

Grupo profesional:

I- Aeropuertos

Ocupación:

IB07- Técnico de Mantenimiento Aeroportuario
(Especializado)

Subgrupo profesional:

IB- Infraestructuras y Mantenimiento
Aeroportuario

Contenido

Misión

- Coordinar las actividades necesarias para garantizar el mantenimiento de todas las instalaciones en su ámbito de actuación.

Funciones principales

Comunes:

- Instala, mantiene, calibra y repara los sistemas, equipos y elementos auxiliares dentro de su área de actividad.
- Lee e interpreta órdenes técnicas, planos y esquemas y croquis de conjuntos totales o parciales.
- Colabora en las obras e instalaciones del aeropuerto y en el mantenimiento de las mismas.
- Revisa la calidad de los materiales empleados en las reparaciones.
- Realiza evaluaciones periódicas, ensayos, etc... para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas y equipos aeroportuarios.
- Colabora en la redacción de pliegos de prescripciones técnicas, mantenimiento de equipos y servicios de asistencia técnica relacionados con su especialidad.
- Colabora en la redacción de los informes técnicos.
- Colabora en la adecuación y familiarización al puesto de trabajo tanto de los reciclajes como de las nuevas incorporaciones.
- Poner en conocimiento de sus superiores, a los efectos que procedan, las anomalías que pudiera observar en las actividades que se realicen en sus dependencias.
- Se mantiene actualizado en los procedimientos y normativa que afectan a su trabajo. Participará en la elaboración de propuestas de actualización o mejora de procedimientos y normativa mencionados, ajustándose a las directrices correspondientes.

E.1.- Especialidad de comunicaciones y electrónica.

- Realiza el mantenimiento de los diferentes equipos y sistemas electrónicos, de comunicaciones y redes de cable o fibra óptica, que formen parte de la operatividad aeroportuaria (lado tierra o lado aire).

E.2.- Especialidad de electricidad de baja tensión.

- Realiza el mantenimiento de la distribución de baja tensión así como de los diferentes equipos y sistemas de su competencia, que formen parte de la operatividad aeroportuaria.

E.3.- Especialidad de electromecánica y climatización.

- Realiza el mantenimiento de los sistemas electromecánicos y/o de climatización así como de los diferentes equipos y sistemas de su competencia, que formen parte de la operatividad aeroportuaria (lado tierra o lado aire).

E.4.- Especialidad de producción y distribución de energía y ayudas visuales a la navegación.

- Realiza el mantenimiento en la producción y distribución de energía, en las ayudas visuales a la Navegación Aérea y en los diferentes equipos y sistemas de su competencia, que formen parte de la operatividad aeroportuaria (lado tierra o lado aire).

E.5.-Especialidad de laboratorio.

- Realiza el análisis, estudios y medidas tanto sobre instalaciones de material de ayudas visuales y sistemas asociados, como sobre los propios materiales a instalar para la mejora del mantenimiento aeroportuario.

E.6.-Especialidad en Mantenimiento General.

- Realiza las funciones de mantenimiento necesarias para asegurar el buen funcionamiento de las instalaciones aeroportuarias en las áreas de edificación y obra civil, electricidad, electrónica, electromecánica y ayudas visuales.

Medios

- Herramental, equipos y materiales de mantenimiento.
- Sistemas de información, equipos, bases de datos y otros recursos, propios de su área de actividad.

Grupo profesional: I- Aeropuertos

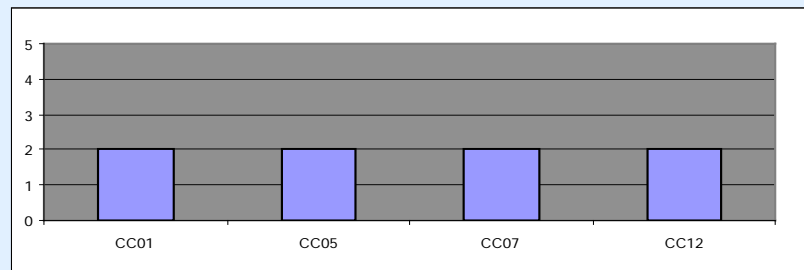
Subgrupo profesional: IB- Infraestructuras y Mantenimiento Aeroportuario

