

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en aeropuertos

<i>Familia Profesional:</i>	Transporte y Mantenimiento de Vehículos
<i>Nivel:</i>	2
<i>Código:</i>	TMV658_2
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 1788/2011
<i>Referencia Normativa:</i>	RD 930/2020

Competencia general

Realizar servicios de atención e información a pasajeros, usuarios y clientes de aeropuertos, y de apoyo a la gestión de la documentación de mercancías y relaciones con clientes, así como de asistencia a la aeronave y su tripulación a su llegada, tiempo de escala y salida, siguiendo instrucciones y utilizando el idioma inglés, con la calidad requerida, dando respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad, aplicando la normativa vigente, incorporando los principios de accesibilidad universal, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

Unidades de competencia

- UC2213_2:** Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.
- UC2214_2:** Realizar operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea.
- UC2215_2:** Asistir a la aeronave en rampa.
- UC2216_2:** Despachar y vigilar vuelos.
- UC9998_2:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional, por cuenta ajena, en aeropuertos de cualquier tamaño, de naturaleza tanto pública como privada, en las terminales de carga y pasajeros, así como en rampa, dependiendo funcional y jerárquicamente de un superior, y pudiendo tener a su cargo personal de nivel inferior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

Sectores Productivos

Se ubica en los sectores: Transporte aéreo de pasajeros y mercancías. Actividades anexas al transporte aéreo. Manipulación de mercancías.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Agente de coordinación (Compañía aérea)
- Agente administrativo de hoja de carga
- Agente administrativo de facturación y embarque
- Agente aeroportuario de carga y rampa
- Técnico de atención a pasajeros usuarios y clientes
- Técnico de operaciones en el área de movimiento
- Técnico de programación y operaciones
- Agente de pasaje

Formación Asociada (690 horas)

Módulos Formativos

MF2213_2: Atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos. (150 horas)

MF2214_2: Operaciones de gestión documental de mercancías en terminales de carga aérea (90 horas)

MF2215_2: Asistencia a aeronaves en rampa (120 horas)

MF2216_2: Despacho y vigilancia del vuelo (210 horas)

MF9998_2: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

Correspondencia entre determinadas unidades de competencia suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC2217_2	NO	UC9998_2

Correspondencia entre unidades de competencia actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC9998_2	NO	UC2217_2

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.

Nivel: 2
Código: UC2213_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Atender e informar a los distintos usuarios sobre vuelos, instalaciones y otros servicios del aeropuerto, siguiendo los procedimientos establecidos, aplicando los principios de accesibilidad universal para las personas con discapacidad, y con la eficacia y calidad requeridas.

CR1.1 La información sobre los diferentes servicios que ofrece el aeropuerto se facilita a los distintos usuarios, con especial atención a las personas con discapacidad, siguiendo pautas de tratamiento al público (saludos de bienvenida y despedida, buena presencia, entre otras) y direccionándoles hacia las oficinas o mostradores de las compañías aéreas o instalaciones aeroportuarias solicitadas.

CR1.2 Las informaciones de los vuelos se facilitan a los distintos usuarios, con claridad y concisión (de forma presencial o telefónica) utilizando pautas de comunicación verbal, no verbal y paraverbal y comportamientos de escucha activa, para asegurar la comprensión del interlocutor.

CR1.3 La información solicitada y no disponible o de la que se tienen dudas se requiere de las personas o fuentes que procedan, para la correcta atención al usuario.

CR1.4 Las informaciones que sobrepasen su ámbito de actuación se dirigen hacia las personas que procedan dentro del aeropuerto.

CR1.5 Las respuestas negativas se expresan 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.

CR1.6 Los derechos de los pasajeros se explican cuando corresponda.

CR1.7 La venta de billetes se realiza, cuando proceda, en los mostradores asignados a las diferentes compañías aéreas.

CR1.8 La información general se difunde utilizando la megafonía general o local, por sistemas automáticos o manuales, y por medio de mensajes estandarizados, adoptando las medidas necesarias para asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad a dicha información.

CR1.9 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.

CR1.10 La atención e información a los distintos usuarios del aeropuerto se proporciona atendiendo a criterios de eficacia y calidad y aplicando los principios de accesibilidad universal para las personas con discapacidad.

RP2: Prestar servicios de facturación a pasajeros en los diferentes vuelos de cada compañía aérea, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad

requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR2.1 Los mostradores se habilitan, solicitando la información necesaria a quien corresponda (listados de pasajeros, análisis de situaciones especiales, entre otros), inicializando los sistemas informáticos de facturación de cada compañía y preparando el material de uso en el mostrador, para efectuar la atención de los diferentes vuelos.

CR2.2 La documentación de identificación y de viaje, se solicita y se comprueba en el sistema informático correspondiente, verificando en caso de viajar fuera del territorio nacional, que cumple los requisitos exigidos por los países de destino.

CR2.3 El billete del pasajero en cualquiera de los formatos existentes, se solicita y se comprueba en el sistema informático de la compañía, verificando su validez y su emisión, iniciando su facturación o iniciando los procedimientos ante irregularidades (perdidas de cupón, lista de espera, pérdida de vuelo, entre otras).

CR2.4 La facturación de equipajes especiales se realiza siguiendo los criterios de cada compañía aérea, informado a los pasajeros sobre la normativa de aplicación y las restricciones de equipaje en bodega, cuando sea necesario.

CR2.5 La comprobación del peso, número, estado y dimensiones de los equipajes a facturar se realiza con ayuda de los medios disponibles en cada aeropuerto y, en caso de incumplimiento de algún requisito, se rechazan informando al viajero de las posibles alternativas.

CR2.6 El cobro de exceso de equipaje se realiza, cuando proceda, aplicando los procedimientos establecidos por cada compañía.

CR2.7 Los equipajes de mano y equipajes a entregar a pie de aeronave se comprueban, verificando que cumplen con los requerimientos de cada compañía (peso, tamaño, contenido, identificación, entre otros).

CR2.8 Las etiquetas de equipaje se imprimen utilizando los sistemas de uso común aeroportuario y los sistemas de facturación propios de cada compañía, etiquetando los equipajes para su posterior manipulación y entregando al viajero el resguardo que permite, en su caso, la reclamación o localización posterior.

CR2.9 La tarjeta de embarque, incluyendo las de continuación se imprimen, si procede, utilizando los sistemas de uso común aeroportuario y los sistemas de facturación propios de cada compañía, cumplimentándolas manualmente en caso de no disponer de sistemas informáticos, entregándose a los pasajeros y direccionándoles hacia la puerta de embarque.

CR2.10 Las características de los pasajeros de trato diferenciado (menores, pasajeros con movilidad reducida u otras discapacidades, enfermos, VIP, en situación legal irregular, entre otras) se comprueban y se realiza la asistencia en función de su tipología y el procedimiento de cada compañía.

CR2.11 El material de facturación se retira, dejando el mostrador en óptimas condiciones para su posterior utilización.

CR2.12 Los servicios de facturación a pasajeros se prestan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP3: Prestar servicios de embarque a los pasajeros en la aeronave, en los diferentes vuelos de cada compañía aérea, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR3.1 La información de las características del vuelo a embarcar, tales como número de pasajeros, pasajeros especiales, tipo de aeronave, asignación de puertas, entre otras, se solicita

a quien corresponda en función del procedimiento de cada compañía, preparando la apertura del mostrador.

CR3.2 La apertura del mostrador se realiza 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.

CR3.3 Los pasajeros en tránsito se atienden siguiendo procedimientos establecidos, gestionando los distintos tipos de incidencias que puedan originarse en la sala de tránsito y aplicando posibles soluciones.

CR3.4 El proceso de embarque se inicia emitiendo las voces y avisos pertinentes utilizando el sistema de megafonía y, si procede, transcribiendo los mensajes orales a texto escrito en rótulos o displays.

CR3.5 La identidad del pasajero se contrasta con la información indicada en la tarjeta de embarque, para permitir el acceso a la aeronave, registrándose en los sistemas informáticos.

CR3.6 Las diferentes incidencias operativas de los vuelos de salida (retrasos, cancelaciones, cambios de clase, entre otros) se atienden en función de su tipología y del criterio de actuación de cada compañía.

CR3.7 Los procedimientos ante irregularidades de pasajeros (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.

CR3.8 El número de pasajeros embarcados se comprueba con el listado al cierre de facturación para emitir, en caso necesario, los avisos oportunos por megafonía, y comunicando la falta de pasajeros, junto con los datos de sus equipajes facturados, a quien corresponda.

CR3.9 El estado del embarque y su posterior finalización se comunica a quien corresponda de acuerdo al procedimiento de cada compañía.

CR3.10 La documentación se recoge para su procesamiento y archivo, se desconectan los medios técnicos y se cierra el mostrador una vez recibida la comunicación de cierre de puertas por el responsable.

CR3.11 Los servicios de embarque en la aeronave de los pasajeros se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP4: Atender las incidencias producidas en la sala de llegadas, así como las referentes al equipaje, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR4.1 La información reflejada en el panel informativo de la cinta de recogida de equipajes se comprueba que coincide con la correspondiente al vuelo, así como el funcionamiento de la cinta, informando a quien corresponda de las incidencias detectadas.

CR4.2 Las cintas de equipaje del vuelo una vez retirado el mismo se comprueban para verificar que no hay maletas u objetos olvidados, o equipaje no correspondiente al vuelo.

CR4.3 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 discapacidades, realizando las preguntas pertinentes, con el objetivo de completar y/o puntualizar las informaciones facilitadas por los pasajeros.

CR4.4 La naturaleza de la incidencia se identifica con precisión, procediendo a su resolución, tramitándola con prontitud y detalle al departamento correspondiente, e informando al pasajero de forma clara y concreta de las alternativas y el proceso a seguir.

CR4.5 Las hojas de reclamación se entregan a los usuarios cuando estos así lo soliciten, informándoles sobre su cumplimentación y tramitación.

CR4.6 Las reclamaciones relacionadas con el equipaje se atienden de forma atenta y en actitud positiva solicitando el resguardo correspondiente para, en caso necesario, iniciar los trámites.

CR4.7 La búsqueda de equipajes se gestiona, en el caso de pérdida o extravío de los mismos, a través del sistema informático "World Tracer" u otro similar, procediendo a la introducción de los datos de dicho equipaje.

CR4.8 El tratamiento de equipajes diferidos, recuperados, encontrados en sala y/o deteriorados se realiza según los procedimientos establecidos por la empresa (registro, etiquetado y almacenado, entre otros), contactando con el pasajero, si procede, para comunicar su recuperación.

CR4.9 La distribución y entrega de los equipajes reclamados por los pasajeros con llegada posterior a la de su vuelo se coordina y gestiona con la empresa de reparto, previa comprobación de la documentación.

CR4.10 La regularización de equipajes dejados en tierra se realiza siguiendo los procedimientos establecidos por cada compañía, registrando los datos en el sistema informático "World Tracer" u otro similar y emitiendo la etiqueta RUSH correspondiente.

CR4.11 Las incidencias producidas en la sala de llegadas, así como las referentes al equipaje se atienden con criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP5: Atender a pasajeros de tratamiento especial, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR5.1 La información sobre los pasajeros de tratamiento especial a embarcar (menores no acompañados, pasajeros con movilidad reducida u otras discapacidades, VIP, autoridades, pasajeros deportados, entre otros) se solicita para poner en marcha la operativa según el procedimiento de cada compañía.

CR5.2 La facturación de bebés, así como de mujeres embarazadas se realiza teniendo en cuenta las limitaciones de la compañía, en lo referido al número y edad de los niños y las condiciones de salud y plazo de gestación.

CR5.3 El descargo de responsabilidad se cumplimenta, cuando sea necesario (menores sin acompañar que salen del aeropuerto, entre otros) en el mostrador de facturación, según el procedimiento de la compañía.

CR5.4 Los menores sin acompañar a la salida del vuelo se atenderán en todo momento, entregándolos a la tripulación, para que se hagan cargo de ellos hasta su llegada al destino.

CR5.5 Los menores sin acompañar a la llegada del vuelo se recogen en la aeronave, haciendo recepción de los mismos y custodian hasta su entrega a la persona encargada de su recepción verificando la identidad de la misma respecto al pliego de descargo de responsabilidad, o si son menores en tránsito, hasta su entrega a la tripulación del vuelo de salida.

CR5.6 Los trámites de facturación de otros pasajeros de tratamiento especial (pasajeros deportados, acompañados y no acompañados, inadmitidos, pasajeros VIP, PMR, entre otros) se efectúan siguiendo los procedimientos establecidos.

CR5.7 El embarque de pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras discapacidades se realiza atendiendo a procedimientos establecidos.

CR5.8 Las incidencias de pasajeros de tratamiento especial (pasajeros deportados, acompañados y no acompañados, inadmitidos, pasajeros con movilidad reducida u otras

discapacidades, VIP, entre otros) se gestionan aplicando los procedimientos establecidos, las pautas básicas de primeros auxilios cuando proceda, y en función de la legislación en vigor.

CR5.9 La atención a pasajeros de tratamiento especial se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

Contexto profesional

Medios de producción

Vestuario reglamentario de invierno y verano. Equipos de protección individual (EPI). Mostradores de facturación y embarque, máquinas de Auto Check-in, pantalla de trabajo, CPU, impresora de tarjetas de embarque. Lectores de tarjetas. 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. Basculas. Emisoras de comunicación por radiofrecuencia. Teléfonos fijos y móviles. Pantallas digitales de transmisión de datos (PDA).

Productos y resultados

Usuarios del aeropuerto atendidos e informados. Servicios de facturación a pasajeros en los diferentes vuelos de cada compañía aérea prestados. Servicios de embarque a los pasajeros en la aeronave, en los diferentes vuelos de cada compañía aérea prestados. Incidencias producidas en la sala de llegadas, así como las referentes al equipaje atendidas. Pasajeros de tratamiento especial atendidos.

Información utilizada o generada

Órdenes e instrucciones de trabajo. Tarjeta identificativa. Manuales operativos de las distintas compañías. Manuales de documentación de pasajeros tales como el TIM y/o TIMATIC. Programa Nacional de Seguridad. Pliego de descargo de responsabilidad. Guías informativas sobre las necesidades de las personas con discapacidad. 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 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. 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.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Realizar operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea.

Nivel: 2
Código: UC2214_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar operaciones de aceptación, facturación e incorporación al sistema de los datos documentales de la mercancía para particulares y agentes, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR1.1 La documentación correspondiente a la mercancía entregada en el área operativa (bultos, cajas, palés, mercancía a granel, entre otras) se comprueba para verificar que están cumplimentados los datos físicos (peso, volumen, entre otros) y documentales (cliente, destino, routing, entre otros) necesarios para su tratamiento posterior y la preparación del vuelo.

CR1.2 La documentación se comprueba verificando que contiene, en caso necesario, los sellos de la aduana para la elaboración del conocimiento aéreo y realizar la facturación aplicando la tarifa IATA correspondiente.

CR1.3 La documentación presentada por el agente autorizado se comprueba, verificando que cumple la reglamentación IATA (reglamento para el transporte de mercancías por aeronave) y el Plan Nacional de Seguridad, y que las tarifas y cargos reflejados son los estipulados para proceder a incorporar los datos al sistema informático propio de la compañía.

