



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

## CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

### UNIDAD DE COMPETENCIA “UC2213\_2: Prestar servicios de atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos”

#### LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

---

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC2213\_2: Prestar servicios de atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:

## INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

<b>1: Atender a pasajeros y usuarios en aeropuertos, informando sobre vuelos, conexiones, instalaciones y otros servicios, siguiendo el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO) y los protocolos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio de accesibilidad universal, movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Transmitir la información sobre los servicios de la instalación aeroportuaria, como adaptaciones a necesidades especiales, movilidad reducida (PMR), menores sin acompañante, tarjetas de fidelización, entre otros, cumpliendo protocolos de actuación para asegurar la calidad y seguridad del proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Facilitar la información relativa a vuelos, como horarios, conexiones, oficinas de venta de billetes, mostradores de las compañías aéreas, puertas de embarque, entre otros, presencial o en su caso telefónica o digitalmente, utilizando protocolos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal, y comportamientos de escucha activa, para asegurar la comprensión del interlocutor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Dirigir la información solicitada y no disponible o que sobrepase su ámbito de actuación hacia el responsable o fuentes que procedan como información de medios y azafatos virtuales, entre otros, para el cumplimiento de las expectativas de calidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Tramitar la gestión de venta de billetes, en las oficinas de venta asignadas a la compañía aérea, facilitando la emisión, cambio o anulación, según requerimientos de los viajeros, para asegurar la adecuación de las acciones según protocolos de calidad y seguridad de la compañía o empresa prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>1: Atender a pasajeros y usuarios en aeropuertos, informando sobre vuelos, conexiones, instalaciones y otros servicios, siguiendo el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO) y los protocolos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio de accesibilidad universal, movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.5: Gestionar las máquinas de facturación automática (autocheck-in) y/o máquinas de autoventa, informando a viajeros de su funcionamiento y efectuando en su caso, reposición de papel, limpieza, entre otros, para facilitar su uso, según protocolos de calidad y seguridad de la compañía aérea o empresa prestataria del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6: Difundir la información general, utilizando sistemas automáticos de mensajes estandarizados, adaptados, en su caso, a personas con necesidades especiales, para asegurar la recepción y entendimiento de todos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7: Difundir la información propia de la aerolínea, como llamadas de embarque, entre otras, utilizando sistemas de megafonía local manuales o con sistemas automáticos en pantallas del aeropuerto, adaptados, en su caso, a personas con necesidades especiales, para asegurar la recepción y entendimiento de todos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8: Mantener los recursos, herramientas y componentes de información como folletos, revistas, entre otros, en la zona de trabajo, en orden y actualizados, de acuerdo con el protocolo de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9: Tramitar las reclamaciones, quejas y sugerencias de los viajeros, gestionando soluciones y acciones de mejora para facilitar la fidelización de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2: Prestar servicios de facturación a pasajeros de vuelos, siguiendo los protocolos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio de accesibilidad universal, movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales, respetando las medidas de seguridad operacional, y el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales (AVSEC).</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Habilitar los mostradores de facturación, iniciando los sistemas informático y material de uso en el mismo, para que la atención de los vuelos y la solicitud de información como hoja de movimientos, análisis de situaciones especiales, entre otros, queden asegurados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Solicitar la documentación de identificación requerida, comprobándola por medios visuales e informáticos como (Tim/Timatic), con el fin de que los requisitos exigidos en caso de destinos fuera del territorio nacional queden cumplidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Solicitar el billete del pasajero en cualquiera de los formatos existentes, comprobando su validez y emisión en el sistema informático de la compañía aérea, para iniciar su facturación o en su caso, protocolo ante irregularidades como pérdidas de cupón, lista de espera, pérdida de vuelo, entre otras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Gestionar la facturación del equipaje, para ofrecer servicio de calidad y seguridad según protocolos de la compañía aérea, teniendo en cuenta: - Los equipajes especiales, según dimensiones y tipo. - El etiquetado en facturación o zona de embarque de los equipajes de mano