



# MÓDULO TÉCNICO DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS

# ¿QUÉ COMPAÑÍAS DE HANDLING HAY EN ESPAÑA?



# SALIDAS PROFESIONALES

## Facturación y embarque



Coordinador de Vuelo



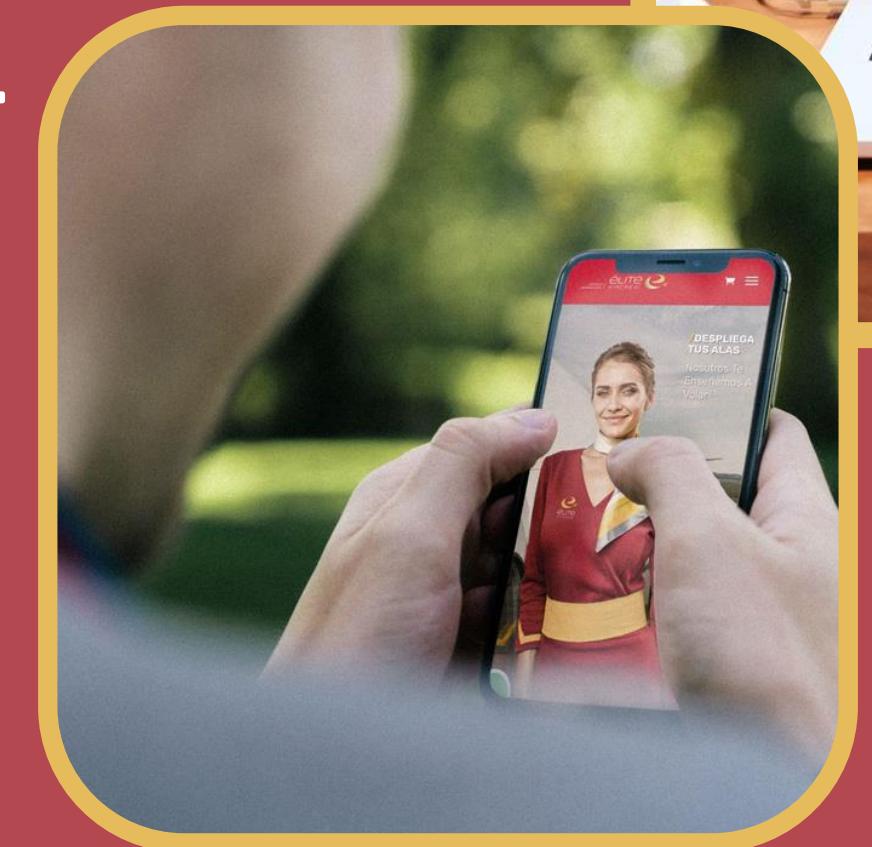
Agente de rampa



Información y salas VIP

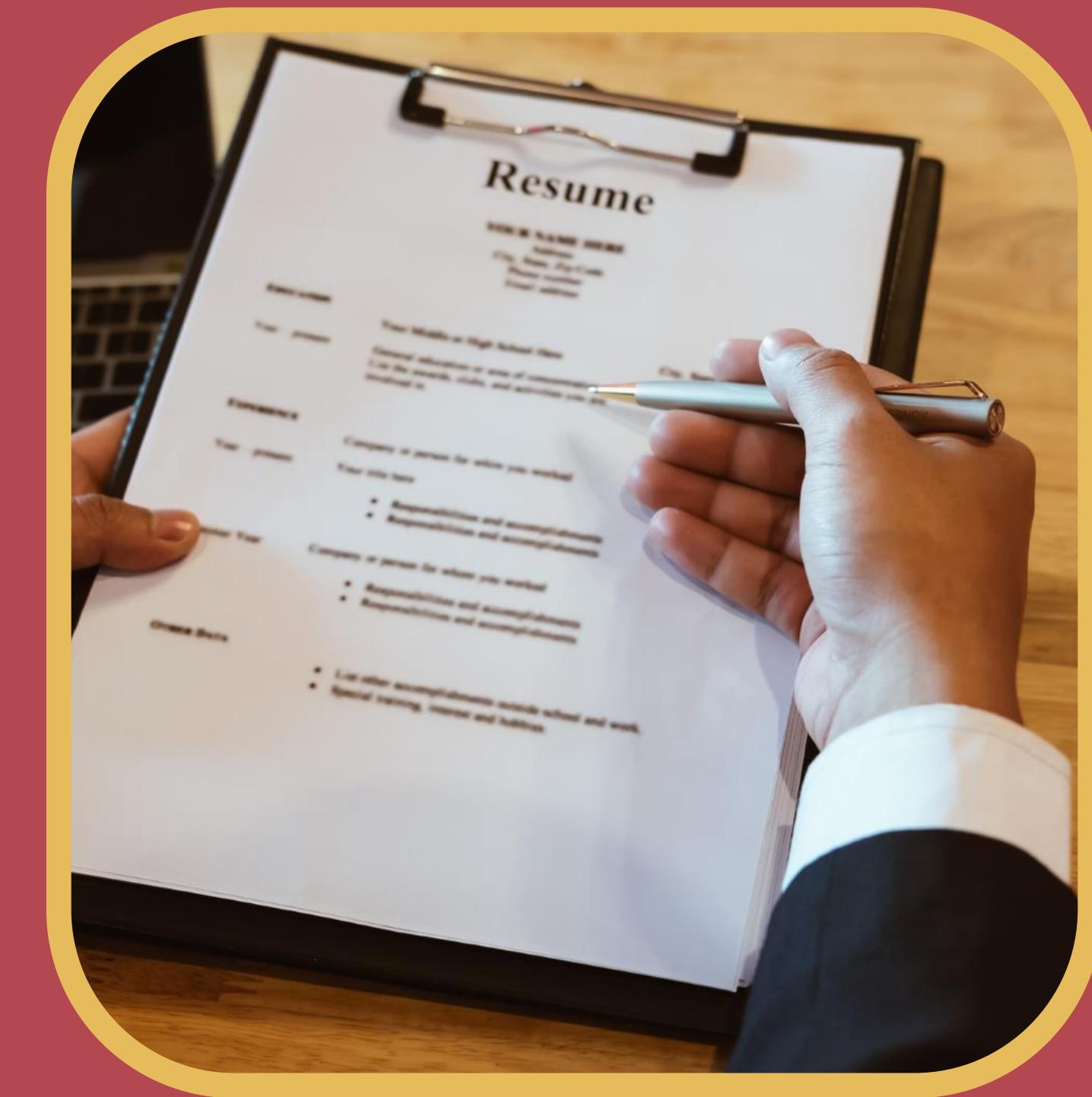
# ¿CÓMO CONSIGO MI TITULO DE TOA?

La formación del curso TOA es plenamente **Online** junto con los manuales entregados en la escuela.



# FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- \*CÓMO HACER TU CV
- \*INGLÉS: VOCABULARIO ESPECIFICO



# LA TITULACIÓN A OBTENER

TOA - TECNICO DE OPERACIONES  
AEROPORTUARIAS



# MÓDULOS

## HANDLING RAMPA



HANDLIN  
G



SECURITY



CONOCIMIENTOS DE AVIACION

## CATEGORIAS DE PASAJEROS



MMPP-NORMATIVA



# EL EXAMEN DEL CURSO

PARA APROBAR EL CURSO ES NECESARIO APROBAR UN EXAMEN TIPO TEST.  
EL EXAMEN SE REALIZA EN EL CAMPUS ELITE AIRCREW.





