice a un avión estacionado en parking remoto de la plataforma.

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

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Preparación de los servicios de asistencia previstos para la atención de un Pasajero de Movilidad Reducida (PMR)</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilización e interpretación de la orden de trabajo en las actividades a realizar.</li><li>- Seguimiento de las instrucciones recibidas.</li><li>- Comprobación de la solicitud de asistencia a través de mensaje PAL o CAL, web, teléfono, fax.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprobación de los datos de pasajero a través del sistema de gestión de servicios a PMR.</li><li>- Comprobación de la reserva para ese PMR en el vuelo solicitado.</li><li>- Selección y comprobación del equipo de movilidad previsto según el tipo de pasajero.</li><li>- Comunicación al aeropuerto de tránsito y/o destino de aviso de llegada.</li><li>- Utilización de información básica en formatos alternativos y accesibles para los distintos tipos de PMR.</li><li>- Uso de pantallas informativas de vuelos de salida.</li><li>- Comunicación si procede, de las posibles incidencias al responsable correspondiente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Identificación y asistencia del PMR durante su espera al embarque</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilización e interpretación de la orden de trabajo en las actividades a realizar, siguiendo las instrucciones recibidas.</li><li>- Saludo y pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero.</li><li>- Desplazamiento desde los puntos designados al mostrador de facturación</li><li>- Asistencia en la facturación, trasladándolo posteriormente al área de espera.</li><li>- Sensibilización y respuesta adecuada a PMRs</li><li>- Ayuda en el transporte del equipaje de mano.</li><li>- Asistencia en el paso de control de seguridad o aduana.</li><li>- Acompañamiento a alguna zona del aeropuerto si el PMR lo requiere en función del tiempo disponible.</li><li>- Comprobación del estado del vuelo de salida.</li><li>- Comunicación si procede, de las posibles incidencias al responsable correspondiente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Facilitación de información básica requerida por el pasajero</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilización e interpretación de la orden de trabajo en las actividades a realizar.</li><li>- Seguimiento de las instrucciones recibidas.</li><li>- Utilización de información básica en formatos alternativos y accesibles para los distintos tipos de PMR.</li><li>- Uso de pantallas informativas de vuelos de salida.</li><li>- Comunicación eficaz.</li><li>- Uso de listín telefónico o centralita del aeropuerto.</li><li>- Consulta a un superior.</li><li>- Redireccionamiento del pasajero hacia la</li></ul>



	<p>dependencia aeroportuaria correspondiente.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Traslado del PMR al avión</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilización e interpretación de la orden de trabajo en las actividades a realizar, siguiendo en todo momento las instrucciones recibidas.</li><li>- Comprobación de la adecuación del vehículo al tipo de pasajero a transportar.</li><li>- Revisión previa del estado del vehículo.</li><li>- Acomodo del pasajero en el vehículo de transporte.</li><li>- Traslado del pasajero por la plataforma hasta la puerta del avión.</li><li>- Estacionamiento del vehículo en las áreas designadas alrededor del avión.</li><li>- Acomodarle o ayudarle a acomodarse en el asiento asignado.</li><li>- Estacionar el vehículo en los lugares habilitados al efecto.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección y colocación de los equipos de protección individual (EPIs) para la realización de cada actividad.</li><li>- Seguimiento de las medidas de prevención recibidas por el superior o responsable.</li><li>- Interpretación y seguimiento de las instrucciones de equipos a utilizar.</li><li>- Interpretación y seguimiento de los procedimientos y protocolos de trabajo para evitar riesgos.</li><li>- Identificación de riesgos: detección de peligros, detección de defectos en la instalación de medios auxiliares y protecciones colectivas, diligencia en la comunicación de las contingencias.</li><li>- Recogida y tratamiento de los residuos generados.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>



## Escala A

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Comprueba e interpreta convenientemente los mensajes de asistencia a una Persona de Movilidad Reducida. Verifica la reserva de ese PMR en el vuelo solicitado, gestionando las incidencias que se pudieran producir. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Selecciona y comprueba el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Comprueba e interpreta convenientemente los mensajes de asistencia a una Persona de Movilidad Reducida. Verifica la reserva del PMR en el vuelo solicitado. Selecciona y comprueba el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Comprueba convenientemente los mensajes de asistencia a una Persona de Movilidad Reducida, interpretándolos de forma errónea. No verifica convenientemente la reserva del PMR en el vuelo solicitado. Selecciona y comprueba el estado de las herramientas necesarias para la realización del trabajo. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No comprueba los mensajes de asistencia a una Persona de Movilidad Reducida. No verifica la reserva del PMR en el vuelo solicitado. No finaliza el trabajo. Selecciona las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.</i></p>