y equipajes a entregar a pie de aeronave. - Las restricciones en bodega, en función de compañía aérea. - El peso, número y estado, y alternativas, en caso de incumplimiento de algún requisito. - El cobro de exceso de peso o dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Imprimir las tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje y de continuación, entregando al viajero el resguardo que permite, en su caso, la reclamación o localización posterior con el fin de que el sistema aeroportuario y de facturación de la compañía aérea quede cumplido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6: Comprobar las tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje y de continuación en caso de facturación digital, en los dispositivos electrónicos del pasajero, revisando el formato de documento portátil como PDF, o código de barras de respuesta rápida como QR, para permitir el acceso a las puertas de embarque y, en su caso, la reclamación o localización posterior de equipajes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7: Comprobar los protocolos de atención a pasajeros con necesidades especiales, como menores, movilidad reducida (PMR), pasajeros VIP, entre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2: Prestar servicios de facturación a pasajeros de vuelos, siguiendo los protocolos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio de accesibilidad universal, movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales, respetando las medidas de seguridad operacional, y el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales (AVSEC).</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
otras, prestando asistencia en función de su tipología, para cumplir los estándares de calidad y seguridad de la empresa prestataria del servicio.				
2.8: Indicar las puertas de embarque, direccionando a los pasajeros a las mismas para garantizar que horarios, protocolos, atención a necesidades especiales, como menores, movilidad reducida, pasajeros VIP, entre otras, en función de compañía aérea, queden cumplidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Prestar servicios de embarque a los pasajeros, en los vuelos de compañías aéreas, siguiendo los procedimientos establecidos de seguridad operacional, y cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales (AVSEC).</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Solicitar la información de las características del vuelo a embarcar, como número de pasajeros, pasajeros con necesidades especiales, tipo de aeronave, asignación de puertas, entre otras, al responsable, en función del procedimiento de cada compañía, para que la apertura del mostrador quede gestionada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Preparar la documentación técnica requerida como hoja de voces de embarque, hojas de punteo, sobres de cupones de vuelo en su caso, entre otros, comprobándola en su totalidad para facilitar la apertura del mostrador.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Prestar la atención a pasajeros en tránsito, gestionándola según protocolos de la compañía y tipos de incidencias producidos en la terminal (mostradores de la zona aire), para garantizar la seguridad y la resolución de dudas o peticiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Iniciar el proceso de embarque, emitiendo los avisos a través del sistema de megafonía local y, en su caso, transcribiendo los mensajes orales a texto escrito en rótulos con el fin de que la información quede transmitida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Contrastar la identidad del pasajero con la información indicada en la tarjeta de embarque, así como número de vuelo y destino, registrándose en los sistemas informáticos, para permitir el acceso a la aeronave.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Prestar servicios de embarque a los pasajeros, en los vuelos de compañías aéreas, siguiendo los procedimientos establecidos de seguridad operacional, y cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales (AVSEC).</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.6: Atender las incidencias operativas de los vuelos de salida como retrasos, cancelaciones, cambios de clase, lista de espera, entre otros, en función de su tipología y del criterio de actuación de la compañía aérea, de manera que queden atendidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7: Aplicar las incidencias de pasajeros como pérdidas de tarjeta de embarque, sobreventa, lista de espera, pérdida de vuelo en conexión, entre otras en función de su tipología y del criterio de actuación de cada compañía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.8: Comprobar el número de pasajeros embarcados con el listado al cierre de facturación para emitir, en su caso, los avisos por megafonía, para comunicar al coordinador de vuelo la falta de pasajeros y los datos de sus equipajes facturados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.9: Comunicar el estado del embarque y su finalización a la persona responsable según protocolo de la compañía aérea, archivando la documentación para que el cierre del mostrador una vez recibida la comunicación de cierre de puertas se lleve a cabo, proceda a la recogida de material y de mostrador, y quede asegurado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>4: Desarrollar actividades de atención en la sala de llegadas, atendiendo incidencias referidas a equipajes, siguiendo los protocolos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio y cumpliendo el plan de prevención sobre riesgos laborales y medioambientales (AVSEC).