

INDICE: MOD 1. GENERALIDADES – LEGISLACIÓN**AERONÁUTICA**

1. Técnico de Operaciones Aeroportuarias	3
1.1. Misión.....	3
1.2. Funciones principales	3
1.3. Medios.....	4
2. Handling	4
2.1. Agentes de Handling-Personal de Tráfico Aéreo	4
2.1.1. Misión	4
2.1.2. Funciones principales.....	4
2.1.3. División de las actividades de Handling	5
2.1.3.1. Handling de Pasajeros	5
2.1.3.2. Handling de Operaciones.....	5
2.1.3.3. Handling de Rampa	6
2.1.3.4. Handling de Carga	6
2.1.3.5. Handling de Aviación General.....	7
3. Conceptos y necesidades de Organismos Internacionales.....	7
3.1. Concepto.....	7
3.2. Necesidad	7
3.3. Organización de Aviación Civil Internacional – OACI (<i>International Civil Aviation Organization – ICAO</i>).....	8
3.3.1. Miembros.....	8
3.3.2. Objetivos	9
3.3.3. Organización Regional	10
3.3.4. Planes y Programas	11
3.3.5. Normas y Publicaciones	12
3.3.6. Anexos OACI.....	13
3.3.7. Libertades del aire	14
3.3.7.1. Libertades Técnicas	14
3.3.7.2. Libertades Comerciales	14
3.3.7.3. Libertades No Oficialmente Reconocidas	14
3.4. Conferencia Europea de Aviación Civil – CEAC (<i>European Civil Aviation Conference – ECAC</i>).....	15
3.4.1. Miembros.....	15
3.4.2. Objetivos	15

3.5. Unión Europea – UE (<i>European Union – EU</i>)	16
3.5.1. Miembros.....	16
3.5.2. Objetivos	17
3.6. Agencia Europea de Seguridad Aérea – AES (<i>European Aviation Safety Agency – EASA</i>)	18
3.6.1. Objetivos.....	18
3.7. Asociación Internacional de Transporte Aéreo - IATA (<i>International Air Transport Association – IATA</i>)	19
3.7.1. Miembros.....	19
3.7.2. Objetivos	20
3.7.3. Organización	20
3.7.4. Cooperación	20
3.8. Otros Organismos Internacionales relacionados con la Navegación Aérea	20
4. Organización Europea para la Seguridad de la Navegación Aérea – EUROCONTROL	21
4.1. Miembros	21
4.2. Unidad Central de Gestión de Afluencia (<i>Central Flow Management Unit</i> – <i>CFMU</i>).....	22
4.2.1. Introducción.....	22
4.2.2. Organización	22
5. La Autoridad Aeronáutica Española Agencia Estatal de Seguridad Aérea - AESA	26
5.1. Organigramas	26
5.1.1. Ministerio de Fomento	26
5.1.2. Dirección General de Aviación Civil - DGAC	27
5.1.3. Agencia Estatal de Seguridad Aérea – AESA	28
5.1.3.1. AESA – Dirección Seguridad de Aeronaves	28
5.1.3.2. AESA – Dirección Seguridad Aeroportuaria y Navegación Aérea ...	29
5.1.4. Aviación Civil – Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes CIAIAC	29
6. ENAIRE	30
6.1. Introducción.....	30
6.2. Acerca de ENAIRE	30
6.3. Organigrama.....	32
6.4. Distribución del Espacio Aéreo Español	33
7. AENA	35
7.1. Perfil de la compañía	35
7.2. Objeto.....	37

INDICE: MOD 2. EL AEROPUERTO.