CR1.4 La documentación correspondiente a las mercancías con destino USA o en tránsito por dicho país, se cumplimenta, consignando en la máscara los datos solicitados por las autoridades aduaneras.

CR1.5 La lista de verificación o chequeo, en el caso de mercancías de trato diferenciado, se cumplimenta cumpliendo con los requisitos exigidos por IATA y por la compañía aérea para ser aceptada o facturada.

CR1.6 Las instrucciones y recomendaciones de manipulación de las mercancías para su colocación en la unidad de carga, su estiba, así como las posibles incompatibilidades con otras mercancías, se comunican al área operativa.

CR1.7 Las operaciones de aceptación, facturación e incorporación al sistema de los datos documentales de la mercancía se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP2: Preparar la documentación de la mercancía para ser cargada, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR2.1 El espacio disponible en bodega se calcula partiendo de la información sobre los pasajeros y maletas a embarcar en la aeronave.

CR2.2 Las prioridades en la mercancía a incorporar al vuelo se asignan en función de los cupos establecidos, clientes preferenciales, carga pendiente de vuelos anteriores, tipo de mercancía u otros, y si fuera necesario, se restablece el ruting de las mercancías que no puedan ser embarcadas en el vuelo previsto.

CR2.3 Los sistemas informáticos, manuales de operaciones y manual de procedimientos propios de la compañía se utilizan en la emisión de premanifiestos y ordenes de carga para su entrega al área operativa.

CR2.4 El perfil del vuelo se solicita e identifica para determinar la disponibilidad de peso y volumen, y ajustar el número de ULD, cantidad de mercancía a granel o paletizada al tipo de bodega.

CR2.5 La carga regularizada, los kilos disponibles y las prioridades se identifican en el premanifiesto para la preparación de los remolques y/o ULD en el área operativa.

CR2.6 Los trámites de aceptación y punteo de la carga irregular se activan para su incorporación al vuelo.

CR2.7 El listado del premanifiesto se comprueba verificando que figuran los ULD asignados al vuelo y las expediciones que han sido remontadas hasta completar la capacidad disponible, indicando su ubicación en el almacén.

CR2.8 Los premanifiestos se entregan en el área operativa para la preparación de la carga manteniendo controlada la documentación de las expediciones pre-manifestadas.

CR2.9 El tipo de aeronave, la distancia a la terminal de carga o distancia a las pistas u otros factores se tienen en cuenta para pedir el manifiesto con la antelación suficiente a la salida del vuelo.

CR2.10 Las expediciones en tránsito o que por alguna razón no pudieron ser embarcadas en vuelos anteriores, se identifican para su incorporación (regularización).

CR2.11 La preparación de la documentación de la mercancía para ser cargada en cada uno de los vuelos se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP3: Realizar la emisión del manifiesto aéreo y la cartera del vuelo, utilizando el equipo y medios apropiados, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR3.1 La relación definitiva de toda la carga transportada en el vuelo, una vez realizada la regularización, se utiliza para la emisión del manifiesto aéreo.

CR3.2 La carga distribuida en las distintas unidades se identifica en el manifiesto aéreo.

CR3.3 La documentación correspondiente a mercancías peligrosas, u otras de trato diferenciado, se comprueba contiene toda la información para la confección del NOTOC (notificación al comandante de las mercancías peligrosas o trato diferenciado que van en la aeronave y su ubicación).

CR3.4 La cartera de cada uno de los vuelos, compuesta por los AWB (conocimientos aéreos o billetes de la mercancía) que identifican a cada una de las expediciones manifestadas en la aeronave, así como el manifiesto de carga, se preparan para su envío a la aeronave.

CR3.5 La máscara requerida por EE.UU. y/o documentación, se cumplimenta conforme a los requisitos exigidos bien por el país de destino, bien por compañía aérea a la que se realiza el handling, para la confección de la cartera del vuelo.

CR3.6 La emisión del manifiesto aéreo y cartera de vuelo se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP4: Registrar y entregar la documentación de la mercancía, procedente de un vuelo o camión (importación), a la llegada a la terminal, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR4.1 La documentación de la mercancía procedente de un vuelo o camión (importación) se revisa comprobando la autorización correspondiente y el sello de la aduana, en caso necesario.

CR4.2 El prepunteo en la cartera procedente de los vuelos de llegada se realiza para identificar su contenido.

CR4.3 El punteo e incorporación al sistema informático de la cartera (manifiestos y AWB) se realiza en los vuelos de llegada para el tratamiento posterior de la mercancía en el área operativa.

CR4.4 La notificación al receptor de la mercancía, bien mediante carta, fax o teléfono, se realiza para que proceda a la retirada de la misma.

CR4.5 La documentación de la mercancía se entrega al destinatario o persona autorizada para la retirada del área operativa.

CR4.6 Los listines se emiten como autorización para la entrega de la mercancía a aquellos agentes que tiene crédito en la forma de pago.

CR4.7 La emisión y cobro de facturas se realiza para la entrega de la mercancía a portes debidos.

CR4.8 Las diferentes cargas que han llegado a portes debidos se controlan realizando un seguimiento diario.

CR4.9 El registro y entrega documental de la mercancía, procedente de un vuelo o camión (importación), a la llegada a la terminal se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP5: Realizar las operaciones dirigidas al control y resolución de las incidencias detectadas en la salida (exportación), llegada (importación) o manipulación de las mercancías en la terminal de carga, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR5.1 Los partes de incidencias por mercancías que sobran, faltan, no están identificadas, están dañadas o cualquier otra causa, se elaboran siguiendo los procedimientos establecidos, informando o solicitando información a otras escalas y contactando con el cliente, cuando sea necesario, para su resolución con prontitud y efectividad.

CR5.2 La búsqueda de mercancías perdidas en el almacén, los inventarios semanales del mismo almacén, la regularización de mercancía no enviada en el vuelo manifestado o programado y posteriormente encontrada en el almacén se realiza para la resolución de incidencias.

CR5.3 La declaración sumaria, generada automáticamente al introducir los datos en el punteo documental, se modifica una vez chequeada la mercancía que efectivamente llega a la terminal procedente del vuelo o camión.

CR5.4 La emisión de transferencias de mercancías a otras compañías aéreas u operadores de carga se realiza para que los plazos de entrega en destino estén dentro de los márgenes previstos.

CR5.5 Los expedientes no resueltos a los quince días de haberse iniciado se cierran para poder proceder a la liquidación y evitar posibles reclamaciones.

CR5.6 Las operaciones dirigidas al control y resolución de incidencias en salida, llegada o manipulación de las mercancías se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP6: Llevar a cabo los flujos de comunicación con agentes, clientes, otros operadores y resto de la organización, en el transporte de mercancías por aeronave, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad y eficacia requeridas.

CR6.1 Las comunicaciones orales, presenciales o a distancia, se adecuan a las condiciones socioculturales del interlocutor, se realizan con fluidez y espontaneidad, aplicando las normas de cortesía, cultura u otras adecuadas a contextos de comunicación, formal e informal.

CR6.2 El mensaje oral se realiza de forma fluida y espontánea relacionando lógicamente los puntos principales y adaptando la estructura del mensaje al medio de comunicación y registro, formal e informal.

CR6.3 El lenguaje abreviado de las comunicaciones escritas propio de operaciones de transporte aéreo se interpreta con precisión agilizando la comunicación en faxes, correos electrónicos, sms, u otros.

CR6.4 Los datos e información contenida en informes, cartas, protocolo de operaciones logísticas, documentos de transporte internacional con agentes, clientes particulares u otros operadores, se interpretan de forma precisa extrayendo aquella información relevante para las operaciones de transporte de mercancías.

CR6.5 La información incluida en informes y/o documentos que pueden afectar a la operación se interpreta con facilidad aplicando criterios de contextualización y coherencia adecuados al documento o contexto profesional en que se enmarca.

CR6.6 La comunicación con agentes, clientes, otros operadores y resto de la organización se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, entre otros. Archivadores convencionales, fotocopiadoras, soportes informáticos y convencionales. Teléfonos, fax, correo electrónico.

Productos y resultados

Operaciones de aceptación, facturación e incorporación al sistema de los datos documentales de la mercancía para particulares y agentes realizadas. Documentación de la mercancía para ser cargada en cada uno de los vuelos preparada. Emisión del manifiesto aéreo y la cartera del vuelo realizada. Documentación de la mercancía, procedente de un vuelo o camión (importación), a la llegada a la terminal registrada y entregada. Operaciones dirigidas al control y resolución de las incidencias detectadas en la salida (exportación), llegada (importación) o manipulación de las mercancías en la terminal de carga realizadas. Flujos de comunicación con agentes, clientes, otros operadores y resto de la organización, en el transporte de mercancías por aeronave establecidos.

Información utilizada o generada

Manual de Operaciones de carga. Manuales de procedimientos de trabajo. Reglamentación IATA de Mercancías peligrosas. Reglamentación IATA de Transporte de Animales Vivos. Reglamentación de aduanas. Reglamentación T.A.C.T (Tarifas de Carga) emitida por IATA. Programa Nacional de Seguridad. Programación de vuelos. Lista de verificación de Mercancías Restringidas o Animales vivos. Premanifiestos y órdenes de carga. Manifiestos aéreo y Carteras de los vuelos compuesta por los AWB (conocimientos aéreos o billetes de la mercancía). NOTOC (notificación al comandante de las que van en el aeronave y su ubicación). Declaraciones Sumaria. Carteras / Seguridad USA. Hoja y plan de carga. Partes de incidencias, lista de chequeo, facturas, tarifas aéreas. Listines (documentos que autorizan la entrega de la mercancía a aquellos agentes que tiene crédito en la forma de pago). CIOS (transacción informática mediante la cual se da la salida de la mercancía a efectos de la aduana). Planes de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Asistir a la aeronave en rampa.

Nivel: 2
Código: UC2215_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Asegurar las operaciones previas a la salida de la aeronave y solicitar los servicios de handling, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR1.1 Las necesidades de servicios de handling de la aeronave en su salida se identifican y comunican a los departamentos implicados, en función de los estándares establecidos, de la información disponible sobre los requisitos operativos de la compañía aérea (tipo de aeronave, unidades de carga, bodegas, entre otros).

CR1.2 Los servicios de limpieza, catering, combustible, personal para la estiba en bodegas, entre otros, se comprueba que se realizan dentro de los tiempos establecidos, agilizando, cuando sea preciso, los mismos e informando al superior jerárquico en caso de incidencia.

CR1.3 La disponibilidad para el servicio de la aeronave, el combustible a cargar, y en general, el conocimiento del estado de desarrollo de la prestación y la finalización de la misma se comprueba estableciendo comunicaciones con la tripulación técnica.

CR1.4 El aviso al personal de mantenimiento, en el caso de problemas mecánicos en la aeronave se realiza siguiendo los cauces establecidos.

CR1.5 La configuración de la aeronave, la previsión de pasaje y la existencia de pasajeros que requieran atenciones especiales (PMR, menores, situación legal irregular, entre otros) se verifica contactando con la tripulación auxiliar.

CR1.6 Las posibles incidencias en la estiba se detectan manteniendo contacto permanente con el responsable de la carga de la aeronave, informando al departamento de hojas de carga de las mismas, y recogiendo la LIR firmada por el responsable de la estiba, para su posterior despacho con la tripulación.

CR1.7 El albarán de combustible se recepciona y firma, despachándolo posteriormente con la tripulación junto con el resto de documentos.

CR1.8 La aeronave se comunica está preparada para su embarque, en coordinación con el personal de embarque y la tripulación técnica, una vez que están finalizados los servicios requeridos.

CR1.9 La hoja de carga se recibe y se comprueba que los datos de la misma son los que corresponden, en relación a la matrícula, número de tripulantes, combustible, número de pasajeros, maletas, mercancía, correo, entre otros, realizando los correspondientes LMC (Last Minute Changes) si fueran necesarios, y firmando dicha hoja de carga.

CR1.10 La hoja de carga firmada por el comandante, junto con las copias del plan de vuelo y el plan de carga (LIR) aceptados, el albarán de combustible, y el impreso de chequeo de seguridad por parte de la tripulación auxiliar, se recogen para su posterior archivo en el departamento correspondiente, y en el caso de que hubiera retraso en la salida programada, se asigna el

código de regularidad de acuerdo al procedimiento de codificación establecido y consensuado con la compañía.

CR1.11 La hora de cierre de puertas y de retirada de calzos, así como el código de retraso y los cambios del LMC, si los hubiera, se comunican a los responsables a través de la consola central.

CR1.12 La comprobación de las operaciones previas a la salida de la aeronave y la solicitud de los servicios de handling se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección.

RP2: Asegurar las operaciones a la llegada de la aeronave y solicitar los servicios de handling, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR2.1 Las necesidades de servicios de handling de la aeronave a la llegada se identifican y comunican a los departamentos implicados, en función de los estándares establecidos, de la información disponible sobre los requisitos operativos de la compañía aérea (tipo de aeronave, unidades de carga, bodegas, entre otros).

CR2.2 Los servicios de handling solicitados en la llegada de la aeronave se comprueba que se están desarrollando siguiendo los procedimientos establecidos para garantizar el cumplimiento de la actividad.

CR2.3 Las posibles incidencias así como la hora de calzar la aeronave, verificación de la matrícula, aparcamiento y comienzo de la descarga de bodegas se detectan y comunican a la consola central o al encargado de registrar la información.

CR2.4 El personal y los medios para la descarga de las bodegas y el desembarque de pasajeros, entre otros se comprueba que están disponibles y realizan sus tareas dentro de los tiempos establecidos, agilizando, cuando sea preciso, los mismos e informando al superior jerárquico en caso de incidencia.

CR2.5 Las comunicaciones con la tripulación técnica se establecen, confirmando si existe algún requerimiento especial a la llegada, y en general, para informar del estado de desarrollo de la prestación del servicio de handling y la finalización de los mismos.

CR2.6 El aviso al personal de mantenimiento, en caso de problemas mecánicos en la aeronave, se realiza siguiendo los cauces establecidos.

CR2.7 La configuración de la aeronave, el pasaje, y si hay pasajeros que requieran atenciones especiales (PMR, menores, situación legal irregular, entre otros) se verifica contactando con la tripulación auxiliar.

CR2.8 El proceso de desembarque de pasajeros se comprueba que se realiza según los procedimientos de la compañía.

CR2.9 La hora de finalización de los servicios se informa a la consola para el registro de la información.

CR2.10 La comprobación de las operaciones a la llegada de la aeronave y la solicitud de los servicios de handling se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP3: Realizar las labores de apoyo a la puesta en marcha de la aeronave siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR3.1 El exterior de la aeronave, cierre de puertas y retirada de pasarelas y demás equipos de tierra, se comprueban para garantizar que no hay puerta o registro abierto, ni daños externos en el fuselaje, informando de las posibles incidencias a quien corresponda para su corrección.

CR3.2 El recorrido que seguirá la aeronave por la plataforma de estacionamiento se comprueba que está libre de obstáculos (objetos, equipos mal estacionados, entre otros).