# BIENVENIDOS A BORDO

# TERMINOLOGÍA BÁSICA

# TERMINOLOGÍA BÁSICA

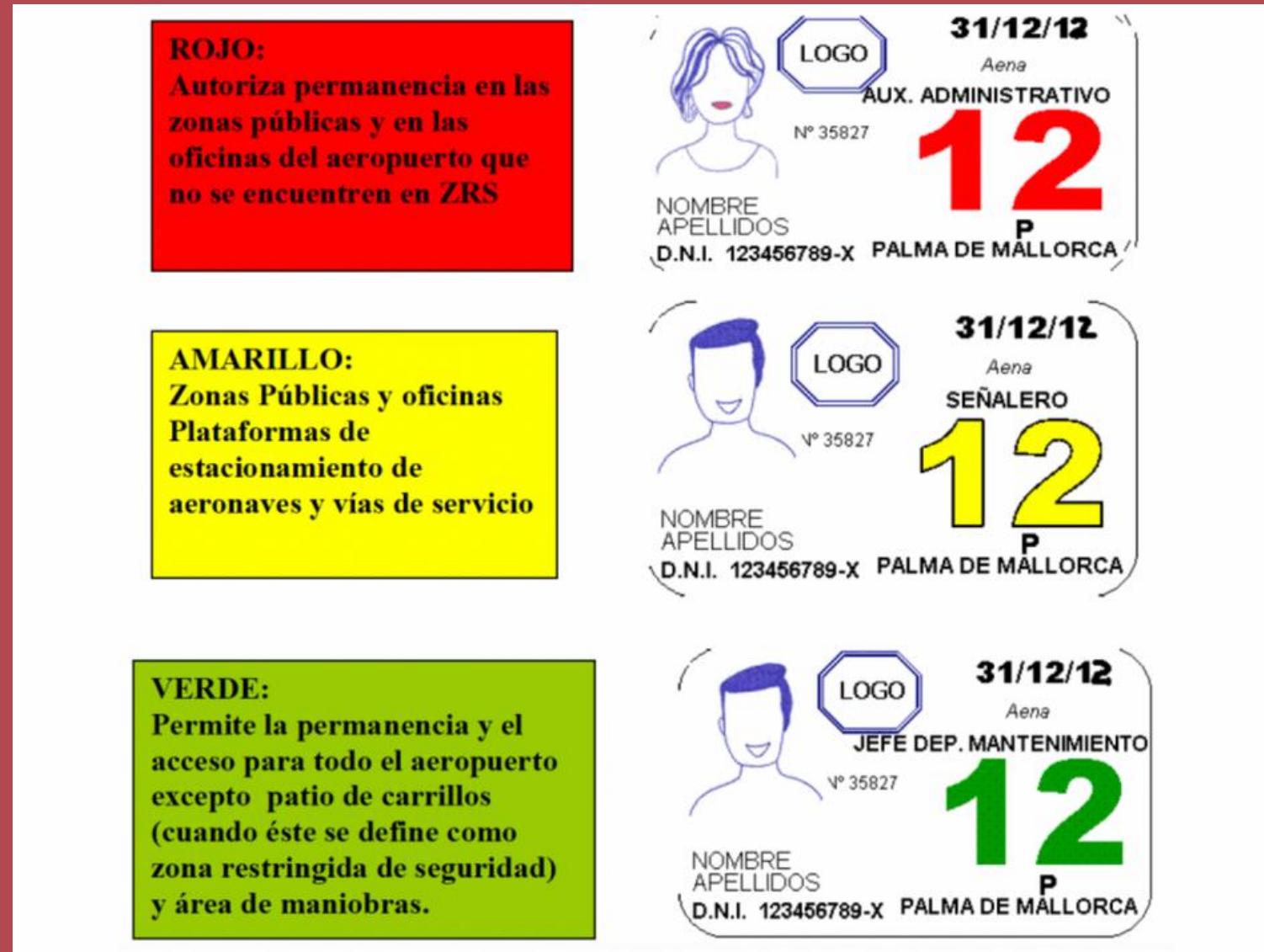
- COORDINADOR
- ID
- COMANDANTE
- ESPECIALES
- PMR
- COCKPIT
- SOBRECARGO
- TIERRA
- FINGUER
- BODEGA
- RAMPA
- FIRMAS
- IMAGINARIA
- FREE
- EXTRA CREW
- JARDINERIA
- LANZADERA
- SHUTTLE
- MANTENIMIENTO
- VOZ DE PUERTAS
- PIN
- TAXI
- PAX
- CREW
- F/O
- CPT-CMTE

# COORDINADOR



Un Coordinador de Vuelo es la persona encargada de supervisar y coordinar todas las operaciones necesarias para que un avión pueda volar de manera segura y a tiempo, tanto en tierra como en el aire. Este profesional se asegura de que todos los procesos, desde la preparación del avión hasta su despegue, se realicen de manera eficiente y conforme a las regulaciones.

# ACREDITACIÓN O ID



En los aeropuertos, la acreditación o ID aeroportuario, conocida también como "tarjeta de seguridad", es un documento personal y no transferible que permite a personas y vehículos acceder a zonas restringidas del aeropuerto. Debe llevarse siempre visible.



## COMANDANTE CMTE

Persona a la que se atribuye la máxima autoridad en una aeronave.



## SEGUNDO ó F/O

Piloto que asiste al capitán o comandante en la cabina de pilotaje. Es el segundo al mando y se encarga de diversas tareas durante el vuelo, como ayudar en la navegación, mantener los controles del avión y seguir las instrucciones del capitán.



## SOBRECAGO O SC

También conocido como jefe de cabina o supervisor de vuelo, es el líder de la tripulación de cabina de un avión.

# ESPECIALES



Son aquellos que requieren asistencia o cuidados especiales durante su viaje en avión, ya sea por su estado físico, salud, edad, discapacidad o por otras circunstancias.

# PERSONA DE MOVILIDAD REDUCIDA (PMR)



En aviación, los PMR (Personas con Movilidad Reducida) son aquellos pasajeros que tienen dificultades para moverse debido a una discapacidad física, mental o por edad, y que necesitan asistencia para viajar.

# COCKPIT



# TIERRA



AEROPUERTO INTERNACIONAL DE DOHA

El "lado tierra" de un aeropuerto se refiere a las áreas accesibles al público general, incluyendo la terminal, las zonas de comercio, las aduanas, los servicios y los estacionamientos

# FINGUER / REMOTO



El término "finger" en un aeropuerto se refiere a la pasarela que conecta la terminal con el avión, y en español se puede traducir como pasarela de embarque, puente de embarque, manga o túnel.



Remoto: estacionamiento de una aeronave en una área del aeropuerto que no está conectada directamente a la terminal por pasarelas o puentes de embarque. Esto significa que los pasajeros no pueden acceder directamente al avión desde la terminal, sino que necesitan transporte adicional como autobuses o escaleras móviles para subir y bajar.

# BODEGA / RAMPA



La bodega de carga de una aeronave cumple la función de albergar las maletas de los pasajeros y transportar diferentes artículos.



