

ANEXO ESPECÍFICO PE22/19

1. PUESTO OFERTADO						
1.1. REFERENCIA PUESTO	1.2. DIRECCION	1.3. GERENCIA / UNIDAD	1.4. PUESTO	1.5. CATEGORIA PROFESIONAL	1.6. CENTRO DE TRABAJO	1.7. Nº PLAZAS
PE22/19	DSA	Navegación Aérea	Administrativo-a	Oficial Administrativo	Madrid	2
1.8. FUNCIONES ESPECÍFICAS						
1. Gestión de reclamaciones de pasajeros. 2. Atención telefónica al pasajero. 3. Digitalización de documentos. 4. Atención al público, personal y telefónica. 5. Gestión de la documentación generada de los expedientes de las reclamaciones de los pasajeros.						
2. REQUISITOS						
2.1. Titulación y/o formación requerida:			2.2. Experiencia:			
Bachiller / FP II / Ciclo de Grado Superior. Ley Orgánica de Protección de Datos. Procedimiento Administrativo. Legislación Aeronáutica Básica. Curso Derechos de los Pasajeros. Curso Derechos de los Pasajeros específico Reclamaciones.			Sector aeronáutico Gestiones administrativas en empresas y/o administraciones publicas. Digitalización de documentos. Gestión de quejas y reclamaciones en el sector aéreo Tareas de archivo. Procedimientos administrativos del sector público. Atención telefónica. Manejo de Microsoft Office (Word, Excel, Access, PowerPoint)			
3. FASES PROCESO SELECTIVO						
3.1. FASE DE MÉRITOS (Máximo 40 puntos).						Puntos
La fecha a considerar para la valoración de los méritos será la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes. Los méritos se podrán acumular pudiendo obtener una puntuación máxima de 40 Puntos						
Mérito 1) Periodos de tiempo trabajados en SENASA durante los últimos 3 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 1.080 días (3 años). Computará el tiempo en excedencia con derecho a reserva del puesto de trabajo (excedencias forzosas y excedencias por conciliación de la vida familiar y laboral).						15
Mérito 2) Experiencia en SENASA en el puesto que se indica en el punto 1.4 y 1.5 realizando todas las funciones reflejadas en la descripción de funciones del punto 1.8 durante los últimos 3 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 1.080 días (3 años). Computará como experiencia el tiempo en excedencia con derecho a reserva del puesto de trabajo (excedencias forzosas y excedencias por conciliación de la vida familiar y laboral).						25
Mérito 3) Experiencia en SENASA en el puesto que se indica en el punto 1.4 y 1.5 realizando dos o más funciones reflejadas en el punto 1.8 (sin llegar a la totalidad de las mismas) durante los últimos 3 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 1.080 días (3 años). Computará como experiencia el tiempo en excedencia con derecho a reserva del puesto de trabajo (excedencias forzosas y excedencias por conciliación de la vida familiar y laboral).						15
Mérito 4) Experiencia en otras empresas en el puesto que se indica en el punto 1.4 y 1.5 realizando dos o más funciones reflejadas en el punto 1.8 durante los últimos 3 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 1.080 días (3 años). Computará como experiencia el tiempo en excedencia con derecho a reserva del puesto de trabajo (excedencias forzosas y excedencias por conciliación de la vida familiar y laboral).						10
3.2. FASE DE PRUEBAS SELECTIVAS (Máximo 60 puntos).						Puntos
3.1. Prueba conocimientos técnicos (Prueba eliminatoria): la prueba consistirá en una batería de preguntas tipo test. La puntuación máxima que se podrá obtener será de 30 puntos y tendrá carácter eliminatorio. Para superarla será necesario obtener una puntuación mínima que fijará el Órgano de Selección						30
3.2. Entrevista personal (Prueba no eliminatoria): Será realizada por aquellas personas que hayan superado tanto la fase de méritos como la prueba de conocimientos técnicos.						30
4. DOCUMENTACIÓN A APORTAR						
De acuerdo a lo dispuesto en el punto 2 de las bases de la convocatoria						
4.1.-Si es usted un/a candidato/a SIN VINCULACIÓN LABORAL en SENASA en el momento de realizar su inscripción, debe presentar la siguiente documentación: Para acreditar REQUISITOS y MERITOS:			4.2- Si es usted un/a candidato/a CON VINCULACIÓN LABORAL en SENASA en el momento de realizar su inscripción:			
1. Copia del DNI, NIE o Identificación vigente. 2. Copia del carnet de conducir en el caso de que así se especifique en este anexo específico. 3. Copia del permiso de trabajo, si corresponde. 4. Acreditación de la formación o titulación académica, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 2 de las bases de la convocatoria. 5. Acreditación de la experiencia profesional, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 2 de las bases de la convocatoria.			Para acreditar REQUISITOS y MERITOS: Si la documentación solicitada ya ha sido presentada para formalizar su actual contratación, no será necesaria aportarla al ya constar en el expediente personal del interesado/a y estar acreditado por SENASA. En caso contrario, deberán presentar aquellos documentos que no consten en su expediente.			