CR3.3 El tractor se comprueba que está preparado, evidenciando que está correctamente enganchado, los calzos de la aeronave retirados y la pinza by-pass situada en el tren de morro, verificando, además, que el agente que lo conduce está dispuesto.

CR3.4 Los cascos de comunicación se colocan para estar en contacto permanente con la cabina, comprobando la correcta audición y recepción de voz, y se permanece a la espera de instrucciones desde la misma para iniciar el proceso de remolcado.

CR3.5 La comunicación con cabina se realiza también mediante señas, según los procedimientos establecidos a tal efecto, bien por problemas en la interfonía entre cabina y tierra, o bien en determinadas situaciones meteorológicas.

CR3.6 La orden al tractorista para poner en marcha la maniobra de empuje de la aeronave se transmite una vez se recibe la autorización desde la tripulación técnica.

CR3.7 La comunicación permanente con cabina y tractorista en el proceso de remolcado se mantiene, informando de cuantas incidencias se puedan producir en ambos puestos.

CR3.8 El arranque de los motores se facilita siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía aérea, cumpliendo los protocolos de actuación alrededor de la aeronave con motores en marcha.

CR3.9 La pinza by-pass se retira mostrándola con la mano a la tripulación una vez puestos los motores en marcha, con la aeronave situada sobre las líneas de rodaje que le llevarán hasta la pista de despegue, desconectando los cascos, cerrando el registro, y despidiendo a la tripulación con un saludo.

CR3.10 Las labores de apoyo a la puesta en marcha de la aeronave se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP4: Realizar, desde una consola central, las labores de apoyo a la prestación de los diversos servicios de handling y otras operaciones solicitados desde la pista a la llegada o salida de la aeronave, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR4.1 Las operaciones de vuelos de llegada y salida se comprueba que se desarrollan según las previsiones iniciales mediante los equipos y aplicaciones informáticas existentes, actuando sobre las posibles variaciones que se vayan produciendo.

CR4.2 Las deficiencias en la prestación de los servicios de handling que necesita la aeronave a la llegada o salida de la misma, notificadas desde la pista por frecuencia, se comunican a los departamentos internos implicados (asistencia a pasajeros, asistencia en rampa, asistencia a tripulaciones, entre otros) dentro de la compañía.

CR4.3 Las deficiencias en la prestación de los servicios de handling que necesita la aeronave a la llegada o salida de la misma, notificadas desde la pista por los medios disponibles, se comunican a los departamentos externos a la compañía implicados (limpieza, bomberos, mantenimiento, catering, entre otros).

CR4.4 Las necesidades de servicios especiales de handling solicitadas por las diferentes compañías asistidas se centralizan y comunican a los departamentos implicados.

CR4.5 Los incidentes o accidentes producidos se comunican a los responsables inmediatos de la propia compañía y al gestor aeroportuario a efectos de que se adopten las medidas oportunas.

CR4.6 La documentación de los diferentes servicios realizados se archiva en soporte físico o informático, para su posterior facturación y/o gestión de los datos.

CR4.7 Las labores de apoyo, desde una consola central, a la prestación de los diversos servicios de handling y otras operaciones solicitados desde la pista a la llegada o salida de la aeronave, se realizan atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP5: Elaborar la LIR (Loading Instruction Report), la hoja de carga y centrado según los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, siguiendo las medidas de seguridad operacional y el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR5.1 Los datos necesarios para la elaboración de la hoja de carga (pasajeros, combustible, correo, carga reservada, entre otros) se comprueba que están disponibles.

CR5.2 El sistema mecanizado, si procede, para la elaboración de la hoja de carga se utiliza según los procedimientos establecidos.

CR5.3 La LIR se elabora teniendo en cuenta los datos operativos recibidos y las previsiones de pasaje y mercancías para cada vuelo, asegurando que las mercancías de trato diferenciado se ubican teniendo en cuenta la normativa vigente y comprobando que el centrado de la aeronave está dentro de los límites operativos previstos.

CR5.4 La LIR se distribuye a las unidades o departamentos implicados para ser seguidos en las operaciones de estiba de la aeronave.

CR5.5 La hoja de carga se recalcula al cierre del vuelo para garantizar que describe la situación real de la carga y se ajusta a los límites establecidos.

CR5.6 La hoja de carga se remite al comandante de la aeronave, siguiendo los procedimientos establecidos por cada compañía, emitiendo una nueva en caso de modificaciones significativas al cierre del vuelo, y se recoge convenientemente firmada, como prueba de aceptación, con los cambios de último minuto (LMC- Last Minute Changes) realizado por la tripulación técnica o el personal habilitado por la compañía aérea.

CR5.7 La LIR y la hoja de carga se realiza manualmente, en caso de fallo de la aplicación informática, utilizando los datos recogidos en los manuales correspondientes.

CR5.8 La información de la hoja de carga se envía mediante mensajes operativos a la escala destino del vuelo y a los departamentos afectados.

CR5.9 La elaboración de la hoja de carga y centrado se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

Contexto profesional

Medios de producción

Vestuario reglamentario de invierno y verano. Equipos de protección individual (EPI). Consola de trabajo, pantalla, CPU, impresora, sistemas informáticos de pasaje. Hoja de carga y LIR. Cascos para interfonía con la cabina de pilotos. Emisoras de comunicación por radiofrecuencia fija y móvil. Teléfonos fijos con auriculares y móviles. Pantallas digitales de transmisión de datos (PDA). Equipamiento de ofimática (bolígrafo, ficha del vuelo, tablilla). Vehículos de traslado. Botellas extintoras manuales de las aeronaves (AFM).

Productos y resultados

Operaciones previas a la salida de la aeronave aseguradas. Operaciones necesarias a la llegada de la aeronave aseguradas. Servicios de handling solicitados. Procesos de enlace entre los diferentes grupos implicados realizados (personal de embarque, tripulaciones, personal de Rampa, entre otros). Labores de apoyo a la puesta en marcha de la aeronave realizadas. Labores de apoyo, desde una consola central, a la prestación de los diversos servicios de handling y otras operaciones solicitados desde la pista a la llegada o salida de la aeronave realizadas. LIR, Hoja de carga y centrado elaboradas y despachadas.

Información utilizada o generada

Normativa internacional y nacional aplicable (EU OPS, PNS). Manual de la aeronave (AFN). Manual de Asistencia en Tierra y de Operaciones de la Compañía Operadora. Planes de contingencia y Emergencias. Planes de Carga. Fichas de vuelo. Mensajes operativos y de carga de la aeronave. Impresos de handling (etiquetas de aceptación limitada, etiquetas manuales, etiquetas de entrega a pie de la aeronave). Tarjeta identificativa. Normativa de Seguridad en Plataforma. Programa Nacional de Seguridad. Planes de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Despachar y vigilar vuelos.

Nivel: 2
Código: UC2216_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Determinar la ruta conforme a los criterios de seguridad, economía y atención al servicio encomendado, preparando y conjugando la información y documentación requerida, para su presentación y aprobación por parte de la tripulación.

CR1.1 La información operacional (condiciones meteorológicas de los aeropuertos de origen, destino y alternativos, consumo de combustible, posibles restricciones del Control de Tránsito Aéreo, áreas del espacio aéreo cerradas a la navegación, entre otras) se recopila y sintetiza para decidir el perfil idóneo del vuelo.

CR1.2 Los avisos relacionados con la ruta y sus ayudas (NOTAMS "Noticie To Airmen") se recopilan y se tienen en cuenta para la determinar la ruta óptima.

CR1.3 Las operaciones se preparan respetando cualquier restricción impuesta por la autoridad sobre las rutas o áreas de operación.

CR1.4 Las limitaciones operativas previstas al despegue, aterrizaje y en ruta, se calculan con la matrícula real y los medios informáticos disponibles, comprobando que la carga de pago prevista para el vuelo no supera los pesos máximos permitidos.

CR1.5 Los aeropuertos implicados en la operación se comprueban verificando que son aptos para la ejecución de la operación.

CR1.6 El estado real de la matrícula y las posibles limitaciones operativas publicadas en la MEL (Minimum Equipment List) se comprueban verificando la viabilidad del vuelo programado.

CR1.7 Las altitudes de vuelo mínimas se comprueban para garantizar las condiciones de seguridad y operatividad.

CR1.8 La información sobre el estado de diferidos de la aeronave se comprueba y se toman las medidas oportunas sobre aquellos que tengan influencia en la planificación del vuelo.

CR1.9 El combustible que el comandante juzgue necesario se solicita pasando el dato a la hoja de carga y a todos los departamentos que lo precisen y comprobando que es suficiente para realizar la operación tanto en condiciones normales como en caso de fallo de motor/es o despresurización en todos los puntos de la ruta.

CR1.10 La política de repostado económico se aplica conforme a los criterios establecidos por cada Compañía.

CR1.11 La documentación se prepara para su entrega a la tripulación realizando el briefing presencial si se requiere.

CR1.12 La determinación de la ruta, se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP2: Vigilar el estatus del ATC (Air Traffic Control/plan de vuelo ATC) presentado, así como actualizar IOBT (Inicial Off Block Time/Hora inicial salida de calzos), gestionando CTOTs (Calculated Take Off Time/Hora Calculada de Despegue) y cambios de plan de vuelo de Compañía para evitar regulaciones ATFCM (Air Traffic Flow and Capacity Management/Gestión de Tráfico Aéreo) o minimizar el impacto de sus consecuencias conforme a los criterios de seguridad, economía y atención al servicio encomendado.

CR2.1 El ATC se presenta llevando a cabo las acciones necesarias en caso de demora.

CR2.2 El status de los Planes de Vuelo OACI en Eurocontrol se vigila mediante las herramientas disponibles, con el objetivo de garantizar que el plan de vuelo activo es el que procede.

CR2.3 El plan de vuelo ATC no enviado se presenta directamente en función de la situación.

CR2.4 Los vuelos con estatus "CNL" (Cancel/Cancelado) y "FLS" (Flight suspensión/Suspendido) se vigilan y activan antes de la salida de los mismos.

CR2.5 Las incidencias se resuelven, cuando proceda, contactando con Eurocontrol y los departamentos del ente regulador apropiado.

CR2.6 La IOBT se actualiza en los vuelos retrasados mediante mensajes DLA.(Delay Message /Mensaje de Demora).

CR2.7 La nueva IOBT se ajusta en vuelos regulados teniendo en cuenta la demora ATFCM estimada.

CR2.8 Las Regulaciones ATFCM que afectan a la red de vuelos de la Compañía se controlan en tiempo real.

CR2.9 La vigilancia del estatus del plan de vuelo ATC y actualización IOBT se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP3: Realizar la vigilancia de vuelos, seleccionando, en su caso, nuevas rutas satisfaciendo los requisitos de las Autoridades Aeronáuticas, y en particular, en lo relativo a Servicios de Tránsito Aéreo a utilizar en todos los vuelos en los que estén disponibles, monitorizando los parámetros de control de ejecución del vuelo con la calidad requerida y respetando las medidas de seguridad operacional.

CR3.1 Las vías de comunicación entre la aeronave y la base de operaciones se comprueba que están operativas para permitir el contacto en cualquier momento del vuelo.

CR3.2 Los parámetros de control de ejecución del vuelo (combustible, ruta y horas estimadas de paso, entre otros), se monitorizan evaluando las desviaciones de los valores reales respecto a los planificados, e informando al responsable de la operación.

CR3.3 El vuelo se recalcula para que cumpla los criterios de planificación establecidos, informado al comandante.

CR3.4 Las rutas alternativas se preparan inmediatamente a la solicitud del comandante, tras el estudio del dossier con toda la información del vuelo.

CR3.5 El seguimiento del vuelo se realiza comprobando que cumple los requisitos establecidos por las Autoridades Aeronáuticas y por los Servicios de Tránsito Aéreo.

CR3.6 La vigilancia de vuelos se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

RP4: Elaborar la LIR (Loading Instraction Report), la hoja de carga y centrado según los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, siguiendo las medidas de seguridad operacional y el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR4.1 Los datos necesarios para la elaboración de la hoja de carga (pasajeros, combustible, correo, carga reservada, entre otros) se comprueba que están disponibles.

CR4.2 El sistema mecanizado, si procede, para la elaboración de la hoja de carga se utiliza según los procedimientos establecidos.

CR4.3 La LIR se elabora teniendo en cuenta los datos operativos recibidos y las previsiones de pasaje y mercancías para cada vuelo, asegurando que las mercancías de trato diferenciado se ubican teniendo en cuenta la normativa vigente y comprobando que el centrado de la aeronave está dentro de los límites operativos previstos.

CR4.4 La LIR se distribuye a las unidades o departamentos implicados para ser seguidos en las operaciones de estiba de la aeronave.

CR4.5 La hoja de carga se recalcula al cierre del vuelo para garantizar que describe la situación real de la carga y se ajusta a los límites establecidos.

CR4.6 La hoja de carga se remite al comandante de la aeronave, siguiendo los procedimientos establecidos por cada compañía, emitiendo una nueva en caso de modificaciones significativas al cierre del vuelo, y se recoge convenientemente firmada, como prueba de aceptación, con los cambios de último minuto (LMC- Last Minute Changes) realizado por la tripulación técnica o el personal habilitado por la compañía aérea.

CR4.7 La LIR y la hoja de carga se realiza manualmente, en caso de fallo de la aplicación informática, utilizando los datos recogidos en los manuales correspondientes.

CR4.8 La información de la hoja de carga se envía mediante mensajes operativos a la escala destino del vuelo y a los departamentos afectados.

CR4.9 La elaboración de la hoja de carga y centrado se realiza atendiendo a criterios de calidad y eficacia, y conforme a las medidas de seguridad operacional y al plan de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.

Contexto profesional

Medios de producción

Sistemas de Cálculo de plan de vuelo y hoja de carga. Sistemas de comunicaciones tierra-aire. Sistemas de información meteorológica. Información NOTAM (Notice to Airmen). Sistemas informáticos. Hoja de carga. LIR. Emisoras de comunicación por radiofrecuencia fija y móvil. Teléfonos fijos y móviles. Pantallas digitales de transmisión de datos (PDA).

Productos y resultados

Ruta determinada. Plan de vuelo preparado. Estatus del plan de vuelo controlado. Vigilancia del vuelo efectuada. Vuelos recalculados en función de la planificación establecida. Hoja de carga y centrado elaborada. Estudio de la operación previo a la salida de la aeronave realizado. Apoyo y asesoramiento a la Tripulación Técnica antes del despegue realizado. Requerimientos de la Tripulación durante el briefing atendidos. Monitorización de las desviaciones de la realización respecto a la planificación de las aeronaves en vuelo efectuada. Asistencia a las Tripulaciones Técnicas durante la ejecución del vuelo efectuada. Información a otros departamentos en lo referente a la situación de la red de vuelos realizada.