1. Generalidades	2
2. Edificio Terminal	4
2.1. Lado Tierra.....	4
2.1.1. Recorrido de salida del Edificio Terminal previo al inicio de un vuelo.	4
2.1.1.1. Vestíbulo de salidas	4
2.1.1.2. Control de pasaportes.....	5
2.1.1.3. Control de seguridad.....	5
2.1.1.4. Salas de embarque	5
2.1.1.5. Puertas de embarque.....	6
2.1.1.6. Zona de entretenimiento	6
2.1.2. Recorrido de llegada al Edificio Terminal tras la finalización de un vuelo. .	6
2.1.2.1. Puertas de desembarque.....	6
2.1.2.2. Control de inmigración	7
2.1.2.3. Zona de recogida de equipaje.....	7
2.1.2.4. Control de aduanas.....	7
2.1.2.5. Vestíbulo de llegadas.....	7
2.2. Lado Aire.....	11
2.2.1. Área de maniobras	12
2.2.1.1. Pista.....	12
2.2.1.2. Calles de rodaje	13
2.2.1.3. Calles de salida rápida.....	14
2.2.1.4. Apartaderos de espera.....	15
2.2.2. Plataforma	16
3. Zona Pública.....	17
4. Zona de Acceso Controlado.....	17
5. Zona Restringida de Seguridad – Zona Crítica	18
6. La Organización interna del Aeropuerto	20
6.1. Cómo moverse por el Aeropuerto	21
6.2. El Centro de Gestión Aeroportuaria	22
6.3. El Sistema de Gestión automatizada del tratamiento de equipajes – SATE	
.....	26
La Unidad de Facilitación.....	28

INDICE: MOD 3. INGRESOS AEROPORTUARIOS.

1. Ingresos Aeroportuarios	
---	--

2. Ingresos Aeronáuticos	
2.1. Tipos de Ingresos Aeronáuticos. Facturación	
2.1.1. Tasas de Aterrizaje.....	
2.1.2. Precios Públicos	
2.1.3. Precios Privados.....	
3. Derechos derivados de la actividad aeronáutica.....	
3.1. Aterrizaje.....	
3.1.1. Definición.....	
3.1.2. Exenciones	
3.1.3. Cuantía.....	
3.2. Estacionamiento de aeronaves	
3.2.1. Definición.....	
3.3. Utilización de infraestructuras y facilidades aeroportuarias complementarias	
3.3.1. Definición.....	
3.4. Utilización de pasarelas telescópicas	
3.4.1. Definición.....	
3.5. Aprovechamiento especial de plataforma y locales de almacenaje de carga en el servicio de depósito o almacenaje	
3.5.1. Definición.....	
3.6. Sistema de energía a 400 Hz	
3.6.1. Definición.....	
3.7. Presencia del servicio contra incendios.....	
3.7.1. Definición.....	
4. Formulario F1	
4.1. Generalidades	
4.2. Modelo de formulario estadístico de tráfico aéreo	
5. Ley 1/2011, reguladora de los ingresos de Aena Aeropuertos, S.A.....	

INDICE: MOD 4. ASIGNACIÓN DE MEDIOS AEROPORTUARIOS.

1. Asignación de medios	2
1.1. Introducción	2
1.2. Conceptos Básicos.....	3
2. Secuencia de la operación aeroportuaria completa de un vuelo de pasajeros en un aeropuerto	3
2.1. Llegada.....	3
2.2. Salida	4
3. Medios	4

3.1. Actores que intervienen en la gestión de los medios aeroportuarios	5
3.2. Restricciones de uso.....	5
3.2.1. Restricciones físicas.....	6
3.2.2. Restricciones operativas	6
4. Factores a tener en cuenta a la hora de asignar los medios aeroportuarios.....	8
4.1. Criterios de asignación	8
4.1.1. Criterio de asignación por tipo de tráfico	8
4.1.2. Criterio de asignación por tipo de transporte.....	9
4.1.3. Criterio de asignación por tipo de avión	9
4.1.4. Criterio de asignación por tiempo de escala.....	10
4.1.5. Criterio de asignación por periodicidad	10
4.2. Prioridades	10
4.3. ¿Quién fija los criterios y prioridades de asignación de medios?	12
4.4. Parámetros de capacidad.....	13
4.4.1. Capacidad de ATC	13
4.4.2. Terminales.....	13
4.4.3. Plataforma	13
4.4.4. Programación	13
4.4.5. Situación operativa del Aeropuerto.....	14
4.4.6. Situación de ocupación del Aeropuerto	14
5. Mecanización de la asignación de medios.....	15
6. Sistema informático español de gestión de medios aeroportuarios.....	16
6.1. Sistema CONOPER.....	17
6.1.1. Ventajas	17
6.1.2. Descripción del sistema.....	18
6.1.3. Funcionalidades	18
6.2. Sistema SADAMA.....	19
6.3. Sistema IHS	19
6.4. Sistema SIMA	20
6.5. Sistema SIP.....	20
6.6. Sistema GESLOT.....	20

