



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2215_2: Asistir a la aeronave en rampa”

**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 UC2215_2: Asistir a la aeronave en rampa.

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 asistencia a la aeronave en rampa, y que se indican a continuación:

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

- 1. Coordinar las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la asistencia a pasajeros, 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 Identificar necesidades de la compañía operadora de la aeronave en cuanto a servicios de atención a pasajeros en las salidas y llegadas.
 - 1.2 Confirmar con los responsables del embarque en las salidas la previsión de pasaje, contrastando la existencia de pasajeros que requieran atenciones especiales (PRM, UM, VIP entre otros), y el resto de servicios solicitados por la compañía asistida para la atención a los pasajeros de salida del vuelo.
 - 1.3 Establecer comunicación con la tripulación técnica y auxiliar para conocer la disponibilidad de la aeronave, confirmando cuando la misma esté lista para el embarque, y comunicar al personal de asistencia a pasajeros por los medios que estén establecidos en cada escala que el avión está listo para comenzar dicho embarque.
 - 1.4 Comprobar que el embarque de pasajeros se realiza con todos los medios necesarios y dentro de los tiempos establecidos, agilizando los mismos en caso necesario.
 - 1.5 Detectar las incidencias en la prestación de los servicios de atención a pasajeros, alertando o informando al responsable en su caso, utilizando los medios que se tengan establecidos en cada escala.
 - 1.6 Recibir por parte de los responsables del embarque del vuelo, la confirmación del número de pasajeros embarcados, y la posible falta de alguno de los pasajeros previstos.
 - 1.7 Coordinar el transporte de los bultos especiales que puedan haber aparecido en el embarque del vuelo para su estiba en la bodega del avión.
 - 1.8 Contrastar con los responsables de la atención a pasajeros, confirmando las previsiones de servicios que se vayan a atender incluidas las atenciones especiales (PRM, UM, VIP entre otros), así como los posibles requerimientos adicionales que pueda solicita la compañía asistida a la llegada del vuelo.
 - 1.9 Comunicar a los responsables de la atención a pasajeros las necesidades de servicios reales a la llegada del vuelo.
- 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. Coordinar las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la asistencia en rampa, 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 Identificar las necesidades de la compañía operadora de la aeronave en cuanto a servicios de atención al avión en las salidas y llegadas.
- 2.2 Confirmar con los responsables de las diferentes proveedores de asistencia en tierra del avión (carga y descarga, mercancías, combustible, catering, limpieza y mantenimiento entre otras), contrastando los servicios solicitados por la compañía asistida para la atención de la aeronave en la salida del vuelo.
- 2.3 Comprobar que los trabajos de carga y estiba del avión, suministro de combustible, suministro de catering, limpieza, y mantenimiento en línea del avión entre otras, se realizan con todos los medios necesarios y dentro de los tiempos establecidos, agilizando los mismos en caso necesario.
- 2.4 Detectar las incidencias en la prestación de los servicios de atención al avión en tierra, alertando o informando al responsable en su caso, utilizando los medios que se tengan establecidos en cada escala.



- 2.5 Recibir por parte de los responsables de la carga y estiba del avión, la confirmación de que la estiba se ha realizado conforme al Plan de Carga establecido (LIR) así como la ubicación de las mercancías especiales (NOTOC).
 - 2.6 Recibir por parte de los responsables del suministro de combustible, suministro de catering, limpieza, y resto de servicios contratados para el vuelo, la confirmación sobre el suministro real o los trabajos realizados al avión.
 - 2.7 Confirmar con los responsables de las diferentes proveedores de asistencia en tierra del avión (carga y descarga, combustible, catering, limpieza y mantenimiento entre otras) contrastando los servicios solicitados por la compañía asistida para la atención de la aeronave en la llegada del vuelo.
 - 2.8 Comprobar la disponibilidad de personal y medios para la descarga de las bodegas, y el desembarque de pasajeros a la llegada del avión, agilizando la preparación en caso necesario.
 - 2.9 Controlar la hora de calzos de la aeronave, matrícula, aparcamiento y comienzo de descarga de bodegas así como posibles incidencias en las operaciones.
 - 2.10 Efectuar la comunicación de información de la situación del vuelo a la consola central o al encargado de registrar la información, en salidas y llegadas.
- 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 las operaciones de puesta en marcha y salida de la aeronave, 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 Comprobar que la aeronave no tiene ningún equipo posicionado, que no existen daños exteriores, que todos los registros estén cerrados, y que no existen obstáculos en el recorrido que seguirá la aeronave por la plataforma de estacionamiento, informando de las posibles incidencias a quien corresponda para su corrección.
- 3.2 Comprobar que el tractor está perfectamente enganchado al avión, la pinza "by-pass" puesta, y que todos los calzos están retirados, en aquellas salidas desde pasarela que necesiten remolcado.
- 3.3 Establecer contacto con la cabina por medio de equipos de comunicación o por señales visuales estandarizadas en función de la situación, y esperar la señal para iniciar el proceso de remolcado desde aquellas posiciones que lo necesiten.
- 3.4 Ordenar la puesta en marcha de la maniobra de empuje al tractorista desde aquellas posiciones que lo necesiten, una vez recibida la autorización de la tripulación técnica.
- 3.5 Comprobar que los calzos de la parte delantera de las ruedas están retirados y que los motores están libres para arrancar, en todas las salidas desde posiciones remotas.
- 3.6 Mantener la comunicación con cabina y tractorista durante todo el recorrido hasta la finalización de la maniobra, informando de incidencias a cualquiera de estas posiciones.
- 3.7 Facilitar la puesta en marcha de los motores siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía aérea, cumpliendo los protocolos de actuación alrededor de la aeronave con motores en marcha.



