



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

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

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

Código: TMV658_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

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

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

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

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

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



siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.

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

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



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

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

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

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a



las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2214_2: Realizar operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

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

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

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

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

3. *Control y resolución de las incidencias surgidas en la salida (exportación), llegada (importación) o manipulación de las mercancías*



en la terminal de carga y la comunicación con agentes, clientes, otros operadores y resto de la organización.

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

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

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



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



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

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. En relación con la empresa:

1.1 Demostrar interés y compromiso con la empresa.



- 1.2 Integrarse en el trabajo en la terminar de carga o en la plataforma aeroportuaria demostrando compromiso e interés.
 - 1.3 Adaptarse a la organización de la compañía, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.4 Adaptarse a los cambios de instrucciones y reglamentos.
 - 1.5 Ajustarse a los procedimientos operativos de cada compañía y cada tipo de aeronave.
 - 1.6 Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa o taller y a sus cambios.
 - 1.7 Utilizar los recursos disponibles de manera eficaz y responsable.
 - 1.8 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza así como los equipos, máquinas y utensilios y colaborar con el grupo con esta finalidad.
 - 1.9 Manipular y tratar con cuidado el material y los equipos de la terminar.
2. En relación con sus capacidades internas:
- 2.1 Respetar las instrucciones de trabajo así como el orden de ejecución fijado por el personal responsable.
 - 2.2 No excederse de sus atribuciones consultando ante cualquier duda.
 - 2.3 Actuar en el trabajo de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
 - 2.4 Tener en cuenta los tiempos establecidos en cada trabajo asignado, intentar cumplirlos e informar de aquello que no se pueda cumplir.
 - 2.5 Responsabilizarse del trabajo propio.
 - 2.6 Respetar las normas de higiene personal y especialmente las del propio trabajo.
 - 2.7 Utilizar prendas y medios de protección personales y colectivos.
 - 2.8 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
3. En relación con otros profesionales deberá:
- 3.1 Trabajar en equipo coordinándose y colaborando con otros profesionales.
 - 3.2 Comunicarse eficazmente con sus compañeros y superiores tratándoles con respeto y actitud de dialogo.
 - 3.3 Utilizar el lenguaje técnico y argot de la profesión.
 - 3.4 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
 - 3.5 Respetar la salud colectiva.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

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

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



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

En el caso de la UC2214_2: Realizar operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea se tienen una situación profesional de evaluación y se concreta/n en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación

a) Descripción de la situación profesional de evaluación

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para realizar las operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

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

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la información, materiales y equipos necesarios y requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por la compañía.
- La situación tipo se recomienda que sea la de la asistencia en un mostrador de llegadas a un pasajero al que no le ha llegado su equipaje facturado.



- Se recomienda la realización de la prueba en un entorno aeroportuario o en su defecto en una zona habilitada simulando un entorno aeroportuario.
- En el caso de zona habilitada simulando un entorno aeroportuario, no es necesario la fiel recreación de la situación.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

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

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

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



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

Escala A

4

No precisa de instrucciones y recomendaciones específicas complementarias para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos sin necesidad de consultar. Aplica la tarifa correspondiente y emite la factura con las copias necesarias. Cobra la factura en metálico o tarjeta. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. A la finalización del trabajo realiza sugerencias o comentarios



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

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

Escala B

4	<i>No precisa de instrucciones y recomendaciones específicas complementarias para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos sin necesidad de consultar. Identifica el tipo y clase de la mercancía restringida o de trato diferenciado. Cumplimenta la lista de chequeo e Informa convenientemente del embalaje, del etiquetado y las incompatibilidades de la mercancía restringida al área operativa. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia y la finalización del trabajo realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i>
3	<i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas, Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos, realizando consultas oportunas. Identifica la mercancía restringida o de trato diferenciado solicitando información sobre el tipo y clase. Cumplimenta la lista de chequeo e Informa convenientemente del embalaje, del etiquetado y las incompatibilidades de la mercancía restringida al área operativa. Realiza las distintas fases del trabajo pudiendo cometer pequeños descuidos sin afectar al orden establecido y al tiempo previsto. Realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia producida durante el desarrollo del trabajo.</i>
2	<i>Necesita instrucciones y recomendaciones para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos, realizando consultas continuas.</i>



	<p><i>Identifica la mercancía restringida o de trato diferenciado solicitando información sobre el tipo y clase. Cumplimenta la lista de chequeo e informa de manera incorrecta del embalaje, del etiquetado y las incompatibilidades de la mercancía restringida al área operativa cuando se le indica. Realiza las distintas fases del trabajo pudiendo cometer pequeños errores que afectan al orden establecido y al tiempo previsto. Comunica las incidencias solamente en el caso de ser requerido.</i></p>
1	<p><i>Requiere de instrucciones y recomendaciones continuas para la realización de las tareas, Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos, realizando consultas continuas. No Identifica la mercancía restringida. Necesita instrucciones para cumplimentar la lista de chequeo e informa incorrectamente al área operativa. Realiza las distintas fases sin tener en cuenta el orden establecido ni el tiempo previsto. No informa en caso de detectar anomalías.</i></p>