INDICE:MOD 5. COMUNICACIONES.

1. Generalidades	3
2. Servicio Internacional de Telecomunicaciones Aeronáuticas.	4
3. Servicio Móvil Aeronáutico	4

3.1. Normas Radiotelefónicas	4
3.1.1. Idioma usado en procedimientos radiotelefónicos	4
3.2. Técnicas de Transmisión	4
3.3. Códigos y Pautas de Transmisión.....	6
3.3.1. Deletreo de palabras en radiotelefonía.....	6
3.3.1.1. Alfabeto de deletreo	6
3.3.2. Transmisión de números en radiotelefonía	8
3.3.2.1. Pronunciación de números	12
3.3.2.2. Verificación de números.....	13
3.3.3. Transmisión de horas	13
3.4. Composición de los mensajes.....	14
3.4.1. Palabras y Frases Normalizadas.....	14
3.4.2. Distintivos de llamada radiotelefónicos para las estaciones aeronáuticas	18
3.4.3. Distintivos de llamada radiotelefónicos de las aeronaves	20
3.5. Procedimientos de comunicación de los mensajes	21
3.5.1. Procedimientos de iniciación y continuación de comunicaciones.....	21
3.5.2. Procedimiento de cancelación de mensajes	22
3.5.2.1. Transmisiones incompletas.....	22
3.5.2.2. Transmisiones completadas	22
3.6. Categorías de mensajes	23
3.6.1. Mensajes relativos a llamadas de socorro, mensajes de socorro y tráfico de socorro	23
3.6.2. Mensajes de urgencia, incluidos los mensajes precedidos por la señal de transportes sanitarios	23
3.6.3. Comunicaciones relativas a radiogoniometría	24
3.6.4. Mensajes relativos a la seguridad de los vuelos.....	24
3.6.5. Mensajes meteorológicos	24
3.6.6. Mensajes relativos a la regularidad de los vuelos	24
4. Servicio Fijo Aeronáutico	25
4.1. Definición.....	25
4.2. Red de Telecomunicaciones Fijas Aeronáuticas (AFTN)	25
4.2.1. Estructura de la red AFTN	25
4.2.1.1. Estructura de la red AFTN en España	26
4.2.2. Formato de los Mensajes Enviados por AFTN	27
4.3. Mensajes SITA – ARINC.....	29
4.3.1. Formato de los mensajes SITA – ARINC	29
4.3.1.1. Encabezamiento	29
4.3.1.2. Dirección	29
4.3.1.3. Procedencia	30
4.3.1.4. Texto	31
4.3.1.5. Identificador del mensaje (<i>SMI - Standard Message Identifier</i>).....	31
4.3.1.6. Indicativo del vuelo.....	31

4.3.1.7. Marcas de nacionalidad y matrícula	32
4.3.1.8. Aeropuerto de Origen.....	32
4.3.2. Mensajes de Movimiento MVT	32
4.3.2.1. Información Suplementaria	33

INDICE: MOD 6. FUNCIONAMIENTO DE UNA COMPAÑÍA AÉREA.