Información utilizada o generada

Manual de la Aeronave. Manual de Operaciones de la Compañía .Información OACI: Anexos, Suplementos. Convenios internacionales. Publicaciones IATA (International Air Transport Association). Normas EU-OPS. Ley de Navegación aérea. Ley Penal y Procesal de la Navegación aérea. Ley de Seguridad aérea. R.C.A. A.I.P España. Programa Nacional de Seguridad. Meteorología Aeronáutica. Manual básico usuario CFMU. Manuales de los Sistemas Informáticos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2
Código: UC9998_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interactuando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Complimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

Contexto profesional

Medios de producción

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos)

Productos y resultados

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

Información utilizada o generada

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/avisos/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, software, foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

MÓDULO FORMATIVO 1

Atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos.

Nivel:	2
Código:	MF2213_2
Asociado a la UC:	UC2213_2 - Atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Relacionar los organismos e instituciones aeronáuticas, reconocer el entorno e infraestructuras aeroportuarios y describir la configuración de las aeronaves, explicando sus principales características y funcionalidades, así como la normativa de aplicación que les afecta y los procedimientos a seguir relacionados con la seguridad aérea, para su aplicación en la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.
- CE1.1** Citar los organismos reguladores internacionales y nacionales que dictan normas de funcionamiento en aeropuertos y sus diferentes ámbitos de actuación, así como otros organismos relacionados con la actividad.
- CE1.2** Enunciar el alfabeto y terminología aeronáutica así como las diferentes abreviaturas, códigos, marcas y claves.
- CE1.3** Identificar, sobre un gráfico, plano o maqueta, las diferentes infraestructuras existentes en un aeropuerto, las áreas del lado tierra y lado aire y las zonas del área de maniobras y de la plataforma describiendo sus principales características y funcionalidades y las principales operaciones que se realizan en cada una de ellas, así como las luces y señales de las diferentes áreas del lado aire.
- CE1.4** Explicar las normas fundamentales del Sistema de Aviación Civil en España: Ley de Seguridad Aérea y los reglamentos dictados por la Autoridad Aeronáutica relativos a operaciones, seguridad y documentos relacionados.
- CE1.5** Explicar las diferencias existentes entre normas y documentos técnicos, así como la importancia de estos últimos de cara a la seguridad aérea.
- CE1.6** Citar los diferentes tipos de aeronaves, explicando sus características básicas e Identificar, en situación real o sobre una maqueta, los elementos fundamentales de una aeronave.
- CE1.7** Definir las ayudas a la navegación existentes y sus aplicaciones prácticas y explicar en qué consisten los servicios de tránsito aéreo.
- CE1.8** Describir las funciones principales y procesos operativos de los servicios de asistencia en tierra (handling).
- CE1.9** Explicar cómo afectan los factores humanos en la realización de las actividades de atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.
- CE1.10** Describir las precauciones más importantes que hay que observar, necesarias para la protección de la aeronave y de las personas que trabajan en ella.
- CE1.11** Citar la normativa vigente de aplicación en la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.

C2: Explicar las medidas de seguridad operacional a adoptar en el entorno aeroportuario para su aplicación en la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.

CE2.1 Explicar el concepto de seguridad operacional, y la importancia de su aplicación en el entorno aeroportuario.

CE2.2 Describir los aspectos fundamentales de seguridad operacional y del Programa Nacional de Seguridad.

CE2.3 Asociar los diversos riesgos en el aeropuerto con las medidas preventivas de seguridad operacional a seguir.

CE2.4 Explicar la teoría de la vulnerabilidad organizacional.

CE2.5 Describir las diferentes formas de comunicar aspectos que pueden suponer un riesgo para las operaciones y el proceso para hacerlo.

CE2.6 Explicar el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO), sus características, su objetivo general, ventajas e inconvenientes, estructura y responsabilidades en seguridad operacional.

CE2.7 Describir las actividades y aspectos específicos del SGSO:

- Gestión de riesgos.
- Relación con proveedores externos.
- Medición de la seguridad operacional.
- Tratamiento de accidentes e incidentes.
- Documentación de seguridad operacional.
- Evaluación del SGSO.
- Formación en seguridad operacional.

CE2.8 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto, explicar las medidas de seguridad operacional a seguir en función de situaciones diversas que se puedan dar en el recinto aeroportuario.

C3: Aplicar técnicas de comunicación para transmitir información operativa y rutinaria a pasajeros y usuarios de aeropuertos, según las características de los mismos y la información demandada.

CE3.1 Valorar la necesidad de cuidar la imagen personal y de mantener una actitud apropiada en el proceso de comunicación con pasajeros y usuarios del aeropuerto y en la aplicación de las normas de actuación establecidas por la compañía aérea o la organización aeroportuaria.

CE3.2 Indicar los procedimientos de comunicación a pasajeros y usuarios establecidos por la compañía o la organización aeroportuaria, en el ámbito de su actuación.

CE3.3 Identificar los parámetros de calidad en el proceso de comunicación con pasajeros y usuarios, tales como la escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible, entre otros.

CE3.4 Describir las demandas habituales de información, por parte de los pasajeros y usuarios del aeropuerto, indicando los procedimientos de actuación en cada caso.

CE3.5 Describir las tipologías más frecuentes de pasajeros y usuarios, explicando las pautas de actuación en función de las tipologías descritas.

CE3.6 Detallar los procedimientos de actuación en las situaciones conflictivas más comunes aparecidas en la comunicación con los pasajeros y usuarios, indicando los procedimientos de actuación establecidos para cada caso.

CE3.7 Describir los factores de riesgos laborales más habituales en la transmisión de información y las medidas establecidas para prevenirlos.

CE3.8 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de comunicación:

- Identificar la tipología del pasajero.
- Utilizar diferentes formas de saludos.
- Aplicar diferentes técnicas de comunicación en los procesos de información al pasajero en función de las características identificadas (idioma, pasajeros con discapacidad y de trato diferenciado, entre otros) y según los requerimientos de los mismos y las situaciones concretas.
- Identificar indicadores de satisfacción del pasajero o usuario, explicando los aspectos mejorables en futuras actuaciones.

C4: Realizar actividades de facturación de pasajeros y sus equipajes aplicando las técnicas requeridas, utilizando los equipos y materiales necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE4.1 Indicar el procedimiento a seguir en la facturación de pasajeros y sus equipajes, señalando las funciones principales que se desarrollan en el mismo.

CE4.2 Describir las operaciones previas a la apertura del mostrador, identificando la documentación e información que debe estar disponible, previamente.

CE4.3 Relacionar los equipamientos y materiales necesarios para realizar la facturación, indicando su tipología, sus funciones y procedimientos de utilización.

CE4.4 Describir el procedimiento de identificación del pasajero, y la documentación que debe tener disponible.

CE4.5 Enumerar los requisitos exigibles en la facturación de pasajeros y sus equipajes y las diferencias en los procedimientos a seguir en función de las características del vuelo y la normativa establecida por la compañía.

CE4.6 Indicar las pautas y procedimientos de actuación para resolver las contingencias que se presenten en el proceso de facturación (exceso de equipaje, equipajes de tratamiento especial, falta o pérdida de documentación, sobreventa, entre otras).

CE4.7 Identificar los factores y principales situaciones de riesgo laboral describiendo las actuaciones necesarias para prevenirlos y citar las medidas de seguridad a aplicar en las operaciones de facturación en aeropuertos, según la normativa establecida.

CE4.8 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, de facturación de pasajeros y equipajes en aeropuertos:

- Realizar las operaciones previas de preparación del mostrador.
- Verificar el funcionamiento de los equipos y la disponibilidad de materiales necesarios.
- Comprobar la documentación del pasajero y realizar el pesaje y revisión de las dimensiones del equipaje.
- Identificar equipajes con necesidad de tratamiento especial y aplicar las técnicas de facturación de los mismos en función de sus características.
- Actuar de acuerdo a norma ante diferentes contingencias simuladas.
- Utilizar el sistema informático de facturación de equipajes.
- Realizar el etiquetado y proporcionar al pasajero la información pertinente.
- Limpiar y recoger los equipos y materiales utilizados, retirando los residuos a los contenedores correspondientes.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C5: Realizar actividades de embarque de pasajeros aplicando las técnicas requeridas, utilizando los equipos y medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE5.1 Indicar los procedimientos habituales de embarque de pasajeros indicando los objetivos a alcanzar y funciones principales a desempeñar en este ámbito.

CE5.2 Relacionar las operaciones de preparación previas a la realización del embarque de pasajeros.

CE5.3 Describir los equipos y medios materiales a utilizar durante el embarque, indicando su tipología, funciones y condiciones de uso.

CE5.4 Caracterizar las siglas y códigos que aparecen en la documentación utilizada durante el embarque.

CE5.5 Explicar los aspectos necesarios que se deben cumplir a la hora de emitir las voces de embarque: Modulación de la voz, utilización del tono y pausas para facilitar la comunicación, entre otros.

CE5.6 Explicar los procedimientos de tratamiento a pasajeros en tránsito, tipos de incidencias en la sala de tránsito, posibles soluciones.

CE5.7 Describir la aplicación de normas establecidas por la compañía en la identificación y petición de información a los pasajeros en el embarque, así como los distintos soportes de billetes.

CE5.8 Describir los procedimientos de actuación en las incidencias más frecuentes que aparecen durante el embarque (last minute, lista de espera, pasajeros facturados y no presentados, entre otros).

CE5.9 Indicar los factores de riesgo más verosímiles en las operaciones de embarque, indicando las actuaciones prescritas en la normativa de prevención de riesgos laborales.

CE5.10 En una situación de simulación de embarque de pasajeros debidamente caracterizada:

- Emitir voces de embarque.
- Aplicar las técnicas de embarque de pasajeros de tratamiento especial.
- Utilizar la documentación y los medios tecnológicos disponibles para realizar la operativa de embarque.
- Realizar el control de documentación (pasaporte, visados, permisos de residencia, entre otros).
- Actuar de acuerdo a norma en casos de pasajeros no presentados al embarque.
- Realizar las operaciones de cierre de embarque.
- Aplicar normas de actuación en situaciones conflictivas producidas en la relación con los pasajeros durante el embarque.
- Limpiar y recoger los equipos y medios materiales utilizados, retirando los residuos a los contenedores correspondientes.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C6: Aplicar pautas de actuación en la resolución de incidencias en la sala de llegadas, relacionadas con los equipajes en transporte aéreo.

CE6.1 Describir las principales operaciones a realizar en la sala de llegadas.

CE6.2 Describir el procedimiento de preparación de los equipamientos utilizados en la sala de llegadas, y las pautas de verificación de su estado de funcionamiento.

CE6.3 Enumerar las incidencias más frecuentes que se presentan en la sala de llegadas.

CE6.4 Valorar la necesidad de adoptar una actitud positiva, un trato de corrección, escucha activa, entre otros, en la resolución de las incidencias acontecidas en la recepción de los equipajes.

CE6.5 Describir la utilización de los sistemas informáticos de gestión de búsqueda de equipajes.

CE6.6 Explicar los procedimientos establecidos para transmitir a los pasajeros la información relativa al proceso de resolución de sus incidencias.

CE6.7 Describir los procedimientos de actuación establecidos para el tratamiento de los equipajes diferidos, deteriorados, hallados en sala y otros.

CE6.8 Explicar el procedimiento establecido para la coordinación de la distribución y entrega de los equipajes, y la información a los pasajeros.

CE6.9 Describir los riesgos más habituales en la resolución de incidencias relacionadas con los equipajes, indicando las medidas de prevención establecidas en la normativa.

CE6.10 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de resolución de incidencias relacionadas con los equipajes en la sala de llegadas de aeropuertos:

- Identificar la naturaleza de la incidencia.
- Extraer la información precisa para su resolución, utilizando los medios y documentación necesarios (folletos, formularios de reclamación, entre otros).
- Resolver la incidencia siguiendo las pautas de actuación que correspondan según la naturaleza y características de la misma.
- Evaluar las actuaciones realizadas, la satisfacción del viajero en la resolución de las incidencias y proponer modificaciones en procedimientos en caso de ser detectadas.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C7: Aplicar técnicas de atención a pasajeros de tratamiento especial en transporte aéreo utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE7.1 Describir las funciones principales en la atención a pasajeros de tratamiento especial.

CE7.2 Caracterizar a los pasajeros de tratamiento especial.

CE7.3 Indicar los medios materiales, documentación e información necesarios previos a la realización de la atención a los pasajeros y los procedimientos de preparación de los mismos.

CE7.4 Indicar las técnicas a aplicar en la atención a pasajeros de tratamiento especial según las características de los mismos.

CE7.5 Explicar la aplicación de técnicas para la resolución de incidencias que se presentan más frecuentemente en la atención a pasajeros de tratamiento especial.

CE7.6 Citar las normas y pautas de prevención de riesgos de pasajeros con movilidad reducida y de primeros auxilios.

CE7.7 Identificar los factores de riesgo más habituales en la atención a pasajeros de tratamiento especial.

CE7.8 En un caso de simulación, debidamente caracterizado, de atención a pasajeros de tratamiento especial:

- Aplicar las técnicas de atención a deportados e inadmitidos utilizando los medios y documentación necesarios.
- Aplicar las técnicas de atención a un menor no acompañado utilizando los medios necesarios.
- Aplicar las técnicas de facturación de una gestante, pasajeros con movilidad reducida (PMR) u otras discapacidades, VIP, entre otros, utilizando los medios necesarios.
- Evaluar las actuaciones desarrolladas y su impacto en la satisfacción del usuario para determinar posibles mejoras orientadas al logro de la calidad requerida en el servicio de atención a pasajeros especiales.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C3 respecto a CE3.8; C4 respecto a CE4.8; C5 respecto a CE5.9; C6 respecto a CE6.10 y C7 respecto a CE7.8.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Adaptarse al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario establecidos.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a los cambios producidos y actuar con autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la operativa normal y anormal en aeropuertos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de los aeropuertos.

Contenidos

1 Nociones generales del entorno aeroportuario para su aplicación en la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto

Organizaciones y asociaciones internacionales: funciones, normas y reglamentos.

Organismos nacionales: funciones, normas y reglamentos.

Otros organismos/asociaciones.

Entidades y empresas presentes en un aeropuerto: sus funciones, actividades y servicios.

Normas y reglamentos en materia 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: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas.

Componentes principales de una aeronave.

Tipos de aeronaves y sus características.

Mapas del área de movimiento.

Servicios de tránsito aéreo.

Servicios de asistencia en tierra (handling): Funciones principales. Procesos operativos.

Factores humanos: Técnicas de comunicación en el entorno laboral. Tipos de mando. Trabajo en equipo. Causas que provocan tensión laboral.

2 Técnicas básicas de comunicación e información aplicadas a la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto

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.

3 Técnicas de protocolo en el entorno aeroportuario

Normas básicas de cortesía.

Imagen y cultura en el aeropuerto.

Protocolo en las empresas del entorno aeroportuario.

4 Pasajeros y usuarios del aeropuerto

Tipologías básicas de usuarios y pasajeros y sus demandas básicas de información.
Derechos básicos de los pasajeros.
Pasajeros de tratamiento especial: tipología y procedimientos básicos de actuación.
Normativa reguladora en caso de reclamaciones.
Gestión interna de las quejas o reclamaciones.
Técnicas de atención a pasajeros/clientes.

5 Atención al pasajero en la facturación

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.