En un aeropuerto, la rampa, también conocida como plataforma, es el área pavimentada donde los aviones se estacionan, descargan, cargan, repostan y embarcan.

# FIRMAS



La "zona de firmas de tripulaciones" o "sala de firmas" es el punto de encuentro en un aeropuerto donde las tripulaciones de una aerolínea se reúnen para confirmar la composición de la tripulación, saludar a los compañeros y preparar la salida del vuelo. Es un área específica dentro del aeropuerto, a menudo ubicada cerca de los mostradores de facturación o en la zona de embarque, donde las tripulaciones se reúnen antes de abordar el avión

# IMAGINARIA

Cuando un tripulante se encuentra de imaginaria significa que tiene un turno programado por si es necesario hacer backup a algún compi que no puede realizar el vuelo, ya sea por indisposición o por causas de fuerza mayor



# POSICIONADO/DHC

En aviación, "deadhead" o "deadhead crew" se refiere a un miembro de la tripulación (piloto, asistente de vuelo, etc.) que viaja en un vuelo como pasajero, pero sin estar trabajando en ese vuelo. En otras palabras, la persona está siendo trasladada por la aerolínea a otro lugar para comenzar su próximo turno o para regresar a casa después de un vuelo



# JARDINERA / LANZADERA / SHUTTLE

En aviación, la "jardinera" se refiere al autobús que transporta pasajeros desde la terminal hasta el avión, especialmente cuando el avión está aparcado en una posición remota.



# MANTENIMIENTO

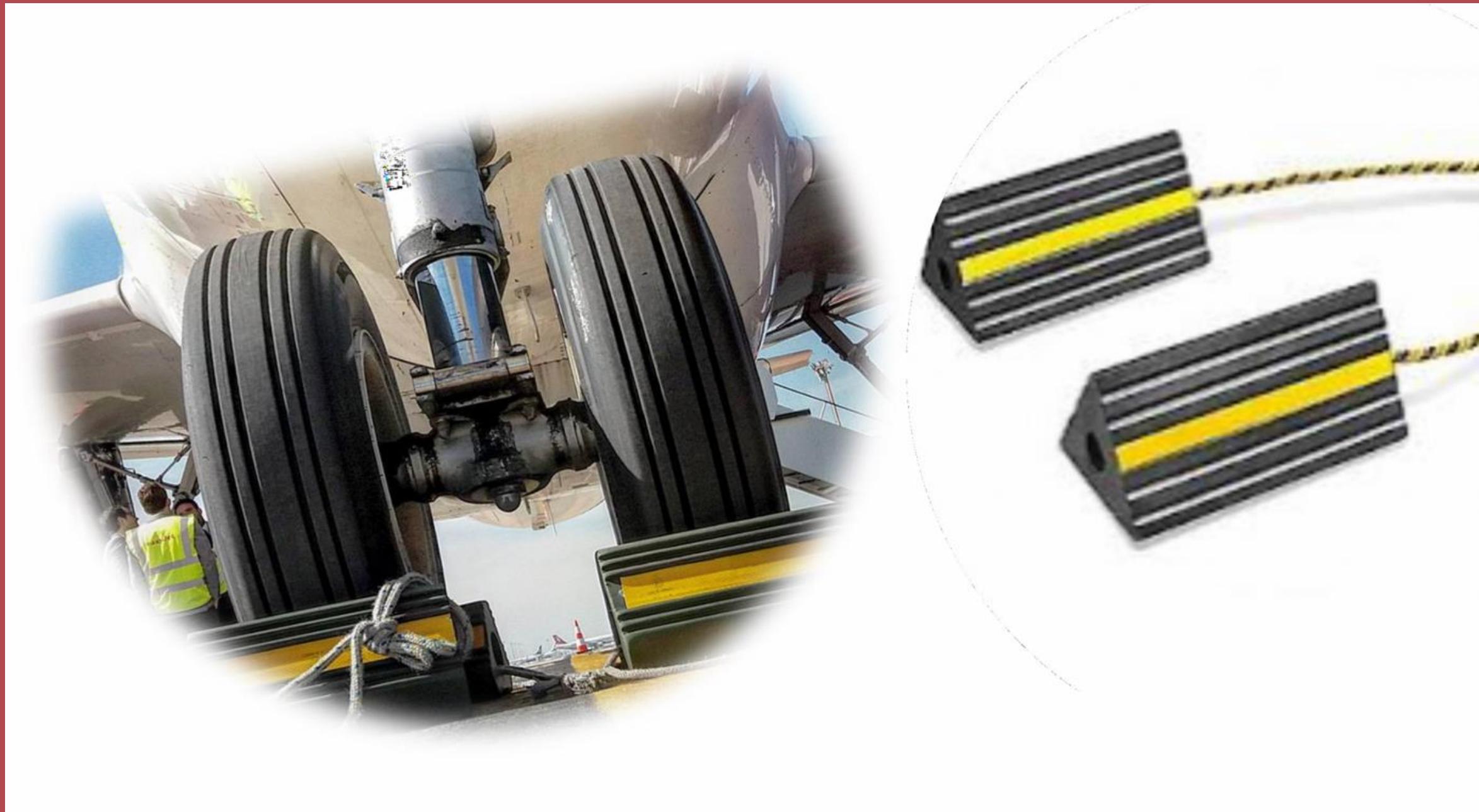


# VOZ / P.A.

Voz ó PA significa "Public Adress", y se refiere al sistema de megafonía utilizado a bordo de la aeronave o en la terminal del aeropuerto para hacer anuncios a los pasajeros.



# CALZOS



# PIN

El "pin del avión antes de rodar" (o "Remove Before Flight" – RBF) es una etiqueta o pin, típicamente roja y de gran tamaño, que se utiliza en los aviones para indicar que debe ser retirado antes de que la aeronave despegue. Este pin se coloca en áreas donde hay piezas móviles o sistemas que podrían ser dañados si no se retira antes de volar.



