



CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

ANUNCIO de 23 de noviembre de 2023 por el que se da publicidad a la convocatoria para la cobertura de nueve plazas de Asesor Jurídico especialista en materia de consumo del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y constitución de bolsa de trabajo. (2023081717)

Expediente 11/2023-I.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se constituye mediante Convenio de colaboración entre la Junta de Extremadura y la mancomunidad de municipios de Tajo-Salor, de fecha 26 de julio de 2006, como una entidad de Derecho Público con personalidad jurídica propia, de conformidad con el artículo 3.1 apartados a) y b) de la Ley 13/2015, de 8 de abril, de Función Pública de Extremadura y artículo 48 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, para la prestación del servicio de información, atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura.

De conformidad con la Ley 13/2015, de 8 de abril, de función pública de Extremadura los procesos de selección a realizar por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor deberán respetar los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de transparencia y agilidad, sin que esto último menoscabe la objetividad de la selección. También deberán garantizar la imparcialidad y profesionalidad de los miembros de los órganos de selección, para asegurar la independencia y discrecionalidad técnica en su actuación.

Con el fin de atender las necesidades de personal del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, observando lo dispuesto en la Ley 13/2015, de 8 de abril, de Función Pública de Extremadura, y de acuerdo con lo establecido en las Directrices para la incorporación de personal, así como la contratación de personal indefinido en las entidades del sector público de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y, conforme los acuerdos del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, de fecha siete de noviembre de 2023, por el que se aprueba el Acuerdo de autorización al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor de una tasa específica para la contratación indefinida de personal, prevista en el apartado 4 del artículo 20.Dos de la Ley 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023, con el fin de dar cumplimiento al objetivo previsto en la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, de que la temporalidad en el empleo público no supere el 8 por ciento de las plazas de naturaleza estructural, publicado en el DOE n.º 223 del martes 21 de noviembre de 2023, se autoriza por parte de la Consejería de Hacienda y Administración Pública la realización del siguiente procedimiento por el que se convoca este proceso selectivo para el que rigen las siguientes:

**BASES:****Primera. Normas generales.**

1. Se convoca un proceso selectivo para la cobertura de nueve plazas de Asesor Jurídico especialista en materia de consumo, en el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.
2. Estas bases están redactadas de conformidad con el procedimiento descrito en el Manual de procedimiento para la selección y contratación de personal al servicio del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor. Las pruebas selectivas se regirán, además de por lo establecido en estas bases, por lo dispuesto en el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, la Ley 13/2015, de 8 de abril, de Función Pública de Extremadura, el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, y en el V Convenio Colectivo para el personal laboral al servicio de la Junta de Extremadura.

Esta convocatoria cumple el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres de acuerdo con lo que establece el artículo 14 de la Constitución, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres así como Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura. Asimismo, cumple con el Decreto 111/2017, de 18 de julio, por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público de la Comunidad Autónoma de Extremadura y medidas favorecedoras de la integración de los empleados públicos con discapacidad.

3. Las bases de la presente convocatoria, así como todos sus anexos, se podrán consultar a través de internet en la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor: <https://saludextremadura.ses.es/masamano/masamano>, en el apartado de Transparencia/Provisión de puestos de trabajo, del Instituto de Consumo de Extremadura: <https://saludextremadura.ses.es/incoex>, en el tablón de anuncios del Consorcio, situado en la c/San Salvador n.º 9, 06800. Mérida y, en la página web de las mancomunidades afectadas por el proceso de selección.

Segunda. Características de los puestos de trabajo.

1. Las funciones a desempeñar serán las establecidas en el Manual y Reglamento de Normas de Régimen interno, entre las que se encuentran:
 - a) Atención presencial, telefónica y telemática a los consumidores, así como tramitación de consultas, reclamaciones y quejas en materia de consumo, como mecanismos de



resolución extrajudicial de conflictos. Información y gestión de segundas vías administrativas de procesos de resolución.