- 3.8 Retirar la pinza “by-pass” mostrarla físicamente a la tripulación una vez retirado el tractor, puestos los motores en marcha, con la aeronave situada sobre la calle de rodaje que le llevarán a la pista de despegue, desconectando los cascos, cerrando el registro y despidiendo a la tripulación con un saludo.
- 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. Realizar las actividades documentales relacionadas con la coordinación y el despacho del vuelo, 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 el desarrollo de las operaciones de vuelos de llegada y salida según previsiones iniciales mediante equipos y aplicaciones informáticas existentes.
- 4.2 Actuar sobre las desviaciones en la programación de horas estimadas y reales de salidas y llegadas con respecto a la previsión inicial, reprogramando los datos en los correspondientes sistemas informáticos para conocimiento de todos los implicados.
- 4.3 Recibir las necesidades o deficiencias en la prestación de los servicios de asistencia al avión en tierra, transmitiéndolas a los departamentos internos de la compañía o proveedores externos implicados en las llegadas y salidas de la aeronave (carga y descarga, mercancía, combustible, catering, limpieza y mantenimiento entre otras).
- 4.4 Centralizar las necesidades especiales de asistencia al avión en tierra solicitadas por las diferentes compañías asistidas transmitiéndolas a los departamentos o proveedores externos implicados.
- 4.5 Comunicar incidentes o accidentes a los responsables inmediatos y al gestor aeroportuario por los medios que se tengan disponibles en cada escala, para que se adopten las medidas oportunas.
- 4.6 Recibir de cada vuelo, por frecuencia o por los medios disponibles en cada escala, los datos con las horas de cierre de puertas y de retirada de calzos así como los códigos de retraso si los hubiera y los cambios del LMC, para la gestión de dichos datos.
- 4.7 Archivar la documentación de vuelo del avión y de los diferentes servicios realizados en soporte físico o informático para su posterior facturación y/o gestión de los datos.
- 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. Coordinar y ejecutar las operaciones relacionadas con el despacho del avión, siguiendo los procedimientos establecidos de gestión documental, 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 Comprobar la disponibilidad de la previsión de datos de pasajeros, combustible, mercancía, correo entre otros, para ser introducidos o utilizados



- por el sistema mecanizado de elaboración de la Hoja de Carga, o para su realización de forma manual.
- 5.2 Gestionar la Hoja de Carga de forma mecanizada o manualmente utilizando el método apropiado según las directrices y procedimientos establecidos por la compañía aérea.
 - 5.3 Elaborar el Plan de Carga (LIR, "Load Instruction Report") manual o mecánicamente con los datos operativos disponibles de cada avión, y las previsiones de pasaje y mercancías para cada vuelo, asegurando que las mercancías de trato diferenciado se ubican teniendo en cuenta la normativa vigente y comprobando que el centrado de la aeronave está dentro de los límites operativos previstos.
 - 5.4 Distribuir el Plan de Carga (LIR) al departamento de carga y descarga implicado, para su utilización en las operaciones de salida de la aeronave.
 - 5.5 Editar la Hoja de Carga inicial resultante de incluir todos los cambios de los que se tenga constancia minutos antes de salida, imprimiéndola o remitir la misma a la cabina del avión mediante sistema ACARS.
 - 5.6 Comprobar a pie de avión los datos de la Hoja de Carga en relación a la matrícula, número de tripulantes, combustible, número de pasajeros, maletas, mercancía, correo, entre otros, previamente a su despacho con la tripulación
 - 5.7 Despachar con la tripulación los documentos de carga y descarga, combustible, seguridad entre otros, necesarios para la salida de la aeronave aceptados y firmados por los respectivos responsables de cada una de las áreas que hayan intervenido.
 - 5.8 Realizar los cambios de último minuto a pie de avión (LMC, "Last Minute Changes") si fueran necesarios, firmando la hoja de carga con los datos definitivos y retirar una copia firmada de cada uno de los documentos que sean necesarios para su archivo en tierra.
 - 5.9 Comunicar por frecuencia o por los medios disponibles en cada escala, la hora de cierre de puertas y de retirada de calzos así como el código de retraso si lo hubiera y los cambios del LMC al o los departamentos implicados para la gestión de los datos.
 - 5.10 Recalcular de forma mecanizada o manualmente la Hoja de Carga con los datos del cierre del vuelo en caso de modificaciones significativas, asegurando que describe la situación real de la carga y se ajusta a los límites establecidos, y editando una copia si fuera necesario.
 - 5.11 Asignar en coordinación con la tripulación técnica el código de regularidad, en caso de retraso en la salida programada, de acuerdo al procedimiento de codificación establecido y consensuado con la compañía.
 - 5.12 Cerrar la Hoja de Carga con todos los documentos firmados y a la vista, procediendo a enviar los datos de carga del avión mediante mensajes operativos a la escala de destino del vuelo y a los departamentos afectados.
- Desarrollar las actividades siguiendo procedimientos establecidos de calidad y eficacia, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional
 - Desarrollar las actividades conforme lo establecido por el operador en su Manual de Operaciones y al tipo de avión.
 - Realizar las operaciones respetando los procedimientos de gestión documental y aplicando los procedimientos establecidos por la Alta Dirección del Operador.

