



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

**“ECP2213_2: Prestar servicios de atención a pasajeros y otros
usuarios de aeropuertos”**

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP2213_2: Prestar servicios de atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos.

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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 que intervienen en prestar servicios de atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

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.

- 1.1 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 se transmite, cumpliendo protocolos de actuación para asegurar la calidad y seguridad del proceso.
- 1.2 La información relativa a vuelos, como horarios, conexiones, oficinas de venta de billetes, mostradores de las compañías aéreas, puertas de embarque, entre otros, se facilita, 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.
- 1.3 La información solicitada y no disponible o que sobrepase su ámbito de actuación se dirige hacia el responsable o fuentes que procedan como información de medios y azafatos virtuales, entre otros, para el cumplimiento de las expectativas de calidad.
- 1.4 La gestión de venta de billetes se tramita, 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.
- 1.5 Las máquinas de facturación automática (autocheck-in) y máquinas de autoventa se gestionan, 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.
- 1.6 La información general se difunde, utilizando sistemas automáticos de mensajes estandarizados, adaptados, en su caso, a personas con necesidades especiales, para asegurar la recepción y entendimiento de todos.
- 1.7 La información propia de la aerolínea, como llamadas de embarque, entre otras, se difunde, 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.
- 1.8 Los recursos, herramientas y componentes de información como folletos, revistas, entre otros, se mantienen en la zona de trabajo, en orden y actualizados, de acuerdo con el protocolo de la organización.
- 1.9 Las reclamaciones, quejas y sugerencias de los viajeros, se tramitan, gestionando soluciones y acciones de mejora para facilitar la fidelización de los mismos.

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).

- 2.1 Los mostradores de facturación se habilitan, iniciando el sistema 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.
- 2.2 La documentación de identificación requerida se solicita, 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.
- 2.3 El billete del pasajero en cualquiera de los formatos existentes se solicita, 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.
- 2.4 La facturación del equipaje se gestiona, 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.
- 2.5 Las tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje y de continuación se imprimen, 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.
- 2.6 Las tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje y de continuación en caso de facturación digital, se comprueban 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.
- 2.7 Los protocolos de atención a pasajeros con necesidades especiales, como menores, movilidad reducida (PMR), pasajeros VIP, entre otras, se comprueban, prestando asistencia en función de su tipología, para cumplir los estándares de calidad y seguridad de la empresa prestataria del servicio.
- 2.8 Las puertas de embarque se indican, 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.

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).

- 3.1 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, se solicita al responsable, en función del procedimiento de cada compañía, para que la apertura del mostrador quede gestionada.
- 3.2 La documentación técnica requerida como hoja de voces de embarque, hojas de punteo, sobres de cupones de vuelo en su caso, entre otros, se prepara, comprobándola en su totalidad para facilitar la apertura del mostrador.
- 3.3 La atención a pasajeros en tránsito se presta, 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.
- 3.4 El proceso de embarque se inicia, 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.
- 3.5 La identidad del pasajero se contrasta 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.
- 3.6 Las incidencias operativas de los vuelos de salida como retrasos, cancelaciones, cambios de clase, lista de espera, entre otros, se atienden en función de su tipología y del criterio de actuación de la compañía aérea, de manera que queden atendidas.
- 3.7 Las incidencias de pasajeros como pérdidas de tarjeta de embarque, sobreventa, lista de espera, pérdida de vuelo en conexión, entre otras se aplican en función de su tipología y del criterio de actuación de cada compañía.
- 3.8 El número de pasajeros embarcados se comprueba con el listado al cierre de facturación para emitir, en su caso, los avisos por megafonía, y comunicar al coordinador de vuelo la falta de pasajeros y los datos de sus equipajes facturados.
- 3.9 El estado del embarque y su finalización se comunica 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.

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 sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales (AVSEC).

- 4.1 La información reflejada en el panel informativo de la cinta de recogida de equipajes se comprueba, corroborando la coincidencia con el vuelo y funcionamiento de la cinta, para informar, en su caso al responsable de las incidencias.
- 4.2 Las cintas de equipaje del vuelo una vez retirado el mismo se comprueban, verificando que no hay maletas, objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo, para informar, en su caso al responsable de las incidencias.
- 4.3 Las sugerencias, quejas y reclamaciones en las salas de llegada se atienden 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 puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros.
- 4.4 La naturaleza de la incidencia se identifica, tramitándola al departamento correspondiente, para informar al pasajero de forma clara y concreta de las alternativas y el proceso a seguir.
- 4.5 Las hojas de reclamación se entregan, 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.
- 4.6 Las incidencias referentes a equipajes se atienden, 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 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.

