



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

**“UC2213\_3: Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto”**

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

**Código: TMV658\_2**

**NIVEL: 2**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2213\_3: Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.

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

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

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

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

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

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto, y que se indican a continuación:

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

- 1. Atender e informar a los usuarios sobre vuelos, instalaciones y otros servicios del aeropuerto, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos***



**laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.**

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

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

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



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

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

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



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

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

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

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

- 5.1 Solicitar la información sobre los pasajeros de tratamiento especial a embarcar para poner en marcha la operativa según el procedimiento de cada compañía.
- 5.2 Efectuar la facturación a los bebés y mujeres embarazadas según las limitaciones de la compañía, en lo referido al número y edad de los niños teniendo en cuenta las condiciones de salud y plazo de gestación de las mujeres embarazadas, requiriendo información del servicio médico correspondiente, si fuera necesario.



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

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

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2213\_3: Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

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

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



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

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

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

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



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

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

#### **5. Atención a pasajeros de tratamiento especial.**

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

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

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



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



- Causas de las principales amenazas y problemas ambientales que afectan a la sociedad.
- Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental.
- Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental.

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

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

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

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

#### **2. En relación con la capacidad de organización:**

- 2.1 Gestionar el tiempo de trabajo, la información y los recursos materiales.
- 2.2 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.

#### **3. En relación con sus capacidades internas:**

- 3.1 Responsabilizarse de la labor que desarrolla.
- 3.2 Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.
- 3.3 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.

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

- 4.1 Comunicarse de forma eficaz con la persona adecuada en cada momento.
- 4.2 Comunicarse eficazmente con los usuarios, con el fin de conseguir su satisfacción, orientando al cliente demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades.
- 4.3 Sensibilidad especial hacia las personas con discapacidad.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o



evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

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

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

En el caso de la UC2213\_3: Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto se tienen dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación número 1**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar operaciones de atención a pasajeros en aeropuertos siguiendo instrucciones, bajo la supervisión de quien corresponda, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Preparar los servicios de asistencia previstos para la atención de un pasajero de trato diferenciado.
2. Recepcionar y refacturar al pasajero de trato diferenciado y su equipaje, facilitándole la información, tanto solicitada y disponible, como solicitada y no disponible.
3. Realizar servicios de embarque a los pasajeros en la aeronave de acuerdo a los requerimientos de cada compañía con especial atención a los pasajeros de trato diferenciado.

#### **Condiciones adicionales:**

- La situación tipo se recomienda que sea la de la asistencia en un mostrador de tránsito a un pasajero de trato diferenciado que ha perdido el vuelo de conexión y hay que refacturarle a él y su equipaje facturado;



acompañarle a la puerta de embarque y embarcar el vuelo correspondiente.

- Durante el tiempo de espera el pasajero realizará preguntas tanto para las cuales el candidato dispondrá de los medios para su respuesta como aquellas para las que sea requerida consulta a un superior o a la compañía aérea, tipo: ¿está el avión en hora? ¿cuánto se tarda en llegar a destino? ¿habrá alguien esperando para su recogida en destino? ¿si hay algún problema con su equipaje en destino a quién debe dirigirse? , confirmación de que su equipaje vuela en el mismo avión que él. También solicitará asistencia para dirigirse a algún área aeroportuaria, tipo tienda de prensa, aseos, zona de compras.
- Se recomienda la realización de la prueba en un entorno aeroportuario o en su defecto en una zona habilitada simulando un entorno aeroportuario.
- En el caso de zona habilitada simulando un entorno aeroportuario es necesario la fiel recreación de la situación de un mostrador de embarque con los medios correspondientes de megafonía.
- Se recomienda que el traslado al pasajero de trato diferenciado se realice a un avión estacionado en finguero o pasarela.
- Se sugiere que el pasajero de trato diferenciado sea un UM aunque también podrá llevarse a cabo con cualquier otro tipo de pasajero diferenciado, por ejemplo un VIP.
- Se deberá comprobar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales durante el desarrollo de las actividades.
- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas y equipos necesarios y requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por la compañía.
- Se requerirá el uso de los equipos de protección individual (EPIs) de acuerdo a lo establecido, antes de la realización de cualquier actividad.

