

Estándar de competencias profesionales

Desarrollar actividades auxiliares de asistencia a pasajeros y tripulaciones en aeropuertos

Familia Profesional	Transporte y Mantenimiento de Vehículos
Nivel	1
Código	ECP2209_1
Estado	BOE
Publicación	RD 919/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** 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.
- IC1.1** La información sobre los servicios de la instalación aeroportuaria se facilita 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.
- IC1.2** El material como tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje y de identificación, entre otras se manipula, reponiéndolo o retirándolo en su caso, para que su disposición quede garantizada.
- IC1.3** La información solicitada y no disponible o que sobrepase su ámbito de actuación se dirige hacia fuentes como información de medios, azafato/as de Aena y azafatos virtuales, entre otros, para el cumplimiento de las expectativas de calidad.
- IC1.4** Las máquinas de facturación automática (autocheck-in) 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.

IC1.5 Los pasajeros de trato diferenciado como menores no acompañados (UMNR), pasajeros con movilidad reducida (PMR) y otras necesidades especiales, como enfermos (MEDA), VIP, autoridades en situación legal irregular (INAD y DEPO), entre otras, se atienden acompañándolos en función de su tipología y el procedimiento de cada compañía.

EC2 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).

IC2.1 Los mensajes de información sobre pasajeros con movilidad reducida (PAL/CAL, PSM, entre otros) u otras necesidades especiales se interpretan, dando respuesta en función de las tipologías y teniendo en cuenta la comunicación en lengua inglesa, en su caso.

IC2.2 Los servicios previstos de atención a pasajeros con movilidad (PMR) u otras necesidades especiales se preparan, utilizando los medios manuales o informáticos para que las instrucciones de servicio queden cumplidas.

IC2.3 Los vehículos como transelevadores ambulift, furgonetas, entre otros, se seleccionan, 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.

IC2.4 Los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros, se revisan, comprobando desperfectos, averías, limpieza y confortabilidad, comunicando posibles anomalías para garantizar su adecuación en el transporte.

IC2.5 Las sillas de ruedas y otros equipos como sillas trepadoras se manejan, almacenándolas y depositándolas en los puntos específicos para que su disposición quede garantizada.

IC2.6 El traslado de pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales se ejecuta, 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.

IC2.7 Los pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales se asisten, durante las esperas del embarque o de vuelos de tránsito, y conexión y llegada al aeropuerto de destino, cubriendo sus necesidades.

IC2.8 Los pasajeros se embarcan, acomodándolos en la aeronave o desembarcándolos en su caso, para que la adaptación y asistencia quede garantizada.

EC3 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.

IC3.1 Los vehículos como autobuses, jardineras, transelevadores, furgonetas, entre otros se seleccionan, teniendo en cuenta tipología de las personas como pasajeros, tripulación, pasajeros VIP, menores, situación legal irregular, entre otros, para adecuarlos a los mismos.

IC3.2 Los sistemas de los vehículos de frenado, baterías, barandillas, ruedas, puertas, luces, espejos, pilotos de seguridad, entre otros, se revisan, comprobando desperfectos, averías, limpieza y confortabilidad y comunicando posibles anomalías para garantizar su adecuación en el transporte.

IC3.3 Los pasajeros se atienden, acompañándolos a los vehículos de transporte y teniendo en cuenta saludos de bienvenida y despedida, buena presencia, entre otros, según tipología (pasajeros, tripulaciones, pasajeros de trato diferenciado) para que la confortabilidad y seguridad queden atendidas.

IC3.4 Los pasajeros se transportan 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.

IC3.5 Los autobuses, jardineras y furgonetas se estacionan 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos de Protección Individual (EPI). Pantalla de información de vuelos, (horarios de llegadas y salidas, parking asignado, matricula, puerta de embarque/desembarque asignado, características de la aeronave). Equipos para el traslado de pasajeros y tripulaciones (autobuses, jardineras, furgonetas, entre otros). Equipos de traslado para pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras discapacidades (sillas de ruedas, sillas trepadoras, camillas). Equipos para el traslado de PMR hasta las aeronaves (ambulift, transelevadores, furgonetas). Monolitos. Vales y encuestas. Herramientas y productos para el mantenimiento de primer nivel de los equipos (gasóleo, baterías, aceite, cargadores de baterías, copiadora de llaves, limpieza interior y exterior de vehículos, entre otros). Equipamiento de oficina para el registro de datos (bolígrafos, papel, tablilla, sobres, entre otros). Teléfonos móviles y equipos de transmisión por radiofrecuencia. Vestuario reglamentario de invierno y verano. Tarjeta identificativa. Botellas extintoras.

Información utilizada o generada

Instrucciones de manejo y mantenimiento de los equipos (fechas de revisiones). Hojas de autorización de vehículos de la unidad. Horarios de llegadas y salidas, parking asignado, matricula, puerta de embarque/desembarque asignado a los vuelos. Órdenes de trabajo. Partes de baja y alta de vehículos y equipos. Partes de averías de los vehículos. Manuales de asistencia en rampa de las diferentes compañías atendidas. Tarjetas de embarque. Etiquetas de identificación de equipajes. Registros de incidencias. Informes de gestión. Instrucciones de manejo y mantenimiento de los equipos. Impresos de apoyo a las tareas de atención a pasajeros (tarjetones, tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje manuales y mecanizadas, etiquetas "Rush", tarjetones de "avería de equipos", entre otros). Manuales de operación de los equipos utilizados. Normativa de seguridad en plataforma. Programa Nacional de Seguridad. Normativa aplicable sobre ciberseguridad y tratamiento de la información y la documentación. Normativa aplicable de protección de datos personales. Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.