6 Atención al pasajero en el embarque

Elementos, documentación e información básica 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 básicos de actuación.
Coordinación con otros profesionales del ámbito aeroportuario.
Procesos básicos de finalización del embarque.
Control de documentación (pasaporte, visados, permisos de residencia, entre otros).

7 Gestión de incidencias relacionadas con equipajes en aeropuertos

Casos: rotura, pérdida o extravío.
Responsabilidades de la compañía.
Normativa.
Procedimientos habituales.
Documentación: Parte de Irregularidad de Equipaje.
Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales.

8 Seguridad, salud laboral y protección medioambiental en la atención a pasajeros y usuarios de aeropuertos

Normativa de seguridad aplicable en la terminal de pasajeros de un aeropuerto.
Normativa básica de seguridad en plataforma: Teoría de la vulnerabilidad operacional.
Programa Nacional de Seguridad.
Medidas de seguridad en la atención a pasajeros y usuarios de un aeropuerto.
Protocolos de comunicación de riesgos.
Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO.
Normas operativas, su aplicación y prioridades.
Normas de supervisión de riesgos.

Prevención de riesgos de pasajeros con movilidad reducida.

Prevención de riesgos laborales: Conceptos básicos. Ruido. Manipulación y carga ergonómica de los equipajes. Equipos tierra. Salud laboral (factores y situaciones de riesgo, medios de protección y comportamiento preventivo, valoración de situaciones de riesgo). Nociones básicas de primeros auxilios.

Plan de emergencias: Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia. Documento del plan de emergencia de aeropuertos. Tipos de emergencia. Dependencias implicadas. Funciones y responsabilidades de cada dependencia. Funciones de mando y coordinación del plan. Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia. Simulacros de emergencia en los aeropuertos. Reacción ante emergencias.

Sensibilización medioambiental: Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente. Causas de las principales amenazas y problemas ambientales que afectan a la sociedad. Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental. Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Aula de prácticas de facturación y embarque de pasajeros de 60 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Operaciones de gestión documental de mercancías en terminales de carga aérea

Nivel:	2
Código:	MF2214_2
Asociado a la UC:	UC2214_2 - Realizar operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Relacionar los organismos e instituciones aeronáuticas, reconocer el entorno e infraestructuras aeroportuarios y describir la configuración de las aeronaves, explicando sus principales características y funcionalidades, así como la normativa de aplicación que les afecta y los procedimientos a seguir relacionados con la seguridad aérea, para su aplicación en la gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea.

CE1.1 Citar los organismos reguladores internacionales y nacionales que dictan normas de funcionamiento en aeropuertos y sus diferentes ámbitos de actuación, así como otros organismos relacionados con la actividad.

CE1.2 Enunciar el alfabeto y terminología aeronáutica así como las diferentes abreviaturas, códigos, marcas y claves.

CE1.3 Identificar, sobre un gráfico, plano o maqueta, las diferentes infraestructuras existentes en un aeropuerto, las áreas del lado tierra y lado aire y las zonas del área de maniobras y de la plataforma describiendo sus principales características y funcionalidades y las principales operaciones que se realizan en cada una de ellas, así como las luces y señales de las diferentes áreas del lado aire.

CE1.4 Explicar las normas fundamentales del Sistema de Aviación Civil en España: Ley de Seguridad Aérea y los reglamentos dictados por la Autoridad Aeronáutica relativos a operaciones, seguridad y documentos relacionados.

CE1.5 Explicar las diferencias existentes entre normas y documentos técnicos, así como la importancia de estos últimos de cara a la seguridad aérea.

CE1.6 Citar los diferentes tipos de aeronaves, explicando sus características básicas e identificar, en situación real o sobre una maqueta, los elementos fundamentales de una aeronave.

CE1.7 Definir las ayudas a la navegación existentes y sus aplicaciones prácticas y explicar en qué consisten los servicios de tránsito aéreo.

CE1.8 Describir las funciones principales y procesos operativos de los servicios de asistencia en tierra (handling).

CE1.9 Explicar cómo afectan los factores humanos en la realización de las actividades de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea.

CE1.10 Describir las precauciones más importantes que hay que observar, necesarias para la protección de la aeronave y de las personas que trabajan en ella.

CE1.11 Citar la normativa vigente de aplicación en la gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea.

C2: Explicar las medidas de seguridad operacional a adoptar en el entorno aeroportuario para su aplicación en la gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea.

CE2.1 Explicar el concepto de seguridad operacional, y la importancia de su aplicación en el entorno aeroportuario.

CE2.2 Describir los aspectos fundamentales de seguridad operacional y del Programa Nacional de Seguridad.

CE2.3 Asociar los diversos riesgos en el aeropuerto con las medidas preventivas de seguridad operacional a seguir.

CE2.4 Explicar la teoría de la vulnerabilidad organizacional.

CE2.5 Describir las diferentes formas de comunicar aspectos que pueden suponer un riesgo para las operaciones y el proceso para hacerlo.

CE2.6 Explicar el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO), sus características, su objetivo general, ventajas e inconvenientes, estructura y responsabilidades en seguridad operacional.

CE2.7 Describir las actividades y aspectos específicos del SGSO:

- Gestión de riesgos.
- Relación con proveedores externos.
- Medición de la seguridad operacional.
- Tratamiento de accidentes e incidentes.
- Documentación de seguridad operacional.
- Evaluación del SGSO.
- Formación en seguridad operacional.

CE2.8 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de gestión documental en la terminal de carga aérea explicar las medidas de seguridad operacional a seguir en función de situaciones diversas que se puedan dar en el recinto aeroportuario.

C3: Realizar operaciones de aceptación, facturación y registro de los datos documentales de la mercancía para particulares y agentes utilizando los medios necesarios.

CE3.1 Explicar las principales regulaciones que rigen el tráfico de mercancías por vía aérea.

CE3.2 Identificar la información que caracteriza la mercancía entregada en el área operativa, según las características y condiciones de la misma.

CE3.3 Describir el uso de la documentación utilizada en las operaciones de aceptación y facturación de mercancías.

CE3.4 Indicar las normas de facturación de mercancías de trato diferenciado: mercancías peligrosas, húmedas, animales, entre otras.

CE3.5 Describir el uso de aplicaciones informáticas para documentar y registrar las operaciones de recepción y facturación de mercancías.

CE3.6 Describir los factores de riesgo laborales habituales en el ámbito de las operaciones de aceptación y facturación de mercancías y citar las normas aplicables para su prevención.

CE3.7 Describir acciones y medidas aplicables para mejorar la calidad y la eficacia en el desarrollo de las operaciones.

CE3.8 Explicar los protocolos de tramitación y comunicación de la documentación generada en la aceptación, facturación y registro de datos documentales de mercancías.

CE3.9 En un caso práctico de llegada de mercancías y su documentación debidamente identificado:

- Comprobar la cumplimentación de todos los datos necesarios para identificar la mercancía.
- Verificar la documentación de las mercancías que pasan por aduana.
- Realizar la facturación y aplicar las tarifas adecuadas, aplicando normas establecidas y utilizando los medios necesarios.
- Verificar la mercancía con destino o en tránsito por los EE.UU.
- Elaborar las instrucciones y recomendaciones de manipulación de las mercancías.

C4: Realizar operaciones de preparación documental de la mercancía (elaboración de manifiestos y órdenes de carga) utilizando los medios necesarios.

CE4.1 Indicar los procedimientos a seguir en la preparación documental de la carga.

CE4.2 Describir la información (sobre el tipo de aeronave, carga, pasajeros, ubicación, mercancía entre otras) que debe estar disponible para elaborar la documentación.

CE4.3 Describir las características fundamentales de las aplicaciones informáticas utilizadas para la elaboración de premanifiestos y órdenes de carga.

CE4.4 Describir los procedimientos de aceptación y punteo de la carga irregular.

CE4.5 Enumerar acciones y medidas a aplicar para la mejora de la calidad y eficacia en la realización del manifiesto aéreo.

CE4.6 Identificar los factores de riesgo laboral en las operaciones de preparación documental de la mercancía y explicar las actuaciones más frecuentes para prevenirlos.

CE4.7 En un caso práctico de preparación de manifiesto y orden de carga, debidamente caracterizado:

- Reunir la información necesaria para elaborar premanifiestos y órdenes de carga.
- Calcular el espacio disponible en bodega, partiendo de la información disponible.
- Identificar la carga regularizada y otras informaciones en el premanifiesto.
- Realizar la incorporación de carga irregular utilizando los medios necesarios.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C5: Realizar operaciones de emisión del manifiesto aéreo y de la cartera del vuelo utilizando los medios necesarios.

CE5.1 Interpretar la información de la carga que figura en el manifiesto aéreo.

CE5.2 Interpretar la información relativa a las mercancías peligrosas y otras de trato diferenciado que figura en el manifiesto aéreo.

CE5.3 Interpretar la información que figura en el NOTOC.

CE5.4 Interpretar la información presente en la cartera de vuelo.

CE5.5 Enumerar acciones para la mejora de la calidad y eficacia en la realización del manifiesto aéreo.

CE5.6 Identificar los riesgos laborales y para el medio ambiente más frecuentes en el ámbito de las operaciones de emisión del manifiesto aéreo.

CE5.7 En un caso práctico, real o simulado, debidamente caracterizado de emisión del manifiesto aéreo y de la cartera del vuelo:

- Interpretar la distribución de la carga en el manifiesto aéreo.
- Verificar la información sobre mercancías de trato diferenciado (mercancías peligrosas, húmedas, armas, entre otras).

- Confeccionar el NOTOC utilizando los medios necesarios.
- Cumplimentar la máscara requerida para mercancías con destino o tránsito por EE.UU.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C6: Realizar actividades de gestión documental de la mercancía a la llegada a la terminal utilizando los medios necesarios.

CE6.1 Explicar las principales regulaciones que rigen el transporte de mercancías peligrosas por carretera (ADR).

CE6.2 Indicar los procedimientos a seguir en la gestión documental de mercancías a su llegada a la terminal.

CE6.3 Describir las herramientas (documentos y aplicaciones informáticas) utilizadas en la gestión documental de la carga en la llegada.

CE6.4 Describir los procedimientos de comunicación con los receptores de mercancías.

CE6.5 Interpretar los procedimientos de emisión y cobro de facturas.

CE6.6 Enumerar actuaciones para la mejora de la calidad y eficacia en la realización del manifiesto aéreo.

CE6.7 Identificar factores de riesgos laborales en el desempeño de las operaciones de registro y gestión documental de la mercancía e indicar las medidas aplicables en la prevención de los mimos.

CE6.8 En un caso práctico, real o simulado, debidamente caracterizado de gestión documental de la mercancía a la llegada a la terminal:

- Realizar el prepunteo de la cartera de un vuelo de llegada utilizando los medios necesarios.
- Realizar la incorporación al sistema informático de la cartera utilizando los medios necesarios.
- Notificar al receptor la llegada de la mercancía aplicando procedimientos establecidos.
- Realizar la emisión, cobro y gestión documental de facturas.
- Realizar el seguimiento de las cargas a portes debidos utilizando los medios necesarios.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C7: Aplicar técnicas de control y resolución de incidencias en la exportación o importación de mercancías en la terminal de carga, utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE7.1 Interpretar los diferentes documentos (partes, formularios, entre otros) utilizados en la resolución de incidencias.

CE7.2 Describir los procedimientos seguir en la resolución de incidencias, en función de las características de la misma (sobras, pérdidas, mercancías no identificadas, entre otras incidencias).

CE7.3 Describir los procedimientos de gestión documental aplicables en el control y la resolución de incidencias en cada caso.

CE7.4 Indicar actuaciones para mejorar la eficiencia y calidad del servicio.

CE7.5 Identificar los riesgos laborales y medioambientales habituales en las operaciones de control y gestión de incidencias y explicar las medidas aplicables de prevención.

CE7.6 En un caso práctico, real o simulado, debidamente caracterizado de control y resolución de incidencias en la exportación o importación de mercancías en la terminal de carga:

- Identificar la incidencia.
- Aplicar técnicas de resolución de la incidencia en función de su tipología utilizando los medios necesarios.

- Elaborar un parte de incidencias, según su tipología.
- Verificar y/o modificar la declaración sumaria.
- Realizar la emisión de transferencias de mercancías a otras compañías u operadores de carga.
- Realizar una búsqueda simulada de mercancías aplicando técnicas de control y utilizando los medios necesarios.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C8: Aplicar técnicas de comunicación con agentes, clientes y otros operadores del transporte aéreo de mercancías siguiendo los procedimientos establecidos.

CE8.1 Describir los procedimientos de comunicación establecidos, indicando las diferencias de actuación en función de las características del interlocutor.

CE8.2 Identificar las tipologías más frecuentes de los posibles interlocutores, indicando las técnicas de comunicación a aplicar según las características de los mismos.

CE8.3 Describir las posibles situaciones de conflicto en las comunicaciones con los diferentes interlocutores, indicando las actuaciones en cada uno de los casos.

CE8.4 Utilizar los medios de comunicación propios de las operaciones de transporte aéreo, interpretando la información transmitida o recibida.

CE8.5 Indicar actuaciones para mejorar la eficiencia y calidad del servicio.

CE8.6 Identificar los riesgos laborales y medioambientales habituales en la comunicación con agentes, clientes y otros operadores del transporte aéreo de mercancías y explicar las medidas aplicables de prevención.

CE8.7 En un caso práctico, real o simulado, debidamente caracterizado de comunicación con agentes, clientes y otros operadores del transporte aéreo de mercancías:

- Comunicarse con usuarios, identificando las características del interlocutor, y aplicando técnicas o estilos de comunicación según los casos.
- Interpretar los mensajes recibidos por diferentes medios habitualmente usados en el ámbito del transporte aéreo de mercancías
- Utilizar la documentación disponible para extraer información relevante para las operaciones de transporte aéreo de mercancías.
- Cumplir las medidas de seguridad y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C3 respecto a CE3.9; C4 respecto a CE4.7; C5 respecto a CE5.7; C6 respecto a CE6.8; C7 respecto a CE7.6 y C8 respecto a CE8.7.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Adaptarse al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario establecidos.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a los cambios producidos y actuar con autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la operativa normal y anormal en aeropuertos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de los aeropuertos.

Contenidos

1 Nociones generales del entorno aeroportuario para su aplicación en la gestión documental de mercancías en terminales de carga aérea

Organizaciones y asociaciones internacionales: funciones, normas y reglamentos.

Organismos nacionales: funciones, normas y reglamentos.

Otros organismos/asociaciones.

Entidades y empresas presentes en un aeropuerto: sus funciones, actividades y servicios.

Normas y reglamentos en materia 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: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas.

Componentes principales de una aeronave.

Tipos de aeronaves y sus características.

Mapas del área de movimiento.

Servicios de tránsito aéreo.

Servicios de asistencia en tierra (handling): Funciones principales. Procesos operativos.

Factores humanos: Técnicas de comunicación en el entorno laboral. Tipos de mando. Trabajo en equipo. Causas que provocan tensión laboral.