- b) Tramitación y remisión de solicitudes de Hojas de Reclamaciones.
 - c) Planeamiento, organización y realización de rutas de atención e información, a desarrollar especialmente en el ámbito de los municipios integrantes de la mancomunidad.
 - d) Desarrollo y ejecución de talleres, charlas, campañas y/o proyectos de educación e información al consumidor, destinado a cualquier colectivo poblacional, atendiendo siempre a los intereses y necesidades de estos, siguiendo las pautas establecidas por la Gerencia.
 - e) Todas aquellas necesidades que vayan surgiendo en base a las necesidades del servicio que se presta.
2. Los centros de trabajo están ubicados de forma general en las sedes de las mancomunidades de municipios integradas en las zonas geográficas detalladas en la solicitud o en su defecto, en alguna de las localidades integrantes de las mismas conforme notificación al efecto de la Mancomunidad correspondiente, existiendo movilidad entre los municipios y mancomunidades limítrofes.
3. El vínculo laboral que se formalice en su caso, será mediante contrato laboral en vigor, dependiendo de las necesidades a las que dar cobertura, y las retribuciones según lo dispuesto en el V Convenio Colectivo para el personal laboral al servicio de la Junta de Extremadura.
4. El personal contratado estará sujeto al régimen de incompatibilidades previsto en el artículo 69 de la Ley 13/2015, de 8 de abril, de Función Pública de Extremadura.

Tercera. Requisitos de acceso.

1. Para ser admitidos/as, las personas aspirantes deberán cumplir los siguientes requisitos:
- a) Tener nacionalidad española o ser nacional de uno de los Estados miembro de la Unión Europea; o bien estar incluido en el ámbito de aplicación de los Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España en los que sea de aplicación la libre circulación de trabajadores.
 - b) Tener cumplidos 18 años de edad y no exceder de la edad máxima de jubilación forzosa.
 - c) Estar en posesión de la titulación: Licenciatura/Grado en Derecho.



- d) Estar en posesión del carnet de conducir tipo B1.
 - e) Poseer la capacidad funcional necesaria para el desempeño del puesto que se oferta.
 - f) No haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas, poderes públicos y organismos vinculados o dependientes, ya sean nacionales o extranjeros, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial.
2. Todos los requisitos establecidos en esta base deberán cumplirse en el momento de finalización del plazo de presentación de solicitudes y mantenerse durante la totalidad del proceso y durante la vigencia del contrato.

Cuarta. Solicitudes.

1. Quienes deseen participar en estas pruebas selectivas deberán formular solicitud en el plazo máximo de cinco días hábiles a partir del día siguiente a la publicación del anuncio de esta convocatoria en el Diario Oficial de Extremadura, únicamente mediante el formulario que se incorpora como anexo I a esta convocatoria, y enviarlo por correo electrónico a la dirección del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor:

consultasmasamano@salud-juntaex.es

2. Junto con la solicitud deberá presentarse, en formato PDF, un curriculum vitae actualizado en el que se detallen los méritos tanto de experiencia profesional como de formación relacionados con el perfil de los puestos ofertados, conforme a lo establecido en la base séptima, segunda fase "valoración de méritos".
3. Una vez publicado el anuncio de esta convocatoria y la composición de los/las miembros de la comisión de selección en el DOE, no será obligatoria la publicación de los sucesivos trámites en el Diario Oficial de Extremadura. Todas las comunicaciones que se efectúen con las personas participantes se realizarán mediante la publicación de anuncios en las páginas web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor: <https://saludextremadura.ses.es/masamano>, del Instituto de Consumo de Extremadura: <https://saludextremadura.ses.es/incoex>. Asimismo, se publicarán en el tablón de anuncios del Consorcio, situado en la c/ San Salvador, n.º 9, 06800. Mérida.

Quinta. Admisión de aspirantes.

1. Finalizado el plazo de presentación de solicitudes el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor publicará una relación con las personas admitidas y excluidas provisionalmente, junto con las causas de exclusión y plazo para subsanar. Los aspirantes que dentro del



plazo señalado no subsanen el defecto que motivó la exclusión serán definitivamente excluidos de la realización de las pruebas.

2. Una vez superado este trámite se publicará un listado definitivo con las personas que cumplan con los requisitos de la convocatoria. En esta misma publicación se indicará la fecha y lugar de celebración de la primera fase del proceso selectivo.

Sexta. Comisión de Selección.

