



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

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

Código: TMV658_2

NIVEL: 2

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC2213_3: Atender a pasajeros y otros usuarios del
aeropuerto”**

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_3: Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.

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:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. 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.

APP1: Atender e informar a los usuarios sobre vuelos, instalaciones y otros servicios del aeropuerto, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Facilitar información general a los distintos usuarios con especial atención a las personas con discapacidad, direccionándoles hacia las oficinas o mostradores de las compañías aéreas o instalaciones aeroportuarias solicitadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Facilitar información de los vuelos a los distintos usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Requerir información solicitada y no disponible a las fuentes adecuadas o redirigir dicha solicitud de información a la fuente que proceda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Expresar las respuestas negativas de manera asertiva, clara y concisa explicando lo necesario y poniendo a disposición de los pasajeros y clientes los procedimientos de reclamación cuando se soliciten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Explicar los derechos de los pasajeros cuando corresponda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Realizar la venta de billetes cuando proceda en los mostradores asignados por las diferentes compañías.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.7: Utilizar la megafonía general o local, por sistemas automáticos o manuales, por medio de mensajes estandarizados para difundir la información general y adoptando las medidas necesarias para asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad a dicha información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP1: Atender e informar a los usuarios sobre vuelos, instalaciones y otros servicios del aeropuerto, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.8: Mantener en la zona de trabajo, en orden y actualizados, los recursos, herramientas y componentes de información como folletos, revistas, entre otros conforme al protocolo de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: Prestar los servicios de facturación a pasajeros en los diferentes vuelos de cada compañía aérea, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Habilitar los mostradores para realizar la atención de los diferentes vuelos preparando el material de uso en el mostrador y solicitando la información necesaria a quien corresponda (listados de pasajeros, análisis de situaciones especiales, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Inicializar los sistemas informáticos de facturación para efectuar la atención de los diferentes vuelos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Comprobar la documentación de viaje y el billete del pasajero en el sistema informático verificando que se cumplen los requisitos exigidos por los países de destino en caso de viajar fuera del territorio nacional e iniciando la facturación si todo está correcto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Iniciar, si procede, los procedimientos ante irregularidades (perdidas de cupón, lista de espera, pérdida de vuelo, entre otras).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Comprobar el peso, número, estado y dimensiones de los equipajes a facturar, etiquetando los mismos mediante la impresión de etiquetas para su posterior manipulación y entregando al viajero el resguardo que permite, en su caso, la reclamación o localización posterior y rechazando el equipaje a facturar e informando al viajero de posibles alternativas en caso de incumplimiento de algún requisito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Prestar los servicios de facturación a pasajeros en los diferentes vuelos de cada compañía aérea, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.6: Realizar la facturación de equipajes especiales, informando a los pasajeros sobre la normativa y las restricciones de equipaje en bodega; etiquetando los mismos mediante la impresión de etiquetas entregando al viajero el resguardo que permite, en su caso, la reclamación o localización posterior.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Realizar, cuando proceda, el cobro de exceso de equipaje aplicando los procedimientos establecidos por cada compañía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Comprobar los equipajes de mano y equipajes a entregar a pie de aeronave verificando que cumplen con los requerimientos de cada compañía (peso, tamaño, contenido, identificación, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.9: Imprimir la tarjeta de embarque, incluyendo las de continuación, entregándolas a los pasajeros y direccionándoles hacia la puerta de embarque utilizando los sistemas de uso común aeroportuario y los sistemas de facturación propios de cada compañía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.10: Complimentar manualmente la tarjeta de embarque entregándola a los pasajeros y direccionándoles hacia la puerta de embarque en caso de no disponer de sistemas informáticos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.11: Comprobar las características de los pasajeros de trato diferenciado y realizar su asistencia en función de su tipología y del procedimiento de cada compañía, el servicio médico y/o las autoridades correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.12: Retirar el material de facturación dejando el mostrador en óptimas condiciones para su posterior utilización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Realizar servicios de embarque a los pasajeros en la aeronave de acuerdo a los requerimientos de cada compañía, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Solicitar la información de las características del vuelo a embarcar, preparando los medios técnicos necesarios, la documentación a utilizar, la hoja de voces de embarque, las hojas de punteo, los sobres de cupones de vuelo, entre otros para abrir el mostrador e iniciar el embarque.