Ocupación:

IB07- Técnico de Mantenimiento Aeroportuario (Especializado)

Requisitos

Competencias conductuales		
		Nivel (1-5)
CC01	Capacidad de análisis	2
CC05	Sentido de efectividad	2
CC07	Trabajo en equipo	2
CC12	Sensibilidad medioambiental	2



Competencias

Competencias técnicas							
		Nivel (1-5)					
		E.1	E.2	E.3	E.4	E.5	E.6
CT01	Aspectos ambientales	1	1	1	1	1	1
CT09	Laboratorio de técnicas aeroportuarias					4	2
CT18	Comunicaciones electrónicas	4					2
CT19	Instalaciones de baja tensión		4				2
CT20	Electromecánica y climatización			4			2
CT21	Producción y distribución de energía y ayudas visuales a la N.A.				4		2
CT52	Ofimática	2	2	2	2	2	2
CT90	Idiomas	1	1	1	1	1	1

Otros requisitos

Permiso de conducción-clase B.

Grupo profesional: **I- Aeropuertos**

Subgrupo profesional: **IC- Operaciones y Servicios Aeroportuarios**

Ocupación:

IC13- Técnico de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes

Contenido

Misión

- Realizar las actividades de atención a pasajeros, usuarios y clientes de forma que se garantice el correcto servicio aeroportuario según los estándares previstos.

Funciones principales

- Ejecuta las funciones de control y supervisión de los servicios de asistencia en tierra a pasajeros y usuarios, realizando la función (manual o automatizada), que requiera su correcto funcionamiento.
- Facilita o transmite información directa: Telefónica, megafónica, audiovisual u oral sobre el movimiento de aviones y demás datos que deban conocer los clientes, pasajeros y usuarios.
- Realiza funciones de atención directa a pasajeros, usuarios y clientes del aeropuerto.
- Atiende las reclamaciones de pasajeros, usuarios y clientes resolviendo aquellas de resolución inmediata y analizando y canalizando el resto.
- Verifica y transmite información sobre el nivel de funcionamiento y utilización de las instalaciones, dependencias y áreas asociadas a los procesos de servicios, canalizando las incidencias surgidas.
- Realiza tareas relacionadas con la facturación de servicios del aeropuerto.
- Emplea los medios individuales de extinción (Extintores portátiles, BIE, etc.) cuando las circunstancias lo requieran.
- Colabora en la instrucción práctica tanto de los reciclajes como de las nuevas incorporaciones.
- Controla las asistencias técnicas subcontratadas, asegurando el cumplimiento de la normativa de seguridad y de prevención de riesgos en su área de actividad.
- Se mantiene actualizado en los procedimientos y normativa que afectan a su trabajo participando y proponiendo mejoras en su ámbito de actuación.

Medios

- Sistemas de información, equipos, bases de datos y otros recursos propios de su área de actividad.

Contexto

Ubicación organizativa



(*) Cuando aplique.

Interrelaciones

- Pasajeros, usuarios y clientes.
- Asistencias técnicas.

Productos y Servicios

- Pendiente de determinar

Indicadores de desempeño

- Pendiente de determinar

Grupo profesional: **I- Aeropuertos**

Subgrupo profesional: **IC- Operaciones y Servicios Aeroportuarios**

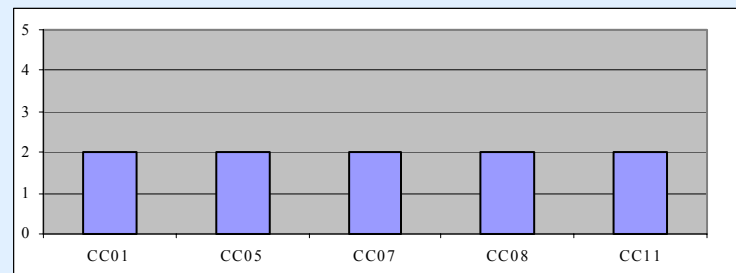
Ocupación:

