

Estándar de competencias profesionales

Prestar servicios de atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos

Familia Profesional	Transporte y Mantenimiento de Vehículos
Nivel	2
Código	ECP2213_2
Estado	BOE
Publicación	RD 919/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** 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.
- IC1.1** 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.
- IC1.2** 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.
- IC1.3** 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.
- IC1.4** 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.

IC1.5 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.

IC1.6 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.

IC1.7 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.

IC1.8 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.

IC1.9 Las reclamaciones, quejas y sugerencias de los viajeros, se tramitan, gestionando soluciones y acciones de mejora para facilitar la fidelización de los mismos.

EC2 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).

IC2.1 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.

IC2.2 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.

IC2.3 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.

IC2.4 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.

IC2.5 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.

IC2.6 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.

IC2.7 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.

IC2.8 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.

EC3 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).

IC3.1 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.

IC3.2 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.

IC3.3 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.

- IC3.4** 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.
- IC3.5** 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.
- IC3.6** 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.
- IC3.7** 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.
- IC3.8** 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.
- IC3.9** 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.
- EC4** 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).
- IC4.1** 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.
- IC4.2** 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.
- IC4.3** 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.
- IC4.4** 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.

IC4.5 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.

IC4.6 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.

EC5 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).

IC5.1 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.

IC5.2 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.

IC5.3 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.

IC5.4 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.

IC5.5 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.

IC5.6 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Vestuario reglamentario de invierno y verano. Equipos de Protección Individual (EPI). Mostradores de facturación, embarque y tránsito, máquinas de Auto Check-in, pantalla de trabajo, CPU, impresora de tarjetas de embarque. Lectores de tarjetas y códigos QR. Sistemas informáticos de facturación aeroportuarios. Sistemas informáticos sobre documentación de viaje. Sistemas informáticos de reservas y gestión de ventas. Sistemas de búsqueda de equipajes. Sistema de cobro con tarjetas y en metálico. Sistemas de resolución de incidencias. Básculas. cinta de equipajes especiales (cinta ancha). Emisoras de comunicación por radiofrecuencia. Teléfonos fijos y móviles. Pantallas digitales de transmisión de datos (PDA).

Información utilizada o generada

Órdenes e instrucciones de trabajo. Tarjeta identificativa vigente. Manuales operativos de las distintas compañías. Sistemas de documentación de pasajeros tales como el TIM y/o TIMATIC. Programa nacional de seguridad. Pliego de descargo de responsabilidad. Guías informativas de necesidades especiales. Manuales de manejo del distinto "software". Tarjetas de embarque. Etiquetas de equipaje. Registros de incidencias. Informes de gestión. Manuales de Asistencia en Tierra de las diferentes compañías asistidas. Normativa aplicable de seguridad en plataforma y Normativa de seguridad operacional de la compañía. Normativa interna del aeropuerto tanto del gestor aeroportuario como de la propia compañía. Planes de autoprotección del aeropuerto y de evacuación del aeropuerto (AVSEC). Impresos y documentos de "handling" (tarjetas de embarque, etiquetas de equipaje, etiquetas de equipajes especiales. Planes de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad. Diccionarios monolingües y bilingües. Diccionarios técnicos aeronáuticos monolingües y bilingües.