## **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 1**



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

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

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



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Redireccionamiento del pasajero hacia la dependencia aeroportuaria correspondiente.</li><li>- Comunicación al siguiente aeropuerto de tránsito (si procede) y/o destino de aviso de nuevo vuelo de llegada del pasajero de trato diferenciado.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<p><i>Realizar servicios de embarque a los pasajeros en la aeronave de acuerdo a los requerimientos de cada compañía con especial atención a los pasajeros de trato diferenciado.</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>- Comprobación de la información de las características del vuelo a embarcar, preparando los medios técnicos necesarios y la documentación a utilizar.</li><li>- Emisión de los avisos pertinentes y voces de embarque utilizando el sistema de megafonía.</li><li>- Contrastar la identidad de los pasajeros con la información indicada en la tarjeta de embarque registrándola en los sistemas informáticos para permitir el acceso a la aeronave.</li><li>- Embarcar a los pasajeros de trato diferenciado según procedimientos establecidos por la compañía aérea.</li><li>- Comprobación del número de pasajeros embarcados con el listado generado al cierre de facturación, emitiendo avisos por megafonía de pasajeros faltantes en caso necesario.</li><li>- Comunicación del estado del embarque y su posterior finalización a quien corresponda.</li><li>- Desconexión de los medios técnicos y cierre del mostrador una vez recibida la comunicación de cierre de puertas por el responsable, recogiendo la documentación para su procesamiento y archivo.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i></p>

## Escala A

4

*Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Selecciona y comprueba el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios para comprobar la hora de aterrizaje o la hora del vuelo de salida. Efectúa las comprobaciones de solicitud de asistencia, datos del pasajero y comprueba la reserva siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos*



3	<p>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.</p> <p><b>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar, solicita los medios de protección y los utiliza del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Selecciona las herramientas necesarias para la realización del trabajo. Hace uso de los materiales y equipos necesarios para comprobar la hora de aterrizaje o la hora del vuelo de salida. Efectúa las comprobaciones de solicitud de asistencia, datos del pasajero y comprueba la reserva siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</b></p>
2	<p>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo. Utiliza las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.</p>
1	<p>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No finaliza el trabajo. Utiliza las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.</p>

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

### Escala B

4	<p>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios, seleccionando y comprobando previamente el estado y correcto funcionamiento de los útiles y herramientas necesarias para la realización del trabajo. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación eficaz con el mismo, acompañando o redireccionando al pasajero en función de las circunstancias. Mantiene pautas de comunicación adecuadas con el resto de los departamentos y entidades involucrados en el tránsito del pasajero. Refactura al pasajero de trato diferenciado y su equipaje en el primer vuelo disponible comunicándole la</p>
---	--



	<p><i>incidencia ocurrida, ofreciéndole información de las posibles alternativas e indicándole los trámites y procedimientos a seguir comunicando al aeropuerto de tránsito y/o destino el aviso de nuevo vuelo de llegada del pasajero diferenciado A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar, solicita los medios de protección y los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Selecciona y hace uso de los materiales y equipos necesarios, para la realización del trabajo. Mantiene las pautas de tratamiento dependiendo del tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación con el mismo, acompañando o redireccionando al pasajero en función de las circunstancias. Mantiene pautas de comunicación con el resto de los departamentos y entidades involucrados en el tránsito del pasajero. Refactura al pasajero de trato diferenciado y su equipaje en el primer vuelo disponible comunicándole la incidencia ocurrida, ofreciéndole información de las posibles alternativas e indicándole los trámites y procedimientos a seguir comunicando al aeropuerto de tránsito y/o destino el aviso de nuevo vuelo de llegada del pasajero diferenciado. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Hace uso de los materiales y equipos. Mantiene pautas de tratamiento en función del tipo de pasajero de tratamiento diferenciado aunque no mantiene una comunicación eficaz con el mismo Mantiene pautas de comunicación con el resto de los departamentos involucrados en el tránsito del mismo. Refactura al pasajero de trato diferenciado y su equipaje el primer vuelo disponible comunicándole la incidencia ocurrida, sin ofrecerle información de las posibles alternativas aunque sí le indica los trámites y procedimientos a seguir. No comunica al aeropuerto de tránsito y/o destino el aviso de nuevo vuelo de llegada del pasajero de trato diferenciado. Facilita la información requerida, usando los medios disponibles, sin consultar con un superior, con la compañía aérea o quien proceda. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo. Utiliza los útiles y herramientas indicados, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. Mantiene pautas de tratamiento inadecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y no mantiene una comunicación eficaz con el mismo. No mantiene pautas de comunicación con el resto de los departamentos involucrados en el tránsito del mismo. Refactura al pasajero de trato diferenciado y su equipaje en el primer vuelo disponible comunicándole la incidencia ocurrida, sin ofrecerle información de las posibles alternativas y sin indicarle los trámites y procedimientos a seguir. No comunica al aeropuerto de tránsito y/o destino el aviso de nuevo vuelo de llegada del pasajero de trato diferenciado. Facilita la información requerida, usando los medios</i></p>