2 Operaciones de aceptación, facturación e incorporación al sistema de datos documentales de mercancías en transporte aéreo

La industria de la carga aérea: agentes involucrados en carga aérea y responsabilidades, organizaciones del transporte aéreo de carga.

Logística de la carga aérea: cadena de valor de la carga aérea, red de distribución de la carga aérea, operadores de carga aérea, aerolíneas (puras, mixtas) y servicios de asistencia en tierra, rutas y escalas.

Liberalización del sector: marco regulador específico del transporte aéreo de carga.

Tipologías de mercancías de trato diferenciado: aplicación, limitaciones, clasificación, identificación.

Mercancías peligrosas: Códigos IATA. Mercancías peligrosas aceptables, prohibidas y permitidas.

Listado y clasificación. Instrucciones y recomendaciones de manipulación.

Marcado y etiquetado: Clasificación, símbolos, abreviaturas, códigos IMP (códigos de manejo) carga y factores de conversión.

Grupo y tipo de embalajes.

Suministro de información.

Normativa específica.

Operaciones de aceptación, facturación USA.

Utilización de sistemas de datos documentales de mercancías en transporte aéreo.

Tarifas de carga (T.A.C.T.) de IATA.

Caja: Particulares; Listines; Agentes.

Manual de operaciones de Carga (M.O.C.).

Manual de Procedimientos de Carga (M.P.C).

Máscara requerida por EEUU.

Requisitos de cada país o compañía aérea para la confección de las carteras.
Reglamentación actualizada de aduanas.

3 Preparación documental de la mercancía (elaboración de manifiestos y órdenes de carga) en transporte aéreo

Tipos de aeronaves y vuelos, bodegas de carga.

Datos físicos y documentales de la mercancía.

Envíos consolidados.

Cargos por volumen, cargo por valor.

Carga paletizada, tipos de ULD.

Mercancía segregada.

Manifiesto y conocimiento aéreo.

Comunicación de incidencias.

Ubicación en la terminal de carga.

Documentación técnica y normativa sobre seguridad, prevención de riesgos laborales, y gestión medioambiental, relacionados con la manipulación de mercancías en la terminal de carga aérea.

Manipulación y estiba de mercancías. Identificación.

Electrónica de embalajes. Unidades de carga y transporte: Paletización y contenerización.

Transportes de naturaleza específica: mercancías peligrosas, perecederas, animales vivos.

4 Emisión del manifiesto aéreo y la cartera del vuelo

Perfil del vuelo: previsión de peso, volumen y número de ULD.

Lista de expediciones.

Tipos de bases de datos.

Bases de datos documentales.

Utilización de bases de datos: Procedimientos de búsqueda y recuperación de archivos y registros.

Procedimientos de grabación de información. Procedimientos de modificación y borrado de archivos y registros. Procedimientos de consulta. Procedimientos de impresión. Procedimientos de protección de datos.

La calidad en la prestación del servicio por la empresa.

Naturaleza de la mercancía.

Unidades de carga aérea (ULD).

Ventajas de su utilización.

Clasificación.

Tipos básicos.

Registro y marcado.

Etiquetado.

Código de Identificación.

Tabla de ULD más utilizados.

5 Gestión documental de la mercancía a la llegada a terminales de carga de aeropuertos

Cartera del vuelo y punteo.

Registro y distribución de la información y documentación.

Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.

Tramitación de correo electrónico.

Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y mercancías.

Procedimiento de actuación en la aduana.

Aspectos básicos del Procedimiento Administrativo.

Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes en la empresa, internos y externos.
Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa.
Abreviaturas comerciales y oficiales. Técnicas de comunicación escrita: documentos.
Mensajes por correo electrónico o correo postal. Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
Carta de porte: porte debido, porte pagado, a crédito.
Normativa de regulación de transporte de mercancías peligrosas por carretera (ADR).

6 Resolución de incidencias en la exportación o importación de mercancías en terminales de carga de aeropuertos

Factores que pueden originar los distintos tipos de incidencias e imprevistos.
Procedimientos de verificación del estado de la mercancía.
Hojas de búsqueda.
Mercancía sobrante.
Mercancía en tránsito.
Procedimiento de inventario y control de almacén.
Captura documental de la expedición, captura física, sustituto.
Los seguros en el transporte.
Responsabilidades e indemnizaciones cubiertas por una póliza de seguros.
Implantación de sistemas de calidad en el servicio. Aplicación de sistemas de información a clientes
Aplicación de sistemas de control de incidencias y medidas correctoras.
Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas u oficiales.

7 Técnicas y procedimientos de comunicación con agentes, clientes y otros operadores de aeropuertos

Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones.
La comunicación oral: normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa.
Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
La imagen personal en los procesos de comunicación.
Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor.
La comunicación no verbal.
Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad.
Aplicación de la empatía e identificación.
Comunicaciones en la recepción: acogida, identificación, gestión, despedida.
Aplicación de la escucha activa en los procesos de atención al cliente.
La recepción, formulación y gestión de incidencias básicas.
Control de entrada y salida de clientes, y sus registros.

8 Seguridad, salud laboral y protección medioambiental en la gestión documental de mercancías en terminales de carga aérea

Normativa de seguridad aplicable en la terminal de mercancías de un aeropuerto.
Normativa básica de seguridad en plataforma: Teoría de la vulnerabilidad operacional.
Programa Nacional de Seguridad.
Medidas de seguridad en la gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea.
Protocolos de comunicación de riesgos.
Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO.
Normas operativas, su aplicación y prioridades.

Normas de supervisión de riesgos.

Prevención de riesgos laborales: Conceptos básicos. Ruido. Manipulación y carga ergonómica de las mercancías. Equipos tierra. Salud laboral (factores y situaciones de riesgo, medios de protección y comportamiento preventivo, valoración de situaciones de riesgo).

Plan de emergencias: Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia. Documento del plan de emergencia de aeropuertos. Tipos de emergencia. Dependencias implicadas. Funciones y responsabilidades de cada dependencia. Funciones de mando y coordinación del plan. Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia. Simulacros de emergencia en los aeropuertos. Reacción ante emergencias.

Sensibilización medioambiental: Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente. Causas de las principales amenazas y problemas ambientales que afectan a la sociedad. Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental. Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m²

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones de gestión documental de mercancías en la terminal de carga aérea, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Asistencia a aeronaves en rampa

Nivel:	2
Código:	MF2215_2
Asociado a la UC:	UC2215_2 - Asistir a la aeronave en rampa.
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Relacionar los organismos e instituciones aeronáuticas, reconocer el entorno e infraestructuras aeroportuarios y describir la configuración de las aeronaves, explicando sus principales características y funcionalidades, así como la normativa de aplicación que les afecta y los procedimientos a seguir relacionados con la seguridad aérea, para su aplicación en la asistencia a la aeronave en rampa.
- CE1.1** Citar los organismos reguladores internacionales y nacionales que dictan normas de funcionamiento en aeropuertos y sus diferentes ámbitos de actuación, así como otros organismos relacionados con la actividad.
- CE1.2** Enunciar el alfabeto y terminología aeronáutica así como las diferentes abreviaturas, códigos, marcas y claves.
- CE1.3** Identificar, sobre un gráfico, plano o maqueta, las diferentes infraestructuras existentes en un aeropuerto, las áreas del lado tierra y lado aire y las zonas del área de maniobras y de la plataforma describiendo sus principales características y funcionalidades y las principales operaciones que se realizan en cada una de ellas, así como las luces y señales de las diferentes áreas del lado aire.
- CE1.4** Explicar las normas fundamentales del Sistema de Aviación Civil en España: Ley de Seguridad Aérea y los reglamentos dictados por la Autoridad Aeronáutica relativos a operaciones, seguridad y documentos relacionados.
- CE1.5** Explicar las diferencias existentes entre normas y documentos técnicos, así como la importancia de estos últimos de cara a la seguridad aérea.
- CE1.6** Citar los diferentes tipos de aeronaves, explicando sus características básicas e identificar, en situación real o sobre una maqueta, los elementos fundamentales de una aeronave.
- CE1.7** Definir las ayudas a la navegación existentes y sus aplicaciones prácticas y explicar en qué consisten los servicios de tránsito aéreo.
- CE1.8** Describir las funciones principales y procesos operativos de los servicios de asistencia en tierra (handling).
- CE1.9** Explicar cómo afectan los factores humanos en la realización de la actividad de asistencia a la aeronave en rampa.
- CE1.10** Describir las precauciones más importantes que hay que observar, necesarias para la protección de la aeronave y de las personas que trabajan en ella.
- CE1.11** Citar la normativa vigente de aplicación en la asistencia a la aeronave en rampa.

- C2:** Explicar las medidas de seguridad operacional a adoptar en el entorno aeroportuario para su aplicación en la asistencia a la aeronave en rampa.
- CE2.1** Explicar el concepto de seguridad operacional, y la importancia de su aplicación en el entorno aeroportuario.
 - CE2.2** Describir los aspectos fundamentales de seguridad operacional y del Programa Nacional de Seguridad.
 - CE2.3** Asociar los diversos riesgos en el aeropuerto con las medidas preventivas de seguridad operacional a seguir.
 - CE2.4** Explicar la teoría de la vulnerabilidad organizacional.
 - CE2.5** Describir las diferentes formas de comunicar aspectos que pueden suponer un riesgo para las operaciones y el proceso para hacerlo.
 - CE2.6** Explicar el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO), sus características, su objetivo general, ventajas e inconvenientes, estructura y responsabilidades en seguridad operacional.
 - CE2.7** Describir las actividades y aspectos específicos del SGSO:
 - Gestión de riesgos.
 - Relación con proveedores externos.
 - Medición de la seguridad operacional.
 - Tratamiento de accidentes e incidentes.
 - Documentación de seguridad operacional.
 - Evaluación del SGSO.
 - Formación en seguridad operacional.
 - CE2.8** En supuestos prácticos debidamente caracterizados de asistencia a la aeronave en rampa, explicar las medidas de seguridad operacional a seguir en función de situaciones diversas que se puedan dar en el recinto aeroportuario.
- C3:** Aplicar procedimientos de comprobación de las operaciones y servicios de handling y de solicitud de los mismos a la salida y llegada de aeronaves.
- CE3.1** Elaborar una relación de los servicios de handling necesarios a la salida y a la llegada de aeronaves en función de su tipología, unidades de carga, bodegas.
 - CE3.2** Describir los procesos que hay que seguir a la llegada y a la salida de aeronaves.
 - CE3.3** Describir los procedimientos de solicitud de los servicios de handling en función de los distintos tipos de servicios disponibles.
 - CE3.4** Identificar los diferentes agentes participantes en la prestación de los servicios a la salida y llegada de aeronaves y los objetivos y funciones de cada uno de ellos así como su posición en el organigrama funcional.
 - CE3.5** Indicar el procedimiento de control de los tiempos de realización de los servicios de handling, y las pautas de actuación en caso de incidencias.
 - CE3.6** Indicar las pautas de actuación en las incidencias producidas durante la prestación de los distintos servicios.
 - CE3.7** Explicar los procedimientos de elaboración, comprobaciones, modificaciones, cambios de último minuto y entrega a la tripulación de los documentos relacionados con la carga, combustible, previsión del pasaje, entre otros.
 - CE3.8** Describir los procedimientos de embarque y desembarque y los procesos a seguir en caso de la existencia de pasajeros que requieran atenciones especiales.
 - CE3.9** Identificar los procesos a realizar una vez finalizados los servicios a la salida y a la llegada de aeronaves.

CE3.10 En casos prácticos, reales o simulados, debidamente caracterizados de salidas y llegadas de aeronaves:

- Identificar las necesidades de los servicios de handling.
- Realizar comprobaciones de los servicios de limpieza, catering, combustible, personal para la estiba en bodegas, entre otros, detectando posibles incidencias.
- Realizar avisos tipo al personal de mantenimiento una vez detectada una posible incidencia.
- Realizar comprobaciones relativas al pasaje y la carga, detectando posibles incidencias y realizando los cambios de último momento necesarios.
- Interpretar albaranes de combustible, partes de vuelo, impresos de chequeo de seguridad, planes de vuelo entre otros.
- Realizar hojas de carga.
- Asignar códigos de regularidad en un retraso en la salida programada según procedimiento de codificación.
- Cumplir las medidas de seguridad operacional y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C4: Realizar actividades de asistencia a la puesta en marcha de aeronaves aplicando las técnicas requeridas, utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE4.1 Describir los procedimientos de comprobación del exterior de aeronaves, el estado del fuselaje, las operaciones de cierre de puertas, registros y retirada de escaleras, pasarelas y otros equipamientos utilizados en la asistencia a la aeronave.

CE4.2 Explicar las técnicas de enganche y desenganche de la barra de arrastre en función de sus características y del tipo de aeronave.

CE4.3 Identificar los mecanismos de acople y desacople de las pinzas by-pass.

CE4.4 Explicar los procedimientos de comprobación previos a la autorización de la maniobra de remolcado, en relación con el estado de la plataforma, el funcionamiento del tractor, los medios de comunicación con la tripulación, las pinzas by-pass, los calzos entre otros.

CE4.5 Explicar el procedimiento de facilitación al arranque de los motores.

CE4.6 Describir los procedimientos de comunicación entre los diferentes agentes y la tripulación técnica de la aeronave durante las operaciones de asistencia a la salida de la aeronave.

CE4.7 Describir las operaciones a realizar una vez la aeronave se encuentra situada sobre las líneas de rodaje.

CE4.8 Identificar los riesgos laborales más importantes en las operaciones de asistencia a la puesta en marcha y arranque de los motores de la aeronave, indicando las actuaciones necesarias para la prevención de los mismos, en aplicación de las normas de prevención de riesgos laborales.

CE4.9 En casos prácticos, reales o simulados, debidamente caracterizados de asistencia a la puesta en marcha de aeronaves:

- Comprobar que la aeronave y su entorno cumplen los requisitos previos para su puesta en marcha.
- Realizar el enganche y desenganche de la barra de arrastre en función de las características de cada tipo de aeronave.
- Realizar el acople y desacople de las pinzas by-pass siguiendo el protocolo de comunicación a la aeronave de dicha actuación.
- Realizar la facilitación de la puesta en marcha y el arranque de motores cumpliendo las normas y los protocolos de seguridad.

- Realizar las comunicaciones siguiendo los protocolos establecidos con todos los agentes implicados.
- Cumplir las medidas de seguridad operacional y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C5: Realizar operaciones de consola para la prestación de los diversos servicios de handling aplicando las técnicas requeridas, utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE5.1 Especificar las funciones realizadas de asistencia desde la consola y situarlas dentro del organigrama funcional de las operaciones de asistencia a la aeronave.

CE5.2 Explicar los diversos servicios de handling, cómo debe ser su prestación y quién los realiza.

CE5.3 Describir los procedimientos de comprobación y verificación del estado de desarrollo de las operaciones de asistencia a los vuelos de llegada y salida.

CE5.4 Describir las características de los equipos y las aplicaciones informáticas utilizadas en las operaciones de consola.

CE5.5 Describir los procedimientos para comunicar a los departamentos internos (en cuanto a la asistencia a pasajeros, asistencia en rampa, asistencia a tripulaciones, entre otros) o externos (en cuanto a limpieza, catering, bomberos, entre otros) las necesidades de servicios no producidos o servicios especiales, en las llegadas o salidas, y comunicadas desde la pista.