1. La valoración y selección del personal se realizará por una Comisión de Selección compuesta como mínimo por cinco personas y número impar, formando parte de la misma:
 - a. Quien ostente la presidencia de la Comisión Ejecutiva del Consorcio, o persona en quien delegue.
 - b. Quien ejerza la Coordinación del Consorcio, o persona en quien delegue.
 - c. Un mínimo de dos representantes de las Mancomunidades. La representación de las mancomunidades estará vinculada a la zona o zonas geográficas para las que se ofertan los puestos de trabajo
 - d. Una persona que preste servicios como personal funcionario en el Instituto de Consumo de Extremadura, que ejercerá las funciones de la Secretaría.

La Comisión de Selección podrá contar con la colaboración y asistencia de asesores especialistas, y de aquellas personas, pertenecientes al consorcio, o a cualquiera de las administraciones públicas consorciadas que desarrollen una actividad directamente vinculada con los puestos a cubrir.

La relación nominal de personas que componen esta Comisión de Selección será publicada en los términos previstos en el apartado 3 de la base cuarta con anterioridad al comienzo del proceso selectivo.

2. Corresponde a la Comisión de Selección la determinación concreta del contenido de las pruebas y su calificación adoptando, en su caso, las medidas oportunas para garantizar el correcto desarrollo del proceso selectivo así como, resolver todas las dudas que pudieran surgir en la aplicación de las presentes bases y la resolución de aquellas cuestiones no previstas en las mismas.
3. Las personas integrantes de la Comisión de Selección están sujetas a las causas de abstención y recusación recogidas en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.



4. A efectos de comunicaciones, reclamaciones y demás incidencias, la Comisión de selección tendrá su sede en la calle San Salvador n.º 9, 06800, de Mérida.

Séptima. Proceso selectivo.

El proceso selectivo constará de tres fases, en la que se valorarán los conocimientos, los méritos y las capacidades de los/las aspirantes en relación con los puestos a cubrir.

Primera fase. Prueba de conocimientos.

Tiene carácter eliminatorio y se valorará con un máximo de 60 puntos sobre 100. Consiste en la resolución de un cuestionario sobre las materias que se detallan en el anexo II. El cuestionario consta de 60 preguntas con cuatro respuestas alternativas de las que solo una será correcta. Cada tres preguntas contestadas erróneamente se restará una pregunta contestada correctamente. Las preguntas en blanco no restarán.

Los cuestionarios que se propongan contendrán 5 preguntas adicionales tipo test, las cuales sustituirán por su orden correlativamente a aquellas preguntas que, en su caso, sean objeto de anulación con posterioridad al inicio de los ejercicios. A este respecto, los/las interesados/as podrán presentar las reclamaciones que estimen procedentes con objeto de impugnar las preguntas formuladas por el Tribunal de Selección, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la celebración del ejercicio.

Esta prueba se valora con una puntuación equivalente al resultado neto de la misma una vez aplicadas las reglas de descuento anteriores, debiendo obtener una puntuación mínima de 30 puntos para poder continuar en el proceso de selección.

Pasarán a la siguiente fase los 40 aspirantes que hayan obtenido mejor puntuación, sin perjuicio de la inclusión en la bolsa de trabajo del resto de aspirantes que hayan obtenido la puntuación mínima.

No obstante lo anterior, para garantizar la cobertura de una bolsa, si el número de aspirantes que acceden a la segunda fase del procedimiento es inferior a 40, la Comisión de selección podrá considerar aptos/as en esta prueba a aquellas personas que hubieran obtenido las mejores puntuaciones hasta llegar a cubrir al menos el número indicado.

En anexo II se hace relación al repertorio normativo sobre el que versarán las preguntas de esta fase.

Segunda fase. Valoración de méritos.

Se puntuará con un máximo de 20 puntos sobre 100 los méritos acreditados debidamente por los y las aspirantes seleccionados/as conforme a los siguientes criterios:



- a) Valoración de méritos generales (máximo 6 puntos): Formación complementaria Masters/ cursos/conferencias/seminarios/congresos, idiomas (máximo 2 puntos); Área digital e informática (máximo 2 puntos); Experiencia Laboral en procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos, habilidades sociales (máximo 2 puntos).
- b) Valoración de méritos específicos (máximo 14 puntos): Formación en protección y defensa de los derechos de los consumidores recibida/impartida (máximo 4 puntos); experiencia laboral en atención y tramitación de consultas y reclamaciones en materia de consumo (máximo 4 puntos); área digital: programas de gestión de reclamaciones, formación, redes sociales, proyectos de consumo (máximo 3 puntos); otros méritos de interés en relación oferta: Atención al público, desarrollo de actividades formativas en consumo...(máximo 3 puntos).

