

ACTA COMISIÓN SELECCIÓN

Proceso selectivo: Provisión de un puesto de Auxiliar Administrativo, mediante contrato laboral fijo de carácter indefinido, en el Consorcio de Transporte Metropolitano Área de Málaga.

Fase: Oposición- Ejercicio tipo test y supuesto práctico

Una vez celebrada la prueba y con carácter previo a su corrección, la Comisión de Selección acuerda desarrollar los elementos valorables señalados en las bases y en el enunciado del supuesto práctico, distribuyendo la puntuación máxima de 10 puntos prevista en la convocatoria conforme a lo siguiente, sin perjuicio de la valoración conjunta y global de las respuestas efectuadas por las personas aspirantes.

La puntuación máxima de cada apartado podrá obtenerse cuando la respuesta evidencie un adecuado nivel de conocimiento, análisis y aplicación práctica de las cuestiones planteadas.

1. Identificación y análisis de la situación (2 puntos)

Se valorará la capacidad de la persona aspirante para comprender adecuadamente los hechos planteados, identificar las incidencias concurrentes y detectar las cuestiones administrativas y jurídicas relevantes que se derivan del supuesto práctico.

2. Actuación como Auxiliar Administrativo y atención a la ciudadanía (2,5 puntos)

Se valorará la adecuación de la actuación profesional propuesta, especialmente en lo relativo a la atención al público, la gestión de situaciones conflictivas, el respeto a los derechos de las personas usuarias y la calidad de la información facilitada sobre los procedimientos disponibles:

- Aplicación de principios de atención al público.
- Trato respetuoso, profesional y no confrontativo.
- Gestión adecuada de la situación de alteración del usuario.
- Organización de la atención garantizando los derechos del resto de personas usuarias.
- Información clara sobre los procedimientos disponibles.

3. Tramitación administrativa de la reclamación (2 puntos)

Se valorará el conocimiento de los cauces de presentación de reclamaciones, su recepción y registro, la remisión al órgano competente y la información proporcionada acerca del procedimiento administrativo aplicable y sus plazos.

4. Valoración jurídica de la solicitud planteada (1,5 puntos)

Se valorará la capacidad para diferenciar las distintas figuras jurídicas implicadas en el supuesto, identificar el procedimiento procedente y ofrecer una mínima fundamentación jurídica de la actuación administrativa propuesta.



- Distinción entre reclamación por la prestación del servicio y solicitud de indemnización.
- Identificación de la necesidad de tramitar el procedimiento correspondiente para determinar la existencia o no de responsabilidad.
- Correcta fundamentación jurídica de la respuesta.

5. Estructura, claridad expositiva y corrección lingüística (2 puntos)

Se valorará la organización y coherencia de la respuesta, la capacidad de síntesis y argumentación, el uso adecuado del lenguaje administrativo y la corrección ortográfica y gramatical.

En Málaga a la fecha de la firma electrónica.

LA SECRETARIA DE LA COMISIÓN DE SELECCIÓN

VºBº PRESIDENCIA DE LA COMISIÓN DE SELECCIÓN

