



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2209_1: Desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros y tripulaciones en 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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del “ECP2209_1: Desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros y tripulaciones en 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:	Firma:
NIF:	
Nombre y apellidos del asesor/a:	Firma:
NIF:	

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.

1: Desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros en la terminal, utilizando equipos y medios, interpretando la información en lengua inglesa en su caso, siguiendo el sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS) y los protocolos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio de accesibilidad universal.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Facilitar la información sobre los servicios de la instalación aeroportuaria a los usuarios, siguiendo pautas de tratamiento de bienvenida y despedida, buena presencia, entre otras y direccionándoles hacia las oficinas de venta de billetes o mostradores de las compañías aéreas/handling o zonas solicitadas como puertas de embarque, salas vip, mostrador de vuelos en conexión, entre otras o derivándolos a otras fuentes como información de medios y azafatos/as virtuales en su caso.	☐	☐	☐	☐
1.2: Manipular el material como tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje y de identificación, entre otras, reponiéndolo o retirándolo en su caso, para que su disposición quede garantizada.	☐	☐	☐	☐
1.3: Dirigir la información solicitada y no disponible o que sobrepase su ámbito de actuación hacia fuentes como información de medios, azafato/as de Aena y azafatos virtuales, entre otros, para el cumplimiento de las expectativas de calidad.	☐	☐	☐	☐
1.4: Gestionar las máquinas de facturación automática (autocheck-in), 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: Desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros en la terminal, utilizando equipos y medios, interpretando la información en lengua inglesa en su caso, siguiendo el sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS) y los protocolos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio de accesibilidad universal.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.5: Atender acompañándolos a los pasajeros de trato diferenciado como menores no acompañados UMR, pasajeros con movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales, como enfermos (MEDA), VIP, autoridades en situación legal irregular (INAD y DEPO), en función de su tipología y el procedimiento de cada compañía.	☐	☐	☐	☐

2: Preparar vehículos y medios de transporte para pasajeros con movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales, desarrollando actividades auxiliares, respetando las medidas de seguridad operacional (SMS), y el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales (AVSEC).	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Interpretar los mensajes de información sobre pasajeros con movilidad reducida (PAL/CAL, PSM, entre otros) u otras necesidades especiales, dando respuesta en función de las tipologías y teniendo en cuenta la comunicación en lengua inglesa, en su caso.	☐	☐	☐	☐
2.2: Preparar los servicios previstos de atención a pasajeros con movilidad (PMR) u otras necesidades especiales, utilizando los medios manuales o informáticos para que las instrucciones de servicio queden cumplidas.	☐	☐	☐	☐
2.3: Seleccionar los vehículos como transelevadores ambulift, furgonetas, entre otros, teniendo en cuenta tipología de los pasajeros con necesidades especiales a transportar "WCHC" de ayuda hasta el asiento de cabina, "WCHS" de ayuda para subir o bajar escaleras, "WCHR" de ayuda para caminar, pasajeros DPNA, DEAF, BLND, entre otros para adecuarlos a los mismos.	☐	☐	☐	☐
2.4: Revisar los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros, comprobando desperfectos, averías, limpieza y confortabilidad, comunicando posibles anomalías para garantizar su adecuación en el transporte.	☐	☐	☐	☐
2.5: Manejar las sillas de ruedas y otros equipos como sillas trepadoras, almacenándolas y depositándolas en los puntos específicos para que su disposición quede garantizada.	☐	☐	☐	☐

2: Preparar vehículos y medios de transporte para pasajeros con movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales, desarrollando actividades auxiliares, respetando las medidas de seguridad operacional (SMS), y el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales (AVSEC).	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.6: Ejecutar el traslado de pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales, utilizando los medios y protocolos según tipología y posición de estacionamiento de aeronaves, aplicando las pautas de primeros auxilios en su caso, para asegurar la calidad y seguridad del proceso.	☐	☐	☐	☐
2.7: Asistir los pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales, durante las esperas del embarque o de vuelos de tránsito, y conexión y llegada al aeropuerto de destino, cubriendo sus necesidades.	☐	☐	☐	☐
2.8: Embarcación de los pasajeros, acomodándolos en la aeronave o desembarcándolos en su caso, para que la adaptación y asistencia quede garantizada.	☐	☐	☐	☐

3: Desarrollar actividades auxiliares de transporte de pasajeros y tripulaciones desde y hacia la aeronave, utilizando los vehículos y equipamientos, teniendo en cuenta la comunicación en lengua inglesa, en su caso, siguiendo el sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS) y los protocolos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio de accesibilidad universal.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Seleccionar los vehículos como autobuses, jardineras, transelevadores, furgonetas, entre otros, teniendo en cuenta tipología de las personas como pasajeros, tripulación, pasajeros VIP, menores, situación legal irregular, entre otros, para adecuarlos a los mismos.	☐	☐	☐	☐
3.2: Revisar los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros, comprobando desperfectos, averías, limpieza y confortabilidad y comunicando posibles anomalías para garantizar su adecuación en el transporte.	☐	☐	☐	☐
3.3: Atender a los pasajeros, acompañándolos a los vehículos de transporte y teniendo en cuenta saludos de bienvenida y despedida, buena presencia, entre	☐	☐	☐	☐

3: Desarrollar actividades auxiliares de transporte de pasajeros y tripulaciones desde y hacia la aeronave, utilizando los vehículos y equipamientos, teniendo en cuenta la comunicación en lengua inglesa, en su caso, siguiendo el sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS) y los protocolos establecidos por la compañía aérea o empresa prestataria del servicio de accesibilidad universal.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
otros, según tipología (pasajeros, tripulaciones, pasajeros de trato diferenciado) para que la confortabilidad y seguridad queden atendidas.				
3.4: Transportar a los pasajeros desde el punto de embarque o desembarque hasta el punto de destino (aeronave o terminal), guiándolos en el desplazamiento para que la confortabilidad y seguridad queden atendidas.	☐	☐	☐	☐
3.5: Estacionar los autobuses, jardineras y furgonetas en los lugares habilitados en la plataforma, una vez finalizadas las operaciones, comprobando funcionamiento y protocolos de seguridad y comunicando incidencias en su caso para garantizar futuros procesos.	☐	☐	☐	☐