

II. AUTORIDADES Y PERSONAL

A) OFERTAS DE EMPLEO PÚBLICO, OPOSICIONES Y CONCURSOS

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

RESOLUCIÓN de 21 de febrero de 2025, de la Dirección Gerencia, por la que se anuncia la anulación de las bases del proceso selectivo para la cobertura de los puestos de trabajo de atención al cliente que integran las ofertas de empleo público correspondientes a los años 2020, 2021 y 2022, y se da publicidad a la bases del proceso selectivo para la cobertura de los puestos de trabajo de atención al cliente que integran las ofertas de empleo público de esta entidad correspondientes a los años 2020, 2021, 2022 y 2023, que sustituyen a las anuladas.

En fecha 27 de julio de 2023, el DOGV n.º 9649 publicó la Resolución de 12 de julio de 2023, de la directora gerente de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, que anuncia las bases del proceso selectivo para la cobertura de los puestos de trabajo de atención al cliente que integran las ofertas de empleo público correspondientes a los años 2020, 2021 y 2022, denominadas «Bases de la convocatoria pública de concurso selectivo de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana por el sistema de concurso-oposición para cobertura de puestos de trabajo de atención al cliente correspondientes a las ofertas de empleo público de los años 2020, 2021 y 2022 y para la confección de bolsas de empleo temporal».

Como quiera que, posteriormente a la publicación indicada y antes del inicio de los procesos que regulaba, se ha publicado la oferta de empleo público de FGV de 2023, y dado que ésta recoge puestos de la misma tipología que los que debían cubrirse con las bases indicadas, se considera conveniente, a fin de optimizar recursos, incluir estos últimos puestos en el mismo proceso selectivo que los ya anunciados.

Así pues, por la presente, resuelvo la anulación de la citada Resolución de 12 de julio de 2023 y procedo, mediante la presente, a anunciar las bases de un nuevo proceso selectivo que sustituye a aquel y que se reproducen a continuación, y darle publicidad.

València, 21 de febrero de 2025

Alfonso Novo Belenguer
Director gerente

Bases de la convocatoria pública de concurso selectivo de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana por el sistema de concurso-oposición para cobertura de puestos de trabajo de atención al cliente correspondientes a las ofertas de empleo público de los años 2020, 2021, 2022 y 2023 y para la confección de bolsas de empleo temporal

1. Objeto de la Convocatoria. Es objeto de la presente convocatoria la selección de personal para la cobertura de 73 puestos de trabajo encargados de labores de atención al cliente, 43 en Valencia y 30 en Alicante, todos ellos correspondientes a las Ofertas de Empleo Público de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (en adelante FGV) de los años 2020, 2021, 2022 y 2023, según las clases de plazas indicadas en el punto 4 y con el detalle del Anexo I.

La descripción funcional de los puestos está regulada normativamente en FGV y recoge los rasgos fundamentales, no agotando las funciones y comprendiendo, en general, las que corresponden a los conocimientos que lo caracterizan. A efectos meramente informativos en el Anexo V se expone la funcionalidad de los diversos tipos de puestos a cubrir.

Las personas que superen el proceso selectivo aquí regulado y no obtengan plaza quedarán integradas en Bolsas de Empleo Temporal.

Es de interés de la Dirección de FGV destacar el compromiso de esta entidad en la aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades en la gestión de los procesos de acceso a la misma, siguiendo las directrices que marca la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y demás normativa en esta materia.

2. Requisitos de las personas aspirantes. Los requisitos que toda persona aspirante debe cumplir para poder trabajar en FGV en los puestos objeto de esta convocatoria y la forma de acreditarlos son los siguientes:

- a) Nacionalidad española o alguna otra que permita el acceso al empleo público conforme a las previsiones del artículo 63 de la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Generalitat, de la Función Pública Valenciana y del artículo 57 del 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. Se acredita con DNI, pasaporte o NIE
- b) Tener 18 años de edad mínima, dado que las condiciones de trabajo de los puestos imposibilitan legalmente ocuparlos a menores de dicha edad. Se acredita con DNI, pasaporte o NIE
- c) Poseer las capacidades, competencias y aptitudes físicas y psíquicas que sean necesarias para el desempeño de las funciones o tareas (Anexo IV). Este requisito incluye la superación de la evaluación competencial (punto 9). Se acredita con la superación de las pruebas de evaluación que se determinen por FGV
- d) No haber sido agente de FGV despedido/a procedente por causa disciplinaria. Se comprobará por FGV
- e) Titulación de nivel académico mínimo de:
 - i. Para poder optar a ocupar plaza de Agente de Estaciones y/o Informador-Agente de Estaciones: Graduado Escolar o Enseñanza Secundaria Obligatoria (ESO), o equivalente.

- ii. Para poder optar a ocupar plaza de Agente de la Unidad de Supervisión e Intervención (en adelante Agente USI): Bachiller y/o Ciclo Formativo de Grado Medio o Superior, o equivalente.

Se acredita con título/certificado válido y, en caso de títulos obtenidos en el extranjero, con certificado de homologación al sistema educativo español.

- f) Tener nivel de conocimiento de idioma valenciano:
 - i. Para plazas de Agentes de Estaciones y de Agente USI, al menos de nivel A2
 - ii. Para plazas de Informador/a-Agente de Estaciones y de Agente USI-Atención Centralizada, al menos de nivel B1

Se acredita con título/certificado válido, considerando la Orden 7/2017 de 2 de marzo de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.

- g) Las personas aspirantes de nacionalidad diferente a la española que no tengan como idioma nativo el español, deberán acreditar documentalmente su conocimiento con alguna de las siguientes certificaciones: diploma de español como lengua extranjera DELE, certificado del Servicio Internacional de Evaluación de la Lengua Española SIELE o título de español de Escuela Oficial de Idiomas. Las certificaciones indicadas deberán ser, al menos, de nivel B1
- h) Únicamente para ocupar plazas de Informador/a-Agente de Estaciones y de Agente USI-Atención Centralizada, se requiere conocimiento de idioma inglés o francés. Se acreditará con título/certificado válido:
 - i. Informador/a-Agente de Estaciones: Conocimiento de idioma inglés o francés de, al menos, nivel B1.
 - ii. Agente USI-Atención Centralizada: Conocimiento de idioma inglés de, al menos, nivel B1

A efectos de validez de las acreditaciones se aplicará, por asimilación, la normativa establecida en el Decreto 61/2013 de 17 de mayo del Consell y la Orden 93/2013 de 11 de noviembre de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, así como las Resoluciones posteriores vigente derivadas de dichas normas.

Todos los requisitos excepto el c) deben cumplirse el último día del plazo de presentación de solicitudes. El requisito c) no está sujeto a plazo; deberá cumplirse con carácter general en el momento de la incorporación a FGV.

3. Comunicación con las personas aspirantes. Publicaciones. Durante el desarrollo del proceso selectivo, la forma de comunicación con las personas aspirantes y de traslado de información a las mismas será, con carácter general, la página web de FGV www.fgv.es, a través de su apartado 'trabaja en FGV'. También se considerarán comunicaciones las distintas resoluciones que, en relación con el proceso, se publiquen en el DOGV. Se podrá usar el correo electrónico si FGV lo considera oportuno y la persona aspirante lo pone a disposición de la entidad.

Corresponde a las personas aspirantes prestar la debida atención a las publicaciones o información que se realicen respecto a este proceso.

4. Forma y plazo de presentación de solicitudes. Derechos de examen. La solicitud se presentará en el plazo y forma que oportunamente se dará a conocer en la web de FGV. Junto a la solicitud

se aportará la documentación acreditativa de requisitos y méritos y se deberá suscribir una Declaración Responsable de que se poseen tales requisitos y de que los méritos consignados son ciertos.

Se podrá optar a una o a varias clases de plaza; si hay varias opciones deberán priorizarse y esta elección determinará la plaza a obtener tal y como indica el punto 7, no admitiéndose posteriores cambios de intención y/o de orden. Las clases de plaza son:

- a) Agente de Estaciones (demarcación Valencia)
- b) Agente de Estaciones (demarcación Alicante)
- c) Agente USI Denia
- d) Agente USI Benidorm
- e) Agente USI Atención Centralizada (demarcación Alicante)
- f) Informador/a-Agente de Estaciones Denia
- g) Informador/a-Agente de Estaciones Benidorm

Por derechos de examen se abonarán 30 euros, que no se devolverán, quedando exentas:

- Personas que formen parte de familia numerosa o de familia monoparental, en ambos casos de categoría especial. Se acredita con el correspondiente título o carné.
- Mujeres víctimas de violencia de género. Se acredita a través de cualquier medio previsto legalmente a tales efectos.
- Personas con grado de discapacidad igual o superior al 33%. Se acredita con certificación expedida por el organismo competente, nacional o de Comunidad Autónoma.
- Personas en riesgo de exclusión social. Se acredita con certificación expedida por el órgano competente en la materia del ayuntamiento de residencia.
- Personas inscritas como demandantes de empleo desde, al menos, 1 mes antes de la fecha en que se inicie el plazo de admisión de solicitudes, siempre que no perciban prestación/subsidio por desempleo. La inscripción y la ausencia de prestación/subsidio se acreditarán con certificados expedidos por los organismos competentes.

Para beneficiarse de la exención se deberá indicar en la solicitud y aportar documentación acreditativa.

Los derechos se abonarán en la forma que oportunamente se dará a conocer en la web de FGV. La falta de abono por persona no exenta o por quien, manifestando serlo, no lo acredite adecuadamente, supondrá el rechazo de la solicitud.

5. Admisión. Fecha y lugar de realización de las pruebas. Terminado el plazo de presentación de solicitudes se publicará en la web de FGV relación provisional de las admitidas y de las excluidas por falta de pago de los derechos de examen o por no acreditar adecuadamente la exención de este pago.

Cabrá presentar alegaciones, en la forma en que FGV establezca, durante un plazo de 7 días naturales contados a partir del siguiente a la publicación, transcurrido el cual se publicará en igual forma la relación definitiva.

Los lugares y fechas de realización de las pruebas y toda la información necesaria al respecto se darán a conocer oportunamente en la web de FGV.

6. Órgano técnico de selección. El Órgano Técnico de Selección estará compuesto por 7 personas, 3 designadas por la Dirección de FGV, 3 designadas por la Representación Legal de los Trabajadores/as y 1 Presidente/a designado por la Dirección de FGV, con sus suplentes. Con independencia del origen de la designación la pertenencia al órgano lo será a título personal, no cabiendo actuar en representación o por cuenta de nadie y aplicándose los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Los nombres de estas personas y la sede y dirección del órgano se darán a conocer mediante publicación en el DOGV.

La Representación Legal de los Trabajadores/as de FGV podrá designar hasta 3 observadores/as que podrán estar presentes en las actuaciones del Órgano Técnico de Selección con voz pero sin voto.

7. Pruebas a aplicar. Asignación de plazas. Los puestos se cubrirán mediante un proceso selectivo de concurso-oposición, cuya puntuación máxima será de 100 puntos y que tendrá las siguientes fases:

- a) Fase de Oposición de carácter obligatorio y eliminatorio. Las personas realizarán una prueba de conocimientos según temario que se detalla en Anexo II. Esta prueba determinará hasta 60 puntos. Será de tipo test, con 120 preguntas de 3 respuestas alternativas y sólo 1 correcta. Cada pregunta tendrá un valor de 0,5 puntos; las contestadas erróneamente penalizarán, según la fórmula:

$$\text{Nota final asignada} = \text{puntos preguntas acertadas} - (\text{puntos preguntas erróneas}/2)$$

Las preguntas no contestadas ni sumarán ni restarán puntos. Para considerar superada esta fase se deberán obtener al menos 30 puntos.