disponibles, sin consultar con un superior, con la compañía aérea o quien proceda. No finaliza el trabajo. Utiliza los útiles y herramientas indicados, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.

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

### Escala C

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



2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona sin comprobar el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo, sin tener en cuenta el vuelo a embarcar. Usa la megafonía según procedimientos. Realiza el embarque preferencial de los pasajeros de trato diferenciado sin ajustarse al procedimiento. Contrasta la identidad de los pasajeros con la información indicada en la tarjeta de embarque registrándola incorrectamente en los sistemas informáticos para permitir el acceso a la aeronave. Comprueba el número de pasajeros embarcados con el listado generado al cierre de facturación sin emitir avisos por megafonía de pasajeros faltantes. Comunica el estado del embarque y su posterior finalización a quien corresponda. Desconecta los medios técnicos y cierra el mostrador una vez recibida la comunicación de cierre de puertas por el responsable, recogiendo la documentación para su procesamiento y archivo. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. Selecciona sin comprobar el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo, sin tener en cuenta el vuelo a embarcar. No usa o hace uso inadecuado de la megafonía. No realiza el embarque preferencial de los pasajeros de trato diferenciado. Registra en los sistemas informáticos el acceso de los pasajeros a la aeronave sin comprobar previamente la identidad de los mismos. No comprueba el número de pasajeros embarcados con el listado generado al cierre de facturación. Comunica defectuosamente el estado del embarque y su posterior finalización a quien corresponda. No desconecta los medios técnicos y cierra el mostrador una vez recibida la comunicación de cierre de puertas por el responsable, recogiendo la documentación para su procesamiento y archivo. No finaliza el trabajo.</i></p>

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

## 1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2

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

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar operaciones de atención a pasajeros en aeropuertos siguiendo instrucciones, bajo la supervisión de quien corresponda, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Recepcionar en la sala de llegadas a un pasajero que reclama no haber recibido su equipaje voluminoso.



2. Tramitar la incidencia, gestionando la búsqueda del equipaje a través del sistema informático correspondiente e informando al pasajero del proceso a seguir.
3. Contactar con el pasajero, comunicándole la recuperación del equipaje gestionando la entrega del mismo.

**Condiciones adicionales:**

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

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

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

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



<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>
<i>Recepción en la sala de llegadas a un pasajero que reclama no haber recibido su equipaje voluminoso.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilización e interpretación de la orden de trabajo en las actividades a realizar.</li><li>- Seguimiento de las instrucciones recibidas.</li><li>- Comprobación que la información reflejada en el panel informativo de la cinta de equipajes coincide con la correspondiente al vuelo así como el funcionamiento de la cinta.</li><li>- Saludo y pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero.</li><li>- Comprobación en las cintas de equipaje del vuelo que no hay maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo un vez retirado el vuelo.</li><li>- Información a quien corresponda de las incidencias detectadas.</li><li>- Atención de las sugerencias, quejas y reclamaciones realizando las preguntas pertinentes para completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros teniendo en cuenta la especial situación de PMR y pasajeros de trato diferenciado.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<i>Tramitación de incidencia gestionando la búsqueda del equipaje a través del sistema informático correspondiente e información al pasajero del proceso a seguir.</i>	<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>- Identificación de la naturaleza de la incidencia para proceder a su resolución.</li><li>- Solicitud del resguardo de equipaje para, en caso necesario, iniciar las reclamaciones correspondientes.</li><li>- Entrega de las hojas de reclamación al usuario informándole sobre su cumplimentación y tramitación.</li><li>- Tramitación de la incidencia al departamento correspondiente.</li><li>- Información al pasajero de las alternativas y el proceso a seguir.</li><li>- Gestión de la búsqueda del equipaje a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar introduciendo los datos de dicho equipaje.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala E.</i></p>
<i>Contacto con el pasajero, y comunicación de recuperación del equipaje, gestionando la entrega del</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></ul>



