



OCUPACIÓN: IC13 TÉCNICO DE ATENCIÓN A PASAJEROS, USUARIOS Y CLIENTES

PRUEBA GENERAL: Valoración de 0 a 100 puntos.

Consistirá en la realización de una única prueba selectiva que constará de 2 partes eliminatorias entre sí.

✦ **PARTE TEÓRICA 100 preguntas (50 Puntos)**

- 1) Contestar un cuestionario de 80 preguntas basadas en los contenidos detallados en el **Anexo A** que se adjunta.
- 2) Contestar un cuestionario de 20 preguntas basadas en los contenidos detallados en el **Anexo B** que se adjunta.

Para superar esta parte de la prueba selectiva los aspirantes deberán obtener una **NOTA MÍNIMA** de **25** puntos.

✦ **PARTE IDIOMAS (50 Puntos)**

- 1) Contestar a un cuestionario de 60 preguntas tipo test sobre conocimientos generales de idioma inglés, incluyendo un listening.
- 2) Contestar a un cuestionario de 40 preguntas tipo test sobre conocimientos generales del idioma alemán o francés. El candidato deberá decidir el idioma en el momento de presentar la solicitud.

Para superar esta parte de la prueba selectiva los aspirantes deberán obtener una **NOTA MÍNIMA** de **25** puntos.

Para estas dos partes, cada pregunta tendrá **3 respuestas alternativas**, siendo válida sólo una de ellas. Cada pregunta se valorará con **0,5 puntos**. Las preguntas no contestadas no se valorarán y las falladas penalizarán a razón de **0,2 puntos** cada una.

El nivel de referencia de las pruebas de idiomas es el B1 según el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCER).

Los aspirantes dispondrán de 2 horas y 30 minutos para la realización de la prueba correspondiente a la parte escrita, más el tiempo necesario para la realización de la prueba de listening de inglés.



PRUEBA: COMPETENCIAS CONDUCTUALES (no eliminatoria)

Valoración de 0 a 5 puntos

La evaluación consistirá en la realización de un test de competencias conductuales.

Los aspirantes dispondrán de **20 minutos** para la realización de la prueba.

PRUEBA OPTATIVA (3º idioma): Valoración de 0 a 5 puntos

Consistirá en contestar un cuestionario de 40 preguntas tipo test, sobre conocimientos generales del idioma alemán o francés, dependiendo de la opción que hayan elegido los candidatos en la 2ª prueba obligatoria de idiomas, no pudiendo coincidir con el idioma elegido en dicha prueba. El candidato decidirá si quiere o no quiere realizarla en el momento de presentar la solicitud.

Cada pregunta tendrá 3 respuestas alternativas posibles, siendo válida sólo una de las mismas. Cada pregunta se valorará con 0,125 puntos, las no contestadas no se valorarán y las falladas penalizarán a razón de 0,05 puntos.

Los aspirantes dispondrán de **20 minutos** para la realización de la prueba.

Para valorar esta prueba los aspirantes deberán obtener una **NOTA MINIMA de 2,5 puntos**.

CRITERIOS DE DESEMPATE:

- ✦ **Selección Externa:** En caso de empate en la puntuación final, para que se proponga la lista definitiva de candidatos seleccionados, éste se dirimirá atendiendo a los resultados obtenidos por los aspirantes en los distintos ejercicios de la prueba, conforme al siguiente orden de preferencia: Cuestionario Anexo A, Cuestionario Anexo B, prueba de inglés, francés/alemán obligatorio.
- ✦ **Provisión Interna:** Se atenderá a lo previsto en el Convenio Colectivo en vigor.

REQUISITO ESPECÍFICO:

Estar en posesión del Permiso de Conducir: **B**.

TEMARIO

✦ **ANEXO A**

Disponible en las correspondientes páginas web del grupo de empresas Aena.

- Temario Atención a Pasajeros Usuarios y Clientes
- Manual de Atención a Pasajeros
- Manual Normativo de Señalización Aeroportuaria:
- Plan de emergencia de Aeropuertos



▶ **ANEXO B**

DISPOSICIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

- Disposiciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo: RD 485/97, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo (Artículos 2 y 4; Anexos II, III, IV, V, VI y VII).
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo (BOE de 23.04.97).

LEGISLACIÓN RELATIVA A LOS PRINCIPIOS, POLÍTICAS Y MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres. (**texto consolidado**).
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. (**texto consolidado**).