IC13- Técnico de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes

Requisitos

Competencias conductuales

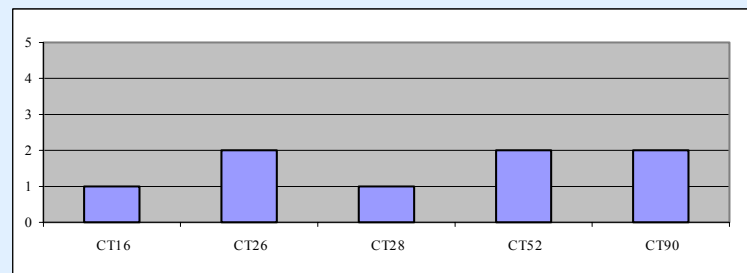
		Nivel (1-5)
CC01	Capacidad de análisis	2
CC05	Sentido de efectividad	2
CC07	Trabajo en equipo	2
CC08	Comunicación interpersonal	2
CC11	Sensibilidad hacia el cliente	2



Competencias

Competencias técnicas

		Nivel (1-5)
CT16	Emergencia y contingencia	1
CT26	Gestión de servicios directos al pasajero	2
CT28	Facilitación	1
CT52	Ofimática	2
CT90	Idiomas	2



Otros requisitos

 Permiso de conducción-clase B.

Grupo profesional: **I- Aeropuertos**

Subgrupo profesional: **IC- Operaciones y Servicios Aeroportuarios**

Ocupación:

IC17- Apoyo de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes

Contenido

Misión

- Realizar las actividades necesarias para dar apoyo en las funciones de atención a pasajeros, usuarios y clientes de forma que se garantice el correcto servicio aeroportuario según los estándares previstos.

Funciones principales

- Verifica y controla el estado, funcionamiento y utilización de las instalaciones, áreas y dependencias operativas en los terminales y áreas asociadas (aparcamiento de autobuses, accesos a terminal, salas, patios de carrillos, etc.), adoptando las medidas necesarias para corregir anomalías.
- Realiza labores de atención a compañías, touroperadores y servicios auxiliares (taxi, autobuses, etc.) y usuarios, controlando los servicios implicados.
- Comprueba y verifica el estado de funcionamiento y de ocupación en terminal, urbanización, accesos y parking, registrando y tramitando las incidencias surgidas.
- Reparte el flujo de pasajeros y controla el accesos a zonas restringidas mediante los medios disponibles.
- Proporciona información a los usuarios del aeropuerto, facilitando al pasajero su conducción a través del mismo.
- Realiza el manejo de pasarelas y, en su caso, el mantenimiento
- Efectúa tareas de vigilancia y control del cumplimiento de la normativa establecida en materia operativa en terminales, cursando los correspondientes partes o informes.
- Gestiona los sistemas de control y cobro del aparcamiento de vehículos.
- Colabora en la instrucción práctica tanto de los reciclajes como de las nuevas incorporaciones.
- Controla las asistencias técnicas subcontratadas, asegurando el cumplimiento de la normativa de seguridad y de prevención de riesgos en su área de actividad.
- Se mantiene actualizado en los procedimientos y normativa que afectan a su trabajo participando y proponiendo mejoras en su ámbito de actuación.

Medios

- Sistemas de información, equipos, bases de datos y otros recursos propios de su área de actividad.

Contexto

Dirección del Aeropuerto (*)

Coordinador de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes (**)

Apoyo de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes

Ubicación organizativa

(*) Aeropuertos Grandes y Medianos, excepto en aquellos casos en los que se aplique la ocupación IC16 Técnico de Servicios Aeroportuarios y del Área de Movimiento.

(**) Cuando aplique.

Interrelaciones

- Concesiones.
- Pasajeros, usuarios y clientes.
- Asistencias técnicas.