La experiencia laboral, conforme a los términos indicados en cada supuesto, se acreditará mediante presentación de certificados de las empresas donde se haya desarrollado la actividad laboral acompañado de una vida laboral, o en caso de trabajadores autónomos, alta en el régimen especial de trabajadores por cuenta propia o autónomos y la declaración del inicio de actividad en la que aparece el grupo o epígrafe/sección IAE o código de actividad.

La formación se acreditará mediante diplomas y certificaciones académicas oficialmente válidas que acrediten su efectiva realización expedidos por la empresa u organismo responsable de la formación acreditado oficialmente, donde conste el contenido, duración y fecha de realización.

La puntuación de los méritos se realizará conforme a los criterios establecidos en el anexo III.

Tercera fase. Resolución de supuestos prácticos con entrevista de selección de personal.

Se puntuará con un máximo de 20 puntos sobre 100.

Los 40 aspirantes seleccionados en la fase de conocimientos serán citados para la resolución oral de dos supuestos prácticos relacionadas con el perfil del puesto ofertado y con los fines y objetivos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

De igual forma, se realizará de una entrevista personal en la que se formulará una serie de preguntas sobre capacidades o habilidades, valorando sus aspectos humanos y actitudes personales.

Se levantará acta de las respuestas de los supuestos prácticos realizados así como, de la entrevista personal, procediendo posteriormente a la publicación de los resultados de las valoraciones obtenidas.



Tanto las preguntas como el resultado de la valoración serán publicadas junto con el acta de la sesión.

Se puntuará con un máximo de 20 puntos sobre 100 de la forma que a continuación se detalla:

- Resolución supuestos prácticos planteados (8 puntos, cuatro para cada uno).
- Conocimiento actividad consorcio (2 puntos).
- Competencias-habilidades (2 puntos).
- Afinidad del candidato a fines y objetivos (2 puntos).
- Encaje perfil puesto ofertado (2 punto).
- Habilidades y aptitudes personales (2 puntos).
- Aspectos humanos (2 puntos).

Octava. Calendario y lugar de celebración de las pruebas.

1. La fecha y lugar de realización de la prueba de conocimientos se comunicará junto con la publicación del listado definitivo de las personas admitidas al proceso selectivo con una antelación mínima de 72 horas a la realización de la misma.
2. Junto con la publicación de la relación de aspirantes que han superado la prueba de conocimientos, se dará un plazo a los cuarenta aspirantes que hayan obtenido la mejor puntuación conforme a lo establecido en la base séptima "primera fase", para que presenten los documentos que acrediten el cumplimiento tanto de los requisitos de la convocatoria, como los méritos expresados en el "currículum vitae" para su valoración en la segunda fase de valoración de méritos de la base séptima Proceso selectivo.
3. Para la realización de la tercera fase de Resolución de supuestos prácticos con entrevista personal, se citará a los aspirantes con una antelación mínima de 72 horas a la realización de la misma.
4. Estos anuncios se realizarán mediante publicación en la forma establecida en el apartado 3 de la base cuarta.

Novena. Superación del proceso selectivo. Elección de plazas.

1. Se publicará un listado con los datos de los candidatos que cumpliendo los requisitos de participación establecidos, hayan obtenido mejor puntuación tras la suma de las valoraciones



obtenidas en las tres fases del proceso de selección. En el caso de que se produzca un empate en la puntuación final se atenderá para su desempate al orden alfabético, aplicando en primer lugar la letra resultante del sorteo público que determina el orden de actuación y prelación de aspirantes en las pruebas selectivas de la Junta de Extremadura que en ese momento esté vigente.