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).

- 5.1 Los servicios previstos de atención a pasajeros con necesidades especiales se preparan de forma manual o con ayuda del sistema de gestión existente, para prever los datos de la asistencia que se requiera.

- 5.2 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, se interpretan, adaptando según tipología, para dar la respuesta a en función de los requerimientos previstos en los protocolos de actuación de la compañía aérea.
- 5.3 La facturación de bebés, así como de mujeres embarazadas se desarrolla, 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.
- 5.4 El descargo de responsabilidad se cumplimenta, 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.
- 5.5 El grado de adaptación de los servicios de recepción, embarque y acogida a pasajeros con necesidades especiales se comprueba: - 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.
- 5.6 Las incidencias de pasajeros con necesidades especiales se gestionan, aplicando los procedimientos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio, con el fin de que la calidad y seguridad queden satisfechas.

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 los elementos de la competencia del **ECP2213_2: Prestar servicios de atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Entorno aeroportuario: atención a pasajeros y otros usuarios

- Organizaciones y asociaciones internacionales: funciones, normativa aplicable aeroportuaria. Organismos nacionales: funciones, normativa aplicable aeroportuaria. Otros organismos/asociaciones. Entidades y empresas

presentes en un aeropuerto: funciones, actividades y servicios. Normativa aplicable 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. Ayudas a la navegación: visuales, instrumentales y otras. Aeronaves: componentes principales. Tipología de aeronaves: características. Mapas del área de movimiento. Servicios de tránsito aéreo. Servicios de asistencia en tierra (handling): funciones. Procesos operativos. Factores humanos: técnicas de comunicación en el entorno laboral. Tipos de mando. Trabajo en equipo. Causas que provocan tensión laboral.

2. Comunicación e información: técnicas aplicadas a la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto

- Pasajeros y usuarios del aeropuerto. Tipologías de usuarios y pasajeros y sus demandas de información. Derechos de los pasajeros. Pasajeros de tratamiento especial: tipología y procedimientos de actuación. Normativa reguladora en caso de reclamaciones. Gestión interna de las quejas o reclamaciones. Técnicas de atención a pasajeros/clientela. Procesos de comunicación. Comunicación verbal. Comunicación no verbal. Elementos facilitadores y barreras. El uso de teléfono, fijos móviles y emisoras. Gestión de estrés y autocontrol. Técnicas de protocolo en el entorno aeroportuario: normas de cortesía. Imagen y cultura en el aeropuerto. Protocolo en las empresas del entorno aeroportuario.

3. Atención a pasajeros en facturación y embarque

- Elementos necesarios en el mostrador de facturación. Documentación del pasajero, billetes, reglamentación, destinos. Sistemas de check-in: información de vuelos, facturación de pasajeros, emisión de tarjetas de embarque y etiquetas de equipaje. Procedimientos de actuación ante irregularidades de pasajeros y sus equipajes en el proceso de facturación. Facturación de equipajes, equipajes de mano y equipajes especiales. Reserva, emisión y reemisión de billetes electrónicos. Procedimientos de modificación y cancelación de billete. Atención al pasajero en el embarque. Elementos, documentación e información para iniciar el proceso de embarque: apertura del mostrador. Sistemas informáticos en los procesos de embarque. Incidencias operativas y su resolución. Tipos de incidencias en el embarque y criterios de actuación. Coordinación con otros profesionales del ámbito aeroportuario. Procesos de finalización del embarque. Control de documentación (pasaporte, visados, permisos de residencia, entre otros). Seguridad, salud laboral y protección medioambiental en la atención a pasajeros y usuarios de aeropuertos.

4. Equipajes en aeropuertos: gestión de incidencias

- Casos: rotura, pérdida o extravío. Responsabilidades de la compañía. Normativa aplicable de seguridad aeroportuaria. Procedimientos. Documentación: parte de irregularidad de equipaje. Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales.

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:

- Reconocer los procesos de atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la operativa normal y anormal en vuelo.
- Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía aérea.
- Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP2213_2: Prestar servicios de atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para prestar servicios de atención a

pasajeros y otros usuarios de aeropuertos, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender a pasajeros.
2. Ayudar a pasajeros en la facturación y embarque.
3. Asistir a pasajeros con necesidades especiales.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Idoneidad en la atención a pasajeros.</i>	- Trasmisión a los pasajeros sobre los servicios con los que cuenta el aeropuerto. - Comunicación de toda la información relativa a los vuelos de manera presencial o digitalmente. - Tramitación de la venta de billetes, cambios, anulaciones, etc. - Información a los pasajeros sobre el uso de máquinas de facturación.