CE5.6 Describir los procedimientos para comunicar las incidencias producidas a los responsables de la compañía y el gestor aeroportuario.

CE5.7 Indicar los procedimientos de tratamiento documental de la información generada durante la prestación de los servicios de handling, en los soportes establecidos, para su posterior utilización.

CE5.8 En casos prácticos, reales o simulado, debidamente caracterizados de operaciones de consola para la prestación de servicios de handling:

- Poner en marcha los sistemas informáticos de consola.
- Comprobar las operaciones de vuelos de llegada y salida y su situación.
- Identificar las necesidades de servicios de handling en función del tipo de vuelo y aeronave.
- Archivar la documentación generada por la prestación de los servicios de handling.
- Cumplir las medidas de seguridad operacional y las normas de prevención de riesgos laborales y de impacto medioambiental.

C6: Realizar actividades de elaboración de la LIR (Loading Instruction Report), la Hoja de Carga y Centrado utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE6.1 Indicar los tipos de mercancías peligrosas, incompatibilidades y situaciones anormales y de emergencia.

CE6.2 Describir la estructura, características principales y objetivos de la LIR (Loading Instruction Report) y la hoja de carga y centrado.

CE6.3 Caracterizar las etapas de elaboración de la LIR y la hoja de carga y centrado, identificando las operaciones que se realizan en cada una de ellas.

CE6.4 Identificar los datos necesarios para la elaboración de la LIR y la hoja de carga (nº de pasajeros, combustible, correo, carga reservada, entre otros).

CE6.5 Describir el procedimiento de elaboración manual de la LIR y la hoja de carga manual.

CE6.6 Describir el procedimiento de confección de la LIR y la hoja de carga y centrado mediante el sistema informático a partir de la información obtenida, y atendiendo a los requisitos específicos (mercancía de trato diferenciado, límites operativos de la aeronave, entre otros).

CE6.7 Describir el proceso de distribución de la hoja de carga y centrado a las unidades correspondientes, explicando la aplicación de la información que se incluye en ella.

CE6.8 Justificar la necesidad de reelaboración de la HC y C al cierre del vuelo y describir el procedimiento establecido para ello.

CE6.9 Describir los procedimientos establecidos para la distribución de la hoja de carga y centrado a los diferentes destinatarios de la misma.

CE6.10 En un supuesto práctico de la elaboración de la hoja de carga y centrado, debidamente caracterizado:

- Comprobar la disponibilidad de la información necesaria para la elaboración.
- Elaborar LIR y hoja de carga manual para varias flotas.
- Utilizar las aplicaciones informáticas para elaborar una hoja de carga y centrado.
- Simular la distribución a las unidades correspondientes.
- Simular la resolución de incidencias, si procede.
- Simular el procedimiento de entrega al comandante de la aeronave.
- Simular el procedimiento de envío a la escala de destino del vuelo.
- Realizar cambios de último minuto sobre una hoja de carga.
- Enviar mensajes de movimiento, carga, entre otros, a la escala de destino.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C3 respecto a CE3.10; C4 respecto a CE4.9; C5 respecto a CE5.8 y C6 respecto a CE6.10.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Adaptarse al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario establecidos.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a los cambios producidos y actuar con autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la operativa normal y anormal en aeropuertos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de los aeropuertos.

Contenidos

1 Nociones generales del entorno aeroportuario para su aplicación en la asistencia a aeronaves en rampa

Organizaciones y asociaciones internacionales: funciones, normas y reglamentos.

Organismos nacionales: funciones, normas y reglamentos.

Otros organismos/asociaciones.

Entidades y empresas presentes en un aeropuerto: sus funciones, actividades y servicios.

Normas y reglamentos en materia 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: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas.

Componentes principales de una aeronave.

Tipos de aeronaves y sus características

Mapas del área de movimiento.

Servicios de tránsito aéreo.

Servicios de asistencia en tierra (handling): Funciones principales. Procesos operativos.

Factores humanos: Técnicas de comunicación en el entorno laboral. Tipos de mando. Trabajo en equipo. Causas que provocan tensión laboral.

2 Comunicaciones en el entorno aeroportuario

Servicio Internacional de Comunicaciones Aeronáuticas.

Radiotelefonía.

Servicio fijo aeronáutico. Servicio móvil aeronáutico.

Mensajes AFTN y SITA.

Mensajes que no cumplen el formato AFTN y mensajes de servicio.

Procedimiento de llamada.

Frases y palabras normalizadas.

Categoría de los mensajes.

Fraseología aeronáutica.

3 Servicios de handling en la llegada y en la salida de aeronaves

Servicios y procesos tipo de handling a la aeronave en la llegada y a su salida en función de la tipología de la aeronave, su carga y el tipo de vuelo.

Agentes de prestación de servicios de handling y su estructura organizativa.

La escala, sus tiempos y su organización.

Información básica para la solicitud de servicios: equipos y aplicaciones informáticas.

Operaciones de consola.

Procesos de comunicación a empresas auxiliares o departamentos internos.

Incidencias en la prestación de servicios de handling y las resoluciones habitualmente utilizadas.

Documentación y tratamiento documental en la prestación de servicios de handling, su elaboración e interpretación.

4 Servicios de puesta en marcha de aeronaves

Aspectos básicos a considerar antes de la puesta en marcha de una aeronave: pista, aeronave y equipos de asistencia a la aeronave.

Barras de arrastre y tractores. Tipos y su utilización en función de cada tipo de aeronave.

Pinzas by-pass.

Procesos de control y seguimiento del arrastre y remolcado de una aeronave

Facilitación del arranque de motores.

Riesgos laborales más frecuentes y prevención de los mismos con motores en funcionamiento.

5 Elaboración de la LIR (Loading Instruction Report) hoja de carga y centrado.

Normativa vigente y procedimientos habituales.

Terminología.

Límites operativos de cada aeronave.

Centro de gravedad de un sistema de pesos.

Centro de gravedad y distribución de la carga.
Conceptos básicos de aerodinámica para hoja de carga.
Centro de gravedad en tanto por ciento de la MAC.
Cálculos básicos de peso y balance.
Cálculos basados en gráficos y tablas.
Preparación y emisión de la LIR (Loading Instruction Report), la hoja de carga y centrado de un vuelo.
Limitación de carga y volumen en bodegas.
Resistencia del piso.
Transporte de mercancías peligrosas en la aeronave.
Herramientas informáticas específicas para la elaboración de la hoja de carga y centrado.
Mensajes asociados: CPM (Container Pallet Message), LDM (Load Message), UCM (ULD Control Message), otros.
Procesos de tramitación y distribución de la hoja de carga y centrado.

6 Seguridad, salud laboral y protección medioambiental en la asistencia a aeronaves en rampa

Normativa de seguridad en plataforma: Teoría de la vulnerabilidad operacional.
Medidas de seguridad en la asistencia a la aeronave en rampa.
Programa Nacional de Seguridad.
Protocolos de comunicación de riesgos.
Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO.
Normas operativas, su aplicación y prioridades. Señales, marcas y letreros de plataforma. Normas para el estacionamiento y parada de vehículos. Normas de acceso de vehículos y su aplicación.
Normas de supervisión de riesgos.
Equipos tierra. Trabajo en plataforma.
Prevención de riesgos de pasajeros con movilidad reducida.
Prevención de riesgos laborales: Conceptos básicos. Ruido. Manipulación y carga ergonómica. Salud laboral (factores y situaciones de riesgo, medios de protección y comportamiento preventivo, valoración de situaciones de riesgo).
Plan de emergencias: Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia. Documento del plan de emergencia de aeropuertos. Tipos de emergencia. Dependencias implicadas. Funciones y responsabilidades de cada dependencia. Funciones de mando y coordinación del plan. Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia. Simulacros de emergencia en los aeropuertos. Reacción ante emergencias.
Sensibilización medioambiental: Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente. Causas de las principales amenazas y problemas ambientales que afectan a la sociedad. Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental. Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Pista de prácticas de conducción y asistencia a aeronaves. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia a la aeronave en rampa, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

Despacho y vigilancia del vuelo

Nivel:	2
Código:	MF2216_2
Asociado a la UC:	UC2216_2 - Despachar y vigilar vuelos.
Duración (horas):	210
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Reconocer el entorno aeroportuario, los organismos e instituciones aeronáuticas, infraestructuras de aeropuertos y configuración de aeronaves, explicando sus principales características y funcionalidades, así como la normativa que les afecta y los procedimientos a seguir relacionados con la seguridad aérea, para su aplicación en el despacho y vigilancia de vuelos.
- CE1.1** Identificar los organismos reguladores internacionales y nacionales que dictan normas de funcionamiento en aeropuertos y sus diferentes ámbitos de actuación, así como otros organismos relacionados con la actividad.
- CE1.2** Identificar el alfabeto y terminología aeronáutica así como las diferentes abreviaturas, códigos, marcas y claves.
- CE1.3** Identificar las diferentes infraestructuras existentes en un aeropuerto/ aeródromo, sobre un plano o maqueta, describiendo sus principales características y funcionalidades.
- CE1.4** Identificar las diferentes áreas del lado tierra y lado aire y las principales operaciones que se realizan en cada una de ellas, sobre un plano o maqueta, describiendo sus principales características y funcionalidades.
- CE1.5** Explicar las normas fundamentales del Sistema de Aviación Civil en España: Ley de Seguridad Aérea y los reglamentos dictados por la Autoridad Aeronáutica relativos a: operaciones, seguridad y documentos relacionados.
- CE1.6** Explicar las diferencias existentes entre normas y documentos técnicos, así como la importancia de estos últimos de cara a la seguridad aérea.
- CE1.7** Identificar, en situación real o sobre una maqueta, los elementos fundamentales de una aeronave, citando los diferentes tipos de aeronaves y explicando sus características básicas y los sistemas implicados en las operaciones de despacho y vigilancia de vuelos (sistemas de comunicaciones, radar meteorológico, sistemas integrados de navegación entre otros).
- CE1.8** Definir los conceptos fundamentales de navegación aérea (esfera terrestre, triángulo de vientos, cartografía aeronáutica, entre otros) y las ayudas a la navegación existentes y sus aplicaciones prácticas.
- CE1.9** Exponer los principios generales de aerodinámica y las características fundamentales de la performance del vuelo (limitaciones de certificación, performance de despegue, aterrizaje Requerimientos EU-OPS de performance en crucero, entre otros).
- CE1.10** Describir las funciones principales y procesos operativos de los servicios de asistencia en tierra (handling).
- CE1.11** Describir las precauciones más importantes que hay que observar, necesarias para la protección de la aeronave y de las personas que trabajan en ella.

CE1.12 Citar la normativa nacional e internacional vigente de aplicación en el despacho y vigilancia de vuelos.

CE1.13 Identificar sobre gráficos, planos o maquetas las zonas del área de maniobras y de la plataforma, así como las luces y señales de las diferentes áreas del lado aire.

CE1.14 Explicar cómo afectan los factores humanos en la realización de la actividad de despacho y vigilancia de vuelos.

C2: Explicar las medidas de seguridad operacional a seguir en el entorno aeroportuario para su aplicación en el despacho y seguimiento de vuelos.

CE2.1 Explicar el concepto de seguridad operacional, y la importancia de su aplicación en el entorno aeroportuario.

CE2.2 Describir los aspectos fundamentales de seguridad operacional y del Programa Nacional de Seguridad.

CE2.3 Asociar los diversos riesgos en el aeropuerto con las medidas preventivas de seguridad operacional a seguir.

CE2.4 Explicar la teoría de la vulnerabilidad organizacional.

CE2.5 Describir las diferentes formas de comunicar aspectos que pueden suponer un riesgo para las operaciones y el proceso para hacerlo.

CE2.6 Explicar el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO), sus características, su objetivo general, ventajas e inconvenientes, estructura y responsabilidades en seguridad operacional.

CE2.7 Describir las actividades y aspectos específicos del SGSO:

- Gestión de riesgos.
- Relación con proveedores externos.
- Medición de la seguridad operacional.
- Tratamiento de accidentes e incidentes.
- Documentación de seguridad operacional.
- Evaluación del SGSO.
- Formación en seguridad operacional.

CE2.8 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de despacho y seguimiento de vuelos explicar las medidas de seguridad operacional a seguir en función de situaciones diversas que se puedan dar en el recinto aeroportuario.

C3: Establecer un set de rutas óptimas de vuelo conforme a criterios de seguridad y economía establecidos, a partir del análisis de la documentación operacional, aplicando criterios sobre mínimos operativos, selección de alternativos y niveles de vuelo.

CE3.1 Analizar los requisitos de las Autoridades Aeronáuticas y de los Servicios de Tránsito Aéreo a utilizar en todos los vuelos en los que estén disponibles, haciendo especial énfasis en lo referente a la planificación del vuelo.

CE3.2 Identificar las limitaciones operativas en función del vuelo, tipo de aeronave, pesos, diferidos y condiciones previstas y señalar su repercusión en la planificación del mismo.

CE3.3 Exponer los conceptos fundamentales de meteorología aplicada a la aeronáutica (capas atmosféricas, altimetría, viento, turbulencia, engelamiento, seguimiento de la evolución de una tormenta tropical, erupciones volcánicas, entre otros) relacionada con el despacho y vigilancia de vuelos.

CE3.4 Indicar la tipología de la información operacional a recopilar en el proceso de selección de la ruta de un vuelo y la documentación a presentar.

CE3.5 Explicar los procesos para el cálculo y comprobación de la carga de pago y el combustible a bordo.

Describir y valorar la importancia de la aplicación de la política de repostado económico.

CE3.6 Explicar la importancia de los criterios de seguridad y economía para la planificación y elección de rutas.

CE3.7 Definir el papel de la normativa ETOPS en la planificación, así como la procedencia de la aprobación operacional de la Compañía en función de los criterios establecidos.

CE3.8 Explicar y describir el formato del ATC.

CE3.9 Describir el procedimiento de presentación del ATC.

CE3.10 Identificar los puntos a transmitir a la Tripulación Técnica en el briefing presencial.

CE3.11 En una situación simulada de determinación de rutas de vuelos de diferente tipología, debidamente caracterizada:

- Analizar la documentación operacional requerida para seleccionar la ruta óptima para un vuelo.
- Comprobar las limitaciones operativas para cada vuelo en función de sus características, tipo de aeronave, pesos y condiciones previstas.
- Calcular la carga de pago.
- Comprobar que los aeropuertos de apoyo seleccionados son apropiados a las características del vuelo.
- Determinar rutas de vuelo en función del itinerario y los parámetros establecidos.
- Verificar que en todos los puntos de la ruta seleccionada, las altitudes planificadas cumplen mínimos requeridas.
- Calcular el combustible a bordo garantizando que es suficiente para realizar la operación tanto en condiciones normales como en caso de fallo de motor/es o despresurización en todos los puntos de la ruta.
- Elegir la pista para permitir el máximo peso al despegue (MTOW) con las condiciones previstas.

C4: Cumplimentar el formulario de un plan de vuelo ATC efectuando las modificaciones y actualizaciones en función de los cambios producidos.