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 UC2215_2: Asistir a la aeronave en rampa. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la asistencia a los pasajeros.

- .Servicios de atención a pasajeros en salidas:
 - Características y tipologías de pasajeros, sus equipajes de mano y servicios habituales en función de sus características.
 - Incidencias habituales y procedimientos en caso de incidentes en el embarque (falta de algún pasajero, entre otros).
 - Medios, equipos, documentación y herramientas utilizadas.
 - Personal implicado en salidas: funciones, actuaciones básicas y requerimientos habituales.
 - Procesos de coordinación: momentos y protocolos básicos de actuación.
 - Disponibilidad de la aeronave en función de su tipología: configuración de cabina, procedimiento de embarque, procesos de comprobación y control de operaciones y servicios handling a los pasajeros en la salida.
- Servicios de atención a pasajeros en llegadas:
 - Características, tipologías de pasajero y servicios habituales en función de sus características.
 - Incidencias habituales y procedimientos en caso de incidentes en el desembarque.
 - Medios, equipos, documentación y herramientas utilizadas.
 - Personal implicado en la llegada: funciones, actuaciones básicas y requerimientos habituales.
 - Procesos de coordinación: momentos y protocolos básicos de actuación. Procedimiento de desembarque.
 - Procesos de comprobación y control de operaciones, y servicios handling a los pasajeros en la llegada.

2. Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la asistencia en rampa.

- Servicios de atención al avión en salidas:
 - Tipos de servicios habituales, actuaciones y procedimientos de carga y descarga: mercancías, combustible, catering, limpieza y mantenimiento entre otras.
 - Incidencias y contingencias habituales y procedimientos en caso de incidentes.
 - Medios, equipos, documentación y herramientas utilizados.
 - Personal implicado en los servicios de atención al avión en salidas: funciones, actuaciones básicas y requerimientos habituales.
 - Procesos de coordinación con dichos profesionales: momentos y protocolos básicos de actuación (matrícula, aparcamiento, comienzo y fin de servicio, hora de cierre de puertas y calzos de salida...).
 - Procesos de comprobación y control de operaciones, y servicios handling a la aeronave en la salida.
- Servicios de atención al avión en llegadas:
 - Tipos de servicios habituales, actuaciones y procedimientos de carga y descarga, mercancías: combustible, catering, limpieza y mantenimiento entre otras.
 - Incidencias y contingencias habituales y procedimientos en caso de incidentes.



- Medios, equipos, documentación y herramientas utilizados.
- Personal implicado en los servicios de atención al avión en llegadas: funciones, actuaciones básicas y requerimientos habituales.
- Procesos de coordinación con dichos profesionales: momentos y protocolos básicos de actuación.
- Aspectos a controlar a la llegada de la aeronave: hora de calzos, matrícula, aparcamiento, comienzo de descarga de bodegas...
- Procesos de comprobación y control de operaciones y servicios handling a la aeronave en la salida.

3. Realización de las operaciones de puesta en marcha y salida de la aeronave.

- Aspectos básicos a considerar antes de la puesta en marcha de una aeronave:
 - Tipo de aparcamiento: pasarela / remoto.
 - Pista
 - Tipos de aeronave y equipos de asistencia a la aeronave.
 - Zonas de precaución y peligro en las maniobras de empuje y carreteo.
 - Equipos, útiles y herramientas necesarios.
- Comprobación del exterior de aeronaves:
 - Aspectos a inspeccionar: estado del fuselaje y daños al avión, operaciones de cierre de puertas, registros y retirada de escaleras, pasarelas y otros equipamientos utilizados en la asistencia a la aeronave.
 - Procedimiento de inspección.
- Vehículos utilizados en el carretero de la aeronave:
 - Vehículos tractores de empuje y carreteo.
 - Tipos y utilización en función del tipo de aeronave.
 - Componentes.
 - Manejo.
 - Procedimientos de conexión a la aeronave.
- Asistencia para la salida de los diferentes tipos de avión:
 - Coordinación con el conductor del tractor y con la tripulación técnica: procedimiento de comunicación, equipos de uso, fraseología y señales visuales estandarizadas.
 - Control de necesidades, potenciales incidentes y soluciones más habituales.
 - Riesgos y prevención de los mismos.
 - Procedimiento de comprobación previos a la autorización de la maniobra de remolcado.
 - Procesos de control y seguimiento del arrastre y remolcado de una aeronave.
 - Procedimiento de facilitación al arranque de motores.
 - Operaciones a realizar una vez la aeronave se encuentra situada sobre las líneas de rodaje.

4. Realización de las actividades documentales relacionadas con la coordinación y el despacho en vuelo.

- Servicios de atención al avión:
 - Atención a la aeronave en salidas y llegadas.
 - Tipos de aeronave, carga, vuelo y sus servicios habituales.
 - Tipos de servicios handling y Procedimientos básicos de actuación: servicios de atención al pasajero y servicios de atención al avión. La escala, sus tiempos y organización.
- Consolas o estaciones de trabajo:
 - Dispositivos y equipos existentes.
 - Aplicaciones informáticas de gestión de datos.



