

ANEXO ESPECÍFICO TRO24.1-25

1. PUESTO OFERTADO					
1.1. REFERENCIA PUESTO	1.2. DIRECCION	1.3. GERENCIA / UNIDAD	1.4. PUESTO	1.5. CENTRO DE TRABAJO	1.6. Nº PLAZAS
TRO24.1-25	DSA	Servicios Transporte Aéreo	Administrativo-a	Madrid	5
1.7. 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.			Sector aeronáutico. Gestiones administrativas en empresas y/o administraciones públicas. Digitalización de documentos. Gestión de quejas y reclamaciones en el sector del transporte aéreo. Gestión de quejas y reclamaciones en Resolución Alternativa de Litigios del transporte aéreo. Tareas de archivo. Procedimientos administrativos del sector público. Atención telefónica al pasajero. 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) Experiencia en SENASA realizando todas las funciones reflejadas en la descripción de funciones del punto 1.7 durante el último año a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 360 días (1 año). 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).					20
Mérito 2) Experiencia en el puesto que se indica en el punto 1.4 realizando todas las funciones reflejadas en la descripción de funciones del punto 1.7, durante un mínimo de 360 días (1 año) en los últimos 1.080 días (3 años) anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes. A estos efectos, no computará la experiencia puntuada en el Mérito 1. 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).					5
Mérito 3) Titulación universitaria adicional a la que se requiere para acceder al proceso selectivo y relacionada con el puesto ofertado.					5
Mérito 4) Cursos de formación y perfeccionamiento, realizados en los últimos 3 años desde la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, relacionados con las tareas y funciones propias del puesto de trabajo por el que se opta, así como en materia de igualdad, cumplimiento normativo (compliance) y prevención de riesgos laborales, que hayan sido impartidos por la Administración u Organismos del sector público, legalmente autorizados y reconocidos. Se tendrá en consideración aquella formación con una duración mínima de 4 horas y un máximo de 10 cursos (1 punto por curso).					10
3.2. FASE DE PRUEBAS SELECTIVAS (Máximo 60 puntos).					Puntos
3.1. Prueba competencial (Prueba eliminatoria): la prueba consistirá en una batería de preguntas tipo test. La puntuación máxima que se podrá obtener será de 40 puntos y tendrá carácter eliminatorio. Para superarla será necesario obtener un mínimo del 50% de la puntuación máxima (20 puntos)					40
3.2. Entrevista técnico-profesional: esta prueba no tendrá carácter eliminatorio, computando la puntuación obtenida a efectos de puntuación total.					20
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, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 3 de las Bases Generales de la convocatoria:			4.2.- Si es usted un/a candidato/a CON VINCULACIÓN LABORAL en SENASA en el momento de realizar su inscripción: Para acreditar REQUISITOS y MERITOS:		
1. Copia del DNI, NIE o Identificación vigente. 2. Copia del permiso de trabajo, si corresponde. 3. Copia del certificado de discapacidad, si corresponde. 4. Acreditación de la titulación académica o formación. 5. Acreditación de la experiencia profesional.			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.		