CE4.1 Identificar a los organismos reguladores nacionales e internacionales que gestionan los Servicios de Tránsito Aéreo.

CE4.2 Definir los distintos tipos de estatus de vuelo, sus características y las actuaciones básicas a emprender con los mismos.

CE4.3 Describir un plan de vuelo ATC y los criterios establecidos para su actualización.

CE4.4 Citar los procedimientos de envío de un plan de vuelo ATC.

CE4.5 Indicar posibles incidencias sobre el plan de vuelo y las actuaciones necesarias para su resolución.

CE4.6 Explicar las medidas más habituales cuando las regulaciones afectan de manera significativa a la Red de vuelo de una Compañía.

CE4.7 Describir el proceso y medios disponibles para establecer contacto directo con el comandante del vuelo.

CE4.8 En un supuesto práctico de elaboración, modificación y actualización de planes de vuelo ATC debidamente caracterizado:

- Cumplimentar un plan de vuelo ATC aplicando los criterios establecidos.
- Vigilar el status de los Planes de Vuelo OACI en Eurocontrol.
- Vigilar los vuelos con estatus "CNL" y "FLS" y activarlos antes de la salida de los mismos.
- Contactar con Eurocontrol y los departamentos del ente regulador apropiado (TWR, ARO) para solventar una incidencia.

- Actualizar la IOBT mediante mensajes DLA, en los vuelos retrasados.
- Ajustar la nueva IOBT teniendo en cuenta la demora ACTCFM estimada, en vuelos regulados.
- Seguir en tiempo real las Regulaciones ATFCM que afectan a la red de vuelos.
- Actualizar el plan de vuelo ATC en función de los cambios producidos sobre el inicialmente presentado.

C5: Efectuar el seguimiento de un vuelo comprobando las desviaciones respecto a la planificación prevista y recalculando el mismo para que se cumplan los criterios inicialmente establecidos.

CE5.1 Analizar el proceso de vigilancia de vuelos, explicando las actuaciones posibles.

CE5.2 Identificar los datos operativos necesarios para realizar la vigilancia de un vuelo.

CE5.3 Describir los parámetros a vigilar así como las desviaciones máximas permitidas para cada uno de ellos conforme a la política de una Compañía estándar.

CE5.4 Explicar el procedimiento de monitorización de los parámetros de control de ejecución del vuelo.

CE5.5 Describir el procedimiento de comunicación de desviaciones al responsable de la Operación.

CE5.6 En un caso simulado de seguimiento de un vuelo debidamente caracterizado:

- Monitorizar los parámetros de control de ejecución del vuelo.
- Realizar el seguimiento de la evolución del conjunto de condiciones que constituyen el entorno operativo del vuelo.
- Determinar y evaluar las desviaciones de los parámetros de control del vuelo respecto a los valores establecidos en la planificación del mismo.
- Recalcular el vuelo cumpliendo los criterios de planificación establecidos.

C6: Realizar actividades de elaboración de la LIR (Loading Instruction Report), la Hoja de Carga y Centrado utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

CE6.1 Indicar los tipos de mercancías peligrosas, incompatibilidades y situaciones anormales y de emergencia.

CE6.2 Describir la estructura, características principales y objetivos de la LIR (Loading Instruction Report) y la hoja de carga y centrado.

CE6.3 Caracterizar las etapas de elaboración de la LIR y la hoja de carga y centrado, identificando las operaciones que se realizan en cada una de ellas.

CE6.4 Identificar los datos necesarios para la elaboración de la LIR y la hoja de carga (nº de pasajeros, combustible, correo, carga reservada, entre otros).

CE6.5 Describir el procedimiento de elaboración manual de la LIR y la hoja de carga manual.

CE6.6 Describir el procedimiento de confección de la LIR y la hoja de carga y centrado mediante el sistema informático a partir de la información obtenida, y atendiendo a los requisitos específicos (mercancía de trato diferenciado, límites operativos de la aeronave, entre otros).

CE6.7 Describir el proceso de distribución de la hoja de carga y centrado a las unidades correspondientes, explicando la aplicación de la información que se incluye en ella.

CE6.8 Justificar la necesidad de reelaboración de la HC y C al cierre del vuelo y describir el procedimiento establecido para ello.

CE6.9 Describir los procedimientos establecidos para la distribución de la hoja de carga y centrado a los diferentes destinatarios de la misma.

CE6.10 En un supuesto práctico de la elaboración de la hoja de carga y centrado, debidamente caracterizado:

- Comprobar la disponibilidad de la información necesaria para la elaboración.
- Elaborar LIR y hoja de carga manual para varias flotas.
- Utilizar las aplicaciones informáticas para elaborar una hoja de carga y centrado.
- Simular la distribución a las unidades correspondientes.
- Simular la resolución de incidencias, si procede.
- Simular el procedimiento de entrega al comandante de la aeronave.
- Simular el procedimiento de envío a la escala de destino del vuelo.
- Realizar cambios de último minuto sobre una hoja de carga.
- Enviar mensajes de movimiento, carga, entre otros, a la escala de destino.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.8; C3 respecto a CE3.11; C4 respecto a CE4.8; C5 respecto a CE5.6 y C6 respecto a CE6.10.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos

1 Nociones generales del entorno aeroportuario para su aplicación en el despacho y seguimiento de vuelos

Organizaciones y asociaciones internacionales: funciones, normas y reglamentos.

Organismos nacionales: funciones, normas y reglamentos.

Otros organismos/asociaciones.

Entidades y empresas presentes en un aeropuerto: sus funciones, actividades y servicios.

Normas y reglamentos en materia aeronáutica de aplicación al despacho y seguimiento de vuelos.

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: Ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas.

Componentes principales de una aeronave.

Tipos de aeronaves y sus características.

Mapas del área de movimiento.

Ayudas a la navegación: Ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas.

Servicios de tránsito aéreo.

Servicios de asistencia en tierra (handling): Funciones principales. Procesos operativos.

Procedimientos de deshielo y anti-hielo.

Factores humanos: Técnicas de comunicación en el entorno laboral. Tipos de mando. Trabajo en equipo. Causas que provocan tensión laboral.

2 Navegación Aérea aplicada al despacho y vigilancia de vuelos

La esfera terrestre.
Paralelos y meridianos.
Cartografía.
Proyecciones Mercator, Lambert, Gnomónica.
Ortodrómica y loxodrómica.
Camino mínimo.
PET (Point of Equal Time).
PNR (Point of no return).
Triángulo de vientos: TAS (True Air Speed), GS (Ground Speed) , Rumbo, derrota.
Cartografía aeronáutica. Simbología.
Cartas.
SID (Standard Instrumental Departure) y STAR (Standard Terminal Arrival Route).
Espacios aéreos especiales.
RNAV (aRea NAVigation).
MNPS (Minimum Navigation Performance Specifications).
RVSM.(Reduced Vertical Separation Minima or Minimum).
Corredor EUR-SAM. (European Region - South American Region).

3 Sistemas de la aeronave relacionados con las operaciones de despacho y vigilancia de vuelos

Manual de la aeronave.
Sistemas de radionavegación.
NDB (Non-Directional Beacon, baliza no direccional)/ADF (Automatic Direction Finder).
VOR (VHF Omnidirectional Range/Radiofaro omnidireccional VHF).
DME (Distance measuring equipment).
ILS (Instrument landing system).
Radar meteorológico.
Sistema inercial INS (Inertial Navigation System).
Radioaltímetro.
Altímetro. Anemómetro. Variómetro.
Instrumentos de a bordo.
Sistemas integrados de navegación.
GPS (Global Positioning System).
FMS (Flight Management System).
SSR (Secondary Surveillance Radar) - Transponder.
Sistemas de comunicaciones.
Principios de radio-operación.
VHF (Very High Frequency).
HF(High Frequency).
SELCAL. (Selective Calling System).
ACARS (Aircraft Communications Addressing and Reporting System).
SATCOM (Satellite Communications).
MEL/CDL. Minimum Equipment Lists (MEL) and Configuration Deviation Lists (CDL).

4 Performance del vuelo

Limitaciones de certificación.
Principios generales de aerodinámica.
Despegue.
Actuaciones de los aviones durante el despegue.
Performance de despegue.

Factores que afectan a las performance de despegue.
Carrera de despegue.
Requerimientos EU-OPS de performance para el despegue.
Limitaciones de peso al despegue.
Uso de las tablas de limitaciones de peso al despegue.
Presentación del programa PTIB.
En ruta.
Actuaciones de los aviones en ruta.
Performance de crucero.
Requerimientos EU-OPS de performance en crucero.
Aterrizaje.
Actuaciones de los aviones durante el aterrizaje.
Performance de aterrizaje.
Requerimientos EU-OPS de performance para el aterrizaje.
Limitaciones de peso al aterrizaje.
Operaciones especiales y emergencias.
Despresurización.
Pérdida de motor.
Pistas contaminadas.
Requerimientos de oxígeno.
Otras operaciones especiales.
Práctica de manejo de ábacos y gráficos de performance.

5 Meteorología aplicada al despacho y vigilancia de vuelos

La atmósfera. Composición química. Capas atmosféricas.
Termodinámica básica. Presión atmosférica.
Altimetría.
Viento.
Turbulencia.
Humedad.
Estabilidad.
Nubes.
Masas de aire.
Frentes.
Depresiones frontales y no frontales.
Precipitaciones y tormentas. Tormentas de desarrollo vertical. Tormentas tropicales. Seguimiento de la evolución de una tormenta tropical.
Anticiclones.
Visibilidad.
Engelamiento. Efecto del engelamiento en las performance. Efecto del engelamiento en el motor.
Vuelo en condiciones de engelamiento.
Corriente en chorro.
Cartas meteorológicas.
Superficie.
Topografías barométricas.
Imágenes satelitales.
Webs internacionales de meteorología. Búsqueda e interpretación de meteorología por internet.
Mensajes cifrados: METAR (Meteorological Aerodrome Report), TAFOR (Terminal Aerodrome Forecasts), SIGMET (Significant Meteorological Information).
SNOWTAM (Snow Notam relating snow, ice etc.).

Erupciones volcánicas. ASHTAM (Ash Notam relating to volcanic and/or dust activity). Seguimiento de fenómenos vulcanológicos.
Vuelo en condiciones meteorológicas peligrosas.

6 Aeródromos

Instalaciones y servicios de aeródromo. Mínimos de utilización de aeródromos. Obstáculos. Ayudas al aterrizaje. Visuales. Radio-ayudas.
Resistencia de pistas: ACN (Aircraft Classification Number) y PCN (Pavement Classification Number). Clasificación de aeronaves atendiendo a su velocidad de pérdida en configuración de aterrizaje. Procedimientos de aproximación y salida por instrumentos. Maniobra de aproximación. Aproximación de precisión y de no precisión. Descripción. Parámetros utilizados. Tipos de aproximación: CAT I, CAT II y CAT III (A, B y C).
Aeropuertos especiales.

7 Elaboración de la LIR (Loading Instruction Report) hoja de carga y centrado

Normativa vigente y procedimientos habituales.
Terminología.
Límites operativos de cada aeronave.
Centro de gravedad de un sistema de pesos.
Centro de gravedad y distribución de la carga.
Conceptos básicos de aerodinámica para hoja de carga.
Centro de gravedad en tanto por ciento de la MAC.
Cálculos básicos de peso y balance.
Cálculos basados en gráficos y tablas.
Preparación y emisión de la LIR (Loading Instruction Report), la hoja de carga y centrado de un vuelo.
Limitación de carga y volumen en bodegas.
Resistencia del piso.
Transporte de mercancías peligrosas en la aeronave.
Herramientas informáticas específicas para la elaboración de la hoja de carga y centrado.
Mensajes asociados: CPM (Container Pallet Message), LDM (Load Message), UCM (ULD Control Message), otros.
Procesos de tramitación y distribución de la hoja de carga y centrado.

8 Transporte de mercancías peligrosas en aeronaves

Clasificación de mercancías peligrosas.
Incompatibilidades.
Situaciones anormales y de emergencia.

9 Gestión de tránsito aéreo y de capacidad y afluencia del tráfico

Espacio aéreo controlado y no controlado.
Reglas de vuelo.
Autorizaciones ATC (Air Traffic Control).
Servicio de información de vuelo.
Servicio de alerta y de búsqueda y salvamento.
Servicio de comunicaciones: fraseología estándar.
Control de área.
Control de aproximación y aeródromo.
CFMU (Central Flow Management Unit).

Principios ATFCM. (Air Traffic Flow and Capacity Management).
IFPS (Integrated Inicial Flight Plan Processing System).
Mensajes ATFCM (Air Traffic Flow and Capacity Management).

10 Planificación de vuelos

Política de combustible.
Tipos de combustible utilizados en aviación.
Normativa EU-OPS y de Compañía.
Tablas y ábacos de planificación. Prácticas.
Selección de alternativos.
Selección de ruta.
Sistemas informáticos para el cálculo del plan de vuelo.

11 Vigilancia de vuelos

Principios de vigilancia de vuelos.
Mensajes FMS. (Flight Management System)
Vuelos objetos de seguimiento especial.
Meteorología crítica en ruta, tormentas tropicales.
Meteorología crítica en destino y alternativos.
Fenómenos vulcanológicos.
Vuelos críticos.
Tratamiento de diferencias planificación /realización. Replanificación en vuelo.
Gestiones ATC. (Air Traffic Control).
Emergencias.

12 Seguridad, salud laboral y protección medioambiental en el despacho y seguimiento de vuelos

Medidas de seguridad en el despacho y seguimiento de vuelos.
Normativa de seguridad en plataforma: Teoría de la vulnerabilidad operacional.
Programa Nacional de Seguridad.
Protocolos de comunicación de riesgos.
Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO.
Normas operativas, su aplicación y prioridades. Señales, marcas y letreros de plataforma. Normas para el estacionamiento y parada de vehículos. Normas de acceso de vehículos y su aplicación.
Normas de supervisión de riesgos.
Equipos tierra. Trabajo en plataforma.
Prevención de riesgos de pasajeros con movilidad reducida.
Prevención de riesgos laborales: Conceptos básicos. Ruido. Manipulación y carga ergonómica. Salud laboral (factores y situaciones de riesgo, medios de protección y comportamiento preventivo, valoración de situaciones de riesgo).
Plan de emergencias: Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia. Documento del plan de emergencia de aeropuertos. Tipos de emergencia. Dependencias implicadas. Funciones y responsabilidades de cada dependencia. Funciones de mando y coordinación del plan. Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia. Simulacros de emergencia en los aeropuertos. Reacción ante emergencias.
Sensibilización medioambiental: Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente. Causas de las principales amenazas y problemas ambientales que afectan a la sociedad. Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental. Tratamiento, recogida, clasificación y

almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el despacho y vigilancia de vuelos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
 - Formación académica de Ingeniero/a Técnico/a, Diplomado/a, titulaciones de grado equivalentes o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5

COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9998_2
Asociado a la UC:	UC9998_2 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad

profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.

CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.

CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones

CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción).

Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

2 Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de producción.

Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales.

Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

3 Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

4 Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.