

Grupo profesional: **I- Aeropuertos**

Subgrupo profesional: **IC- Operaciones y Servicios Aeroportuarios**

Ocupación:

IC17- Apoyo de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes

Contenido

Misión

- Realizar las actividades necesarias para dar apoyo en las funciones de atención a pasajeros, usuarios y clientes de forma que se garantice el correcto servicio aeroportuario según los estándares previstos.

Funciones principales

- Verifica y controla el estado, funcionamiento y utilización de las instalaciones, áreas y dependencias operativas en los terminales y áreas asociadas (aparcamiento de autobuses, accesos a terminal, salas, patios de carrillos, etc.), adoptando las medidas necesarias para corregir anomalías.
- Realiza labores de atención a compañías, touroperadores y servicios auxiliares (taxi, autobuses, etc.) y usuarios, controlando los servicios implicados.
- Comprueba y verifica el estado de funcionamiento y de ocupación en terminal, urbanización, accesos y parking, registrando y tramitando las incidencias surgidas.
- Reparte el flujo de pasajeros y controla el accesos a zonas restringidas mediante los medios disponibles.
- Proporciona información a los usuarios del aeropuerto, facilitando al pasajero su conducción a través del mismo.
- Realiza el manejo de pasarelas y, en su caso, el mantenimiento
- Efectúa tareas de vigilancia y control del cumplimiento de la normativa establecida en materia operativa en terminales, cursando los correspondientes partes o informes.
- Gestiona los sistemas de control y cobro del aparcamiento de vehículos.
- Colabora en la instrucción práctica tanto de los reciclajes como de las nuevas incorporaciones.
- Controla las asistencias técnicas subcontratadas, asegurando el cumplimiento de la normativa de seguridad y de prevención de riesgos en su área de actividad.
- Se mantiene actualizado en los procedimientos y normativa que afectan a su trabajo participando y proponiendo mejoras en su ámbito de actuación.

Medios

- Sistemas de información, equipos, bases de datos y otros recursos propios de su área de actividad.

Contexto

Dirección del Aeropuerto (*)

Coordinador de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes (**)

Apoyo de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes

Ubicación organizativa

(*) Aeropuertos Grandes y Medianos, excepto en aquellos casos en los que se aplique la ocupación IC16 Técnico de Servicios Aeroportuarios y del Área de Movimiento.

(**) Cuando aplique.

Interrelaciones

- Concesiones.
- Pasajeros, usuarios y clientes.
- Asistencias técnicas.

Productos y Servicios

- Pendiente de determinar

Indicadores de desempeño

- Pendiente de determinar

Grupo profesional: **I- Aeropuertos**

Subgrupo profesional: **IC- Operaciones y Servicios Aeroportuarios**

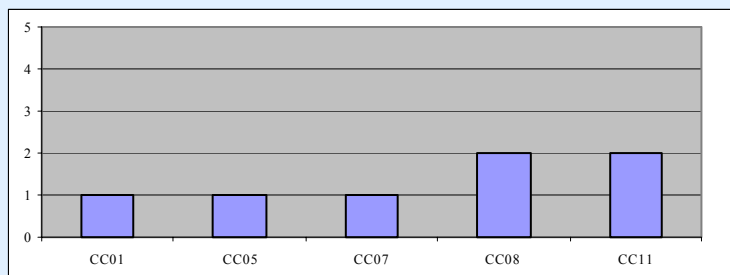
Ocupación:

IC17- Apoyo de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes

Requisitos

Competencias conductuales

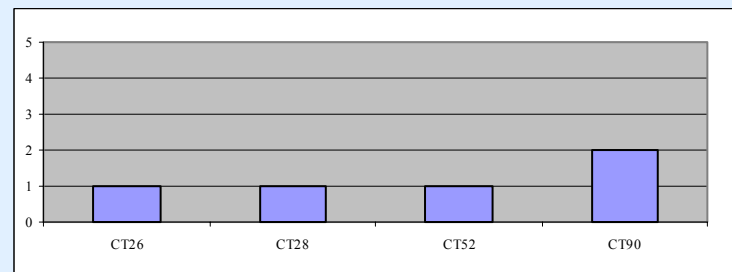
		Nivel (1-5)
CC01	Capacidad de análisis	1
CC05	Sentido de efectividad	1
CC07	Trabajo en equipo	1
CC08	Comunicación interpersonal	2
CC11	Sensibilidad hacia el cliente	2



Competencias

Competencias técnicas

		Nivel (1-5)
CT26	Gestión de servicios directos al pasajero	1
CT28	Facilitación	1
CT52	Ofimática	1
CT90	Idiomas	2



Otros requisitos



Permiso de conducción- clase B