- Manejo.
- Información básica.
- Coordinación servicios handling al avión en tierra:
 - Departamentos internos implicados: organigrama empresarial, funciones básicas y procedimiento de relación, datos e información aportada y recibida.
 - Empresas externas: funciones y procedimiento de relación, datos e información aportada y recibida.
 - Necesidades habituales y especiales.
 - Procedimientos de comprobación y verificación del estado de desarrollo de las operaciones de asistencia a los vuelos de llegada y salida.
 - Contingencias e incidencias y sus soluciones más frecuentes: desviaciones sobre la programación reprogramación de vuelos, canales de comunicación y procedimiento de comunicación de incidencias o accidentes a los responsables de la compañía y al gestor aeroportuario.
 - Cambios en el servicio en función del desarrollo de las diferentes tareas de atención al avión.
 - Documentación y tratamiento documental en la prestación de servicios de handling, su elaboración, interpretación y archivo.

5. Coordinación y ejecución de operaciones relacionadas con el despacho del avión.

- Coordinación de la salida de vuelos:
 - Funciones y tareas principales de coordinación.
 - Identificación de necesidades de las aeronaves y previsión de datos de los distintos servicios.
 - Comprobación de datos.
 - Datos de cierre de vuelo.
 - Códigos de retraso.
 - Comunicaciones: frecuencia, otros medios comúnmente utilizados.
 - Departamentos implicados, funciones básicas y relación: Despacho con la tripulación de documentos de carga y centrado, cambios de último minuto (LMC, "Last Minute Changes").
 - Comprobaciones contingencias e incidencias y sus soluciones más frecuentes.
 - Canales de comunicación y procedimiento de comunicación de incidencias o accidentes a los responsables de la compañía y al gestor aeroportuario.
- Consolas o estaciones de trabajo:
 - Dispositivos y equipos existentes.
 - Aplicaciones informáticas de gestión de datos.
 - Manejo.
 - Información básica.
- Aeronaves:
 - Tipos.
 - Características operativas.
 - Clasificación.
 - Bodegas.
 - Tipos y limitaciones.
- Conceptos básicos en despacho del avión:
 - Centro de gravedad de un avión y márgenes de seguridad (límites del CG). Conceptos elementales de aerodinámica.
 - Fuerzas sobre el avión: empuje, resistencia, sustentación y peso.
 - Cuerda media aerodinámica (M.A.C – Mean Aerodynamic Chord). Situación del CG de un avión en % de la MAC.
 - Ajuste del estabilizador Unidades de Índice.
- Combustible: tipos y procesos a realizar en tierra.



- Pesos: diferentes tipos de pesos y factores básicos que tienen influencia sobre ellos (aeropuerto, condiciones del avión, meteorología entre otros).
- Mercancías de trato diferenciado y mercancías peligrosas:
 - Definición.
 - Tipos.
 - Incompatibilidades.
 - Situaciones anormales y de emergencia.
 - Embalajes.
- Documentación de despacho del avión:
 - LIR: Recopilación de la información necesaria: pasajeros, carga, correo, combustible a bordo, mercancía de trato diferenciado.
 - Departamentos implicados.
 - Preparación de la LIR.
 - Aspectos a considerar en su elaboración: Avión centrado. Pesos máximos. Limitación de peso en bodega. Alertas a los responsables de carga. Lastre.
 - Hoja de carga: procedimiento de recopilación de datos, procedimiento de cálculo, procedimientos habituales de relación con la tripulación. Cambios de último minuto.
 - Documentos de masa y centrado: tipos, procedimientos operativos de actuación.
 - NOTOC: información de mercancías de trato diferenciado.
- Actualización de bases de datos y distribución de mensajes operativos.

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

- Nociones generales del entorno aeroportuario para su aplicación en la asistencia a aeronaves en rampa:
 - 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.
 - Normas y reglamentos en materia aeronáutica de aplicación a la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.
 - Alfabeto aeronáutico.
 - Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves.
 - Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire.
 - Nociones básicas sobre ayudas a la navegación: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas.
 - Componentes principales de una aeronave.
 - Tipos de aeronaves y sus características
 - Mapas del área de movimiento.
 - Servicios de tránsito aéreo.
 - Servicios de asistencia en tierra (handling): Funciones principales. Procesos operativos.
 - Factores humanos: Técnicas de comunicación en el entorno laboral. Tipos de mando. Trabajo en equipo. Causas que provocan tensión laboral.
- Comunicaciones en el entorno aeroportuario.



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 Habitarse al ritmo de trabajo de una empresa relacionada con la actividad aeroportuaria, marcada siempre por unas actuaciones precisas en tiempo y forma.
- 1.2 Adaptarse a entornos organizativos y tecnológicos muy cambiantes, incluyendo los posibles y frecuentes cambios de compañía, demostrando la suficiente flexibilidad y comprensión por las diversas situaciones.
- 1.3 Gestionar eficazmente los tiempos de trabajo, manteniendo las áreas de trabajo dentro de un orden establecido.
- 1.4 Gestionar eficazmente la información y los recursos materiales a su disposición, utilizándolos de un modo eficiente en rapidez y economía.

2. En relación con las personas:

- 2.1 Capacidad para coordinar y lograr que todos los implicados contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos.
- 2.2 Colaborar con otros miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales, compartiendo y recibiendo información, comunicándose eficazmente tanto horizontal como verticalmente.
- 2.3 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, de forma oral y escrita, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.4 Orientar al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades, en situaciones que pueden ser especialmente críticas por las repercusiones personales y mediáticas que puede conllevar la inobservancia de este punto.