	- Difusión por megafonía de toda la información de la aerolínea, como de llamadas de embarque. - Tramitación de las quejas, reclamaciones y sugerencias. - Comprobación de que en pantalla figura correctamente el vuelo y la cinta de recogida de equipajes. - Comprobación de que no hay maletas, ni objetos olvidados en las cintas de equipajes. - Identificación de la incidencia y entrega de la hoja de reclamaciones. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i>
<i>Eficiencia en la ayuda a pasajeros en la facturación y en el embarque.</i>	- Solicitud de la documentación de identificación y billete del pasajero. - Realización de las gestiones para la facturación del equipaje. - Imprimir tarjetas de embarque y etiqueta de equipaje. - Comprobación de las tarjetas de embarque para permitir el acceso a las puertas de embarque. - Indicación de localización de las puertas de embarque. - Preparación de la documentación técnica como hoja de voces de embarque, hojas de punteo, sobres de cupones de vuelo en su caso, entre otros. - Emisión de los avisos a través de megafonía. - Comprobación de la identidad del pasajero con la información de la tarjeta de embarque. - Comprobación del número de pasajeros con el listado y comunicación al coordinador la falta de pasajeros y datos de sus equipajes facturados. - Comunicación del estado y finalización del embarque. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i>
<i>Rigor en la asistencia a pasajeros con necesidades especiales.</i>	- Preparación de los servicios de atención al pasajero con necesidades especiales. - Interpretación de los mensajes de información sobre pasajeros con necesidades especiales. - Realización de la facturación de mujeres embarazadas y niños, según las limitaciones de las compañías. - Requerimiento de la autorización compulsada materna/paterna en menores sin acompañar que salen del aeropuerto y el descargo de responsabilidad.

	- Comprobación de la adaptación de los servicios de recepción, embarque y acogida a pasajeros con necesidades especiales: - Adaptación para movilidad reducida, sensorial, visual. - Prestación de servicios de asistencia a menores sin acompañar. - Verificación de la identidad del receptor del menor, según pliego de descargo. - Utilización de silla de ruedas. - Gestión de las incidencias. <i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<i>Para atender a pasajeros, transmite a los pasajeros los servicios con los que cuenta el aeropuerto. Comunica toda la información relativa a los vuelos de manera presencial o digitalmente. Tramita la venta de billetes, cambios, anulaciones, etc. Informa a los pasajeros sobre el uso de máquinas de facturación. Difunde por megafonía toda la información de la aerolínea, como llamadas de embarque. Tramita las quejas, reclamaciones y sugerencias. Comprueba que en pantalla figura correctamente el vuelo y la cinta de recogida de equipajes. Comprueba que no hay maletas, ni objetos olvidados en las cintas de equipajes. Identifica la incidencia y entrega la hoja de reclamaciones.</i>
3	<i>Para atender a pasajeros, transmite a los pasajeros los servicios con los que cuenta el aeropuerto. Comunica toda la información relativa a los vuelos de manera presencial o digitalmente. Tramita la venta de billetes, cambios, anulaciones, etc. Informa a los pasajeros sobre el uso de máquinas de facturación. Difunde por megafonía toda la información de la aerolínea, como llamadas de embarque. Tramita las quejas, reclamaciones y sugerencias. Comprueba que en pantalla figura correctamente el vuelo y la cinta de recogida de equipajes. Comprueba que no hay maletas, ni objetos olvidados en las cintas de equipajes. Identifica la incidencia y entrega la hoja de reclamaciones, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para atender a pasajeros, transmite a los pasajeros los servicios con los que cuenta el aeropuerto. Comunica toda la información relativa a los vuelos de manera presencial o digitalmente. Tramita la venta de billetes, cambios, anulaciones, etc. Informa a los pasajeros sobre el uso de máquinas de facturación. Difunde por megafonía toda la información de la aerolínea, como llamadas de embarque.</i>

	<i>Tramita las quejas, reclamaciones y sugerencias. Comprueba que en pantalla figura correctamente el vuelo y la cinta de recogida de equipajes. Comprueba que no hay maletas, ni objetos olvidados en las cintas de equipajes. Identifica la incidencia y entrega la hoja de reclamaciones, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No atiende a pasajeros.</i>