# TAXI

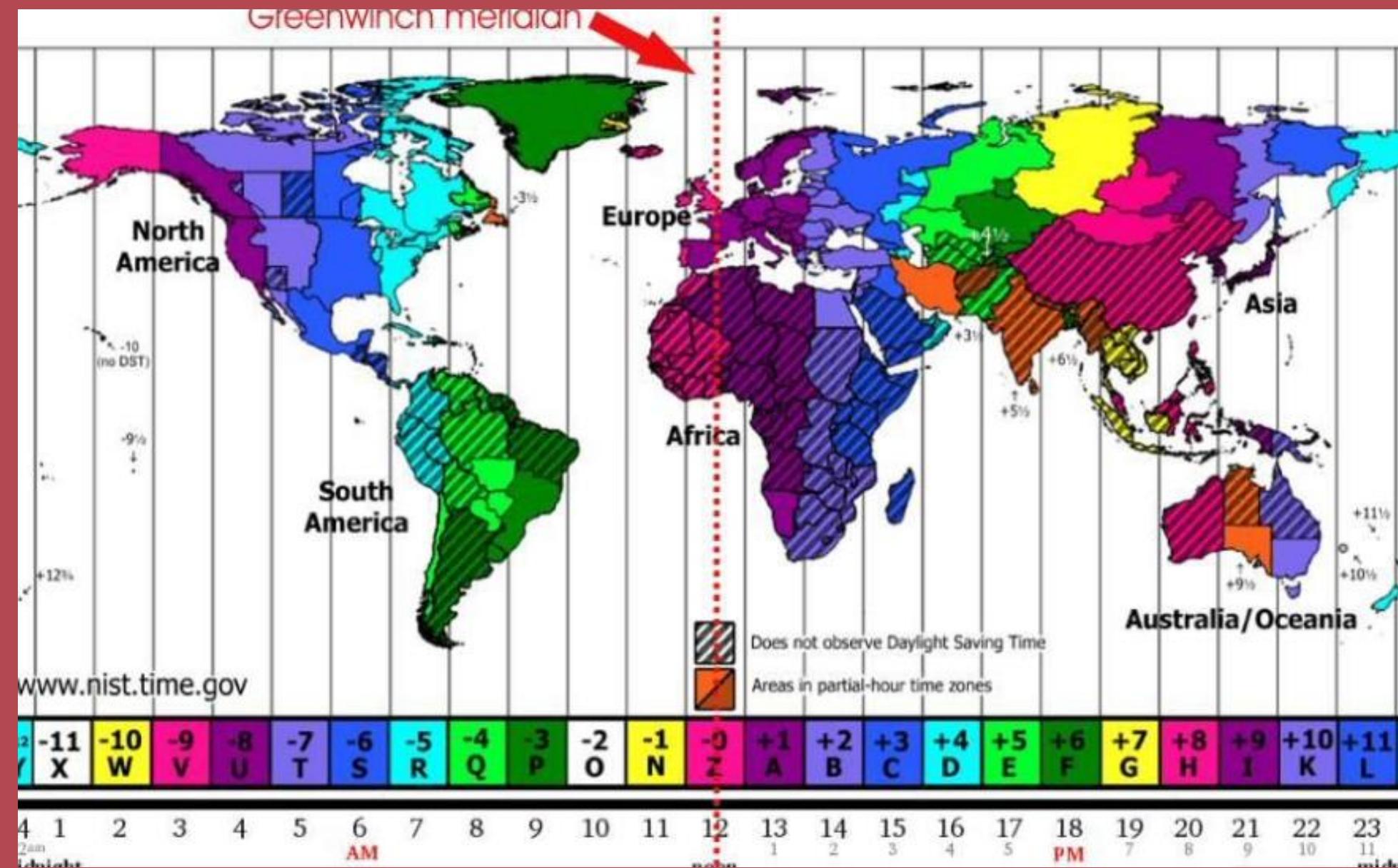
En aviación, "taxi" (también llamado "carretero" o "rodaje") se refiere al movimiento de una aeronave en tierra, generalmente sobre ruedas, para desplazarse por el aeropuerto, hacia o desde una pista de despegue o aterrizaje.



# HORAS



# UTC



# UTC

Las siglas UTC significan "Tiempo Universal Coordinado" (en inglés, "Universal Time Coordinated"), que antiguamente fue llamada "la hora en el meridiano de Greenwich" ("GMT") o el "tiempo Zulú" ("Z"). Esta es la hora local en el Meridiano Primario (i.e., áquel cuya longitudes  $0^{\circ}$ ) dada en horas y minutos en el reloj de 24 horas.

# ESCALA





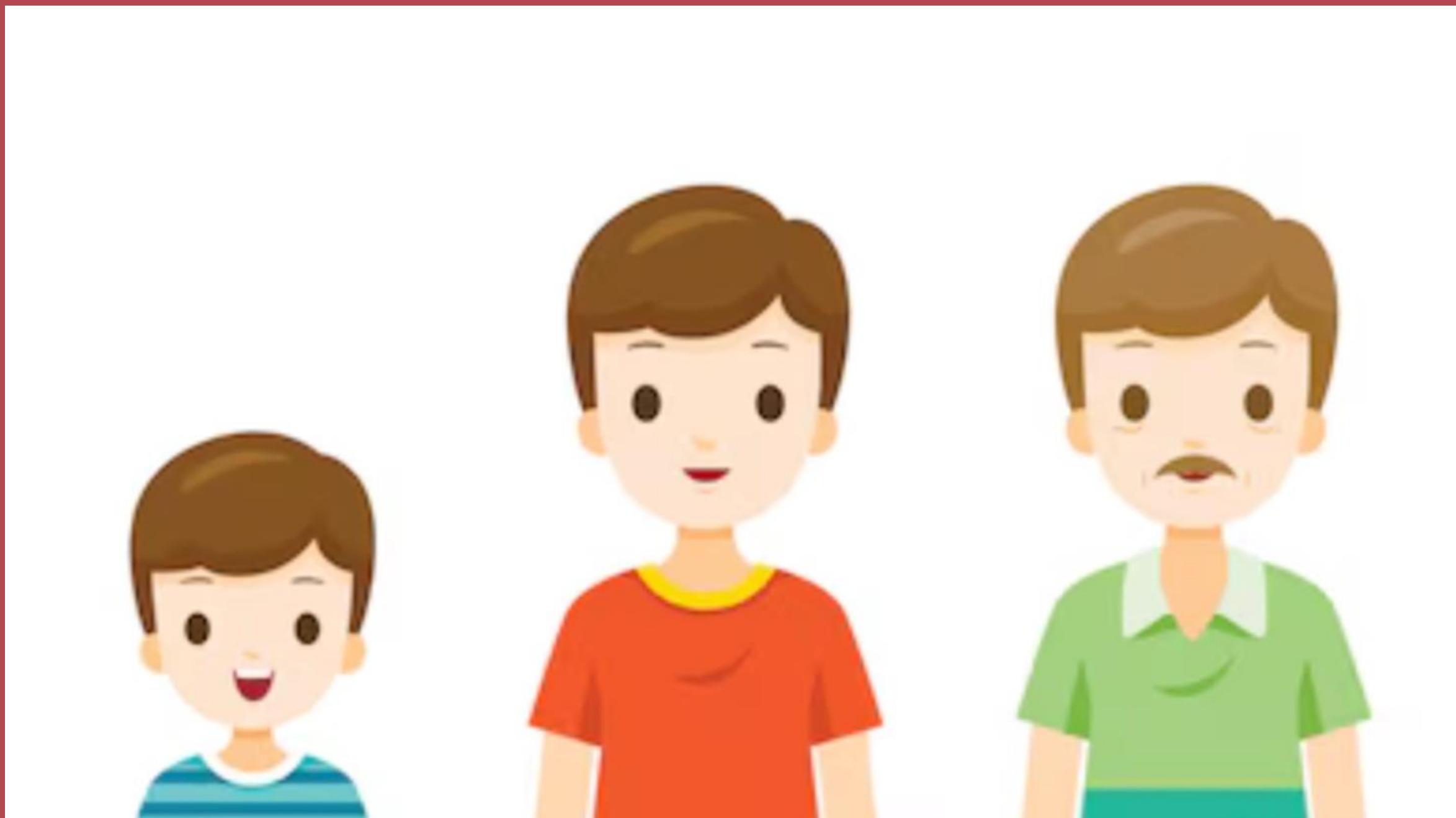
# **CONOCIMIENTOS GENERALES AEROPUERTO -**