1. Introducción: ¿Qué es una Compañía Aérea?	4
1.1. Primera clasificación	6
2. Estructura de una Compañía Aérea.....	7
2.1. El Núcleo de la empresa.....	7
2.2. Los Servicios Comerciales.....	9
2.3. La Producción	12
2.3.1. Slots aeroportuarios	13
2.3.2. Avión	14
2.3.3. Tripulación.....	14
2.3.4. Handling del avión.....	14
2.3.5. Handling de pasaje y carga	15
2.3.6. Aprovisionamiento	16
2.3.7. Programa de vuelos	16
2.4. Servicios añadidos	17
2.5. Integración vertical y horizontal	18
3. Departamentos Operativos de Asistencia en Tierra	21
3.1. Pasaje.....	21
3.1.1. Agente de Pasaje.....	21
3.1.2. Agente de Coordinación de Pasajeros.....	21
3.1.3. Agente de Lost & Found.....	21
3.1.4. Agente de Protocolo.....	22
3.1.5. Supervisor.....	22
3.2. Coordinación	22
3.2.1. Coordinación consola.....	22
3.2.2. Coordinación pista.....	23
3.2.3. Operaciones (Firmas).....	23
3.2.4. Supervisor.....	23
3.3. Rampa	23
3.3.1. Operarios.....	24
3.3.2. Supervisores.....	24
3.3.3. Conductores.....	24
3.3.4. Capataces.....	24
3.3.5. Móvil de sillas.....	25
3.3.5.1. Tipos de Minusvalía	25
3.3.6. Jefes de Servicio (Núcleo).....	26
3.4. Jefes de Turnos.....	26
3.5. Sistemas informáticos.....	26

4. Hora STA/ATA STD/ATD.....	28
4.1. Concepto de tiempo de escala.....	28
4.2. Escala programada	28
4.3. Escala real.....	28
4.4. Escala reducida.....	29
4.5. Escala avión.....	29
5. Claves de retraso.....	30
5.1. Cálculo de retrasos.....	33
6. Documentación necesaria para la atención de un vuelo	35
6.1. Meteorología.....	35
6.1.1. METAR (<i>Meteorological Aerodrome Report</i>).....	35
6.1.2. TAFOR (<i>Terminal Aerodrome Forecast</i>)	36
6.1.3. Mapas Significativos.....	37
6.2. NOTAMS (<i>Notice to Airman</i>).....	38
6.3. Plan de Vuelo.....	38
6.4. SLOT - CTOT (<i>Calculated Take-Off Time</i>).....	40
6.5. LIR (<i>Loading Instruction Report</i>).....	41
6.6. Hojas de carga.....	43
6.7. NOTOC (<i>Notice to Captain</i>).....	44
6.8. Información para la Tripulación.....	44
6.9. Manifiesto de carga.....	45
6.10. Flight Report.....	46
7. Mensajería.....	47
7.1. Mensajes de Movimiento.....	47
7.1.1. AD (<i>Actual Departure</i>).....	47
7.1.2. AA (<i>Actual Arrival</i>).....	47
7.1.3. ED (<i>Estimated Departure</i>).....	48
7.1.4. NI (<i>New Information</i>)	48
7.1.5. EO (<i>Estimated Outbound</i>).....	48
7.1.6. RR (<i>Return to Ramp</i>).....	49
7.1.7. FR (<i>Forced Return</i>)	49
7.1.8. DIV (<i>Diversion</i>).....	49
7.1.9. RQM (<i>Request Message</i>).....	50
7.1.10. S
AM (<i>Slot Allocation Message</i>) y SRM (<i>Slot Revision Message</i>).....	50
7.2. Mensajes de Carga.....	51
7.2.1. LDM (<i>Load Message</i>).....	51
7.2.2. CPM (<i>Container and Pallet Message</i>)	51
7.2.3. UCM (<i>Unit Load Device Control Message</i>).....	52
7.2.4. SCM (<i>Unit Load Device Stock Message</i>)	52

7.3. Mensajes de Pasaje	52
7.3.1. PTM (<i>Passenger Transfer Message</i>).....	52
7.3.2. PSM (<i>Passenger Service Message</i>).....	53
7.3.3. PIL (<i>Passenger Information List</i>).....	53
7.3.4. COM (<i>Closing Message</i>).....	54
7.4. Codificación de requerimientos especiales.....	55
8. ANEXOS.....	56
8.1. IATA Aircraft Movement Control – AHM780.....	56

**INDICE: MOD 7. PROCEDIMIENTOS DE HANDLING Y ATENCIÓN
AL CLIENTE.**

1. Introducción	5
2. Servicios de Asistencia en tierra	6
2.1. Un poco de historia.....	7
2.2. Clasificación de los servicios	8
2.3. Importancia de los servicios aeroportuarios de asistencia en tierra	9
2.3.1. Para la compañía aérea	9
2.3.2. Para los pasajeros.....	11
2.3.3. Para la carga aérea	11
2.3.4. Para el aeropuerto.....	11
2.3.5. Para el prestador de los servicios.....	12
2.4. Modalidades en la prestación de los servicios	12
2.4.1. Prestación de los servicios a terceros	13
2.4.2. Prestación de los servicios en propio	13
3. Descripción de los servicios que integran el handling aeroportuario.....	14
3.1. Supervisión y administración	15
3.1.1. Servicios incluidos.....	15
3.1.1.1. Representación.....	15
3.1.1.2. Supervisión.....	17
3.1.2. ¿Dónde se prestan?.....	18
3.1.3. Recursos necesarios.....	18
3.2. Asistencia a pasajeros	18
3.2.1. Servicios incluidos.....	18
3.2.1.1. Facturación.....	19
3.2.1.2. Información al pasajero.....	26
3.2.1.3. Embarque y desembarque	28
3.2.2. ¿Dónde se prestan?.....	31
3.2.3. Recursos necesarios.....	31
3.3. Asistencia a equipajes.....	33

3.3.1. Servicios incluidos.....	33
3.3.1.1. En el caso de la salida del avión.....	34
3.3.1.2. En el caso de la llegada del avión.....	37
3.3.1.3. En el caso de la conexión de equipajes	37
3.3.2. ¿Dónde se prestan?.....	38
3.3.3. Recursos necesarios.....	38
3.3.3.1. Elemento unitario de carga <i>ULD</i> para equipajes: contenedor.....	39
3.3.3.2. Carros portacontenedores.....	40
3.3.3.3. Carritos portaequipajes	41
3.3.3.4. Tractor de remolque de equipos auxiliares	41
3.4. Asistencia de carga y correo.....	42
3.4.1. Servicios incluidos.....	42
3.4.1.1. El proceso de transporte en rampa de la carga y el correo desde la aeronave hasta la terminal y viceversa	43
3.4.1.2. El proceso llevado a cabo en la terminal de carga por parte del agente de handling.....	45
3.4.2. ¿Dónde se prestan?.....	48
3.4.3. Recursos necesarios.....	50
3.4.3.1. Elemento unitario de carga <i>ULD</i> para mercancía: palés y contenedores.....	50
3.4.3.2. Carros portapalés y portacontenedores.....	50
3.4.3.3. Tractor de remolque de equipos auxiliares	51
3.4.3.4. Transportador o transferidor de <i>ULD</i>	51
3.4.3.5. Equipos en el edificio terminal de carga.....	51
3.5. Asistencia de operaciones en pista	52
3.5.1. Servicios incluidos.....	52
3.5.1.1. La comunicación entre la aeronave y el agente de asistencia en tierra	53
3.5.1.2. La carga y descarga de la aeronave	54
3.5.2. ¿Dónde se prestan?.....	68
3.5.3. Recursos necesarios.....	68
3.5.3.1. Plataforma elevadora.....	69
3.5.3.2. Cinta transportadora.....	70
3.5.3.3. Escalera de pasajeros.....	71
3.5.3.4. Autobuses o vehículos de transporte de pasajeros.....	72
3.5.3.5. Vehículos elevadores de pasajeros minusválidos o ambulift	73
3.5.3.6. Tractores de remolque de aviones – <i>Pushback</i> -	74
3.5.3.7. Barras de remolque.....	75
3.5.3.8. Grupo eléctrico de tierra (<i>GPU – Ground Power Unit</i>)	75

3.5.3.9. Grupo neumático (ASU – Air Start Up).....	76
3.6. Asistencia de limpieza y servicio de la aeronave.....	76
3.6.1. Servicios incluidos.....	76
3.6.1.1. La limpieza interior de los aviones	77
3.6.1.2. Los servicios de aseo y de aguas	78
3.6.1.3. La limpieza de la escarcha y la nieve junto con deshielo de las aeronaves	
- Deicing -	79
3.6.2. ¿Dónde se prestan?.....	81
3.6.3. Recursos necesarios.....	81
3.6.3.1. Equipos de deshielo de aeronaves.....	82
3.6.3.2. Cisternas de agua potable.....	83
3.6.3.3. Depósitos de aguas residuales	83
3.7. Asistencia de combustible y lubricante.....	84
3.7.1. Servicios incluidos.....	84
3.7.1.1. El proceso de transporte y puesta a bordo de combustible.....	85
3.7.2. ¿Dónde se prestan?.....	90
3.7.3. Recursos necesarios.....	90
3.7.3.1. Camión cisterna.....	90
3.7.3.2. Dispensador.....	91
3.8. Asistencia de mantenimiento en línea.....	92
3.8.1. Servicios incluidos.....	92
3.8.2. ¿Dónde se prestan?.....	95
3.8.3. Recursos necesarios.....	95
3.9. Asistencia de operaciones en vuelo.....	95
3.9.1. Servicios incluidos.....	95
3.9.2. ¿Dónde se prestan?.....	98
3.9.3. Recursos necesarios.....	98
3.10. Asistencia de transporte en superficie.....	99
3.10.1. Servicios incluidos.....	99
3.10.2. ¿Dónde se prestan? – Recursos necesarios.....	99
3.11. Asistencia de mayordomía – Catering -.....	100
3.11.1. Servicios incluidos.....	100
3.11.2. ¿Dónde se prestan?.....	102
3.11.3.....	R
recursos necesarios.....	102
3.11.3.1.....	C
camión elevador de catering	103
4. Los aeropuertos y la asistencia en tierra.....	104
4.1. Relación entre las principales partes implicadas	104

4.1.1. Compañía aérea – Agente de handling	104
4.1.2. Agente de handling – Operador aeroportuario.....	107
4.1.3. Compañía aérea – Operador aeroportuario	109
4.2. La calidad del servicio prestado.....	109
4.2.1. En el caso de la compañía aérea que recibe los servicios de un agente	109
4.2.2. Desde el punto de vista del operador aeroportuario.....	110
4.2.3. Para el agente de handling.....	111
4.2.3.1. Longitud de las colas formadas por los pasajeros en la facturación - grupo de servicios número 2 -.....	112
4.2.3.2. Tiempo de entrega de equipajes – grupo de servicios 3 -.....	113
4.2.3.3. Tiempo de puesta de calzos – grupo de servicios 5 -	113
4.2.3.4. Puntualidad de escala – engloba a todos los servicios prestados -113	
4.2.3.5. Posicionamiento de las jardineras en el embarque – grupo de servicios 5 -	113
4.2.3.6. Posicionamiento de las escaleras – grupo de servicios 5 -.....	114
4.2.3.7. Número de irregularidades con los equipajes – grupo de servicios 3 y 5 -.....	114
5. Atención al cliente.....	115
5.1. El cliente – El pasajero	115
5.1.1. ¿Me recuerda?	115
5.1.2. Impresiones sobre la empresa	117
5.1.3. Normas generales de atención al cliente.....	118
5.1.4. Presencia profesional	118
5.1.5. El lenguaje corporal.....	118
5.1.6. Consejos sobre el lenguaje corporal	119
5.2. Actitud general.....	119
5.2.1. Frases positivas y negativas.....	124
5.3. Situaciones conflictivas.....	126
5.3.1. Cómo resolver las situaciones conflictivas	126
5.3.2. Normas generales	128
5.3.3. El ataque personal.....	130
5.3.4. Técnicas para tratar a un cliente que está alterado.....	131
5.4. Tipos de pasajeros.....	132
5.4.1. Pasajero polémico	132
5.4.2. Pasajero indeciso	133
5.4.3. Pasajero afable.....	134
5.4.4. Pasajero taciturno.....	135
5.4.5. Pasajero sabelotodo	136
5.4.6. Pasajero minucioso	137
5.5. Expresiones en facturación.....	138
5.6. Atención telefónica al cliente.....	139