Productos y Servicios

- Pendiente de determinar

Indicadores de desempeño

- Pendiente de determinar

Grupo profesional: **I- Aeropuertos**

Subgrupo profesional: **IC- Operaciones y Servicios Aeroportuarios**

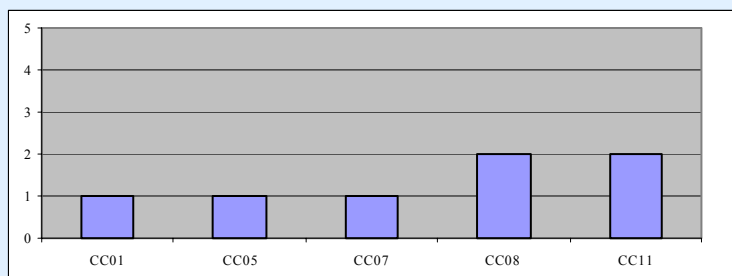
Ocupación:

IC17- Apoyo de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes

Requisitos

Competencias conductuales

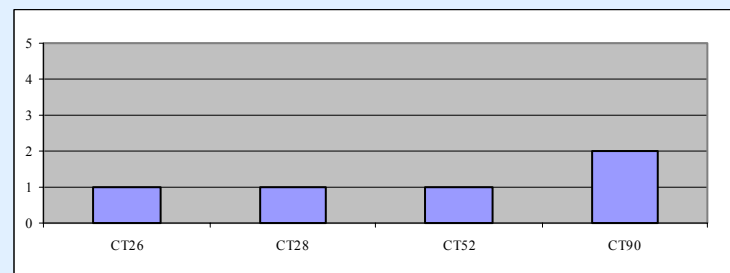
		Nivel (1-5)
CC01	Capacidad de análisis	1
CC05	Sentido de efectividad	1
CC07	Trabajo en equipo	1
CC08	Comunicación interpersonal	2
CC11	Sensibilidad hacia el cliente	2



Competencias

Competencias técnicas

		Nivel (1-5)
CT26	Gestión de servicios directos al pasajero	1
CT28	Facilitación	1
CT52	Ofimática	1
CT90	Idiomas	2



Otros requisitos

 Permiso de conducción- clase B

Grupo profesional: **III- Servicios**

Subgrupo profesional: **IIIA- Administrativo**

Ocupación:

**IIIA02- Técnico Administrativo
(Especializado)**

Contenido

Misión

- Realizar las actividades de carácter administrativo necesarias para desarrollar los procesos específicos de la unidad organizativa en la que desempeña su trabajo.

Funciones principales

- Redacta informes, prepara documentación, y elabora listados y estadísticas propias del área en la que desarrolla sus funciones.
- Atiende a las solicitudes y da respuesta a peticiones de clientes internos y externos, canalizando y solucionando los problemas cuando sea posible.
- Realiza la explotación, actualización y mantenimiento periódico de las bases de datos propias de su área.
- Realiza actividades administrativas varias:
 - Atención telefónica y gestión de llamadas.
 - Reprografía, archivo y documentación.
 - Transcripción mecanográfica y confección de escritos diversos (informes, listados, impresos, etc.).
 - Organización de agendas, viajes y eventos (reuniones, conferencias, comidas, etc.).
 - Intendencia de material (suministros, necesidades, etc.).
 - Gestión de correspondencia (entradas y salidas).
 - Gestión de envíos.
 - Seguimiento, control y archivo de documentación y expedientes.
 - Control de gastos, dietas, gestión de incidencias, etc.
- Colabora en la instrucción práctica tanto de los reciclajes y como de las nuevas incorporaciones.
- Controla a las asistencias técnicas subcontratadas, asegurando el cumplimiento de la normativa de seguridad y de prevención de riesgos en su área de actividad.
- Se mantiene actualizado en los procedimientos y normativa que afectan a su trabajo, participando y proponiendo mejoras en su ámbito de actuación.

Medios

- Sistemas de información, equipos, bases de datos y otros recursos, propios de su área de actividad.

Contexto

Ubicación organizativa

Coordinador Administrativo
(* (Especializado)

**Técnico Administrativo
(Especializado)**

(* Cuando aplique.

La ubicación organizativa corresponderá a la unidad organizativa en que desarrolle sus funciones.

Interrelaciones

- Otras unidades organizativas y dependencias de Aena.
- Pasajeros, usuarios y clientes.
- Concesiones.
- Organismos públicos y privados.
- Proveedores.
- Asistencias técnicas.

