

## ANEXO I: PERFILES DE LA CONVOCATORIA Y PROGRAMAS EXIGIDOS EN LA FASE 1ª DE OPOSICIÓN

<b>PERFIL: FACTOR DE ENTRADA</b> <b>NÚMERO DE REFERENCIA: 23/55PM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de plazas: 80</li> </ul>
<b>REQUISITOS:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Título de Bachiller o título de Técnico de Formación Profesional Grado Medio o Superior o equivalentes a efectos profesionales.</li> </ul>
<b>VALORABLES <sup>(1)</sup>:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Título de Formación Profesional de Grado Superior de la familia profesional de Comercio y Marketing.</li> </ul>
<b>FUNCIONES PRINCIPALES:</b>
<p>Las funciones serán las descritas en el Convenio Colectivo y la Normativa Laboral vigente en el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias. A título orientativo y no exhaustivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atender, en general, los requerimientos que, relacionados con los servicios de estación planteen los clientes de las estaciones, gestionar la recepción de reclamaciones, quejas y sugerencias de clientes, de acuerdo con los criterios establecidos por Adif.</li> <li>Controlar y gestionar el Servicio de Objetos Perdidos.</li> <li>Operar los Sistemas de Información al Viajero de las estaciones, tareas de control de acceso a salas de embarque, actividades de Responsabilidad Social Corporativa.</li> <li>Activación en caso de necesidad de los Planes de Autoprotección o Planes de Emergencia.</li> <li>Coordinar con otros servicios de ADIF la información referente a vías de estacionamiento y horarios de los trenes o servicios prestados.</li> <li>Cumplimentación de cuanta documentación administrativa y formularios sean necesarios para la correcta prestación del servicio.</li> <li>Revisión y comprobación del estado de los activos de las estaciones.</li> <li>Gestión de accidentes de viajeros en la estación, incluyendo la atención a clientes afectados.</li> <li>Grabación y actualización de datos e información en las aplicaciones y herramientas informáticas de gestión de mantenimiento o de inventario y control de activos, (bases de datos u hojas de cálculo de inventario de activos, aplicación de carga de inventario, o similares).</li> </ul>

\* Este perfil requerirá la superación de una prueba de conocimiento del idioma inglés, de manera orientativa de nivel A2 (según MCERL).

<sup>(1)</sup> Según Baremo de Méritos adjunto en Anexo IV.



<b>PERFIL: CONTROLADOR</b> <b>NÚMERO DE REFERENCIA: 23/56PM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de plazas: 90</li> </ul>
<b>REQUISITOS:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Título de Bachiller o título de Técnico de Formación Profesional Grado Superior o equivalentes a efectos profesionales.</li> </ul>
<b>VALORABLES <sup>(1)</sup>:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Título de Director de Seguridad.</li> </ul>
<b>FUNCIONES PRINCIPALES:</b>
<p>Las funciones serán las descritas en el Convenio Colectivo y la Normativa Laboral vigente en el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias. A título orientativo y no exhaustivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controlar el acceso de personas, vehículos y paquetes a las instalaciones de la Empresa, ordenando, en su caso, el tráfico de entradas y salidas de las mismas y llevando a cabo la verificación y las acciones o procedimientos que establezca la Dirección.</li> <li>Tomar las debidas medidas precautorias cuando algún hecho o acto resulte sospechoso, y comunicar al Centro de Control de Seguridad los que merezcan atención inmediata.</li> <li>Avisar al Centro de Control sobre emergencias, incendios, inundaciones, etc, y asegurar la libertad de acción de los servicios de Emergencia, indicando, si fuera preciso, los accesos más favorables.</li> <li>Cumplimentar toda la documentación propia de sus cometidos: formularios de visita, partes de servicio, informes sobre incidencias, etc.</li> <li>Facilitar las informaciones solicitadas, siempre y cuando no vayan en contra de las normas de seguridad u otras privativas de la Empresa.</li> </ul>

\* *Este perfil requerirá la superación de una prueba de conocimiento del idioma inglés, de manera orientativa de nivel A2 (según MCERL).*

<sup>(2)</sup> *Según Baremo de Méritos adjunto en Anexo IV.*



## ANEXO I: PROGRAMAS EXIGIDOS EN LA FASE 1ª DE OPOSICIÓN

El programa exigido para la realización del Test de conocimientos para cada categoría profesional perteneciente a la FASE 1ª DE OPOSICIÓN es el siguiente:

### TEMARIO COMÚN PARA TODAS LAS CATEGORÍAS:

1. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
2. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, capítulos I, III y V.
3. Real Decreto 2395/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la entidad pública empresarial Administrador de Infraestructuras Ferroviarias.
4. Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. Capítulo VI (Título III). Deberes de los empleados públicos. Código de Conducta.
5. Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas. Capítulos I, II y IV.

### PARTE ESPECÍFICA PARA CADA UNA DE LAS CATEGORÍAS:

- **Factor de Entrada 23/55PM:**

- Manual Conceptos Básicos de Estaciones de Viajeros.
- Manual de Atención al Cliente.
- Manual Servicios Básicos en una estación. Información y Atención al Cliente. Señalización de la estación y desplazamientos de clientes. Tratamiento de Reclamaciones y Sugerencias. Megafonía. Uniformidad y Estilo.
- Manual Explotación y mantenimiento de Estaciones de Viajeros. Control de Confort de Estaciones de Viajeros. Planificación y Control de Calidad de los Servicios de Limpieza de Estaciones de Viajeros. Mantenimiento de Estaciones de Viajeros.
- Ofimática: Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, Office 365.

- **Controlador 23/56PM:**

#### Seguridad Privada

- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.
- Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.

#### Protección de infraestructuras críticas

- Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la protección de las infraestructuras críticas.
- Real Decreto 704/2011, de 20 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de protección de las infraestructuras críticas.



### Autoprotección

- REAL DECRETO 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.