<p><i>mismo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realización del tratamiento de equipajes diferidos, recuperados, encontrados en sala y/o deteriorados según los procedimientos establecidos por la empresa en cuanto a registro, etiquetado y almacenado, entre otros.</li><li>- Contacto con el pasajero para comunicar su recuperación.</li><li>- Gestión con la empresa de reparto, previa comprobación de la documentación, para la distribución y entrega de los equipajes reclamados por el pasajero.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala F.</i></p>
----------------------	--

## Escala D

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios, seleccionando y comprobando el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo. Comprueba que la información reflejada en el panel informativo de la cinta de equipajes coincide con la correspondiente al vuelo y comprueba el funcionamiento de la cinta. Comprueba que en las cintas de equipaje del vuelo no haya maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo un vez retirado el vuelo. Mantiene los saludos y pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero, atendiendo las sugerencias, quejas y reclamaciones realizando las preguntas pertinentes para completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros teniendo en cuenta la especial situación en caso de pasajero de trato diferenciado. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar, solicita los medios de protección y los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Comprueba que la información reflejada en el panel informativo de la cinta de equipajes coincide con la correspondiente al vuelo aunque no comprueba el funcionamiento de la cinta. Comprueba en las cintas de equipaje del vuelo que no haya maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo un vez retirado el vuelo. Mantiene los saludos y pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero, atendiendo las sugerencias, quejas y reclamaciones, realizando las preguntas pertinentes para completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros teniendo en cuenta la especial situación de pasajero de trato diferenciado. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del</i></p>



	<p>modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</p>
2	<p>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. No comprueba que la información reflejada en el panel informativo de la cinta de equipajes coincide con la correspondiente al vuelo aunque no comprueba el funcionamiento de la cinta. Comprueba en las cintas de equipaje del vuelo que no haya maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo un vez retirado el vuelo. Mantiene los saludos y pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero atendiendo las sugerencias, quejas y reclamaciones sin realizar las preguntas pertinentes para completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros y sin tener en cuenta la especial situación de pasajero de trato diferenciado. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. No se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo. Utiliza las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.</p>
1	<p>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No comprueba que la información reflejada en el panel informativo de la cinta de equipajes coincide con la correspondiente al vuelo y tampoco el funcionamiento de la cinta. No comprueba en las cintas de equipaje del vuelo que no haya maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo un vez retirado el vuelo. No mantiene los saludos y pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero, y no atiende convenientemente las sugerencias, quejas y reclamaciones, no realiza las preguntas pertinentes para completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros y no tiene en cuenta la especial situación de pasajero de trato diferenciado. No finaliza el trabajo. Utiliza las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.</p>

## Escala E

4	<p>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios, seleccionando y comprobando el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación eficaz con el mismo, informando al pasajero de las alternativas y el proceso a seguir. Identifica la naturaleza de la incidencia, solicitando previamente el resguardo de equipaje para, en caso necesario, iniciar las reclamaciones correspondientes, tramitándola al departamento correspondiente para proceder a su resolución. Entrega las hojas de reclamación al usuario informándole sobre su cumplimentación y tramitación. Gestiona la búsqueda del equipaje a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar introduciendo los datos de dicho equipaje. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</p>
3	<p>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas</p>



