

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

MF2213_2 Atención a Pasajeros en Aeropuertos

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

En el ámbito del transporte y mantenimiento de vehículos, es necesario conocer los diferentes campos de la asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en aeropuertos, dentro del área profesional aeronáutica. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para atender a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS DE AEROPUERTOS

UNIDAD FORMATIVA 1. SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL ENTORNO AEROPORTUARIO

1. Marco institucional en el entorno aeroportuario

2. - Organismos Internacionales: funciones, normas y reglamentos
3. - Organismos Nacionales: funciones, normas y reglamentos
4. - Otros organismos/asociaciones
5. Entidades y empresas presentes en un aeropuerto:
6. - Sus funciones
7. - Actividades
8. - Servicios
9. Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire
10. Aeronaves. Tipos y características principales
11. Mapas del área de movimiento
12. Servicios de asistencia en tierra: diferentes tipos de atención y funciones principales
13. Servicios de tránsito aéreo
14. Ayudas a la navegación: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas
15. Normativa aeronáutica y reglamentos aplicables a la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto
16. Comunicaciones en el entorno aeroportuario
17. - Alfabeto aeronáutico
18. - Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves
19. - Fraseología aeronáutica
20. - Servicio Internacional de Comunicaciones Aeronáuticas
21. - Radiotelefonía
22. - Servicio fijo aeronáutico. Servicio móvil aeronáutico
23. - Mensajes AFTN y SITA
24. - Mensajes que no cumplen el formato AFTN y mensajes de servicio
25. - Procedimiento de llamada
26. - Frases y palabras normalizadas
27. - Categoría de los mensajes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS DEL AEROPUERTO

1. Normas de Seguridad Operacional en las actividades aeroportuarias
2. - Normativa básica de Seguridad en Plataforma de AENA: Teoría de la vulnerabilidad

operacional

3. - Normativa de seguridad operacional aplicable en la terminal de pasajeros de un aeropuerto
4. - Prevención de riesgos de pasajeros con movilidad reducida
5. - Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO
6. - Normas operativas, su aplicación y prioridades: señales, marcas y letreros de plataforma
7. - Normas para el acceso, estacionamiento y parada de vehículos
8. Protocolos de comunicación de riesgos y de mitigación de sus consecuencias
9. - Sistemas de gestión de la Seguridad de OACI
10. - Recomendaciones de Seguridad de IATA
11. - Protocolos de comunicación de riesgos
12. - Normas de supervisión de riesgos
13. Seguridad de protección aeroportuaria:
14. - Recomendaciones de Seguridad de IATA
15. - Normativa EU-OPS sobre seguridad aeroportuaria
16. - Programa Nacional de Seguridad. Medidas de seguridad contra interferencia ilícita
17. - Plan de Seguridad interno de las compañías aéreas
18. Plan de emergencias:
19. - Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia
20. - Documento del plan de emergencia de aeropuertos
21. - Tipos de emergencia;
22. - Dependencias implicadas: función y responsabilidad de cada dependencia
23. - Funciones de mando y coordinación del plan;
24. - Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia
25. - Simulacros de emergencia en los aeropuertos. Reacción ante emergencias
26. Prevención de Riesgos Laborales
27. - Conceptos básicos; Ruido; Manipulación y carga ergonómica
28. - Equipos tierra; Salud laboral (factores y situaciones de riesgo, medios de protección y comportamiento preventivo, valoración de situaciones de riesgo
29. - Equipos de protección individual (EPI)
30. - Normas de supervisión de riesgos
31. Sensibilización medioambiental en relación a la actividad aeroportuaria:

- 32. - Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente
- 33. - Causas de las principales amenazas y problemas ambientales en aeropuertos
- 34. - Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental
- 35. - Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FACTORES HUMANOS EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS

- 1. Concepto de Factor humano:
- 2. - Definición
- 3. - Importancia
- 4. - Gestión
- 5. Modelos teóricos para explicación de sucesos y prevención de peligros
- 6. - Modelo de Reason y Modelo del eslabón de una cadena de error: Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica
- 7. - Consciencia situacional compartida. Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica
- 8. - Asertividad: Aspectos teóricos y aplicación práctica
- 9. - Etimología del error humano: variables biológicas, psicológicas, sociológicas y ambientales
- 10. - Estudios del error humano en aviación: modelo Shell, cadena del error y TEM
- 11. - Fatiga. Estrés. La relajación como técnica para combatir el estrés. Incidentes y accidentes
- 12. Técnicas de comunicación aplicada a la atención en aeropuertos:
- 13. - El proceso de comunicación sus barreras y características
- 14. - La comunicación oral: normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa
- 15. - Escucha activa, feedback, entonación, claridad
- 16. - Comunicación no verbal: las señales y actitudes: su reconocimiento y pautas de comportamiento
- 17. - Coherencia con la comunicación verbal
- 18. - Empatía, asertividad, contacto visual. Resolución de problemas de comunicación
- 19. - Elementos facilitadores y barreras a la comunicación en el aeropuerto

20. - Gestión del estrés y autocontrol
21. Trabajo en equipo en el entorno aeroportuario:
22. - Distribución de responsabilidades y cooperación
23. - Gestión de conflictos. Toma de decisiones
24. - La conciencia situacional
25. - Automatismos
26. - Causas que provocan tensión laboral
27. Protocolo en el entorno aeroportuario:
28. - Normas básicas de cortesía pautas de tratamiento al público: saludos de bienvenida y despedida
29. - Normas de conducta básica en la atención a los diferentes tipos de usuarios aeroportuarios
30. - Imagen y cultura en el aeropuerto. uniformidad y guía de estilo
31. - Protocolo en las empresas del entorno aeroportuario: imagen de empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MERCANCÍAS PELIGROSAS EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS

1. Bases normativas y disposiciones
2. Limitaciones:
3. - Mercancías peligrosas prohibidas, ocultas, transportadas por pasajeros o tripulación, en el correo
4. - Exenciones a la reglamentación y aprobaciones. Cantidades exceptuadas y limitadas
5. - Variaciones en función de estado y operador
6. Marcado y etiquetado:
7. - Reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas
8. Respuestas de emergencia

UNIDAD FORMATIVA 2. INFORMACIÓN, FACTURACIÓN Y EMBARQUE EN TERMINALES AEROPORTUARIAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INFORMACIÓN A USUARIOS SOBRE VUELOS Y

SERVICIOS AEROPORTUARIOS

1. Usuarios y pasajeros aeroportuarios: Tipologías, características y protocolos de actuación
2. - De clase preferente o tarjeta de fidelización
3. - Pasajeros de negocios
4. - Pasajeros en viajes de turismo
5. - Familias
6. - Pasajeros en grupo
7. - Menores y escolares
8. - Pasajeros de tercera edad
9. - Pasajeros de orquesta o con elementos deportivos
10. - Pasajeros con animales tanto en cabina como en bodega
11. - Pasajeros con armas
12. - Pasajeros conflictivos
13. Aspectos legislativos relacionados con la atención a usuarios aeroportuarios: - Normas europeas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos y principio general de prioridad para las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados
14. - Derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo
15. - Restricciones de transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida
16. Información a usuarios aeroportuarios:
17. - Demandas habituales de información: Información de vuelos: Vuelos de llegada, salida, retrasos y cancelaciones. Dependencias aeroportuarias
18. - Actuación en caso de overbooking, pérdidas de vuelo y de conexión, retrasos y cancelaciones
19. - Actuación ante solicitudes de información desconocida o no disponible
20. - Elementos facilitadores a la comunicación: pantallas, diccionarios, planos, folletos y publicaciones aeroportuarias, eliminación de barreras de comunicación
21. - Barreras arquitectónicas: situaciones habituales, riesgos y eliminación
22. - Parámetros de calidad en la atención a pasajeros: escucha activa, empatía, amabilidad,

lenguaje comprensible. Indicadores de satisfacción del pasajero

- 23. - Acceso a los diferentes sistemas informáticos del entorno aeroportuario y de las diferentes compañías que operan en él
- 24. - Equipos de comunicación: teléfono fijo, móvil, centralita, emisoras, pda, s

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN EN LA FACTURACIÓN DE VUELOS A PASAJEROS

- 1. Mostrador de facturación
- 2. - Operaciones previas y organización del mostrador de facturación
- 3. - Equipos y materiales necesarios para la facturación. Tipología, funciones y procedimiento de utilización. Tarjetas de embarque, etiquetas, medios de comunicación, carteles informativos y luminosos
- 4. - Cierre del mostrador y recogida de elementos de trabajo
- 5. Facturación. Situaciones habituales
- 6. - Requisitos de documentación de pasajeros: billetes, reglamentación, destinos
- 7. - Proceso de identificación del pasajero
- 8. - Comprobación de billetes
- 9. - Sistemas de reservas
- 10. - Sistemas de check-in: Información de vuelos, facturación de pasajeros, emisión de tarjetas de embarque y etiquetas de equipaje
- 11. - Facturación de equipajes: requisitos, equipajes de mano y equipajes especiales
- 12. - Reserva, emisión y reemisión de billetes electrónicos
- 13. - Procedimientos de modificación y cancelación de billete
- 14. - Procedimientos de upgradings y downgradings
- 15. - Sistemas de cobro. Diferentes tipos de tarifas, cambios, reembolsos o cancelaciones
- 16. - Facturación informática y normas de actuación ante la facturación manual:
- 17. - Protección de datos informáticos
- 18. Irregularidades en el mostrador de facturación
- 19. - Tipos más frecuentes de irregularidades de pasajeros y sus equipajes y actuaciones más comunes: exceso de equipaje, equipajes de tratamiento especial, falta o pérdida de documentación, sobreventa
- 20. - Normativa y protocolo de actuación ante el exceso de equipaje; resolución de

incidencias

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE EMBARQUE

1. Mostrador de embarque
2. - Equipos y materiales necesarios para el embarque. Tipología, funciones y procedimiento de utilización y condiciones de uso
3. - Operaciones previas y organización del mostrador de embarque
4. - Cierre del mostrador de embarque y recogida de todos los elementos de trabajo
5. Proceso de embarque, situaciones habituales
6. - Requisitos y control de documentación de pasajeros: Requisitos según destino y nacionalidad. Tipos de billetes, pasaporte, visados, permisos de residencia, reglamentación. Siglas y códigos de la documentación
7. - Sistemas informáticos en los procesos de embarque y normas ante el embarque manual
8. - Gestión de tiempos establecidos y coordinación con otros profesionales del ámbito aeroportuario
9. - Voces de embarque: Modulación de la voz, utilización del tono y pausas para facilitar la comunicación
10. - Equipaje de mano permitido y rechazable. Normas y etiquetado
11. - Pasajeros en tránsito: Normativa, y actuaciones
12. - Coordinación con otros profesionales del ámbito aeroportuario. Situaciones más habituales y actuaciones
13. - Procedimientos de upgradings y downgradings
14. - Procesos básicos de finalización de embarque. Cierre previo y final del vuelo. Comunicación de pasajeros faltantes
15. - Protección de datos informáticos
16. Incidencias operativas en el embarque
17. - Procedimientos de actuación ante irregularidades de pasajeros: pérdidas de tarjeta de embarque, sobreventa, lista de espera, perdida de vuelo en conexión. pasajeros facturados y no presentados
18. - Irregularidades en el equipaje de mano: exceso de tamaño o peso y pérdida u olvido del mismo en las diferentes instalaciones aeroportuarias equipajes de tratamiento

especial

- 19. - Tipos de incidencias en el embarque y criterios básicos de actuación
- 20. - Tramitación de incidencias

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN A PASAJEROS DE TRATO DIFERENCIADO

- 1. Tipos y Características diferenciadoras
- 2. - Menores sin acompañar, deportados e inadmitidos, gestantes, pasajeros con movilidad reducida, VIP
- 3. - Pautas de actuación en función de su tipología
- 4. - Procedimientos diferenciados de facturación y embarque
- 5. - Documentación necesaria
- 6. - Criterios de admisión o denegación del servicio: limitaciones de la compañía, servicio médico, autoridades; descargo de responsabilidad
- 7. - Incidencias y factores de riesgo más frecuentes: Prevención y resolución
- 8. Sistemas de gestión de servicios a Pasajeros de trato diferenciado
- 9. - Tipos y características
- 10. - Manejo básico
- 11. - Mensajes emitidos
- 12. - Actuaciones en función de la tipología de mensaje
- 13. Nociones básicas de las pautas y los sistemas de comunicación con personas con discapacidad auditiva
- 14. - Nociones elementales de lenguaje de signos aplicadas a las actividades en el aeropuerto
- 15. Nociones básicas de primeros auxilios con PMR
- 16. - Procedimiento ante un accidente:
- 17. - Examen del lugar del accidente
- 18. - Evaluación del estado del accidentado
- 19. - Inmovilización
- 20. - Solicitud de ayuda
- 21. - Puesta a disposición del personal especializado
- 22. - Vendajes

23. - Reanimación cardio-pulmonar

24. - Desfibrilación

UNIDAD FORMATIVA 3. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE PASAJEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS RELACIONADAS CON LOS PASAJEROS

1. Mostrador de reclamación
2. - Operaciones previas y organización del mostrador
3. - Equipos y materiales necesarios en el mostrador: medios de comunicación, carteles informativos, luminosos, sistemas de megafonía; hojas de reclamaciones, albaranes de entrega; etiquetas rush
4. - Cierre y recogida de todos los elementos de trabajo
5. Normas en el tratamiento de incidencias relacionadas con las personas:
6. - Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen, entre otros, normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos
7. - Normativa reguladora en caso de reclamaciones: Convenio de Montreal
8. - Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales
9. Incidencias habituales, protocolos de actuación y tramitación: pérdida de conexión, overbooking
10. - Gestión interna de las quejas o reclamaciones
11. - Responsabilidades de la compañía; información de las mismas al pasajero
12. - Procedimientos habituales en la gestión de la Reclamación: cambio de reserva, anulación asistencia en tierra hasta el siguiente vuelo; redireccionamiento con otra compañía

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS RELACIONADAS

CON EL EQUIPAJE EN SALA DE LLEGADA

1. Equipos de recogida de equipaje:
2. - Paneles. Preparación y verificación del estado de funcionamiento
3. - Cintas. Preparación, verificación del estado de funcionamiento. Comprobaciones previas y finales
4. - Cintas especiales: uso, equipajes especiales, distribución y recogida
5. - Actuaciones en caso de incidencias en paneles y cintas
6. Tratamiento de incidencias relacionadas con el equipaje:
7. - Incidencias habituales, protocolos de actuación y tramitación: rotura, pérdida o extravío. Documentación. Parte de irregularidad de equipaje
8. - Procedimientos habituales en la gestión de la Reclamación: emisión y cumplimentación del P. I. R
9. - Responsabilidades de la compañía; información de las mismas al pasajero
10. - Gestión de búsqueda, entrega y regularización. Sistema informático “World Tracer”; tratamiento y regularización del equipaje “RUSH”. Registro, almacenaje y etiquetado de equipajes recuperados y/o deteriorados
11. - Gestión interna de las quejas o reclamaciones
12. - Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es