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Atender los pasajeros en tránsito según los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Gestionar los diferentes tipos de incidencias que puedan originarse, tanto en la sala de tránsito como ante los vuelos de salida (retrasos, cancelaciones, cambios de clase, entre otros) aplicando posibles soluciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Emitir las voces y avisos pertinentes utilizando el sistema de megafonía y, si procede, transcribiendo los mensajes orales a texto escrito en rótulos o displays para iniciar el proceso de embarque.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Contrastar la identidad del pasajero con la información indicada en la tarjeta de embarque registrándola en los sistemas informáticos para permitir el acceso a la aeronave.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Aplicar los procedimientos ante irregularidades de pasajeros (pérdidas de tarjeta de embarque, sobreventa, lista de espera, pérdida de vuelo en conexión, entre otras).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Comprobar el número de pasajeros embarcados con el listado generado al cierre de facturación, emitiendo avisos por megafonía a pasajeros faltantes en caso necesario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Comunicar el estado del embarque y su posterior finalización a quien corresponda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.9: Desconectar los medios técnicos y cerrar el mostrador, una vez recibida la comunicación de cierre de puertas por el responsable, recogiendo la documentación para su procesamiento y archivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Atender las incidencias producidas en las salas de llegadas, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Comprobar, previo a la salida de los equipajes, que la información reflejada en el panel informativo de la cinta de equipajes coincide con la correspondiente al vuelo así como el funcionamiento de la cinta Informando a quien corresponda de las incidencias detectadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Comprobar en las cintas de equipaje que no hay maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente a ese vuelo, una vez retirado el vuelo de las pantallas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Atender las sugerencias, quejas y reclamaciones de los pasajeros, realizando las preguntas pertinentes para completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los mismos y entregándoles las hojas de reclamación cuando lo soliciten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Solicitar el resguardo de equipaje para, en caso necesario, iniciar las reclamaciones correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Identificar la naturaleza de la incidencia tramitándola al departamento correspondiente, e informando al pasajero de forma clara y concreta de las alternativas y el proceso a seguir cuando éste así lo solicite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Gestionar la búsqueda de equipajes, en el caso de pérdida o extravío de los mismos a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar introduciendo en el mismo los datos de dicho equipaje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.7: Realizar el tratamiento de equipajes diferidos, recuperados, encontrados en sala y/o deteriorados contactando con el pasajero, si procede, para comunicar su recuperación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.8: Gestionar la distribución y entrega de los equipajes reclamados por los pasajeros con llegada posterior a la de su vuelo con la empresa de reparto y previa comprobación de la documentación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.9: Regularizar los equipajes dejados en tierra emitiendo la etiqueta RUSH correspondiente registrando los datos en el sistema informático "World Tracer" u otro similar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP5: <i>Atender a pasajeros de tratamiento especial, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Solicitar la información sobre los pasajeros de tratamiento especial a embarcar para poner en marcha la operativa según el procedimiento de cada compañía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Efectuar la facturación a los bebés y mujeres embarazadas según las limitaciones de la compañía, en lo referido al número y edad de los niños teniendo en cuenta las condiciones de salud y plazo de gestación de las mujeres embarazadas, requiriendo información del servicio médico correspondiente, si fuera necesario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Cumplimentar, cuando sea necesario el descargo de responsabilidad en el mostrador de facturación (menores sin acompañar que salen del aeropuerto, entre otros) atendiendo en todo momento a los menores sin acompañar hasta su entrega a la tripulación que se hará cargo de ellos hasta su llegada a destino.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Recoger, recepcionar y custodiar, a la llegada del vuelo, a los menores sin acompañar hasta su entrega a la persona encargada de su recepción verificando la identidad de la persona encargada de la recepción de los mismos mediante el pliego de descargo de responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.5: Recoger a los menores sin acompañar en tránsito custodiándolos hasta su entrega a la tripulación del vuelo de salida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.6: Efectuar los trámites de facturación de otros pasajeros de tratamiento especial siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía aérea, el servicio médico y/o las autoridades correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.7: Embarcar a los pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras discapacidades según procedimientos establecidos por la compañía aérea y el servicio médico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.8: Gestionar las incidencias de pasajeros de tratamiento especial aplicando los procedimientos establecidos en función de la legislación en vigor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP5: <i>Atender a pasajeros de tratamiento especial, siguiendo procedimientos establecidos, con la calidad requerida, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental y respetando las medidas de seguridad operacional.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.9: Aplicar las pautas básicas de primeros auxilios cuando proceda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>