

ANEXO ESPECÍFICO TRE22/43

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
TRE22/43	DSA	Navegación Aérea	Titulado-a Medio / Grado	Madrid	2
1.7. FUNCIONES ESPECÍFICAS					
<p>1. Clasificación, estudio y resolución de las reclamaciones de usuarios del transporte aéreo.</p> <p>2. Realización de informes periódicos para conocer el desarrollo y estado de las reclamaciones de usuarios del transporte aéreo.</p> <p>3. Supervisión y apoyo a las tareas administrativas del equipo.</p> <p>4. Gestión de la documentación generada de los expedientes de las reclamaciones de usuarios del transporte aéreo.</p>					
2. REQUISITOS					
2.1. Titulación y/o formación requerida:			2.2. Experiencia:		
Diplomatura o Grado en Turismo			Sector aeronáutico. Compañías aéreas: estudio y resolución de reclamaciones de pasajeros. Gestión de quejas y reclamaciones en el sector aéreo. Atención al cliente. Manejo de Microsoft Office (Word, Excel, Access, PowerPoint) Sector público.		
3. FASES PROCESO SELECTIVO					
3.1. FASE DE MÉRITOS (Máximo 30 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 30 Puntos					
Mérito 1) Periodos de tiempo trabajados en SENASA durante los últimos 2 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 720 días (2 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).					10
Mérito 2) Experiencia en SENASA 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 los últimos 2 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 720 días (2 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
Mérito 3) Experiencia en SENASA en el puesto que se indica en el punto 1.4 realizando dos o más funciones reflejadas en el punto 1.7 (sin llegar a la totalidad de las mismas) durante los últimos 2 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo 720 días (2 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).					5
Mérito 4) Experiencia en otras empresas en el puesto que se indica en el punto 1.4 realizando dos o más funciones reflejadas en el punto 1.7, 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).					5
Mérito 5) Cursos de formación y perfeccionamiento 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 y que se acrediten mediante la aportación de fotocopia de los diplomas o certificados acreditativos de los cursos realizados o impartidos. 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 70 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 una puntuación mínima que fijará el Órgano de Selección					40
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:			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:			Para acreditar REQUISITOS y MERITOS:		
<p>1. Copia del DNI, NIE o Identificación vigente.</p> <p>2. Copia del carnet de conducir en el caso de que así se especifique en este anexo específico.</p> <p>3. Copia del permiso de trabajo, si corresponde.</p> <p>4. Acreditación de la formación o titulación académica, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 2 de las bases de la convocatoria.</p> <p>5. Acreditación de la experiencia profesional, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 2 de las bases de la convocatoria.</p>			<p>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.</p>		