De resultar anulada alguna pregunta y no haberse establecido preguntas de reserva o ser estas últimas insuficientes, se ajustarán de forma proporcional los puntos por pregunta antes detallados, para que la puntuación máxima que se pueda obtener siga siendo de 60 puntos.

Convocada la realización de la prueba, decaerá en su derecho a realizarla quien no se presente a la misma o lo haga una vez iniciada, incluso cuando se deba a causa justificada.

Para poder realizar la prueba, las personas aspirantes deberán ir provistas de documento de identificación personal, original y en vigor, admitiéndose a estos efectos únicamente DNI, NIE, Pasaporte o Permiso de Conducir (este último, emitido en España) no siendo válidos justificantes de trámite de obtención/renovación de esos documentos ni fotocopias, aun compulsadas.

Se establecerán, para las personas con diversidad funcional que así lo indiquen en su solicitud, las adaptaciones necesarias para realizar las pruebas.

Al finalizar la fase de oposición, una vez corregidas las pruebas se publicarán en la página web de FGV los resultados provisionales y se abrirá un plazo de 7 días naturales, contados a partir del siguiente al de publicación, para presentar reclamaciones. Transcurrido el plazo se publicarán de igual forma los resultados definitivos.

- b) Fase de concurso. Concluida la fase de oposición se revisará la documentación acreditativa de los méritos que consignaron en la solicitud las personas que la hayan superado, para asignar los puntos que procedan.

La fase de concurso otorgará hasta 40 puntos y en ella se valorarán méritos referidos a experiencia (hasta 25 puntos) y a formación (hasta 15 puntos). En Anexo III se detallan los méritos y el baremo a aplicar.

Los méritos de formación deberán poseerse y/o computarán hasta la fecha de fin de admisión de instancias de la convocatoria. Los de experiencia computarán hasta la fecha de inicio de la admisión de instancias.

Valorados los méritos, se publicarán en la web de FGV los resultados provisionales de la fase, admitiéndose reclamaciones durante un plazo de 7 días naturales contados desde el siguiente a la publicación. Transcurrido el plazo se publicarán en la misma forma y lugar los resultados definitivos. En este plazo no cabrá aportar documentación que implique el considerar méritos que no fueron consignados en la instancia o que, habiéndolo sido, no se justificaron.

En el listado de resultados de la fase de concurso se indicarán también las personas que quedan excluidas del proceso o que no podrán aspirar a algunas plazas por incumplimiento de requisitos, cabiendo reclamar o subsanar este aspecto durante el mismo plazo de 7 días hábiles antes señalado.

Posteriormente, con la suma de las puntuaciones de las fases a) y b), se elaborarán y publicarán en la página web de FGV los siguientes listados, ordenados por puntuación:

- I) Lista de personas en disposición de ocupar plaza fija. Cada persona aparecerá asignada, según la puntuación obtenida, únicamente a la clase de plaza de su elección o prioridad, siendo esta la única que podrá ocupar como fija si la consolida según el punto 10.
- II) Lista de integrantes de Bolsas de Empleo Temporal, con todas las personas aprobadas, según su puntuación y la clase de plaza fija a que optaban.

Durante un plazo de 7 días naturales contados desde el siguiente a la publicación de estos listados se admitirán reclamaciones referidas a errores de consignación de datos o en la suma de puntos de las fases a) y b), deviniendo en definitivos transcurrido el plazo indicado.

Una misma persona podrá estar en ambos listados; de ocupar la plaza fija asignada desaparecerá del referido a Bolsa.

Las mujeres que por embarazo de riesgo o parto no puedan completar el proceso selectivo, verán su situación condicionada a la posterior superación de la fase o fases no realizadas, pero ello no cabrá demorarse de forma que menoscabe el derecho del resto de personas aspirantes a una resolución en tiempo razonable. Idéntica actuación se seguirá en caso de mujeres víctimas de violencia de género cuya seguridad estuviera comprometida.

Las mujeres víctimas de violencia podrán acogerse, si así lo manifiestan expresamente, a una o varias de las siguientes medidas:

- A que, aun cuando la fecha y hora de las pruebas sean las mismas que para el resto de las personas aspirantes, varíe el lugar de realización
- A, si considera necesario evitar que su identidad aparezca en la publicación de listados, ejercer el derecho de oposición para que se utilice durante el proceso selectivo un

código de identificación personal. De forma previa a la estimación y aplicación de esta medida, FGV informará a las mujeres solicitantes de las consecuencias de su aplicación.

La posibilidad de solicitar la adhesión o la renuncia a las medidas antedichas podrá efectuarse en cualquier momento a lo largo de todo el proceso selectivo.

La condición de víctima deberá estar debidamente acreditada de acuerdo con lo regulado en la normativa vigente.

8. Criterios de desempate. Una vez asignadas las notas, a los efectos de elaboración y publicación de listados, para dirimir posibles empates se aplicarán los siguientes criterios, por este orden:

- 1º.- Mayor puntuación obtenida en la fase de oposición
- 2º.- Mayor puntuación obtenida en la fase de concurso, por experiencia
- 3º.- Mayor puntuación obtenida en la fase de concurso, por formación
- 4º.- Persona con diversidad. Si el empate es entre personas en esta misma circunstancia, en favor de la que acredite mayor grado. En personas que pretendan acceder en el turno libre general este criterio de desempate se aplicará siempre que se haga constar y se acredite diversidad y grado.
- 5º.- Si el empate es entre personas de distinto sexo, en favor del infrarrepresentado en el puesto de que se trate, que en la presente convocatoria es el masculino.
- 6º.- Por orden alfabético a partir del primer apellido y siguiendo por el segundo apellido y el nombre, desde la letra que sorteará el Órgano Técnico de Selección si es necesario y que se dará a conocer en la web de FGV.