2. El resultado de esta valoración se publicará en la forma establecida en el apartado 3 de la base cuarta.
3. La adjudicación de los distintos puestos de trabajo se realizará de acuerdo con las preferencias de las personas que han superado el proceso selectivo siguiendo el orden de puntuación final. En el caso de que alguien renuncie a la plaza ofertada se pasará al siguiente aspirante por orden de puntuación, con independencia de la integración de aquél en la bolsa de trabajo conforme a lo establecido en el Manual de procedimiento para la selección y contratación de personal al servicio del consorcio extremeño de información al consumidor.

También se comunicará individualmente a las personas seleccionadas indicándoles el plazo y los documentos que deben presentar para la formalización del contrato.

4. La Comisión de selección levantará acta de las sesiones celebradas, en las que se detallará el procedimiento seguido para la valoración de los aspirantes y el listado de personas aspirantes que han superado el proceso selectivo por orden de puntuación.

Décima. Bolsa de trabajo.

1. Se constituirá una bolsa de trabajo por zonas con la finalidad de cubrir las plazas que por sustitución o nuevas necesidades pudieran surgir. En la solicitud de admisión en el proceso selectivo se podrán indicar las zonas en las que desean ser integrados, de tal manera que sólo serán llamados para cubrir temporalmente las vacantes que surjan dentro del ámbito territorial de la zona que expresamente se haya elegido. De no señalar ninguna zona se entenderá que desean figurar en todas ellas.
2. Formarán parte de esta bolsa de trabajo aquellas personas que hayan superado el cuestionario de la fase de conocimientos, con independencia de su continuación en las sucesivas fases del proceso selectivo. El orden de prelación en la bolsa de trabajo vendrá determinado por la puntuación obtenida tras la suma de las valoraciones de las tres fases del proceso de selección.
3. Una vez terminado el proceso selectivo se publicará la relación de aspirantes que integran la bolsa de trabajo por zonas en la forma establecida en el apartado 3 de la base cuarta.

Mérida, 23 de noviembre de 2023. El Coordinador General del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, SERAFÍN SANTÁS SEARA.



ANEXO I							
SOLICITUD DE ADMISIÓN AL PROCESO SELECTIVO DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR							
DATOS PERSONALES							
Nombre y apellidos							
DNI:				Teléfono.:			
Domicilio a efecto de notificaciones:							
Dirección correo electrónico:							
DATOS EN RELACIÓN CON LA OFERTA DE TRABAJO							
Puesto al que opta:							
Titulación:							
DOCUMENTACIÓN QUE APORTA:							
<input type="checkbox"/> Curriculum Vitae							
<input type="checkbox"/> Otros (especificar):							
BOLSA DE TRABAJO							
Señale la zona o zonas a la que opta, o bien señale la casilla de renuncia.							
De no señalar ninguna zona se entenderá que desean figurar en todas ellas.							
<input type="checkbox"/> MERIDA Y ZONA CENTRO	<input type="checkbox"/> BADAJOZ Y ZONA OESTE	<input type="checkbox"/> LLERENA/ ZAFRA Y ZONA SUR	<input type="checkbox"/> DON BENITO/ VILLANUEV Y ZONA ESTE	<input type="checkbox"/> CACERES Y ZONA CENTRO	<input type="checkbox"/> PLASENCIA Y ZONA NORTE	<input type="checkbox"/> NAVALMORAL Y ZONA ESTE	<input type="checkbox"/> CORIA Y ZONA OESTE
RENUNCIO A INGRESAR EN LA BOLSA DE TRABAJO.							



DECLARO no estar sometido a expediente disciplinario alguno ni haber sido separado del servicio de las Administraciones Públicas.

DECLARO bajo mi responsabilidad que son ciertos y comprobables los datos consignados en la solicitud y en los documentos presentados, que dispongo de la documentación que así lo acredita y que reúno los requisitos necesarios para la participación en la convocatoria.

En _____ a ____ de _____ de 20_____

(Firmado)

PROTECCIÓN DE DATOS: En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, le informo que los datos personales obtenidos mediante la cumplimentación de este documento o cualquier otro que se requiera en la tramitación de esta solicitud van a ser utilizados para la tramitación del proceso selectivo. De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica y conforme al procedimiento establecido, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos ante el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, C/ San Salvador 9, 06800 Mérida.