## **HANDLING**

# CATEGORIAS DE PASAJEROS

# CATEGORIAS DE PASAJEROS

## -GRUPOS DE EDAD-



# BEBE - INFANT



- 0-2 AÑOS SIN CUMPLIR
- LIMITACIÓN: MAX 10% DE LA CAPACIDAD DEL AVIÓN

# BEBE - INFANT



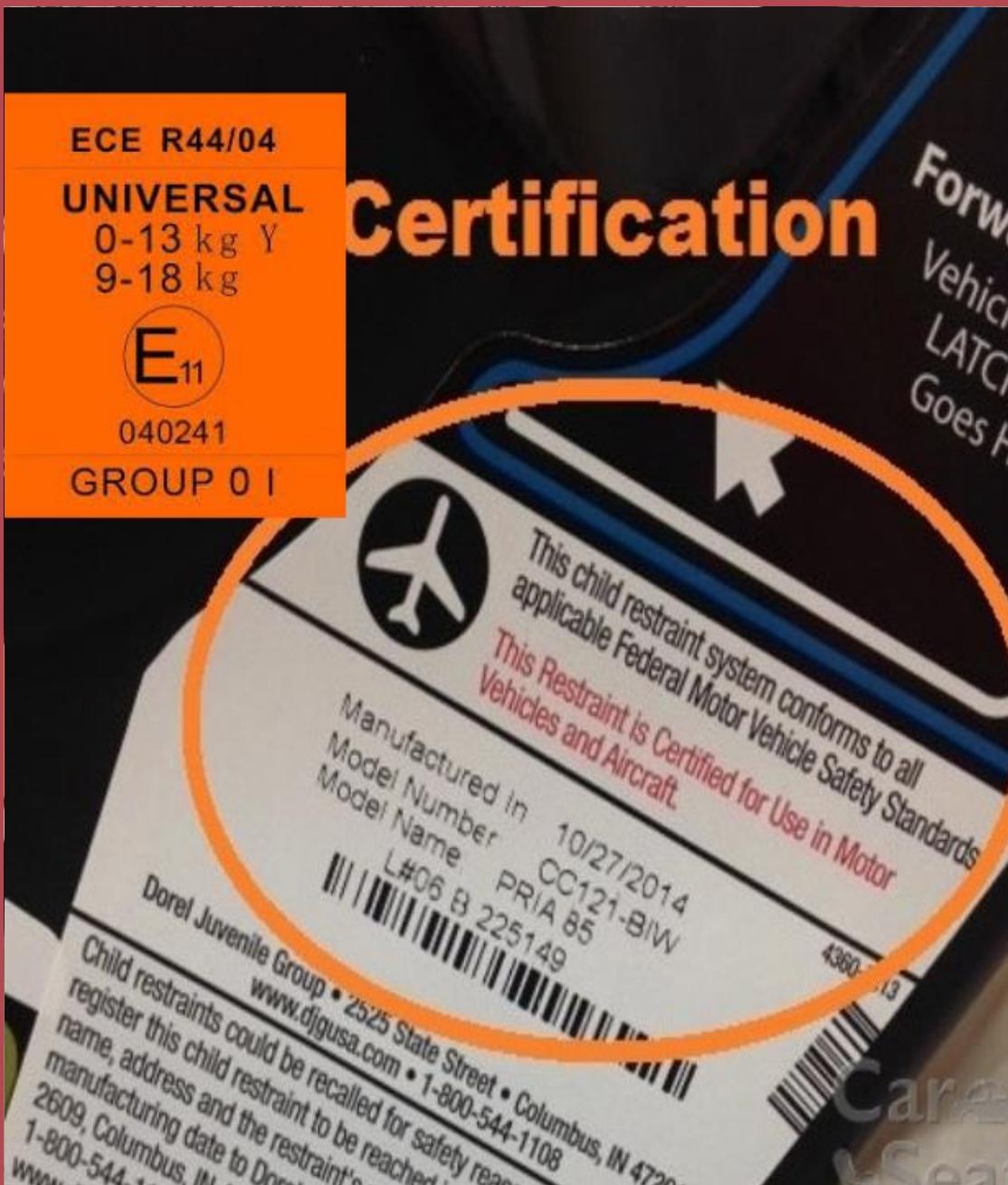
- VIAJAN SIN OCUPAR ASIENTO.
- ACOMPAÑADOS POR UN ADULTO (EN EL REGAZO).
- SEATING :NO PUEDEN IR SENTADOS EN SALIDAS DE EMERGENCIA.
- ACCESO A OXIGENO.

# BEBE - INFANT



UN ADULTO PUEDE VIAJAR CON 2 BEBES.  
UNO IRA EN EL REGAZO Y OTRO EN UN  
DISPOSITIVO DE SUJECION HOMOLOGADA  
JUNTO AL ADULTO.