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



## Escala B

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de PMR y mantiene una comunicación eficaz con el mismo. Desplaza convenientemente al PMR por la terminal previa comprobación del estado del vuelo de salida y le asiste, si es preciso, en el proceso de facturación y en el paso de control de seguridad y aduana ayudándole con el equipaje de mano. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios, seleccionándolos y revisándolos previamente en función de las características del usuario. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Ejecuta las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de PMR. Desplaza convenientemente al PMR por la terminal previa comprobación del estado del vuelo de salida y le asiste, si es preciso, en el proceso de facturación y en el paso de control de seguridad y aduana ayudándole con el equipaje de mano. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios, seleccionándolos previamente en función de las características del usuario y comprobando su estado y funcionamiento. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. No mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de PMR. Desplaza convenientemente al PMR por la terminal sin comprobar el estado del vuelo de salida y le asiste, si es preciso, en el proceso de facturación y en el paso de control de seguridad y aduana ayudándole con el equipaje de mano. Hace uso de los materiales y equipos necesarios, sin seleccionarlos previamente en función de las características del usuario y sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de PMR y no mantiene una comunicación eficaz con el mismo. Hace uso de los materiales y equipos necesarios, sin seleccionarlos previamente en función de las características del usuario y sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento. No finaliza el trabajo.</i></p>



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

### Escala C

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de PMR y mantiene una comunicación eficaz con el mismo dirigiéndolo a la dependencia aeroportuaria correspondiente. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Ejecuta las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al usuario y mantiene una comunicación eficaz con el mismo dirigiéndolo a la dependencia aeroportuaria correspondiente. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. No mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de PMR y no mantiene una comunicación eficaz con el mismo aunque si lo dirige hacia la dependencia aeroportuaria correspondiente. No hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de PMR y no mantiene una comunicación eficaz con el mismo. No hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. No finaliza el trabajo.</i></p>

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



## Escala D

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de PMR y mantiene una comunicación eficaz con el mismo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios, tanto en el traslado como acomodación del PMR, seleccionando y comprobando previamente el estado y correcto funcionamiento de vehículos, útiles y herramientas. Cumple estrictamente con las normas de conducción en plataforma en el traslado del PMR por la misma y estaciona el vehículo en los lugares habilitados a tal efecto. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de PMR. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios, tanto en el traslado como acomodación del PMR. Selecciona y comprueba previamente el estado y correcto funcionamiento de vehículos, útiles y herramientas. Cumple estrictamente con las normas de conducción en plataforma en el traslado del PMR por la misma y estaciona el vehículo en los lugares habilitados a tal efecto. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. No mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de PMR. Selecciona sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento de los vehículos, útiles y herramientas. No utiliza convenientemente alguno de los materiales y equipos necesarios, tanto en el traslado como acomodación del PMR. Descuida aspectos de las normas de conducción en plataforma. Estaciona el vehículo en un lugar inapropiado. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor una vez finalizado el trabajo.</i></p>

1

*No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de PMR. Selecciona sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento de los vehículos, útiles y herramientas. No utiliza convenientemente los materiales y equipos necesarios, tanto en el traslado como acomodación del PMR. Descuida aspectos de las normas de conducción en plataforma. Estaciona el vehículo en un lugar inapropiado. No finaliza el trabajo.*

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

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

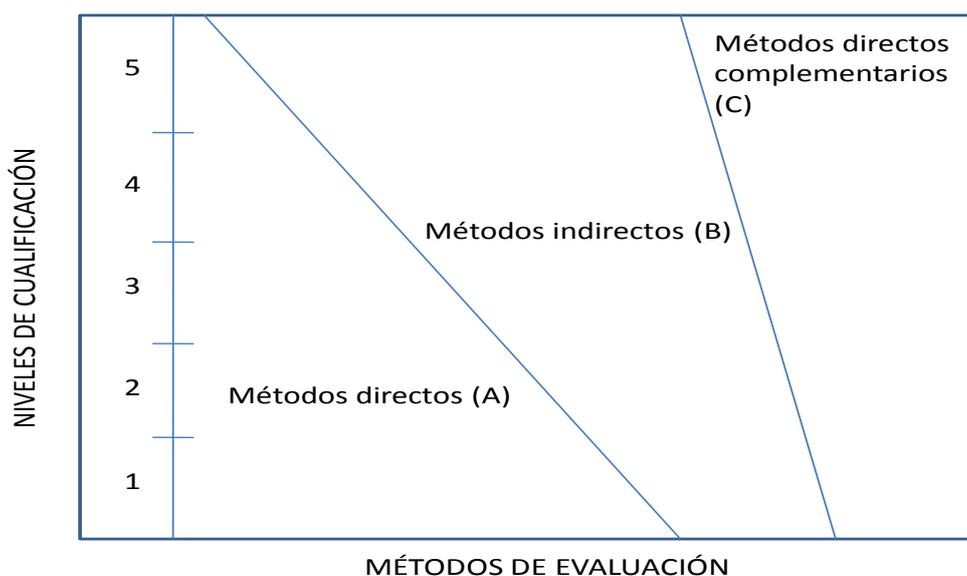
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en



cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la realización de operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros en aeropuertos se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



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

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

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

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

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

- h) Se recomienda que, para evaluar la “identificación de riesgos laborales”, definido como uno de los indicadores en el criterio de merito de “Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales”, se presente información gráfica o animaciones que representen distintas situaciones de la actividad (fotografías, dibujos, esquemas, videos, animaciones u otros), a partir de las cuales, la persona candidata deberá detectar los diferentes tipos de riesgos, proponiendo medidas preventivas básicas para los mismos, entre otros:
- Riesgos por inadecuadas o defectuosas instalaciones de medios auxiliares y protecciones colectivas.
  - Riesgos por inadecuado o defectuoso acondicionamiento y limpieza de la zona de trabajo.
  - Riesgos por situaciones y conductas generadas por el personal.