Productos y Servicios

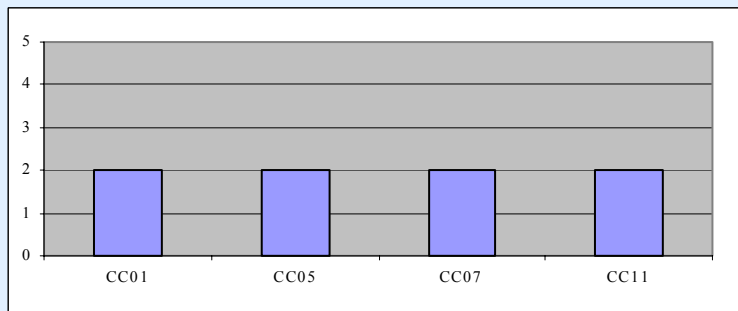
- Pendiente de determinar

Indicadores de desempeño

- Pendiente de determinar

Requisitos

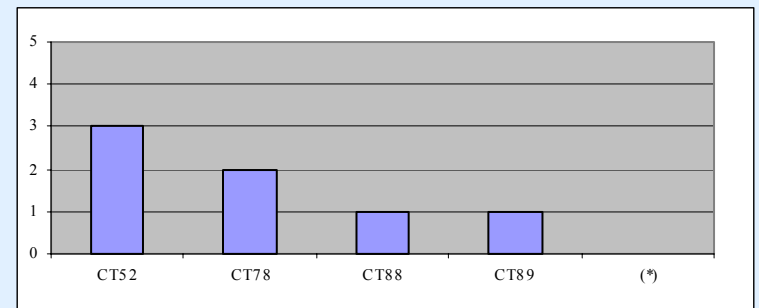
Competencias conductuales		
		Nivel (1-5)
CC01	Capacidad de análisis	2
CC05	Sentido de efectividad	2
CC07	Trabajo en equipo	2
CC11	Sensibilidad hacia el cliente	2



Competencias

Competencias técnicas		
		Nivel (1-5)
CT52	Ofimática	3
CT78	Licitaciones y concursos	2
CT88	Información y documentación	1
CT89	Comunicación externa	1
(*)	Propia/s de su actividad específica	1, 2

(*) Ver Anexo.



Otros requisitos

Requisitos: Competencias propias de la actividad específica

Competencias técnicas		
		Nivel (1-5)
CT02	Gestión medioambiental	1
CT03	Proyectos de edificación	1
CT04	Proyectos de campo de vuelos	1
CT07	Programación y control de infraestructuras	1
CT08	Normalización y certificación	1
CT10	Dirección de obras	1
CT11	Marketing aeroportuario y explotación de negocios	1
CT12	Gestión inmobiliaria	1, 2
CT13	Entorno internacional de aeropuertos	1
CT23	Planificación de operaciones	1
CT25	Handling	1
CT30	Entorno internacional de N.A.	1
CT40	Gestión de mantenimiento	1
CT56	Contabilidad	1, 2
CT57	Tesorería y finanzas	1, 2
CT58	Control de gestión	1, 2
CT59	Gestión de cobros	1, 2
CT60	Facturación de ingresos	1, 2
CT61	Gestión de información para la facturación y el cobro de N.A.	1, 2

Competencias técnicas		
		Nivel (1-5)
CT62	Fiscalidad y tributación	1, 2
CT63	Gestión de activos fijos	1, 2
CT64	Planificación estratégica y operativa	1
CT65	Planificación y control de inversiones	1
CT66	Sistemas tarifarios	1, 2
CT67	Gestión de costes	1, 2
CT69	Gestión de compras y logística	1, 2
CT70	Planificación de los sistemas aeronáuticos	1, 2
CT79	Marco jurídico de Aena	1
CT80	Selección y evaluación	1
CT81	Regulación jurídica y relaciones laborales	1
CT82	Prevención de riesgos laborales	1
CT83	Formación, desarrollo y planes de carrera	1
CT84	Gestión y administración de RR.HH.	1, 2
CT85	Planificación y organización de RR.HH.	1, 2
CT86	Sistemas de información de RR.HH.	1
CT87	Comunicación interna, clima organizacional y cultura corporativa	1
CT90	Idiomas	1, 2

Grupo profesional: **III- Servicios**

Ocupación:

Subgrupo profesional: **IIIJ- Sistemas de Información**

IIIJ05- Técnico de Informática (Especializado)

Contenido

Misión

- Realizar las actividades necesarias para administrar, explotar y mantener las instalaciones, sistemas informáticos y de comunicaciones de Aena.