3. En relación con sus capacidades internas:

- 3.1 Gestionar adecuadamente los estados de estrés asociados a la responsabilidad del puesto, evitando aplicar consideraciones en el plano personal, y manteniendo siempre suficiente confianza en las actuaciones que realiza en función a lo establecido en los procedimientos.
- 3.2 Capacidad para una actuación absolutamente metodológica que conlleve el cumplimiento de los objetivos marcados por la empresa, pero manteniendo un nivel suficiente de iniciativa frente a situaciones imprevistas.
- 3.3 Capacidad para actualizarse de forma proactiva, empleando para ello tiempo y esfuerzo que en ocasiones puede conllevar ampliación sobre los horarios laborales habituales.
- 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, de las empresas asistidas, así como las normas de seguridad operacional y de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

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 UC2215_2: Asistir a la aeronave en rampa 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

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para coordinar las operaciones de asistencia a la aeronave en rampa, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía aérea asistida, bajo la supervisión de los mandos correspondientes, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad operacional. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Establecer comunicación con la tripulación técnica y auxiliar para conocer la disponibilidad de la aeronave para el embarque en la salida y comprobar que el embarque de pasajeros se realiza con todos los medios necesarios en tiempo y forma, confirmando el número de pasajeros embarcados y la posible falta de alguno de los pasajeros previstos.
2. Comprobar que los trabajos de carga y estiba del avión, suministro de combustible, suministro de catering, limpieza, y mantenimiento en línea del avión entre otras, se realizan en tiempo y forma, recibiendo finalmente la confirmación de los trabajos realizados, incluyendo la recepción por parte de los responsables de la carga y estiba del avión, de la confirmación de que la estiba se ha realizado conforme al Plan de Carga establecido (LIR), así como la ubicación de las mercancías especiales (NOTOC).



3. Dar la salida al avión, comprobando todos los pasos necesarios, manteniendo la comunicación con cabina y tractorista durante todo el recorrido hasta la finalización de la maniobra, y facilitando el arranque de los motores, asegurando finalmente que el avión no lleva la pinza “by-pass”.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de información, materiales, 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.
- 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.

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>Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la Asistencia a Pasajeros.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Interpretación y seguimiento de las órdenes de trabajo.- Identificación de los servicios de atención a pasajeros en las salidas y llegadas, requeridos por la compañía operadora de la aeronave.- Confirmación con la tripulación técnica y auxiliar sobre la disponibilidad de la aeronave.



	<ul style="list-style-type: none">- Confirmación de los servicios previstos de pasajeros de atención especial con el personal de embarque en salidas y llegadas.- Confirmación con el personal de atención a pasajeros de avión listo para embarque, y del número de pasajeros embarcados y por tipos a su finalización.- Identificación de posibles deficiencias en el servicio y comunicación de las mismas.- Organización del transporte de los bultos de mano retirados en puerta- Cumplimentación de la documentación requerida a la finalización de trabajo realizado.- Informe de cualquier peligro o incidencia registrada durante el desarrollo de las operaciones. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la asistencia a la aeronave en la rampa.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Operaciones de interpretación y seguimiento de las órdenes de trabajo.- Operaciones de identificación de los servicios de carga y descarga en bodegas, combustible, catering, limpieza y mantenimiento entre otros, en las salidas y llegadas, requeridos por la compañía operadora de la aeronave.- Operaciones de identificación de posibles deficiencias en el servicio y en la comunicación de las mismas, en los trabajos de carga y descarga de bodegas, suministro de combustible, suministro de catering, limpieza, y mantenimiento en línea del avión entre otras.- Operaciones de recepción por parte de los respectivos responsables de los servicios de combustible, catering, limpieza y mantenimiento, de los comprobantes de la finalización de dichos servicios.- Operaciones de recepción por parte del responsable de carga y descarga del avión, de la confirmación de estiba realizada conforme al Plan de Carga establecido, así como la ubicación de las mercancías especiales- Operaciones de control de las horas de finalización de todos los servicios, de las horas de calzos y puertas en llegada y salidas, además del resto de datos necesarios de la aeronave.- Operaciones de comunicación de toda la información necesaria sobre el vuelo a la consola central.- Operaciones de cumplimentación de la documentación requerida.- Operaciones de reporte de cualquier peligro o incidencia registrada durante el desarrollo de las tareas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



Realización de las operaciones de apoyo a la puesta en marcha y salida de la aeronave.

- Interpretación y seguimiento de las órdenes de trabajo en las actividades a realizar.
- Comprobación de la disponibilidad del avión.
- Comprobación de que el tractor está perfectamente enganchado al avión.
- Establecimiento y mantenimiento del contacto permanente durante la maniobra con la cabina.
- Puesta en marcha de la maniobra de empuje.
- Colaboración en la puesta en marcha de los motores.
- Finalización de la maniobra.
- Complimentación de la documentación.
- Informe de cualquier peligro o incidencia registrada.

El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.

Escala A

4

Interpreta de forma inequívoca las instrucciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la Asistencia a Pasajeros, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Establece las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, y con el personal de atención a pasajeros de avión, comprobando todos los datos previstos y organizando todos aquellos servicios especiales. Identifica deficiencias en el servicio y comunica los mismos. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. Cumplimenta la documentación requerida a la finalización y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos durante el desarrollo de las tareas.