9. Perfil competencial. Las personas en disposición de ocupar plaza fija o que pretendan trabajar en FGV en su calidad de integrantes de las Bolsas precisan para ello resultar aptas en la evaluación de perfil competencial que tendrán que realizar con independencia de este proceso selectivo. Tal evaluación se realizará según disponga FGV y podrá suponer que estas personas deban asumir el coste de la misma.

Acreditar el perfil competencial forma parte del requisito del epígrafe c) del punto 2 de estas bases. Por tanto, de no resultar apta una persona en esta evaluación no podrá obtener, ocupar o mantener el puesto de que se trate y desaparecerá de cualquiera de los listados del punto 7.

No tendrán que realizar la evaluación competencial las personas aspirantes que la hubieran hecho con anterioridad con un resultado de aptitud, siempre y cuando no haya transcurrido un período superior a 3 años desde dicha evaluación. En el caso de que la persona aspirante haya superado previamente la evaluación y esté desarrollando o haya desarrollado el puesto o un puesto con el mismo perfil competencial en FGV en los últimos 3 años, no existirá dicha limitación temporal. Este aspecto será comprobado por FGV y no supondrá prioridad para obtener plaza fija por delante de quienes ocupen mejor posición.

10. Elección, ocupación y consolidación de plaza. Periodo de prueba. Control de validez de la documentación. Las personas que vayan a ocupar plaza fija, podrán elegir según su orden dentro del tipo de puesto de que se trate, la concreta plaza que sea de su interés de entre las reflejadas en el Anexo I.

En todo caso, tanto la consolidación de plaza fija como la continuación de los contratos temporales de personas de bolsa quedarán condicionadas, además de a la acreditación de requisitos, a aspectos tales como la superación del periodo de prueba, la comprobación por FGV de ausencia de irregularidades documentales o cualquier otra cuestión legal o regulada en las presentes Bases que afecte a la ocupación de puestos.

Si alguien no pudiera ocupar/consolidar su plaza fija por cualquiera de dichas causas o renunciase a la incorporación a la misma, quedará eliminada sin derecho a ocupar otra plaza de este proceso, siendo ello causa válida de finalización de la relación laboral si ésta ya se hubiera iniciado. En este caso se seguirá el orden de lista para llamar a las siguientes personas que aún no hubieran consolidado plaza.

Todo lo indicado aplicará igualmente para determinar que una persona de Bolsa pueda ser excluida de la misma, finalizando su relación laboral temporal si ya se hubiera iniciado.

FGV se reserva la potestad de requerir en cualquier momento, incluso una vez concluido el proceso selectivo y realizada la contratación, originales o fotocopias compulsadas de cualquier documentación aportada para acreditar requisitos, méritos o grado de diversidad, pudiendo eliminar a la persona (rescindiendo la relación laboral si ya se hubiera iniciado) de observarse alguna irregularidad.

En el supuesto de que una persona con diversidad funcional no pudiera desempeñar adecuadamente las funciones y tareas genéricas consustanciales al puesto sin que resulte necesario adaptar el mismo, no podrá ocuparlo y perderá cualquier derecho a ocupar plaza fija, contándose con la siguiente persona del listado de que se trate. En cuanto a su permanencia en Bolsa, podrá seguir en el listado pero no se le ofertarán puestos que no pueda desempeñar sin adaptación.

11. Bolsas de Empleo Temporal. Con las personas aspirantes que superen todas las fases del proceso pero no obtengan plaza fija, se conformarán 2 Bolsas de Empleo Temporal con las que se cubrirán necesidades de puestos de atención al cliente de los Grupos profesionales de Oficiales y Operarios, una en la demarcación provincial de Alicante y otra en la de Valencia.

Sin menoscabo de lo indicado en el punto 10 sobre la posibilidad de exclusión, será de plena aplicación a las bolsas creadas mediante este proceso la Resolución de 10 de octubre de 2022, de la Directora Gerente de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, por la que se dan a conocer las normas generales de funcionamiento de las bolsas de empleo temporal de esta entidad (DOGV Núm. 9451 / 18.10.2022 [2022/9286]).

Estas Bolsas sustituirán y anularán en el momento en que se constituyan y se encuentren operativas a las que, para los mismos tipos de puesto y demarcaciones, estuvieran vigentes. Sin perjuicio de lo anterior, las personas que, siendo integrantes de Bolsas que se anularán, no hubieran concurrido a este proceso selectivo, se integrarán en las nuevas Bolsas ahora resultantes en los últimos lugares, manteniendo entre sí el orden de puntuación que obtuvieron en su día.

En relación con las previsiones del punto 9, en base a sus necesidades FGV ofertará a las personas de Bolsa que no hayan sido evaluadas la posibilidad de hacerlo, según su orden. Un resultado de no aptitud supondrá la baja en la Bolsa. La negativa a evaluarse no supondrá baja, pero, con carácter general, a estas personas no se les ofrecerán empleos temporales,

correspondiendo a FGV determinar si ofrece o no a las mismas en otro momento la posibilidad de evaluarse.

Cuando se trate de cubrir con las personas de las Bolsas puestos temporales que requieran un determinado nivel académico o de conocimientos de idioma (valenciano u otros) o algún otro requisito específico, únicamente se realizarán ofertas a quienes cumplan tales requisitos diferenciales, según su orden.

Durante la vigencia de las Bolsas, las personas que obtengan alguna titulación o certificación que les permita ocupar temporalmente distintos puestos, podrán comunicarlo a FGV para que ello sea tenido en cuenta sin que, en ningún caso, esto suponga altera su orden en Bolsa; a estos efectos, FGV abrirá los oportunos plazos para que las personas realicen tales comunicaciones, no cabiendo hacerlo en otro momento. La nueva situación únicamente será aplicable tras la publicación por FGV de los listados actualizados.