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

Escala B

4	<i>Para ayudar a pasajeros en la facturación y embarque, solicita la documentación de identificación y billete del pasajero. Realiza las gestiones para la facturación del equipaje. Imprime tarjetas de embarque y etiqueta de equipaje. Comprueba las tarjetas de embarque para permitir el acceso a las puertas de embarque. Indica localización de las puertas de embarque. Prepara la documentación técnica como hoja de voces de embarque, hojas de punteo, sobres de cupones de vuelo en su caso, entre otros. Emite los avisos a través de megafonía. Comprueba la identidad del pasajero con la información de la tarjeta de embarque. Comprueba el número de pasajeros con el listado y comunica al coordinador la falta de pasajeros y datos de sus equipajes facturados. Comunica el estado y finalización del embarque.</i>
3	<i>Para ayudar a pasajeros en la facturación y embarque, solicita la documentación de identificación y billete del pasajero. Realiza las gestiones para la facturación del equipaje. Imprime tarjetas de embarque y etiqueta de equipaje. Comprueba las tarjetas de embarque para permitir el acceso a las puertas de embarque. Indica localización de las puertas de embarque. Prepara la documentación técnica como hoja de voces de embarque, hojas de punteo, sobres de cupones de vuelo en su caso, entre otros. Emite los avisos a través de megafonía. Comprueba la identidad del pasajero con la información de la tarjeta de embarque. Comprueba el número de pasajeros con el listado y comunica al coordinador la falta de pasajeros y datos de sus equipajes facturados. Comunica el estado y finalización del embarque, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para ayudar a pasajeros en la facturación y embarque, solicita la documentación de identificación y billete del pasajero. Realiza las gestiones para la facturación del equipaje. Imprime tarjetas de embarque y etiqueta de equipaje. Comprueba las tarjetas de embarque para permitir el acceso a las puertas de embarque. Indica localización de las puertas de embarque. Prepara la documentación técnica como hoja de voces de embarque, hojas de punteo, sobres de cupones de vuelo en su caso, entre otros. Emite los avisos a través de megafonía. Comprueba la identidad del pasajero con la información de la tarjeta de embarque. Comprueba el número de pasajeros con el listado y comunica al coordinador la falta de pasajeros y datos de sus equipajes facturados. Comunica el estado y finalización del embarque, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No ayuda a pasajeros en la facturación y embarque.</i>

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

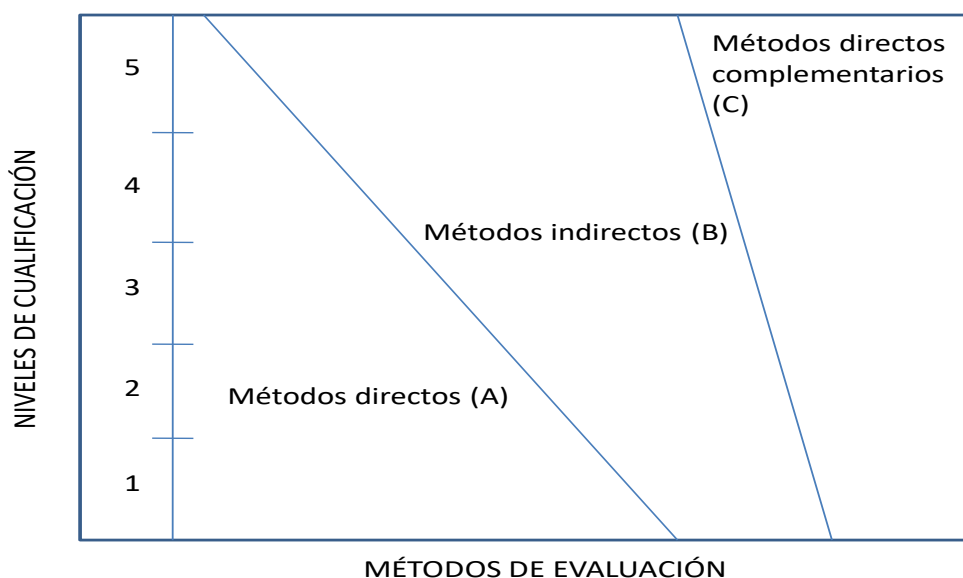
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 del estándar de competencias profesionales, 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 del ECP. 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Prestar servicios de atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos, 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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 o una 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "2" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, 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. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de 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.