3

Atiende las instrucciones recibidas para Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la Asistencia a Pasajeros, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma casi todas las precauciones recomendadas. Establece con pequeñas deficiencias las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, y con el personal de atención a pasajeros de avión, comprobando todos los datos previstos y organizando todos aquellos servicios especiales. Identifica deficiencias en el servicio y comunica los mismos. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos



2	<p><i>sobre y para la mejora de los procesos.</i></p> <p><i>Tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la Asistencia a Pasajeros, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia, pero estas son realizadas con alguna deficiencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Toma algunas precauciones recomendadas, y solicita y hace uso solamente de alguno de los medios de protección. Establece con deficiencias las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, y con el personal de atención a pasajeros de avión, comprobando todos los datos previstos y organizando todos aquellos servicios especiales deficientemente. Identifica deficiencias en el servicio y comunica los mismos con demora. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados se tratan convenientemente, o los equipos no son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto importante, sin repercusión sobre seguridad pero alterando ligeramente el resultado final de la operación. Descuida algún aspecto sobre la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra relacionadas con la Asistencia a Pasajeros. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. No toma la mayoría de precauciones recomendadas, ni utiliza los medios de protección. Comete importantes errores en las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, y con el personal de atención a pasajeros de avión, no comprobando todos los datos previstos y organizando mal todos aquellos servicios especiales. Identifica deficiencias en el servicio y comunica los mismos con demora. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados no son tratados, o los equipos no son devueltos y estacionados a su lugar de aparcamiento. En el desarrollo del proceso descuida aspectos importantes, con repercusión sobre seguridad y alterando de forma importante el resultado final de la operación. Descuida por completo la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>

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

Escala B

4	<p><i>Interpreta de forma inequívoca las instrucciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en la Rampa, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Establece correctamente las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores</i></p>
---	---



	<p>de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma apropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. Cumplimenta la documentación requerida a la finalización de trabajo realizado y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</p>
3	<p>Atiende correctamente las instrucciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en la Rampa, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Establece con algunas deficiencias, las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma apropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</p>
2	<p>Tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en la Rampa, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Toma algunas precauciones recomendadas, y solicita y hace uso solamente de alguno de los medios de protección. Establece con deficiencias, las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma inapropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos no son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto importante, sin repercusión sobre seguridad pero alterando ligeramente el resultado final de la operación. Descuida algún aspecto sobre la cumplimentación de la documentación requerida.</p>
1	<p>No tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la Coordinación de las operaciones de atención al avión en tierra. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. No toma la mayoría de precauciones recomendadas, ni utiliza los medios de protección. Comete importantes errores en las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y no recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha deficientemente o no es capaz de despachar con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. A la finalización de dichos</p>



trabajos, los residuos generados no son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos no son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida aspectos importantes, con repercusión sobre seguridad y alterando de forma importante el resultado final de la operación. Descuida por completo la cumplimentación de la documentación requerida.

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

Escala C

4	<p><i>Interpreta de forma inequívoca las instrucciones recibidas para la realización de las operaciones de apoyo a la puesta en marcha y salida de la aeronave, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Comprueba correctamente que el avión está listo y libre, y sin obstáculos en el recorrido de la aeronave. Comprueba en su caso que el tractor está perfectamente enganchado al avión y con la pinza "by-pass" puesta, y establece contacto permanente con la cabina. Pone en marcha de la maniobra de empuje y colabora en la puesta en marcha de los motores, finalizando la maniobra con el desenganche del tractor en su caso, y la retirada de la pinza "by-pass" mostrándola a la tripulación. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende las instrucciones recibidas para la realización de las operaciones de apoyo a la puesta en marcha y salida de la aeronave, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Comprueba con algunas pequeñas deficiencias que el avión está listo y libre, y sin obstáculos en el recorrido de la aeronave. Comprueba en su caso que el tractor está perfectamente enganchado al avión y con la pinza "by-pass" puesta, y establece contacto permanente con la cabina. Pone en marcha de la maniobra de empuje y colabora en la puesta en marcha de los motores, finalizando la maniobra con el desenganche del tractor en su caso, y la retirada de la pinza "by-pass" mostrándola a la tripulación. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>Tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la realización de las operaciones de apoyo a la puesta en marcha y salida de la aeronave, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones,</i></p>



	<p><i>alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Toma algunas precauciones recomendadas, y solicita y hace uso solamente de alguno de los medios de protección. Establece con deficiencias, que el avión está listo y libre, y sin obstáculos en el recorrido de la aeronave. Comprueba también con deficiencias que en su caso, el tractor está enganchado al avión y con la pinza "by-pass" puesta, y establece contacto con la cabina. Pone en marcha de forma inapropiada la maniobra de empuje y colabora en la puesta en marcha de los motores, finalizando la maniobra con el desenganche del tractor en su caso, y la retirada de la pinza "by-pass" mostrándola a la tripulación. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados no son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos no son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto importante, sin repercusión sobre seguridad pero alterando ligeramente el resultado final de la operación. Descuida algún aspecto sobre la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la realización de las operaciones de apoyo a la puesta en marcha y salida de la aeronave, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. No toma la mayoría de precauciones recomendadas, ni utiliza los medios de protección. Comete importantes errores en la comprobación de que el avión está listo y libre, y sin obstáculos en el recorrido de la aeronave. No comprueba en su caso que el tractor está perfectamente enganchado al avión y con la pinza "by-pass" puesta, y no establece contacto con la cabina. Pone en marcha de la maniobra de empuje deficientemente o no es capaz, y no colabora en la puesta en marcha de los motores, finalizando deficientemente la maniobra de salida. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados no son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos no son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida aspectos importantes, con repercusión sobre seguridad y alterando de forma importante el resultado final de la operación. Descuida por completo la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 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 todas aquellas operaciones relacionadas con la coordinación y ejecución de operaciones relativas al despacho del avión, respetando las instrucciones marcadas en los procedimientos por la compañía aérea asistida, bajo la supervisión de los mandos correspondientes, y cumpliendo las normas de prevención de



riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Ejecutar todas las actividades documentales relacionadas con la Coordinación y el Despacho del Avión.
2. Realizar el desarrollo de la Hoja de Carga y el despacho físico del avión.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas y equipos necesarios y requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por la compañía.