# DISPOSITIVOS A BORDO

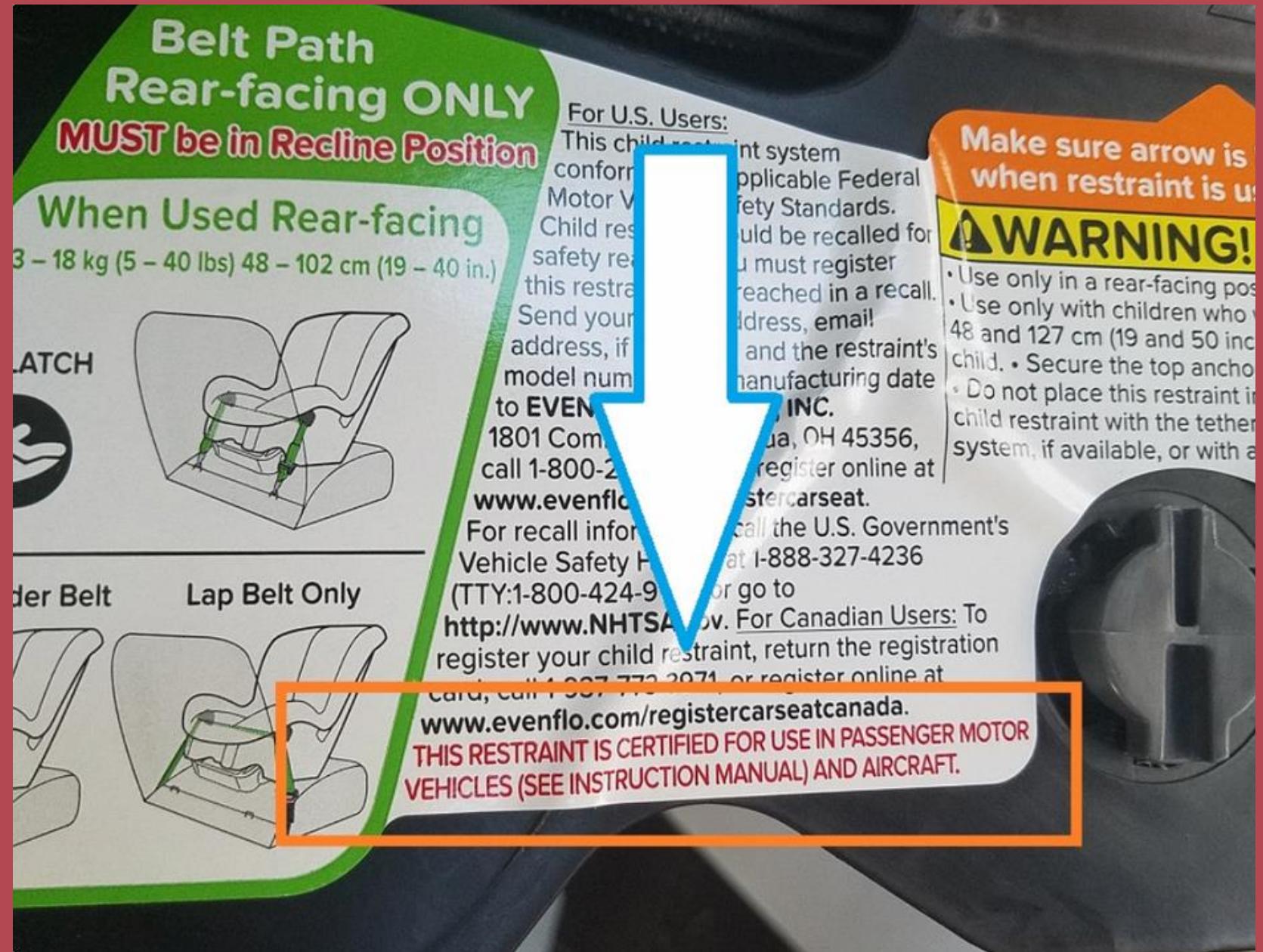


Dispositivo de sujeción de niños  
(CRD - CHILD RESTRAIN DEVICE)

Sistema de sujeción de niños  
(CRS - CHILD RESTRAIN SYSTEM)

Deben permitir:

- Niño asegurarse/ retirarse fácilmente.
- No deteriorado.
- Etiquetas de homologación



**SE COLOCARÁ DE ACUERDO A LAS  
INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE**

# CUNAS A BORDO



VUELOS INTERCONTINENTALES.  
RESERVA CON ANTELACION  
CON COSTE\*

# BEBE - INFANT (INF)



BRIEFING ESPECIAL AL ADULTO A BORDO:  
• USO CINTURON DE SEGURIDAD  
• USO O2 Y CHALECO SALVAVIDAS  
• POSTURA DE PROTECCIÓN  
LO REALIZAN LOS TCPs A BORDO.

# NIÑO - CHILD



- 2-12 AÑOS SIN CUMPLIR
- VIAJAN OCUPANDO ASIENTO
- DEBEN VIAJAR ACOMPAÑADOS DE UN ADULTO.
- EN CASO DE VIAJAR SOLOS “SERVICIO UM”.

# ADULTO



- A PARTIR DE LOS 12 AÑOS
- PUEDEN VIAJAR SOLOS
- PUEDEN IR SENTADOS EN SALIDA DE EMERGENCIA.

# **SERVICIO DE UM**

# UM (UNACCOMPANIED MINOR)



- MENOR QUE VIAJA SOLO.
- SERVICIO OBLIGATORIO DE 5-12 AÑOS.
- COSTE EXTRA.
- RESERVAR CON ANTELACIÓN.
- LIMITACION MAX 10% CAPACIDAD DEL AVIÓN.

# PROCEDIMIENTO DE LLEGADA AL AEROPUERTO

1.ACUDIR AL CHECK IN CON ANTELACIÓN.

Verificación del documento

2.ENTREGA PORTADOCUMENTOS.

Visible en todo momento

3.HORA Y PUNTO DE ENCUENTRO

4.EL MENOR ES ACOMPAÑADO DESDE EL  
PUNTO DE ENCUENTRO HASTA EL AVIÓN.



El familiar permanece en el aeropuerto hasta el despegue del vuelo.

# ASIGNACIÓN DE ASIENTO



DEBE PERMITIR COMUNICACIÓN VISUAL  
O AUDITIVA CON LA TRIPULACIÓN  
DESDE CABINA EN TODAS LAS FASES  
DEL VUELO.

SON MONITORIZADOS  
PERIODICAMENTE POR LOS  
TCPs PERO NO  
CONTINUAMENTE

# DOCUMENTACIÓN DEL UM



- DNI (PASAPORTE).
- TARJETA DE EMBARQUE.
- DESCARGO DE RESPONSABILIDAD.

# DOCUMENTACIÓN DEL UM

**3 copias** (para coordinación, UM y avión).

- Datos de quién entrega/ recoge al menor.
- Nombre y apellidos, domicilio y teléfono de contacto.
- Deberán identificarse con un documento válido con fotografía.

# UM. PROCEDIMIENTO DE EMBARQUE



# PROCEDIMIENTO DE EMBARQUE

- Embarcan antes que el resto de PAX.
- Son entregados al Jefe de cabina por los agentes de Handling.
- Son monitorizados periódicamente por los TCPS

# PROCEDIMIENTO DE DESEMBARQUE



# PROCEDIMIENTO DE DESEMBARQUE

- El Sobrecargo entrega el UM al personal de tierra.
- Personal de tierra entrega el UM a la persona reflejada en la documentación.

# JOVEN . YOUNG PEOPLE (YP)



**12-17 AÑOS** viajando solos.  
Se recomienda servicio UM

El servicio de young people es un  
servicio de acompañamiento.

# **PASAJEROS PMR**

## **(PASAJEROS DE MOVILIDAD REDUCIDA)**

# PMR

Pasajeros que, cuando se transportan en un vuelo, requieren condiciones, asistencia y/o dispositivos especiales y su situación require una atención adecuada a sus necesidades particulares.

A estos pasajeros no se les asignarán, ni ocuparán, asientos que:

- Permitan el acceso directo a las salidas de emergencia
- Donde su presencia pueda obstaculizar a los miembros de la tripulación en sus funciones.
- Obstruir el acceso a los equipos de emergencia
- impedir la evacuación de la aeronave

# PMR

Discapacidad sensorial, de movilidad o intelectual, por edad etc

TEMPORAL O PERMANENTE



## Ambulatorios.

Capaces de subir, bajar o moverse dentro del avión con pequeña ayuda

## No ambulatorios

No son capaces de subir, bajar o moverse dentro del avión sin asistencia

# PMR EN SILLA DE RUEDAS



- Si los dispositivos de ayuda a la movilidad (sillas de ruedas, andadores, etc.) no pueden quardarse en cabina, deben facturarse y transportarse en la bodega del avión.
- Se permite a los pasajeros conservarlos consigo durante el embarque hasta pie de avión.

# PMR

Embarcan los primeros



Desembarcan los últimos

El comandante y el jefe de  
cabina recibirán información  
sobre estos pasajeros

# SOLICITUD DE SERVICIO PMR



Hasta 48 hrs antes de la salida  
del vuelo.

Vía WEB del aeropuerto AENA

Responsable:Aena

## Servicio de asistencia a personas con movilidad reducida

Solicita asistencia, indicando tus necesidades particulares, para que a tu llegada al aeropuerto todo esté preparado y no encuentres dificultades durante su viaje.

### Debes saber que:

- el servicio es gratuito y está dirigido a personas con movilidad reducida.
- los menores deben viajar acompañados (no es un servicio de guardia y custodia).
- es solo para la asistencia en aeropuertos de Aena.
- puedes reservar para un máximo de 3 vuelos en la misma solicitud.
- para garantizar la calidad en la prestación del servicio, es necesario solicitar la asistencia al menos 48 horas antes de la salida de tu vuelo.
- aunque tu vuelo aún no esté informado en nuestro sistema (2 meses de antelación), tramitaremos tu reserva igualmente.
- la cita en el punto de encuentro será 2,5 horas antes de la salida de tu vuelo (no es modificable).
- también debes informar a tu compañía aérea y/o al tour operador.