</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Comprobar la información reflejada en el panel informativo de la cinta de recogida de equipajes, corroborando la coincidencia con el vuelo y funcionamiento de la cinta, para informar, en su caso al responsable de las incidencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Comprobar las cintas de equipaje del vuelo una vez retirado el mismo, verificando que no hay maletas, objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo, para informar, en su caso al responsable de las incidencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>4: Desarrollar actividades de atención en la sala de llegadas, atendiendo incidencias referidas a equipajes, siguiendo los protocolos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio y cumpliendo el plan de prevención sobre riesgos laborales y medioambientales (AVSEC).</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.3: Atender las sugerencias, quejas y reclamaciones en las salas de llegada con corrección de forma atenta y con actitud positiva, facilitando la accesibilidad a pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades, con el objetivo de completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Identificar la naturaleza de la incidencia, tramitándola al departamento correspondiente, para informar al pasajero de forma clara y concreta de las alternativas y el proceso a seguir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5: Entregar las hojas de reclamación, en su caso, a los pasajeros solicitantes, informándoles sobre su cumplimentación y tramitación, para que la calidad y la aceptación de las condiciones queden satisfechas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6: Atender las incidencias referentes a equipajes, teniendo en cuenta: - La solicitud del resguardo correspondiente para iniciar los trámites. - La gestión en el departamento de objetos perdidos (lost and found) de la aerolínea a través de sistemas informáticos de seguimiento de equipajes como (World Tracer), entre otros, para introducir datos del mismo. - El tratamiento de equipajes diferidos (etiqueta RUSH), recuperados, encontrados en sala y/o deteriorados, para comunicar su recuperación. - La distribución y entrega de los equipajes reclamados por los pasajeros con llegada posterior a la de su vuelo, gestionándolo con la empresa de reparto. - La emisión de etiqueta RUSH, de pasajeros que han volado, para equipajes dejados en tierra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>5: Desarrollar la operativa de asistencia a pasajeros con necesidades especiales como menores no acompañados, autoridades, VIP, pasajeros deportados, movilidad reducida (PMR), adaptaciones auditivas, visuales, entre otros, utilizando los equipos y procedimientos establecidos, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales (AVSEC).</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Preparar los servicios previstos de atención a pasajeros con necesidades especiales de forma manual o con ayuda del sistema de gestión existente, para prever los datos de la asistencia que se requiera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p><b>5: Desarrollar la operativa de asistencia a pasajeros con necesidades especiales como menores no acompañados, autoridades, VIP, pasajeros deportados, movilidad reducida (PMR), adaptaciones auditivas, visuales, entre otros, utilizando los equipos y procedimientos establecidos, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales (AVSEC).</b></p>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
<p>5.2: Interpretar los mensajes de información sobre pasajeros con necesidades especiales como listados de asistencia de viajeros (PAL), de cambios (CAL), de mensajes de personas (PSM), entre otros, adaptando según tipología, para dar la respuesta a en función de los requerimientos previstos en los protocolos de actuación de la compañía aérea.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.3: Desarrollar la facturación de bebés, así como de mujeres embarazadas, teniendo en cuenta las limitaciones de la compañía, como número y edad de los niños, condiciones de salud y plazo de gestación, entre otros, para garantizar la seguridad y cumplimiento de protocolo de la compañía.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.4: Complimentar el descargo de responsabilidad, en caso de menores sin acompañar que salen del aeropuerto, en el mostrador de facturación, requiriendo según destino autorización materna/paterna compulsada para cumplir el protocolo de seguridad de la compañía aérea.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.5: Comprobar el grado de adaptación de los servicios de recepción, embarque y acogida, a pasajeros con necesidades especiales: - Teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, para facilitar, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el servicio. - Prestando servicios de asistencia a menores sin acompañar, custodiándolos durante todo el itinerario. - Verificando la identidad del receptor del menor respecto al pliego de descargo de responsabilidad, o si son menores en tránsito, hasta su entrega a la tripulación del vuelo de salida. - Utilizando sillas de ruedas u otros medios de transporte adaptados, para garantizar su seguridad y comodidad. - Gestionando trámites de facturación, para atender a las necesidades en función de tipología.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.6: Gestionar las incidencias de pasajeros con necesidades especiales, aplicando los procedimientos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio, con el fin de que la calidad y seguridad queden satisfechas.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>