

Anexo VI

**Formación mínima
necesaria acerca del
tratamiento a PMR para
los medios humanos
asignados a la prestación
del servicio conforme a la
normativa vigente**

Anexo VI: Formación mínima necesaria acerca del tratamiento a PMR para los medios humanos asignados a la prestación del servicio conforme a la normativa vigente

El Reglamento (CE) 1107/2006 indica que las compañías aéreas y los gestores aeroportuarios:

- Velarán por que su personal y el personal empleado por cualquier subcontratista que preste asistencia directa a PMR tengan el conocimiento necesario para responder a las necesidades de estas personas.
- Proporcionarán a todo su personal que trabaje en el aeropuerto y tenga trato directo con los viajeros formación relativa a igualdad de trato y sensibilización en materia de discapacidad.
- Velarán por que, en el momento de la contratación, los nuevos empleados reciban formación sobre discapacidad y porque su personal reciba asimismo los cursos de actualización necesarios.

Estos aspectos se reflejan asimismo en el documento 30 de la CEAC, parte I, sección 5, como ámbitos en los que el personal del aeropuerto, compañías aéreas y agencias ha de estar debidamente formado.

Todo el personal de la empresa adjudicataria asignado al servicio deberá estar formado en dichas materias, incluso gestores, en contacto con los pasajeros, en colaboración con asociaciones/organizaciones locales, nacionales e internacionales representativas de las distintas tipologías de PMR, incluyendo puntos concretos sobre:

- Información sobre todo tipo de discapacidades, incluyendo las temporales.
- Habilidades interpersonales y métodos de comunicación con las PMR, especialmente con aquellas personas con dificultades visuales, auditivas, del habla o de aprendizaje.
- Sensibilización y respuesta adecuada a pasajeros con problemas físicos, sensoriales o de aprendizaje, incluyendo cómo distinguir entre las diferentes capacidades de las personas con movilidad, orientación o comunicación reducida.
- Barreras que se encuentran las PMR, incluyendo barreras el comportamiento, físicas u organizativas.
- Papel, necesidades y transporte de los perros guía o perros de asistencia, así como habilidades para asistir a las PMR que viajan con los mismos.
- Manejo de sillas de ruedas y otros equipos de movilidad, para aquellas personas que se encargan directamente de estas tareas.
- Conocimiento de técnicas de movilidad y transferencia de las PMR que viajan en silla de ruedas.
- Asistencia durante el proceso de facturación. En particular, utilización de máquinas de Auto Check-in y obtención de billetes.
- Conocimiento de distintos tipos de equipamiento adaptados a las diferentes tipologías de PMR, así como su manejo y transporte con el fin de evitar posibles daños.
- Manejo de equipos específicos de asistencia a PMR en embarques y desembarques garantizando el cumplimiento de las normas de seguridad.

-
- Resolución de situaciones inesperadas.
 - Conocimientos básicos de primeros auxilios específicos para distintas tipologías de PMR.
 - Manejo de los equipos desfibriladores automáticos que se ubiquen en el Aeropuerto. Se deberá contar con la certificación oficial exigida por la Comunidad Autónoma y las renovaciones pertinentes.
 - Atención de las PMR ante posibles reclamaciones, quejas e incidencias presentadas por los mismos.
 - Conocimiento de protocolos de emergencia y contingencia.
 - Conocimiento general de las líneas y legislación básica sobre los derechos de los pasajeros (nacional, UE, IATA, CEAC y, en concreto, su Documento 30, parte I, sección 5 y anexos correspondientes).
 - Configuración aeropuerto y conocimientos generales operaciones aeroportuarias.

La formación recibida en trato y asistencia a personas con movilidad reducida por el personal de la empresa adjudicataria asignado al servicio en contacto con los pasajeros, deberá tener un marcado componente práctico. Esta formación práctica deberá dotar al personal de las destrezas y habilidades necesarias para prestar el servicio a las PMR con un nivel adecuado de seguridad y dignidad en todos los ámbitos y operaciones en las que se presta el servicio.

El prestador del servicio, de conformidad con lo exigido en el Reglamento, deberá tener en cuenta en los planes de formación que elabore con objeto de este servicio, que su personal reciba un reciclaje periódico de la formación con objeto de afianzar los conocimientos, destrezas y habilidades necesarios para la prestación del servicio y evitar el uso de posibles malas prácticas adquiridas.

Los planes de formación establecidos por la empresa adjudicataria deberán cumplir con lo establecido en el Reglamento y ser lo suficientemente adecuados y completos para prestar el servicio con plena satisfacción de los pasajeros con movilidad reducida, teniendo en cuenta las políticas y los códigos internacionalmente reconocidos para la facilitación del transporte de PMR.

El adjudicatario para el tratamiento de las personas con movilidad reducida deberá dedicar personal debidamente formado en estudios paramédicos y/o experiencia demostrable de al menos tres años en el manejo de PMR y con conocimientos básicos demostrables de atención al cliente, con dominio del castellano y con conocimientos del inglés a un nivel medio, así como conocimiento básico de la lengua de signos, como así establece el Reglamento.

Se entenderá por estudios paramédicos el conocimiento y habilidades acreditadas en la atención y trato personalizados a pasajeros con movilidad y comunicación reducidas; conocimiento e identificación de los distintos tipos genéricos de discapacidades y de sus concretas necesidades y demandas en relación con el transporte aéreo de pasajeros, estando en condiciones de ofrecerles la atención de calidad individualizada que precisen; conocimiento de la terminología adecuada sobre discapacidad y de habilidades de comunicación y trato con personas con discapacidad; conocimiento de los cuadros médicos asociados, en su caso, a las principales discapacidades, cuando estos cuadros puedan tener efecto y predeterminen necesidades de atención en el transporte aéreo de pasajeros.