# Aeropuerto (AENA)

### Qué te vamos a pedir:

- tus datos de contacto (incluid el email), y necesidades de asistencia.
- la fecha, hora, el n° de vuelo y los aeropuertos de salida y llegada, (aparecen en tu reserva o tarjeta de embarque).

solicitar asistencia →

Resumen

Vuelos

Alquiler de coches

Alojamiento

Eventos y actividades

**Barcelona-El Prat ✈ Luxembourg**[Editar búsqueda](#)Ida • 22 ene. • 1 

Introduce los nombres tal como aparecen en el pasaporte o la documentación de viaje

**Pasajero 1** Adulto

Acompañantes guardados



Laura Comas Cantero



Tratamiento


INOMBRE

Apellidos



¿Necesitas asistencia especial?

**Web compañía  
aérea**

# PMR

LIMITACIÓN  
max 10% de la capacidad  
del avión

No salidas de emergencia



Briefing especial

# WLCH

## (Pasajeros en silla de ruedas)

WLCHR  
WLCHS  
WLCHC



# WLCH R (RAMP)



Puede subir y bajar escaleras.

No puede andar largas distancias.

# WLCH S STAIRS



No puede subir y bajar escaleras.

No puede andar largas distancias.

Puede ir caminando dentro de la aeronave.

# WLCH

## C (CABIN)



No puede subir y bajar escaleras.

No puede andar largas distancias.

Completamente inmóvil.

# AMBULIFT



Elevador móvil o vehículo elevador (también llamado transportador de personas con discapacidad o vehículo elevador para personas con discapacidad) para llevar hasta el avión a los pasajeros PMR (personas o pasajeros de movilidad reducida).

# BLND (CIEGO)

Invidente. Puede ir acompañado o con un perro de asistencia.



# **DEAF (SORDO)**

Sordo. Puede ir acompañado o con un perro de asistencia.



# DPNA



PAX con algún tipo de discapacidad intelectual o desarrollo.

# MEDA (CASO MÉDICO)

La compañía solicita certificado médico.



# MAAS - MEET AND ASSIST

PAX que requieren  
acompañamiento y no  
pertenecen a ninguna de  
las categorías anteriores.  
Necesario especificar.

# STRC - STRETCHER

PAX en camilla.  
Viajan con facultativo  
médico.



# PROCEDIMIENTO PMR

1. Solicitar servicio al comprar billete.
2. Acudir al check-in o punto de encuentro (monolitos).
3. Facturación y embarque.
4. Desembarque.



# OTROS SCP

# EMBARAZADA

- Pueden viajar sin restricciones los primeros meses.
- De la semana 36 a la 38 muchas compañías no les permiten volar.



# ANCIANOS

No ubicar en salidas de emergencia.



# OBESOS

No ubicar en salidas de emergencia



# **TRANSPORTE DE ANIMALES**

# TRANSPORTE DE ANIMALES

## TIPOS

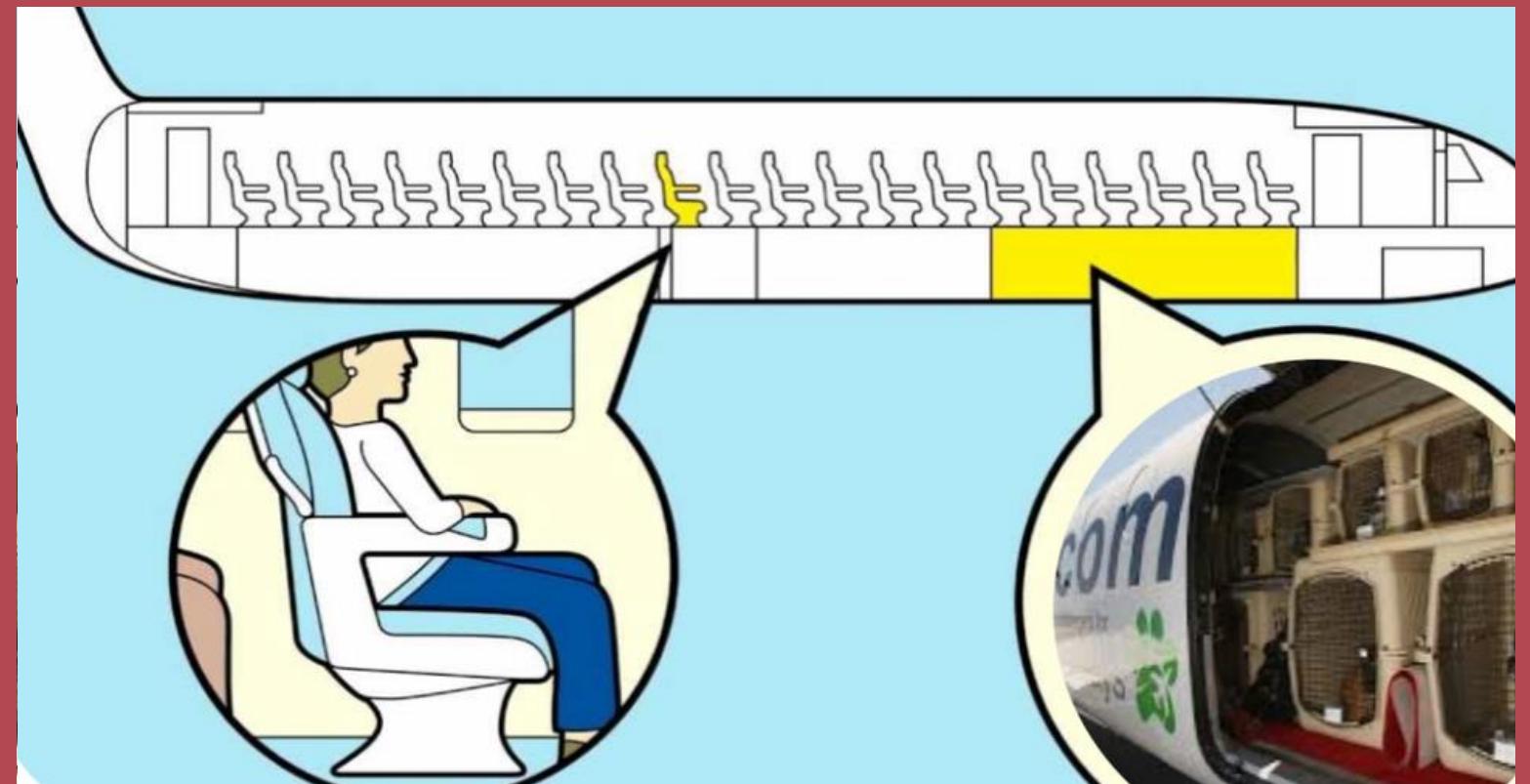
- Bodega
- Petc
- Asistencia
- Apoyo emocional



# **ANIMALES EN BODEGA (AVIH)**

# ANIMAL EN BODEGA

- +8 Kg: Facturados y estibados en la bodega.
- Colocados en un contenedor adecuado que no se abra por accidente.