12. Protección de datos de carácter personal. En materia de protección de datos de carácter personal se estará en lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos) así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Anexo I. Identificación y características de los puestos. Turno de acceso

Nº puesto	Denominación	Grupo Prof.	Demarcación	Nivel académico	Turno
30012918	Agente de Estaciones Zona 2	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30012965	Agente de Estaciones Zona 3	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012935	Agente de Estaciones Zona 3	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30012947	Agente de Estaciones Zona 3	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30013165	Agente de Estaciones Zona 3	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30013166	Agente de Estaciones Zona 3	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30013167	Agente de Estaciones Zona 3	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30013168	Agente de Estaciones Zona 3	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30013169	Agente de Estaciones Zona 3	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30013170	Agente de Estaciones Zona 3	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30012937	Agente de Estaciones Zona 3	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012946	Agente de Estaciones Zona 3	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012986	Agente de Estaciones Zona 4	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30014010	Agente de Estaciones Zona 5	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30014011	Agente de Estaciones Zona 5	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30014016	Agente de Estaciones Zona 5	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012758	Agente de Estaciones Zona 6	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30012734	Agente de Estaciones Zona 6	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012740	Agente de Estaciones Zona 6	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012756	Agente de Estaciones Zona 6	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012765	Agente de Estaciones Zona 6	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012766	Agente de Estaciones Zona 6	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012774	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012776	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012793	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30012795	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30012806	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30012808	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30012959	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30013131	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30013132	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general

30013134	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30013135	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30012780	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012792	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012804	Agente de Estaciones Zona 7	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012828	Agente de Estaciones Zona 8	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30012829	Agente de Estaciones Zona 8	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30012841	Agente de Estaciones Zona 8	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30012848	Agente de Estaciones Zona 8	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30012835	Agente de Estaciones Zona 8	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012844	Agente de Estaciones Zona 8	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30012852	Agente de Estaciones Zona 8	Operarios/as	Valencia	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30008213	Agente de Estaciones Mercado Titular	Operarios/as	Alicante	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30008216	Agente de Estaciones Mercado Suplencias	Operarios/as	Alicante	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30013939	Agente de Estaciones Marq Titular	Operarios/as	Alicante	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30016221	Agente USI Denia	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016222	Agente USI Denia	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016223	Agente USI Denia	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016224	Agente USI Denia	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016225	Agente USI Denia	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016226	Agente USI Denia	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016227	Agente USI Denia	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30013410	Agente USI Benidorm	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016229	Agente USI Benidorm	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016230	Agente USI Benidorm	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016231	Agente USI Benidorm	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016232	Agente USI Benidorm	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016233	Agente USI Benidorm	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016234	Agente USI Benidorm	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016238	Agente USI Atención Centralizada	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016239	Agente USI Atención Centralizada	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016240	Agente USI Atención Centralizada	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30016241	Agente USI Atención Centralizada	Oficiales/as	Alicante	Bachiller	Libre general
30015120	Informador/a-Agente de Estaciones Denia	Operarios/as	Alicante	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30015121	Informador/a-Agente de Estaciones Denia	Operarios/as	Alicante	Graduado Escolar o ESO	Libre general

30015122	Informador/a-Agente de Estaciones Denia	Operarios/as	Alicante	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30015123	Informador/a-Agente de Estaciones Denia	Operarios/as	Alicante	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30015124	Informador/a-Agente de Estaciones Benidorm	Operarios/as	Alicante	Graduado Escolar o ESO	Restringido personas con discapacidad o diversidad funcional
30015125	Informador/a-Agente de Estaciones Benidorm	Operarios/as	Alicante	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30015126	Informador/a-Agente de Estaciones Benidorm	Operarios/as	Alicante	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30015127	Informador/a-Agente de Estaciones Benidorm	Operarios/as	Alicante	Graduado Escolar o ESO	Libre general
30015128	Informador/a-Agente de Estaciones Benidorm	Operarios/as	Alicante	Graduado Escolar o ESO	Libre general



Anexo II: Prueba de conocimientos. Temario

Las 120 preguntas se distribuirán de la siguiente forma:

- 30 correspondientes al temario general
- 90 correspondientes al temario específico
-

El temario de estudio será el siguiente:

Temario General

Tema 1.- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres:

- Título I
- Título IV: Capítulos II, III y IV

Tema 2.- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales

- Capítulo I
- Capítulo III
- Capítulo V

Tema 3.- Generalidades de Instalaciones Fijas (en la página web de FGV www.fgv.es, apartado "trabaja en FGV", se incluirá enlace para acceder a esta documentación)

Temario Específico

Tema 4.- Tarifas y títulos de transporte.

- Orden 6/2023, de 23 de mayo, de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, por la que se aprueban las tarifas y condiciones de utilización de los títulos de transporte de la Generalitat del sistema TAM en Alicante y del transporte metropolitano de la Plana en Castellón, así como de los títulos de transporte propios de la red del TRAM d'Alacant (DOGV 9604, 26.05.2023 [2023/5760]):
 - Capítulo I
 - Capítulo II, Sección segunda (excepto Artículo 11)
 - Anexo I
- Resolución de 2 de marzo de 2023, de la presidenta del Consejo de Administración de la Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia, por la que se regulan las tarifas de los títulos propios de FGV para viajar por la red de Metrovalencia, así como sus condiciones de aplicación (DOGV 9547, 06.03.2023 [2023/2347]). Texto completo excepto Anexos.
- Corrección de errores de la Resolución de 2 de marzo de 2023, de la presidenta del Consejo de Administración de la Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia, por la que se regulan las tarifas de los títulos propios de FGV para viajar por la red de Metrovalencia, así como sus condiciones de aplicación (DOGV 9549, 08.03.2023 [2023/2477]).
- Corrección de errores de la Resolución de 2 de marzo de 2023, de la presidenta del Consejo de Administración de la Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia, por la que se regulan las tarifas de los títulos propios de FGV para viajar por la red de Metrovalencia, así como sus condiciones de aplicación (DOGV 9554, 15.03.2023 [2023/2781]). Texto completo

Tema 5.- Reglamento de Circulación Ferroviaria y Tranviaria de la Comunitat Valenciana (en la página web de FGV www.fgv.es, apartado “*trabaja en FGV*”, se incluirá enlace para acceder a esta documentación):

- Título I, Capítulo I.02
- Título II, Capítulo II.01
- Título VI



Anexo III: Méritos de la fase de concurso. Acreditación. Baremo

Aspectos generales: En caso de dudas por parte del Órgano Técnico de Selección en la valoración de algún mérito, el mismo no se computará.

Méritos por formación:

Nivel de idioma valenciano (acreditar documentalmente según Orden 7/2017 de 2 de marzo de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte)	C2	4 puntos
	C1	3 puntos
	B2	2 puntos
	B1	1 punto
Nivel de idioma inglés, francés, italiano, alemán o lengua de signos (acreditar documentalmente según Decreto 61/2013 de 17 de mayo del Consell, Orden 93/2013 de 11 de noviembre de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y Resoluciones posteriores en vigor derivadas de dicha normativa). Se valorarán hasta 3 idiomas distintos	C2	4 puntos
	C1	3 puntos
	B2	2 puntos
	B1	1 punto
Haber superado la prueba de conocimientos de la fase de oposición de un proceso selectivo de FGV desde el año 2020 inclusive (no precisa acreditar, se comprueba por FGV). De darse los dos supuestos, solo se valorará el 1º	1º Para puestos del mismo tipo que los convocados	4 puntos
	2º Para otro tipo de puestos	2 puntos
Titulación académica. No se valorará el título usado para acreditar el requisito de nivel académico	Universitaria	4 puntos
	Bachiller o Formación Profesional	2 puntos
Formación en Prevención de Riesgos Laborales. Solo se valorará el nivel mayor válido	Nivel Superior (se acredita con Master en prevención, en el que conste expresamente que su duración y contenido son los del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero)	3 puntos
	Cualquier otra acreditación, título o certificado	1 punto
Total máximo		15 puntos

Aclaración a los méritos por idiomas: Sólo se sumarán los puntos correspondientes al mayor nivel del idioma aportado.

Aclaración a los méritos por titulación académica: Se admitirán títulos equivalentes según la normativa aplicable. En caso de títulos no españoles, se deberá acreditar documentalmente su homologación al sistema educativo español. Solo se valorará 1 título.

Méritos por experiencia:

Haber tenido contratos de trabajo en FGV en puestos de: Agente de Estaciones, Informador/a-Agente de Estaciones, Agente USI, OAV o Jefe/a de Circulación	0,4 puntos por mes de contrato	
Haber sido trabajador/a de cualquier otra empresa, en España, del sector ferroviario (transporte de viajeros) o tranviario realizando tareas de atención al cliente	0,2 puntos por mes de contrato	
Haber tenido contratos de trabajo en FGV en cualquier otro puesto	0,1 puntos por mes de contrato	
Total máximo		25 puntos

Para la acreditación de los méritos por experiencia en FGV no será preciso aportar documentación alguna, asignándose por FGV los puntos que procedan. Para la acreditación de la experiencia en tareas de atención al cliente en otras empresas ferroviarias/tranviarias en España, se deberá aportar:

- certificado de vida laboral para determinar el tiempo y
- certificación de empresa o copia de los contratos, para comprobar la naturaleza de las tareas realizadas

El cálculo del tiempo a valorar se hará dividiendo los días de contrato válido entre 30, para determinar así el número de meses, y multiplicando el resultado por los puntos/mes que correspondan, redondeando los resultados de las operaciones a 2 decimales. Se consideran contratos válidos a estos efectos todos los celebrados excepto, para la experiencia en FGV, los establecidos para formación en el acuerdo laboral interno de 10.09.2021, que expresamente están excluidos en dicho pacto de poder ser valorados como mérito.

Anexo IV: Requerimientos médicos y de aptitud psicofísica.

A título informativo y sin que suponga una relación cerrada, se exponen a continuación las exigencias actuales de FGV de perfil competencial y aptitud médica para ocupar los puestos

El perfil de competencias a valorar es el siguiente, para todos los puestos:

- Orientación al cliente: predisposición a focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias. Implica un deseo de ayudar proactivamente a los demás, satisfaciendo sus expectativas.
- Orientación al servicio público: La capacidad de detectar y comprender las características específicas de la organización y de alinear la conducta y las responsabilidades profesionales con los valores, principios y objetivos del servicio público.
- Compromiso: capacidad de una persona para mostrar implicación y compromiso hacia el logro de objetivos comunes dentro de una organización. Implica dedicación, esfuerzo y disciplina personales, ofreciendo lo mejor para la consecución de esos objetivos.
- Relaciones interpersonales: Capacidad y habilidades para relacionarse con otras personas de forma satisfactoria, manteniendo una actitud afable, positiva y respetuosa. Implica la habilidad para escuchar, comprender y responder a los pensamientos, sentimientos o intereses de los demás.
- Responsabilidad: Capacidad para asumir un sentido del deber y una propensión al cumplimiento de las responsabilidades que la organización le ha asignado, con total apego a los estándares de efectividad requeridos, asumiendo las consecuencias de las propias decisiones y acciones.
- Control emocional: Capacidad de una persona para reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones de manera eficaz. Esto implica la habilidad de regular las respuestas emocionales.
- Eficacia Comunicativa: Capacidad para elaborar, transmitir y obtener la información bidireccionalmente, expresándola de forma clara, precisa y efectiva a través de cualquier canal de comunicación, asegurándose de que el mensaje ha sido comprendido por el receptor.

Se exigirán niveles medios en cuanto a los baremos de población general, siendo el requerimiento en las distintas competencias evaluadas el ajuste a un desarrollo medio, es decir, que la persona posea un nivel medio en todas las competencias que forman parte del puesto.

Las pruebas consistirán en test escritos, debidamente baremados y estandarizados, así como en pruebas situacionales grupales y entrevistas por competencias destinados a realizar el contraste con los datos de ajuste al perfil competencial requerido obtenidos a través de los cuestionarios mencionados. Las evaluaciones serán llevadas a cabo por profesionales de la psicología colegiados, debidamente cualificados y con experiencia en este tipo de evaluaciones.

Reconocimiento Médico. Los siguientes listados son no exhaustivos. En general, se considerará cualquier patología que en su evolución y a criterio del médico/a del trabajo, pudiera generar una repercusión sintomática que derivase en una situación de peligro para sí o terceros.

Para Puestos de Agente De Estaciones y de Agente Usi:

Visión - agudeza visual

Visión Binocular: Agudeza visual: 0.700 en una visión binocular, en la escala de Wecker, con o sin corrección.

Visión Monocular: Agudeza visual: 0.700 en un ojo y 0.300 en el otro o 0.500 en cada ojo, en la escala de Wecker, sin o con corrección.

Audición

Audiometría tonal liminar, sin o con prótesis auditivas.

Pérdida media que cumpla una de las siguientes opciones:

Opción A = No sobrepasar los 40 dB en el lado peor.

Opción B = No sobrepasar los 45 dB en el lado peor, a condición de que en el otro oído no se superen los 30 dB.

Pérdida a 4.000 Hz. que cumpla una de las siguientes opciones:

Opción A = No sobrepasar los 60 dB en el lado peor.

Opción B = No sobrepasar los 70 dB en el lado peor, a condición de que en el otro oído no se superen los 50 dB.

No padecer alteraciones crónicas del habla que dificulten la comunicación verbal suficientemente potente y clara.

No padecer anomalías ni enfermedades del sistema vestibular.

Sistema locomotor y aparato respiratorio

Estado anatómico y funcional del sistema locomotor que permita la realización correcta de trabajos físicos intensos.

Pruebas funcionales respiratorias:

- Índice de Tiffenau disminuido, como máximo, un 20% respecto del límite inferior del valor teórico que corresponda.
- Capacidad Vital Forzada disminuida, como máximo, un 20% respecto del límite inferior del valor teórico que corresponda.

No padecer enfermedad obstructiva crónica mal controlada.

Sistema cardiovascular, psiquismo y otros

Estado general del sistema cardio-vascular que permita el desempeño de trabajos físicos de tipo moderado.

No padecer enfermedad y/o discapacidad física, psíquica y/o sensorial, ni tomar medicación o consumir drogas o sustancias que interfieran en las capacidades necesarias para el desarrollo del puesto a ocupar o que suponga un riesgo para su salud o la de otras personas.

No padecer enfermedad alcohólica crónica.

No presentar indicios analíticos de consumo de drogas.

Para Puestos de Informador/A-Agente De Estaciones:

Visión - Agudeza Visual

Visión Binocular: Agudeza visual: 0.500 en la escala Wecker, sin o con corrección.

Visión Monocular: Agudeza visual: 0.500 en un ojo y 0.175 en el otro o 0.300 en cada ojo, por separado, en la escala de Wecker, sin o con corrección.

Audición

Percepción de la voz conversacional a 4m y 2m en el lado peor.

Sistema locomotor y aparato respiratorio

Estado anatómico y funcional del sistema locomotor que permita la realización correcta de trabajos físicos ligeros. No hay criterios espirométricos.

Sistema cardiovascular, psiquismo y otros

Estado general del sistema cardio-vascular que permita el desempeño de trabajos físicos de tipo moderado.

No padecer enfermedad y/o discapacidad física, psíquica y/o sensorial que interfiera en las capacidades necesarias para el desarrollo del puesto a ocupar.

No padecer enfermedad alcohólica crónica.

No presentar indicios analíticos de consumo de drogas.

Anexo V: Funciones.

Agente de Estaciones: Prestan servicio en estaciones, apeaderos y trenes. Puede estar al frente de aquellas dependencias que no intervengan regularmente en la circulación de trenes, efectuando con plena responsabilidad las actuaciones necesarias cuando deban intervenir. Estas intervenciones en circulación serán por delegación de Jefa/e de Circulación o de Jefe/a de CTC, pudiendo realizar autónomamente las funciones propias de Factor/a de Circulación esporádicamente. Para efectuar las labores referidas en último lugar será indispensable que se hayan superado los cursos de habilitación pertinentes.

Realiza las funciones de expendición de billetes, contabilidad, caja, reclamaciones, control y reparto de material e información y atención al público, utilizando para ello los medios manuales, electrónicos y de otro tipo que se establezcan.

Puede tener a su cargo, con responsabilidad propia, cabina de enclavamiento, siendo el encargado del manejo de los dispositivos para el accionamiento de agujas, señales y demás aparatos, realizando los itinerarios que le sean ordenados por el Jefe/a de Circulación o del CTC.

Puede tener a su cargo agujas de todo tipo, pudiendo ser quien se encargue del accionamiento, limpieza y engrase de las mismas.

Tiene a su cargo el manejo y control de funcionamiento de las instalaciones y máquinas relacionadas con la explotación, existentes en su estación, debiendo realizar las pequeñas intervenciones de entretenimiento que resulten necesarias para el correcto funcionamiento de las mismas.

Controla la correcta ejecución de la limpieza en las dependencias de las que esté encargado, realizando incidentalmente las intervenciones urgentes y necesarias para asear trenes y estaciones. En determinadas Estaciones y Apeaderos, en los que esté como responsable un/a agente de circulación, realizarán la limpieza de las dependencias y trenes, cuando lo permitan, según la saturación y/o periodos de inactividad, las otras tareas de su puesto de trabajo.

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Circulación, puede realizar acompañamiento de trenes por cualquier circunstancia que lo requiera.

Puede efectuar directamente todas las funciones de secretaría y estadística.