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

En la situación profesional de evaluación número 2, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Ejecución de todas las actividades documentales relacionadas con la Coordinación y el Despacho del Avión.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación del desarrollo de las operaciones de vuelos de llegada y salida según previsiones iniciales.- Actualización en los programas informáticos de la información sobre desviaciones en la programación de horas estimadas y reales de salidas y llegadas.- Recepción y transmisión a los departamentos internos de la compañía o proveedores externos, sobre necesidades o deficiencias en la prestación de los servicios de asistencia al avión en tierra en las llegadas y salidas.- Centralización y transmisión de las necesidades especiales de asistencia al avión en tierra solicitadas por las diferentes compañías asistidas.- Comunicación de los posibles incidentes o accidentes a los responsables que estén establecidos- Recepción por los medios disponibles en cada escala, de los datos y horas básicas de salida y llegada de cada vuelo.- Archivo de la documentación de vuelo del avión y de los diferentes servicios realizados en soporte físico o

	<p>informático.</p> <ul style="list-style-type: none">- Complimentación de la documentación requerida a la finalización de los trabajos realizados. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<p><i>Desarrollo de la Hoja de Carga y despacho físico del avión.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la disponibilidad de la previsión de datos necesarios para la elaboración manual o mecanizada de la Hoja de Carga.- Elaboración y distribución del Plan de Carga (LIR, "Load Instruction Report").- Gestión y comprobación de la validez de todos los datos que se vayan modificando o introduciendo en cada Hoja de Carga.- Edición, impresión y envío a los puntos acordados de la Hoja de Carga para su despacho con la tripulación.- Cálculo y emisión de segundas y posteriores hojas de carga en caso de variaciones significativas en el vuelo.- Comprobación a pie de avión de los datos de la Hoja de Carga previamente a su despacho con la tripulación.- Despacho con la tripulación de todos los documentos necesarios de carga y centrado para la salida de la aeronave.- Realización de los cambios de último minuto a pie de avión (LMC, "Last Minute Changes") firma de la hoja de carga definitiva, y retirada de toda la documentación a mantener en tierra.- Comunicación por los medios disponibles en cada escala, de los datos básicos de salida y llegada de los aviones.- Cierre de la Hoja de Carga con todos los documentos ya firmados. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala E.</i></p>

Escala D

4

Interpreta de forma inequívoca las instrucciones recibidas para la Coordinación de un avión en Rampa y el apoyo a su salida hasta una posición donde pueda moverse por sus medios, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Establece correctamente las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de



	<p>forma apropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. Realiza los trabajos de apoyo a la salida del avión. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</p>
3	<p><i>Atiende las instrucciones recibidas para la Coordinación de un avión en Rampa y el apoyo a su salida hasta una posición donde pueda moverse por sus medios, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma casi todas las precauciones recomendadas. Establece con pequeñas deficiencias, las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma apropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. Realiza correctamente los trabajos de apoyo a la salida del avión. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados son tratados y depositados en el lugar y del modo adecuado, y los equipos son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>Tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la Coordinación de un avión en Rampa y el apoyo a su salida hasta una posición donde pueda moverse por sus medios, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia, pero estas son realizadas con alguna deficiencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Toma algunas precauciones recomendadas, y solicita y hace uso solamente de alguno de los medios de protección. Establece deficiencias, las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión, y recibe de los mismos las oportunas confirmaciones de cada una de sus áreas. Despacha de forma inapropiada con el responsable de la carga y estiba del avión, el Plan de Carga establecido y el NOTOC. Realiza con deficiencia los trabajos de apoyo a la salida del avión. . A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados se tratan convenientemente, o los equipos no son devueltos y estacionados en su lugar de aparcamiento de forma correcta. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto importante, sin repercusión sobre seguridad pero alterando ligeramente el resultado final de la operación. Descuida algún aspecto sobre la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la Coordinación de un avión en Rampa y el apoyo a su salida. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. No toma la mayoría de precauciones recomendadas, ni utiliza los medios de protección. Comete importantes errores al establecer las comunicaciones con la tripulación técnica y auxiliar, así como con los proveedores de los diversos servicios de atención al avión. Despacha con importantes errores el Plan de Carga</i></p>



establecido y el NOTOC. Realiza con deficiencias importantes o no es capaz de realizar los trabajos de apoyo a la salida del avión. A la finalización de dichos trabajos, los residuos generados no son tratados, o los equipos no son devueltos y estacionados a su lugar de aparcamiento. En el desarrollo del proceso descuida aspectos importantes, con repercusión sobre seguridad y alterando de forma importante el resultado final de la operación. Descuida por completo la cumplimentación de la documentación requerida.

