

TEMARIO COMÚN PARA TODAS LAS CATEGORÍAS: [enlace](#)

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.

CATEGORÍAS:

1. Factor de Circulación de Entrada:

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

2. Controlador:

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.