Puede dar la señal de tren dispuesto. Puede también realizar funciones de agente de tren siempre que las necesidades del servicio lo exijan. De servicio en un tren, tomará a su cargo la recepción, custodia y entrega en destino de las carteras de servicio y todo aquello que sea objeto de transporte en el tren de que se trate y haya de ser custodiado e intervenido en ruta. Recibirá y se hará cargo de la documentación de los objetos en cuestión. En los casos en que, en alguna dependencia, sea preciso realizar alguna maniobra y no exista personal adecuado para ello, tomará a su cargo la dirección y ejecución de dicha maniobra. Responde de la buena marcha del tren y, en casos de anormalidad, colaborará con el Jefe/a de Circulación o con el o la Maquinista, según aquello se produzca en el interior de una estación o en plena vía, hará el tratamiento de incidencia, cobertura del tren, accionamiento de frenos, colocación de teléfonos portátiles, etc. Será asimismo de su incumbencia el establecimiento de actas de levante de cadáveres en la vía. Asimismo, cumplimentará los partes y documentación derivados del ejercicio de sus funciones, conocimiento y atribuciones. Podrá realizar la intervención en ruta de trenes de viajeros/as, y establecer suplementos de todas clases.

Puede realizar la vigilancia de dependencias y material y enganches, desenganches y acoplamiento de maniobras.

Agente de la Unidad de Supervisión e Intervención (USI): Se encarga del control del fraude en trenes y en estaciones y de realizar labor de apoyo a los y las agentes y auxiliares de estaciones en la ejecución de sus funciones, así como la supervisión de las mismas.

Realiza la intervención en ruta en algunos trenes o en trenes especiales o cubriendo necesidades extraordinarias.

Realiza expedición de billetes en caso de incidencias en algunas dependencias.

Comprueba libros y registros, existencia de billetes, situaciones contables, máquinas canceladoras y expendedoras, así como cualquier otro aspecto propio de la expedición en estaciones o trenes, realizando al propio tiempo los debidos controles de recaudación.

Coopera con el personal de estaciones y trenes en la resolución de incidentes.

Elabora estadísticas.

Asesora al personal de Operaciones y al de comercial sobre cualquier duda relacionada con la expedición y liquidación de los títulos de transporte. Puede impartir cursos de formación al personal anteriormente citado.

Realiza intervenciones aleatorias en todo tipo de trenes y tranvías.

Para desarrollar eficazmente las actividades descritas en los puntos anteriores, y en relación con la cooperación con el personal de estaciones en la resolución de incidencias, proveerán a las estaciones de pequeño material fungible y cambio de moneda fraccionaria. Con el mismo objeto puede cubrir puestos de venta en los que se requiera atención personalizada para evitar descubiertos.

Introducirá los programas de variación de datos de tarifas en las máquinas expendedoras, extrayendo de las mismas y de las canceladoras, en su caso, los datos y/o estadísticas necesarias.

Realiza tareas de pequeño mantenimiento en las máquinas de expendición y cancelación de billetes, tales como: cambios de cintas de impresora, resetear canceladoras, limpiar cabezales y fotocélulas y desatascar bonos o billetes que hayan producido paralización en las máquinas canceladoras. Efectúa suministro de material a las máquinas expendedoras. Comunica las averías detectadas en las máquinas de peaje, de las que efectuarán el seguimiento de su resolución, a través del centro u operador/a que se designe para estos menesteres.

Se considera consustancial a su categoría laboral la dotación de los medios propios para poder ejercitar su labor, (llaves, herramientas, cintas, etc.) así como la responsabilización en los depósitos, custodia de estos materiales y dinero efectivo, así como las liquidaciones que la administración de estos medios conlleva.

Asume la venta de los Títulos de Viaje que les sean encomendados, así como el canje por bonos de sustitución cuando proceda.

Con relación a la información las personas usuarias y calidad del servicio, se encargarán de recoger las sugerencias de las mismas por el medio que se disponga en cada caso, efectuar mediciones, conteos y/o sondeos de opinión.

Realiza otras tareas afines con sus actividades que puedan serles encomendadas por sus superiores jerárquicos o funcionales.

En las labores de recogida, control y trasvase de efectivo a las sacas de recaudación acompañarán a los y las Vigilantes de Seguridad que realizarán las labores mencionadas bajo la supervisión de los agentes USI, los cuales serán responsables del buen funcionamiento de la máquina.

Especificaciones particulares del puesto de Agente de la USI de Atención Centralizada: Los y las agentes que se adscriban al gráfico de Atención Centralizada de Alicante, realizarán las funciones propias de la categoría profesional de Agente de la USI, especialmente las relacionadas con la actividad de Atención al Cliente, desde un puesto centralizado, a través del uso de las herramientas que se pongan a su disposición: teléfono, teleindicadores, internet, etc., y cuantas tareas accesorias sean precisas para la ejecución de tal funcionalidad.

Informador/a-Agente de Estaciones: Realiza las funciones establecidas para la categoría de Agente de estaciones.

Además, efectúa la venta de objetos promocionales, atiende las reclamaciones y confecciona y entrega pases de personas jubiladas y pensionistas.

Puede realizar actividades de índole administrativa en las unidades de la jefatura de la que dependan.

Deberá poner especial énfasis, por ser su actividad preponderante: en las labores de información de todo tipo relacionada con el transporte de viajeros/as (propio, o coordinado o concertado), en la atención a las personas usuarias en las cuestiones relacionadas con aspectos comerciales y de la prestación del servicio que tenga encomendado FGV, en el auxilio que se les requiera de las campañas publicitarias o de promoción de cualquier tipo, en la confección de los carnets y títulos de transporte especiales que se establezcan, en cualquier tarea que les sea propia de conformidad con la actividad desarrollada y funcionalidad propias y en la percepción y gestión del cobro de suplementos que, merced a las normas tarifarias de FGV, puedan ser abonados por las personas usuarias en los plazos determinados.