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

consultasmasamano@salud-juntaex.es



ANEXO II

- Se ofrece un repertorio normativo de referencia Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras en Extremadura.
- Decreto 144/2006, de 25 de julio, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local: Título I, disposiciones generales; Título III, capítulo IV, otras entidades locales; Título V, Capítulo II, relaciones interadministrativas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público: Título II, Capítulo VI, De los consorcios.
- Estatutos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y página web.
- Estrategia de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030.
- Marco Estratégico de Consumo de la Conferencia Sectorial de Consumo (2022-2025). Ministerio de Consumo.
- Nueva Agenda Europea del Consumidor 2020-2025.

Se puede consultar la información básica sobre reclamaciones y plazos en sistemas específicos de resolución de conflictos en función del sector a través de las siguientes páginas web:

- Internet y telefonía. Oficina de atención de usuarios de telecomunicaciones.

<https://www.usuarioteleco.gob.es/>

- Banco de España. <https://www.bde.es/>



- Dirección General de seguros y fondos de pensiones. <http://www.dgsfp.mineco.es/>
- Agencia Estatal de Seguridad Aérea (procedimientos para reclamar):
<https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/procedimientos-para-reclamar>
- Centro Europeo del Consumidor: <https://cec.consumo.gob.es/CEC/home.htm>
- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia: <https://www.cnmc.es/>
- Agencia Española de Protección de Datos: <https://www.aepd.es/>
- Autocontrol (Confianza Online): <https://www.autocontrol.es/>

**ANEXO III****MÉRITOS GENERALES**

Para los apartados de Formación complementaria:

- Cursos/conferencias/seminarios/congresos...

0.05 puntos \leq 15 horas.

0.1 puntos $<$ 16 a 50 horas.

0.3 puntos \geq 51 a 100 horas.

0.5 puntos \geq 101 a 200 horas.

0.6 puntos \geq 201 horas.

*1 crédito equivale a 10 horas.

**Las certificaciones de cursos de formación que no indiquen créditos ni horas se computarán con la puntuación mínima (0.02 puntos).

***Los cursos que no estén justificados no se puntuarán.

- Idiomas.

Nivel Básico = 0.46 puntos.

Nivel Intermedio = 0.66 puntos.

Nivel Avanzado = 0.86 puntos.

*Equivalencia de estudios con planes antiguos.

**Las certificaciones de cursos de formación que no indiquen créditos ni horas se computarán con la puntuación mínima (0.02 puntos).

***Los cursos que no estén justificados no se puntuarán.

1^{er} curso + 2^o curso del Ciclo Elemental = Nivel Básico.

3^{er} curso del Ciclo Elemental = Nivel Básico.

4^o curso + 5^o curso del Ciclo Elemental = Nivel Básico.

Para el apartado de Experiencia laboral:

- Puntuación: 0.05 puntos por mes trabajado o fracción mayor de 15 días.



MÉRITOS ESPECÍFICOS DE CONSUMO

Para los apartados de Formación complementaria:

- Cursos recibidos.

0.05 puntos \leq 15 horas.

0.1 puntos \geq 16 a 50 horas.

0.3 puntos \geq 51 a 100 horas.

0.5 puntos \geq 101 a 200 horas.

0.6 puntos \geq 201 horas.

*1 crédito equivale a 10 horas.

**Las certificaciones de cursos de formación que no indiquen créditos ni horas se computarán con la puntuación mínima (0.02 puntos)

***Los cursos que no estén justificados no se puntuarán.

- Cursos impartidos.

0.3 puntos \leq 1 horas

0.4 puntos $>$ 1 hora o \geq 2 horas.

0.5 puntos $>$ 2 hora o \geq 3 horas.

0.6 puntos $>$ 3 hora o \geq 4 horas.

0.7 puntos $>$ 4 hora o \geq 5 horas.

*1 crédito equivale a 10 horas

**Las certificaciones de cursos de formación que no indiquen créditos ni horas se computarán con la puntuación mínima (0.02 puntos)

***Los cursos que no estén justificados no se puntuarán.

Para el apartado de Experiencia laboral:

- Puntuación: 0.12 puntos por mes trabajadora su preparación: