



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## MF2213\_2 Atención a Pasajeros en Aeropuertos





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantess de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## MF2213\_2 Atención a Pasajeros en Aeropuertos



**DURACIÓN**  
160 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

### Titulación

---

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Módulo Formativo MF2213\_2 Atención a Pasajeros en Aeropuertos, regulado en el Real Decreto RD 992/2013, de 13 de diciembre, por el que se establece el Certificado de Profesionalidad TMVO0212 Asistencia a Pasajeros, Tripulaciones, Aeronaves y Mercancías en Aeropuertos. De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



- requeridas, utilizando los equipos y materiales necesarios y actuando bajo normas de seguridad.
- Realizar actividades de embarque de pasajeros aplicando las técnicas requeridas, utilizando los equipos y medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.
  - Aplicar técnicas de atención a pasajeros de tratamiento especial en transporte aéreo utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.
  - Aplicar pautas de atención a reclamaciones relacionadas con los pasajeros.
  - Aplicar pautas de atención en la sala de llegadas, relacionadas con los equipajes.

## A quién va dirigido

---

Este curso está dirigido a los profesionales del mundo del transporte y mantenimiento de vehículos, concretamente en asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en aeropuertos, dentro del área profesional aeronáutica, y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos necesarios para transporte y mantenimiento de vehículos.

## Para qué te prepara

---

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF2213\_2 Atención a Pasajeros en Aeropuertos, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

## Salidas laborales

---

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.

## TEMARIO

---

### 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.
  1. - Organismos Internacionales: funciones, normas y reglamentos.
  2. - Organismos Nacionales: funciones, normas y reglamentos.
  3. - Otros organismos/asociaciones.
2. Entidades y empresas presentes en un aeropuerto:
  1. - Sus funciones.
  2. - Actividades.
  3. - Servicios.
3. Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire.
4. Aeronaves. Tipos y características principales.
5. Mapas del área de movimiento.
6. Servicios de asistencia en tierra: diferentes tipos de atención y funciones principales.
7. Servicios de tránsito aéreo.
8. Ayudas a la navegación: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas.
9. Normativa aeronáutica y reglamentos aplicables a la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.
10. Comunicaciones en el entorno aeroportuario.
  1. - Alfabeto aeronáutico.
  2. - Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves.
  3. - Fraseología aeronáutica.
  4. - Servicio Internacional de Comunicaciones Aeronáuticas.
  5. - Radiotelefonía.
  6. - Servicio fijo aeronáutico. Servicio móvil aeronáutico.
  7. - Mensajes AFTN y SITA.
  8. - Mensajes que no cumplen el formato AFTN y mensajes de servicio.
  9. - Procedimiento de llamada.
  10. - Frases y palabras normalizadas.
  11. - 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.
  1. - Normativa básica de Seguridad en Plataforma de AENA: Teoría de la vulnerabilidad operacional.
  2. - Normativa de seguridad operacional aplicable en la terminal de pasajeros de un aeropuerto.
  3. - Prevención de riesgos de pasajeros con movilidad reducida.
  4. - Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos

específicos del SGSO.

5. - Normas operativas, su aplicación y prioridades: señales, marcas y letreros de plataforma.
6. - Normas para el acceso, estacionamiento y parada de vehículos.
2. Protocolos de comunicación de riesgos y de mitigación de sus consecuencias.
  1. - Sistemas de gestión de la Seguridad de OACI.
  2. - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
  3. - Protocolos de comunicación de riesgos.
  4. - Normas de supervisión de riesgos.
3. Seguridad de protección aeroportuaria:
  1. - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
  2. - Normativa EU-OPS sobre seguridad aeroportuaria.
  3. - Programa Nacional de Seguridad. Medidas de seguridad contra interferencia ilícita.
  4. - Plan de Seguridad interno de las compañías aéreas.
4. Plan de emergencias:
  1. - Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia.
  2. - Documento del plan de emergencia de aeropuertos.
  3. - Tipos de emergencia;
  4. - Dependencias implicadas: función y responsabilidad de cada dependencia.
  5. - Funciones de mando y coordinación del plan;
  6. - Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia.
  7. - Simulacros de emergencia en los aeropuertos. Reacción ante emergencias.
5. Prevención de Riesgos Laborales
  1. - Conceptos básicos; Ruido; Manipulación y carga ergonómica.
  2. - Equipos tierra; Salud laboral (factores y situaciones de riesgo, medios de protección y comportamiento preventivo, valoración de situaciones de riesgo).
  3. - Equipos de protección individual (EPI).
  4. - Normas de supervisión de riesgos.
6. Sensibilización medioambiental en relación a la actividad aeroportuaria:
  1. - Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente.
  2. - Causas de las principales amenazas y problemas ambientales en aeropuertos.
  3. - Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental.
  4. - 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:
  1. - Definición.
  2. - Importancia.
  3. - Gestión.
2. Modelos teóricos para explicación de sucesos y prevención de peligros.
  1. - Modelo de Reason y Modelo del eslabón de una cadena de error: Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
  2. - Consciencia situacional compartida. Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
  3. - Asertividad: Aspectos teóricos y aplicación práctica.
  4. - Etimología del error humano: variables biológicas, psicológicas, sociológicas y ambientales.
  5. - Estudios del error humano en aviación: modelo Shell, cadena del error y TEM.
  6. - Fatiga. Estrés. La relajación como técnica para combatir el estrés. Incidentes y accidentes.

3. Técnicas de comunicación aplicada a la atención en aeropuertos:
  1. - El proceso de comunicación sus barreras y características.
  2. - La comunicación oral: normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa.
  3. - Escucha activa, feedback, entonación, claridad.
  4. - Comunicación no verbal: las señales y actitudes: su reconocimiento y pautas de comportamiento.
  5. - Coherencia con la comunicación verbal.
  6. - Empatía, asertividad, contacto visual. Resolución de problemas de comunicación.
  7. - Elementos facilitadores y barreras a la comunicación en el aeropuerto.
  8. - Gestión del estrés y autocontrol.
4. Trabajo en equipo en el entorno aeroportuario:
  1. - Distribución de responsabilidades y cooperación.
  2. - Gestión de conflictos. Toma de decisiones.
  3. - La conciencia situacional.
  4. - Automatismos.
  5. - Causas que provocan tensión laboral.
5. Protocolo en el entorno aeroportuario:
  1. - Normas básicas de cortesía pautas de tratamiento al público: saludos de bienvenida y despedida.
  2. - Normas de conducta básica en la atención a los diferentes tipos de usuarios aeroportuarios.
  3. - Imagen y cultura en el aeropuerto. uniformidad y guía de estilo.
  4. - 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:
  1. - Mercancías peligrosas prohibidas, ocultas, transportadas por pasajeros o tripulación, en el correo.
  2. - Exenciones a la reglamentación y aprobaciones. Cantidades exceptuadas y limitadas.
  3. - Variaciones en función de estado y operador.
3. Marcado y etiquetado:
  1. - Reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas.
4. 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.
  1. - De clase preferente o tarjeta de fidelización.
  2. - Pasajeros de negocios.
  3. - Pasajeros en viajes de turismo.
  4. - Familias.
  5. - Pasajeros en grupo.

6. - Menores y escolares.
  7. - Pasajeros de tercera edad.
  8. - Pasajeros de orquesta o con elementos deportivos.
  9. - Pasajeros con animales tanto en cabina como en bodega.
  10. - Pasajeros con armas.
  11. - Pasajeros conflictivos.
2. 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.
1. - Derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.
  2. - Restricciones de transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida.
3. Información a usuarios aeroportuarios:
1. - Demandas habituales de información: Información de vuelos: Vuelos de llegada, salida, retrasos y cancelaciones. Dependencias aeroportuarias.
  2. - Actuación en caso de overbooking, pérdidas de vuelo y de conexión, retrasos y cancelaciones.
  3. - Actuación ante solicitudes de información desconocida o no disponible.
  4. - Elementos facilitadores a la comunicación: pantallas, diccionarios, planos, folletos y publicaciones aeroportuarias, eliminación de barreras de comunicación.
  5. - Barreras arquitectónicas: situaciones habituales, riesgos y eliminación.
  6. - Parámetros de calidad en la atención a pasajeros: escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible. Indicadores de satisfacción del pasajero.
  7. - Acceso a los diferentes sistemas informáticos del entorno aeroportuario y de las diferentes compañías que operan en él.
  8. - 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.
  1. - Operaciones previas y organización del mostrador de facturación.
  2. - Equipos y materiales necesarios para la facturación. Tipología, funciones y procedimiento de utilización. Tarjetas de embarque, etiquetas, medios de comunicación, carteles informativos y luminosos.
  3. - Cierre del mostrador y recogida de elementos de trabajo.
2. Facturación. Situaciones habituales
  1. - Requisitos de documentación de pasajeros: billetes, reglamentación, destinos.
  2. - Proceso de identificación del pasajero.
  3. - Comprobación de billetes.
  4. - Sistemas de reservas.
  5. - Sistemas de check-in: Información de vuelos, facturación de pasajeros, emisión de tarjetas de embarque y etiquetas de equipaje.
  6. - Facturación de equipajes: requisitos, equipajes de mano y equipajes especiales.
  7. - Reserva, emisión y reemisión de billetes electrónicos.
  8. - Procedimientos de modificación y cancelación de billete.
  9. - Procedimientos de upgradings y downgradings.
  10. - Sistemas de cobro. Diferentes tipos de tarifas, cambios, reembolsos o cancelaciones.
  11. - Facturación informática y normas de actuación ante la facturación manual:
  12. - Protección de datos informáticos.

### 3. Irregularidades en el mostrador de facturación.

1. - 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.
2. - 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.

1. - Equipos y materiales necesarios para el embarque. Tipología, funciones y procedimiento de utilización y condiciones de uso.
2. - Operaciones previas y organización del mostrador de embarque.
3. - Cierre del mostrador de embarque y recogida de todos los elementos de trabajo.

### 2. Proceso de embarque, situaciones habituales.

1. - 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.
2. - Sistemas informáticos en los procesos de embarque y normas ante el embarque manual.
3. - Gestión de tiempos establecidos y coordinación con otros profesionales del ámbito aeroportuario.
4. - Voces de embarque: Modulación de la voz, utilización del tono y pausas para facilitar la comunicación.
5. - Equipaje de mano permitido y rechazable. Normas y etiquetado.
6. - Pasajeros en tránsito: Normativa, y actuaciones.
7. - Coordinación con otros profesionales del ámbito aeroportuario. Situaciones más habituales y actuaciones.
8. - Procedimientos de upgradings y downgradings.
9. - Procesos básicos de finalización de embarque. Cierre previo y final del vuelo. Comunicación de pasajeros faltantes.
10. - Protección de datos informáticos.

### 3. Incidencias operativas en el embarque.

1. - 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.
2. - 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.
3. - Tipos de incidencias en el embarque y criterios básicos de actuación.
4. - Tramitación de incidencias.

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN A PASAJEROS DE TRATO DIFERENCIADO.

### 1. Tipos y Características diferenciadoras.

1. - Menores sin acompañar, deportados e inadmitidos, gestantes, pasajeros con movilidad reducida, VIP.
2. - Pautas de actuación en función de su tipología.
3. - Procedimientos diferenciados de facturación y embarque.
4. - Documentación necesaria.
5. - Criterios de admisión o denegación del servicio: limitaciones de la compañía, servicio médico, autoridades; descargo de responsabilidad.

6. - Incidencias y factores de riesgo más frecuentes: Prevención y resolución.
2. Sistemas de gestión de servicios a Pasajeros de trato diferenciado.
  1. - Tipos y características.
  2. - Manejo básico.
  3. - Mensajes emitidos.
  4. - Actuaciones en función de la tipología de mensaje.
3. Nociones básicas de las pautas y los sistemas de comunicación con personas con discapacidad auditiva.
  1. - Nociones elementales de lenguaje de signos aplicadas a las actividades en el aeropuerto.
4. Nociones básicas de primeros auxilios con PMR.
  1. - Procedimiento ante un accidente:
  2. - Examen del lugar del accidente.
  3. - Evaluación del estado del accidentado.
  4. - Inmovilización.
  5. - Solicitud de ayuda.
  6. - Puesta a disposición del personal especializado.
  7. - Vendajes.
  8. - Reanimación cardio-pulmonar.
  9. - 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:
  1. - Operaciones previas y organización del mostrador.
  2. - Equipos y materiales necesarios en el mostrador: medios de comunicación, carteles informativos, luminosos, sistemas de megafonía; hojas de reclamaciones, albaranes de entrega; etiquetas rush.
  3. - Cierre y recogida de todos los elementos de trabajo.
2. Normas en el tratamiento de incidencias relacionadas con las personas:
  1. - 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.
  2. - Normativa reguladora en caso de reclamaciones: Convenio de Montreal.
  3. - Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales.
3. Incidencias habituales, protocolos de actuación y tramitación: pérdida de conexión, overbooking.
  1. - Gestión interna de las quejas o reclamaciones.
  2. - Responsabilidades de la compañía; información de las mismas al pasajero.
  3. - 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:
  1. - Paneles. Preparación y verificación del estado de funcionamiento.
  2. - Cintas. Preparación, verificación del estado de funcionamiento. Comprobaciones previas

y finales.

3. - Cintas especiales: uso, equipajes especiales, distribución y recogida.
  4. - Actuaciones en caso de incidencias en paneles y cintas.
2. Tratamiento de incidencias relacionadas con el equipaje:
1. - Incidencias habituales, protocolos de actuación y tramitación: rotura, pérdida o extravío. Documentación. Parte de irregularidad de equipaje.
  2. - Procedimientos habituales en la gestión de la Reclamación: emisión y cumplimentación del P.I.R
  3. - Responsabilidades de la compañía; información de las mismas al pasajero.
  4. - 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.
  5. - Gestión interna de las quejas o reclamaciones.
  6. - Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales.

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group