5.6.1. Uso del teléfono.....	139
5.6.2. Técnicas de atención por teléfono.....	139
5.6.3. Técnicas fundamentales para tratar a los demás.....	141
5.6.3.1. Seis maneras de agradar a los demás.....	141
5.6.3.2. Logre que los demás piensen como usted.....	142
5.6.3.3. Sea un líder: cómo cambiar a los demás sin ofenderlos ni despertar resentimientos.....	142
5.7. Normativa sobre uniformidad para el personal de handling (generalmente indicada por las compañías -Handling de pasajeros-).....	143
5.7.1. Introducción.....	143
5.7.2. Normas generales de uniformidad.....	144
5.7.3. Normas de uso de placas y tarjetas.....	145
6. Anexo I. Real Decreto 1161/1999.....	147
7. Anexo II. Real Decreto 99/2002.....	148
8. Anexo III. ¿Sabías que.....	149

INDICE: MOD 8. COORDINACIÓN DE VUELOS

1. La operación en la escala.....	3
2. La coordinación.....	12
2.1. Coordinación en torno a la asistencia de un avión.....	12
2.1.1. Coordinación de operaciones y hoja de carga.....	13
2.1.2. Coordinación de rampa.....	13
2.2. Coordinación necesaria para toda la actividad de un agente de handling en un aeropuerto.....	16
3. La planificación y asignación de recursos.....	17
3.1. Planificación de recursos necesarios a disponer en un aeropuerto.....	17
3.1.1. Contratos con las compañías aéreas.....	18
3.1.2. Programación del aeropuerto.....	18
3.1.2.1. Temporal.....	19
3.1.2.2. Por días.....	19
3.1.2.3. Por horas.....	19
3.1.3. El aeropuerto y la relación con el operador aeroportuario.....	20
3.1.3.1. Configuración e infraestructuras del aeropuerto.....	20
3.1.3.2. Contrato con el aeropuerto.....	21
3.1.4. Procedimientos de operación del agente de handling.....	22
3.2. Planificación diaria de recursos.....	22
3.3. Asignación de recursos en tiempo real.....	23
4. La figura del Coordinador de Vuelo.....	24
4.1. Objetivo principal.....	25
4.1.1. ¿Cómo se desarrolla su trabajo?.....	25
4.2. Gestión de los recursos de asistencia al avión.....	27

4.2.1. Equipo de rampa	27	
4.2.2. Combustible.....	27	
4.2.3. Limpieza	28	
4.2.4. Asistencias a personas de movilidad reducida (PMR).....	28	
4.2.5. Tripulación.....	28	
4.2.6. Agentes de pasaje.....	28	
4.2.7. Mantenimiento.....	28	
4.2.8. Catering.....	28	
4.2.9. Pasarelas o finger.....	28	
4.2.10.		P
rotocolo.....	29	
4.2.11.		F
uerzas y cuerpos de seguridad.....	29	
4.3. Documentación al avión.....	29	
4.4. Puesta en marcha.....	29	
4.5. Medios que utilizan en su trabajo.....	30	
4.6. Peculiaridades de su trabajo.....	30	
5. Fases de la coordinación de un vuelo....	32	
5.1. Antes del vuelo.....	32	
5.2. Durante la escala.....	32	
5.3. Después del vuelo.....	33	
6. Guía visual de coordinación.....	34	