PERROS

GATOS



BRAQUICÉFALOS

RAZAS PELIGROSAS



# BRANQUICEFALOS

Perros y gatos que tienen el hocico excesivamente corto, chatos y con la cabeza proporcionalmente muy ancha.

## RAZAS

- Perros: Boston Terrier, Bulldog, Carlino(todas las razas), Cavalier Spaniel, Chihuahua, Chin japonés, Chow-Chow, Mastín (todas las razas), Pekines, Pitbull, SharPei, Yorkshire terrier.
- Gatos: birmano, persa, etc.

Corren un mayor riesgo de sufrir golpes de calor y trastornos respiratorios cuando se exponen al estrés o a altas temperaturas.

# AVIH (DOCUMENTACIÓN)

Pasaporte.

Carnet vacunaciones.

Microchip.

- Transportín adecuado: resistente, seguro, cómodo y con ventilación.
- El número de transportines y las dimensiones de los mismos está limitado por el tipo de avión.

Ciertos países tienen restricciones en cuanto a la importación de mascotas.

# ANIMAL EN BODEGA. PROCEDIMIENTO

- 1.Check in
- 2.Escaner
- 3.Bodega



# **ANIMAL DE COMPAÑIA. PETC**

# ANIMAL EN CABINA. PETC

- Contenedor adecuado.
- Máximo 8KG. Animal + Transportín.
- Viaja a los pies del PAX.
- NUNCA EN SALIDA DE EMERGENCIA.
- Si hay más de uno hay que dejar 8 filas de separación entre ellos.



# ANIMAL DE COMPAÑIA EN CABINA

PERROS

GATOS

TORTUGAS

PECES

AVES

(\*Excepto de rapiña)

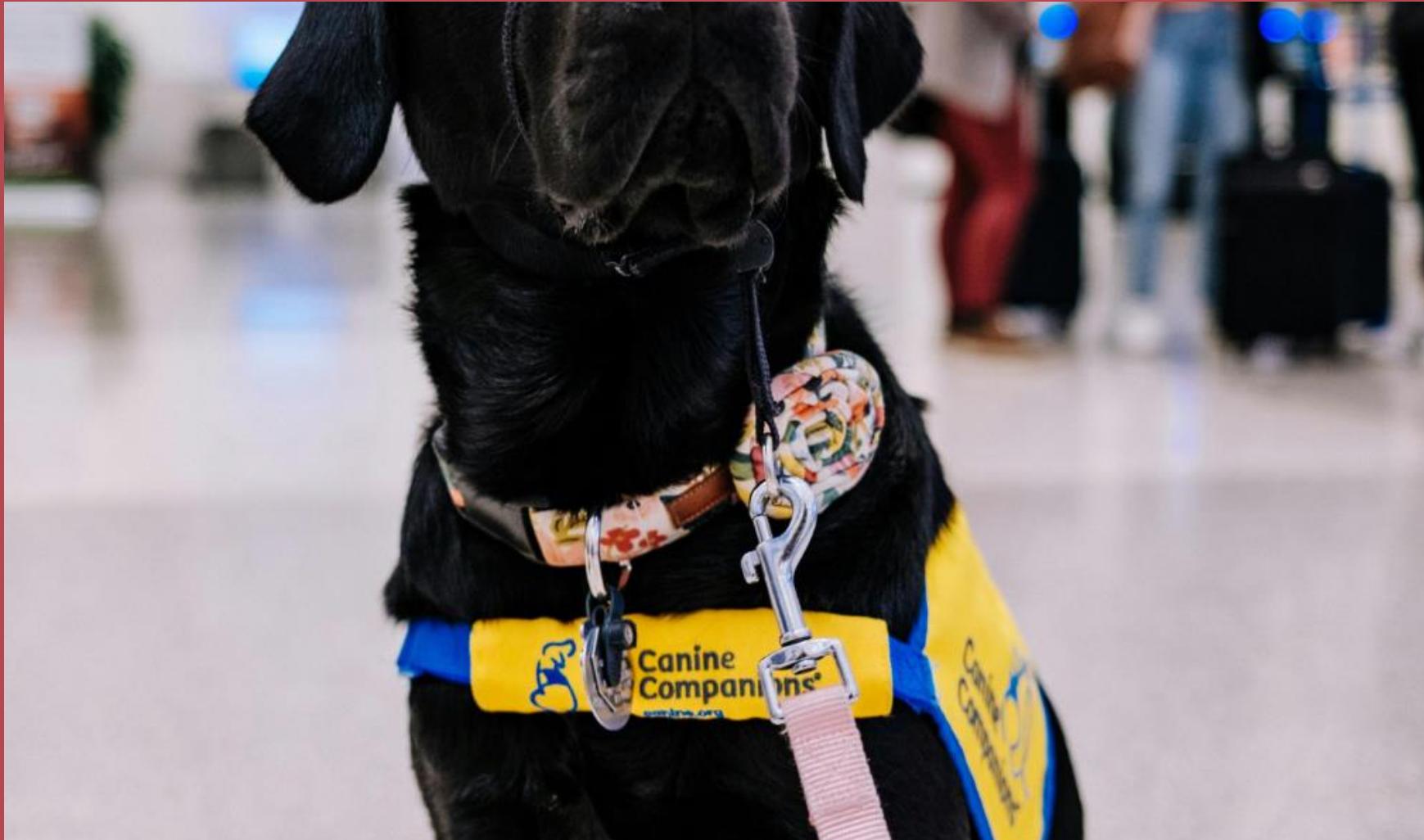
Animales especiales (muy pequeños, exóticos,  
mal olor, etc.) **NO** serán aceptados a bordo.

# ANIMAL DE COMPAÑIA EN CABINA



Pasaporte  
Carnet de vacunaciones  
Microchip

# ANIMAL DE COMPAÑIA EN CABINA



No ubicado en salida de emergencia.

# **PERRO DE ASISTENCIA**

# PERROS DE ASISTENCIA

- Entrenado para ayudar y asistir a una persona con necesidades especiales.

Guía-lazarillo.

- Son entrenados por asociaciones o instituciones especializadas, y deberán contar con una certificación de su adiestramiento.
- Oficialmente reconocidos:

Perros de servicio.

Perros de respuesta médica.

Perros de asistencia en autismo.



# PERROS DE SERVICIO



Entrenados para hacer alguna tarea o trabajo específico.

Ayudan a una persona con algún tipo de discapacidad o problema ya sea físico o psíquico a realizar algo que no podrían hacer solos y hacerles la vida más fácil

Ej. Perros que empujan sillas de ruedas, que ayudan a recoger cosas que se caen al suelo, etc.

# PERROS DE ALERTA



Adiestrados para dar alerta y asistir a una persona con una necesidad de tipo médico.  
Ej. Diabetes, epilepsia, etc.  
Pueden avisar al dueño, traer medicamentos, teléfono, etc.

# PERROS DE SERVICIO (AUTISMO)

Adiestrados para cuidar de la integridad física de una persona con trastorno del espectro autista, guiarla y controlar las situaciones de emergencia que pueda sufrir.

Adiestrados para cortar crisis y bloqueos, evitar que huyen, etc



# PERROS DE ASISTENCIA

## CONDICIONES DE TRANSPORTE:

- SIN CARGO ADICIONAL.
- COLLAR.
- ARNES\* BOZAL\*
- VIAJA A LOS PIES DEL PAX.
- NO COMPUTA COMO PETC.