Funciones principales

Comunes:

- Colabora en la adecuación y familiarización al puesto de trabajo tanto de los reciclajes como de las nuevas incorporaciones.
- Poner en conocimiento de sus superiores, a los efectos que procedan, las anomalías que pudiera observar en las actividades que se realicen en sus dependencias.
- Se mantiene actualizado en los procedimientos y normativa que afectan a su trabajo, participando y proponiendo mejoras en su ámbito de actuación.

E.1. - Especializado en Sistemas.

- Administra, explota y mantiene los sistemas informáticos de uso en Aena, de procesamiento de datos, de gestión de sistemas, los servidores de red, equipos informáticos y de comunicaciones, etc, así como la distribución de versiones y seguimiento de su instalación.
- Realiza las pruebas y control de calidad de las aplicaciones informáticas que se vayan a instalar y distribuir a usuarios.

E.2. - Especializado en Comunicaciones.

- Instala y gestiona las redes de comunicación de Aena, radiocomunicaciones móviles, radioenlaces digitales, centralitas telefónicas digitales, definiendo, manteniendo y gestionando los accesos de terceros a la red de comunicaciones de Aena: Internet, accesos remotos, etc.

E.3 - Especializado en Explotación.

- Proporciona soporte a usuarios en instalación, configuración y mantenimiento de ordenadores personales y periféricos, así como de las aplicaciones ofimáticas y corporativas, incluyendo documentación, atención de consultas a usuarios (Help Desk) y seminarios de formación sobre dichas aplicaciones.
- Atiende las incidencias de los usuarios, manteniendo el registro de incidencias del sistema, equipos periféricos y comunicaciones, conoce y maneja el sistema de catalogación de archivos magnéticos (recuperación y de históricos).

E.4 - Especializado en Sistemas, Comunicación y Explotación.

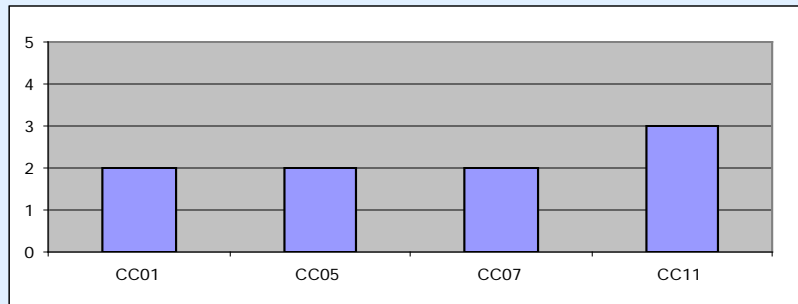
- Instala y gestiona las redes de comunicación de Aena, y realiza las funciones necesarias para administrar, explotar y mantener las aplicaciones y sistemas informáticos, realizando pruebas de control de calidad en los mismos
- Atiende incidencias y proporciona soporte a usuarios.

Medios

- Sistemas de información, equipos, bases de datos y otros recursos propios de su área de actividad.

Requisitos

Competencias conductuales		
		Nivel (1-5)
CC01	Capacidad de análisis	2
CC05	Sentido de efectividad	2
CC07	Trabajo en equipo	2
CC11	Sensibilidad hacia el cliente	3



Competencias

Competencias técnicas					
		Nivel (1-5)			
		E.1	E.2	E.3	E.4
CT50	Comunicaciones digitales y	1	3	1	2
CT51	Administración y gestión de servidores de S.I.	3	1	3	2
CT52	Ofimática	1	1	1	1
CT53	Planificación y desarrollo de S.I.	3	1	1	2
CT54	Administración de bases de datos de S.I.	1	1	3	2
CT55	Nuevas tecnologías de la información	1	2	1	1

Otros requisitos