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

Escala C

4	<p><i>No precisa de instrucciones y recomendaciones específicas complementarias para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos y la comunicación con clientes y otros miembros de la organización sin necesidad de consultar. Adapta la estructura del mensaje al medio de comunicación y registro. Utiliza el lenguaje abreviado propio de operaciones de transporte aéreo en las comunicaciones escritas. Aplica criterios de contextualización y coherencia a la información incluida en informes y/o documentos que pueden afectar a la operación. Resuelve convenientemente la incorporación de la mercancía al vuelo siguiente. Realiza las distintas fases del trabajo correctamente, en el orden establecido y en el tiempo previsto. Realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo y aporta sugerencias oportunas.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas, utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos y la comunicación con clientes y otros miembros de la organización realizando consultas oportunas. Adapta la estructura del mensaje al medio de comunicación y registro. Utiliza el lenguaje abreviado propio de operaciones de transporte aéreo en las comunicaciones escritas. Aplica criterios de contextualización y coherencia a la información incluida en informes y/o documentos que pueden afectar a la operación. Resuelve convenientemente la incorporación de la mercancía al vuelo siguiente. Realiza las distintas fases del trabajo pudiendo cometer pequeños descuidos sin afectar al orden establecido y al tiempo previsto. Realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia producida durante el desarrollo del trabajo.</i></p>
2	<p><i>Necesita instrucciones y recomendaciones para la realización de las tareas. Utiliza los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos y la comunicación con clientes y otros miembros de la organización realizando consultas continuas. Adapta la estructura del mensaje al medio de comunicación y registro. No utiliza el lenguaje abreviado propio de operaciones de transporte aéreo en las comunicaciones escritas. Aplica criterios de contextualización y coherencia a la información incluida en informes y/o documentos que pueden afectar a la operación. Resuelve la incorporación de la mercancía al vuelo cuando se le indica. Realiza las distintas fases del trabajo pudiendo cometer pequeños errores que afectan al orden establecido y al tiempo previsto. Comunica las incidencias solamente en el caso de ser requerido.</i></p>
1	<p><i>Requiere de instrucciones y recomendaciones continuas para la realización de las tareas. Utiliza</i></p>

correctamente los sistemas y medios disponibles en la incorporación de los datos requeridos y la comunicación con clientes y otros miembros de la organización realizando consultas continuas. Descuida la estructura del mensaje. No utiliza el lenguaje abreviado propio de operaciones de transporte aéreo en las comunicaciones escritas. No aplica criterios de contextualización y coherencia a la información incluida en informes y/o documentos afectando a la operación. Realiza las distintas fases sin tener en cuenta el orden establecido ni el tiempo previsto. No informa en caso de detectar anomalías.

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

Escala D

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



correctos todos los documentos que acompañan el embarque, anotadas las instrucciones especiales del usuario y que la notificación al piloto contiene toda la información de la mercancía restringida y de trato diferenciado. No comprueba el número y estado de las copias emitidas, que contienen las firmas requeridas ni que las etiquetas de la aerolínea contienen toda la información necesaria. Realiza las distintas fases sin tener en cuenta el orden establecido ni el tiempo previsto. No informa en caso de detectar anomalías.

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

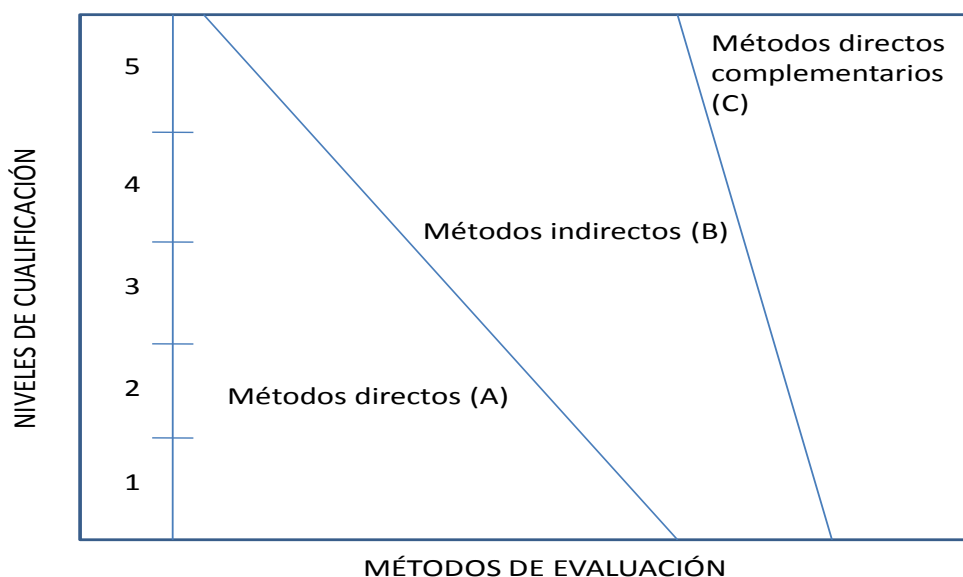
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la realización de operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea, se le someterá, al menos, a una



prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2 .En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

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



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

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

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

- h) Se recomienda que para evaluar la “identificación de riesgos laborales”, definido como uno de los indicadores en el criterio de merito de “Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales” se presente información gráfica o animaciones que representen distintas situaciones de la actividad (fotografías, dibujos, esquemas, videos, animaciones u otros), a partir de las cuales, la persona candidata deberá detectar los diferentes tipos de riesgos, proponiendo medidas preventivas básicas para los mismos, entre otros:

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