	<p><i>encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar, solicita los medios de protección y los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de las materiales y equipos necesarios. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de las herramientas necesarias para la realización del trabajo. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado y mantiene una comunicación eficaz con el mismo, informando al pasajero de las alternativas y el proceso a seguir. Identifica la naturaleza de la incidencia, solicitando el resguardo de equipaje para, en caso necesario, iniciar las reclamaciones correspondientes, tramitándola al departamento correspondiente para proceder a su resolución. Entrega las hojas de reclamación al usuario sin informarle sobre su cumplimentación y tramitación. Gestiona la búsqueda del equipaje a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar introduciendo los datos de dicho equipaje. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente una vez finalizado el trabajo.</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. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado aunque no mantiene una comunicación eficaz con el mismo. Identifica la naturaleza de la incidencia sin tramitarla al departamento correspondiente para proceder a su resolución. No informa al pasajero de las alternativas y el proceso a seguir. Solicita el resguardo de equipaje para, en caso necesario, iniciar las reclamaciones correspondientes. Entrega las hojas de reclamación al usuario sin informarle sobre su cumplimentación y tramitación. Gestiona la búsqueda del equipaje a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar introduciendo los datos de dicho equipaje. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo. Utiliza las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar, los medios de protección entregados los utiliza del modo adecuado. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. Mantiene pautas de tratamiento adecuadas al tipo de pasajero de tratamiento diferenciado aunque no mantiene una comunicación eficaz con el mismo. Identifica la naturaleza de la incidencia sin tramitarla al departamento correspondiente para proceder a su resolución. No informa al pasajero de las alternativas y el proceso a seguir. Solicita el resguardo de equipaje para, en caso necesario, iniciar las reclamaciones correspondientes. Entrega las hojas de reclamación al usuario sin informarle sobre su cumplimentación y tramitación. No gestiona la búsqueda del equipaje a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar. No finaliza el trabajo. Utiliza las herramientas indicadas, sin comprobar previamente el estado y correcto funcionamiento.</i></p>



## Escala F

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



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

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

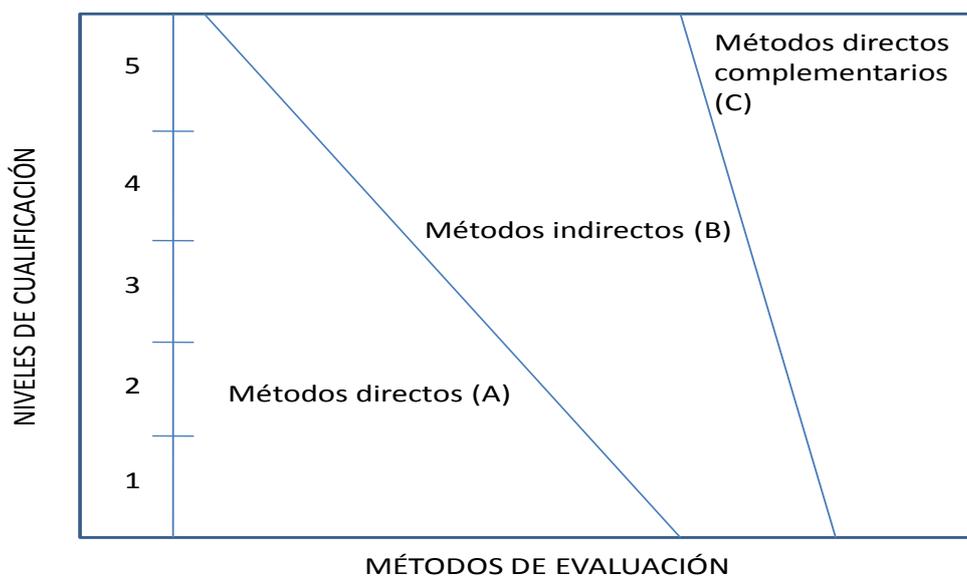
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

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

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

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

- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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



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

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista 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 la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia las aptitudes de comunicación y trato con el pasajero o usuario del aeropuerto, el manejo de medios y sistemas informáticos y el cumplimiento de la normativa establecida por la compañía por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:



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

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

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

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

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