



# OCUPACIÓN: Apoyo Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes

## PRUEBAS SELECTIVAS:

### 1ª.- PRUEBA TEORICA (**Eliminatoria**)

Valoración: de 0 a 60 puntos

Consistirá en contestar un cuestionario de 60 preguntas tipo test, basadas en los contenidos del Programa que se adjunta.

Cada pregunta tendrá 4 respuestas alternativas posibles, siendo válida solo una de las mismas. Cada pregunta se valorará con 1 punto. Las preguntas no contestadas no se valorarán y las falladas penalizarán a razón de 0,5 puntos.

Los aspirantes deberán superar esta prueba con una NOTA MINIMA de 24 puntos.

Los aspirantes dispondrán de 1 hora para la realización de la prueba.

### 2ª.- PRUEBA DE IDIOMA (**Eliminatoria**)

Valoración: de 0 a 30 puntos

Consistirá en acreditar el conocimiento del idioma inglés, mediante la realización de un ejercicio oral (conversación) y otro escrito (traducción directa).

El ejercicio oral se calificarán con una máximo de 20 puntos y un mínimo de 8 puntos.

El ejercicio escrito se calificará con un máximo de 10 puntos y un mínimo de 4 puntos.

Los aspirantes deberán superar la suma de las dos pruebas con una NOTA MÍNIMA de 12 puntos y no se calificarán aquéllas que no alcancen dicha valoración mínima.

Los aspirantes dispondrán de 45 minutos para la parte escrita y 10 minutos para la parte oral.



### 3ª.- PRUEBA OPTATIVA

Valoración: de 0 a 10 puntos.

Consistirá en acreditar el conocimiento de la lengua oficial propia de la Comunidad en la que convoca la plaza a la que se aspira, mediante la realización de un ejercicio oral (conversación) y otro escrito (traducción directa).

El ejercicio oral se calificarán con una máximo de 7 puntos y un mínimo de 2,8 puntos. El ejercicio escrito se calificará con un máximo de 3 puntos y un mínimo de 1,2 puntos.

Se realizará en aquellos Centros del País Vasco, Cataluña, Galicia, Comunidad Valenciana, Comunidad Foral de Navarra y Comunidad Autónoma de las Islas Baleares en los que se hayan convocado plazas, en cuyo caso el candidato tendrá que indicarlo expresamente en su solicitud.

No se valorarán aquellos ejercicios que no alcancen la calificación de 4 puntos.

Los aspirantes dispondrán de 45 minutos para la parte escrita y 10 minutos para la parte oral.

#### **OBSERVACIONES:**

En caso de empate en la puntuación final, para que se proponga la lista definitiva de candidatos seleccionados, éste se dirimirá atendiendo a la puntuación obtenida por los aspirantes en las pruebas, conforme al siguiente orden de preferencia: prueba teórica, prueba de idioma y tercera prueba, en su caso.



## PROGRAMA

- Temario para la ocupación de Apoyo atención a pasajeros, usuarios y clientes.
- Aspectos gráfico-básicos, elementos gráficos normalizados, léxico y recomendaciones generales utilizadas para la señalización de los aeropuertos. *En el caso de que el puesto sea convocado en Centros del País Vasco, Cataluña, Galicia, Comunidad Foral de Navarra y Comunidad Autónoma de las Islas Baleares se incluirá, además, el léxico para la señalización de aeropuertos en la lengua oficial propia de la comunidad.*
- Disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo: RD 485/97, de 14 de abril.

## BIBLIOGRAFÍA

- Temario elaborado por Aena para el acceso a esta ocupación, que consta de 3 documentos: Temario, Glosario (Anexo I) y Elementos Gráficos (Anexo II).
- "Manual Normativo de Señalización en los Aeropuertos Españoles", editado por Aena: Recomendaciones generales (puntos 11.1, 11.2 y 11.3); Aspectos gráfico-básicos (punto 2.1); Elementos Gráficos Normalizados (puntos 8.8, 8.9, 8.10, 8.11, 8.12, 8.13, 8.14, 8.15, 8.16, 8.17, 8.18 y 8.19; Léxico (puntos 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8) –última versión actualizada-. Se podrá conseguir en la Web de Aena ([www.aena.es](http://www.aena.es)) y/o en el Centro de Documentación de Aena.
- 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).