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

Escala E

4	<p>Interpreta de forma inequívoca las instrucciones recibidas para la realización de la Hoja de Carga y despacho del avión, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma las precauciones recomendadas. Comprueba la disponibilidad de los datos, y elabora y distribuye el Plan de Carga ya sea manual o mecanizado. En el caso de carencia de datos los solicita y coordina adecuadamente con el departamento correspondiente. Gestiona las modificaciones, edita, imprime y cierra la Hoja de Carga. Despacha con la tripulación todos los documentos necesarios de carga y centrado para la salida de la aeronave, efectuando los cambios de último minuto si son necesarios. Comunica los datos básicos de salida y llegada de los aviones. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</p>
3	<p>Atiende las instrucciones recibidas para la realización de la Hoja de Carga y despacho del avión, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia. 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. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos, y medios a utilizar. Comunica oportunamente cualquier incidencia ocurrida o peligro observado durante el desarrollo del trabajo. Hace uso de los medios de protección de un modo adecuado, y toma casi todas las precauciones recomendadas. Comprueba la disponibilidad de los datos, y elabora y distribuye el Plan de Carga ya sea manual o mecanizado con alguna pequeña deficiencia. Identifica la falta de alguno de los datos para la realización del trabajo. Gestiona las modificaciones, edita, imprime y cierra la Hoja de Carga. Despacha con la tripulación de todos los documentos necesarios de carga y centrado para la salida de la aeronave, efectuando los cambios de último minuto. Comunica los datos básicos de salida y llegada de los aviones. En el desarrollo del proceso descuida únicamente aspectos secundarios que no afectan ni a la seguridad ni al resultado final de la operación. Cumplimenta la documentación requerida y realiza las sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</p>
2	<p>Tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la realización de la Hoja de Carga y despacho físico del avión, ya sea mediante orden de trabajo escrita o a través de dispositivos de radiofrecuencia, pero estas son realizadas con alguna deficiencia. Realiza las distintas fases del trabajo con algunas desviaciones, alterando ligeramente los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Selecciona, comprueba el estado y correcto funcionamiento de los equipos y medios a</p>



	<p><i>utilizar, pero saltándose alguna de las pautas establecidas. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. Toma algunas precauciones recomendadas, y solicita y hace uso solamente de alguno de los medios de protección. Comprueba la disponibilidad de los datos, y elabora y distribuye el Plan de Carga ya sea manual o mecanizado con algunos errores de importancia. No identifica claramente los datos necesarios para la realización de la tarea. Gestiona las modificaciones, edita, imprime y cierra la Hoja de Carga. Despacha deficientemente con la tripulación, todos los documentos de carga y centrado necesarios para la salida de la aeronave, efectuando los cambios de último minuto. Comunica los datos básicos de salida y llegada de los aviones. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto importante, sin repercusión sobre seguridad pero alterando ligeramente el resultado final de la operación. Descuida algún aspecto sobre la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones recibidas para la para la realización de la Hoja de Carga y el despacho del avión. Realiza las distintas fases del trabajo con importantes desviaciones sobre los procedimientos establecidos o sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores importantes. En la selección y comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y medios a utilizar, comete importantes errores. No comunica en tiempo y forma las incidencias ocurridas o los peligros observados durante el desarrollo del trabajo. No toma la mayoría de precauciones recomendadas, ni utiliza los medios de protección. Comete importantes errores en la comprobación de los datos, y elabora y distribuye el Plan de Carga ya sea manual o mecanizado con errores de importancia. No identifica todos los datos necesarios para la realización de la tarea. Gestiona las modificaciones, edita, imprime y cierra la Hoja de Carga. Despacha deficientemente o no es capaz de despachar con la tripulación, todos los documentos de carga y centrado necesarios para la salida de la aeronave, efectuando los cambios de último minuto. Comunica mal los datos básicos de salida y llegada de los aviones. En el desarrollo del proceso descuida aspectos importantes, con repercusión sobre seguridad y alterando de forma importante el resultado final de la operación. Descuida por completo la cumplimentación de la documentación requerida.</i></p>

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

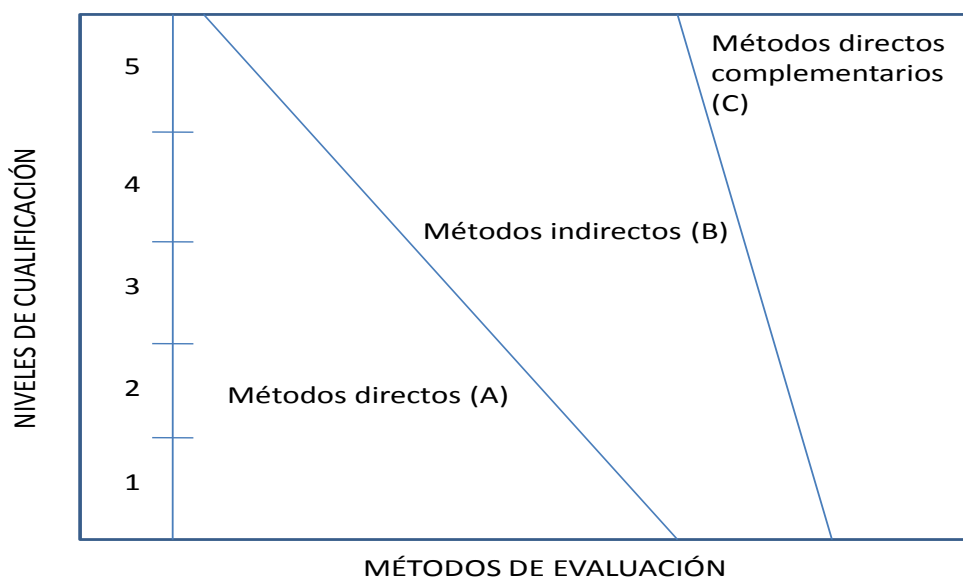
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 asistencia a la aeronave en rampa 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 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.