

GRUPO PROFESIONAL DE PERSONAL OPERATIVO DEL AREA DE COMERCIAL.

Cada definición recoge los rasgos fundamentales del puesto de trabajo que define, sin agotar sus funciones, y comprende, en general, las que corresponden a los conocimientos que la caracterizan.

Los trabajadores podrán realizar funciones de otro puesto de trabajo y que no exija conocimientos esencialmente distintos a los indicados, siempre que así lo requieran las circunstancias, cuando el índice de actividades del cometido a desempeñar en la jornada no haga precisa la existencia de otro trabajador o para complementar la actividad normal exigible.

En el desempeño de las correspondientes funciones se emplearán, en su caso, los medios o herramientas informáticos o de cualquier otro tipo que sean precisos, sin que ello suponga un cambio en el contenido de dichas funciones ni en la adscripción del trabajador a otro puesto de trabajo distinto, dado que la realización de las mismas es independiente de los medios que utilicen.

A partir de la entrada en vigor del presente Convenio Colectivo de Renfe Operadora, el sistema de grupos profesionales quedará modificado, desapareciendo las categorías profesionales existentes hasta la fecha, que pasarán a integrarse en las de nueva creación de la siguiente manera:

- El grupo profesional del personal operativo del área de comercial se dividirá en tres subgrupos profesionales: Operador Comercial de Entrada, Operador Comercial (de estaciones o de trenes) y Operador Comercial Especializado.
- En el Operador Comercial de Entrada se integrarán los Factores de Entrada.
- En el Operador Comercial de Estaciones se integrarán los Factores, Informadores, Factores Encargados e Informadores Jefe. En el Operador Comercial de Trenes se integrarán los Interventores en Ruta.
- En el Operador Comercial Especializado se integrarán los Supervisores de Servicios a Bordo AVE y EUROMED.

OPERADOR COMERCIAL DE ENTRADA

El acceso a este subgrupo profesional se realizará por Operador Comercial de Entrada.

A partir de la entrada en vigor del presente Convenio, se integrarán en este subgrupo profesional los Factores de Entrada, que pasarán a denominarse Operadores Comerciales de Entrada y realizarán fundamentalmente las siguientes funciones:

- ◆ Misión: Funciones relacionadas con la venta, comercialización, información, reclamaciones, contabilidad y caja, utilizando los medios que la empresa establezca. Atenderán, asesorando e informando a los clientes donde lo indique la empresa, en cuestiones relacionadas con el servicio y en cualquier otro asunto comercial relacionado con la empresa, incluyendo las incidencias que pudieran producirse, procurando alcanzar los máximos niveles de calidad
- ◆ Supervisará el correcto funcionamiento de las instalaciones y recursos de los que esté dotada la estación, elaborando los informes oportunos e informando de cualquier deficiencia o incidencia con la mayor brevedad posible y subsanando aquéllas para las que esté capacitado. Asimismo supervisará y garantizará las prestaciones realizadas por terceros (limpieza, cheking, asistencia al viajero, etc.)
- ◆ Colaborará mediante el uso de los diferentes sistemas de comunicación para dar la información que requieran los viajeros. Igualmente podrán comunicar con o desde los C.I.C., Puestos de Mando o cualquier otro lugar o medio que se establezca, para recabar o facilitar información o instrucciones
- ◆ Colaborará en el acceso y bajada de los viajeros al tren, garantizando el cumplimiento de los procedimientos establecidos en casos particulares tales como los definidos para personas de movilidad reducida, menores, y cualquier otro que se determine, utilizando los medios técnicos y mecánicos que se pongan a su disposición
- ◆ Realizará las campañas de información y venta, así como encuestas que se puedan hacer, tanto en las instalaciones propias como en aquéllas otras que dentro de la actividad comercial determine la Empresa

- ◆ Intervendrá y fiscalizará los títulos de transporte, realizando además controles de acceso a los trenes y en los lugares que se indique en las instalaciones de la empresa. En caso de falta de títulos de viaje o presentación de título insuficiente, aplicará lo dispuesto en las normas o tarifas vigentes, recurriendo a la autoridad o miembros de seguridad cuando fuera necesario
- ◆ Aplicará los procedimientos establecidos de Protección Civil que en cada caso se determinen
- ◆ Colaborará en los transbordos que puedan realizarse, tanto en plena vía como en cualquier instalación propia o ajena de la empresa
- ◆ Transportará documentos y cantidades de efectivo para facilitar la venta en las estaciones
- ◆ Realizará cualquier función análoga a las anteriormente descritas relacionada con la calidad del servicio y atención al viajero, recibiendo la formación necesaria

Progresión: Se establecen niveles de progresión en función de las jornadas de trabajo efectivo realizado en cada puesto y de la superación de los correspondientes cursos, pruebas, acciones formativas a las que se convoque al trabajador, que vendrán determinadas por la actividad y por el desarrollo de sus funciones.

Promoción: Una vez adquirida la experiencia necesaria por la prestación de servicios efectivos en el subgrupo de Operador Comercial de Entrada y superar las pruebas de ascenso al subgrupo de Operador Comercial de Estaciones.

OPERADOR COMERCIAL DE ESTACIONES

A partir de la entrada en vigor del presente Convenio, se integrarán en este subgrupo profesional los Factores, Informadores, Factores Encargados e Informadores Jefes, que pasarán a denominarse Operadores Comerciales de Estaciones y realizarán fundamentalmente las siguientes funciones:

- ◆ Misión: Funciones relacionadas con la venta, comercialización, información, reclamaciones, contabilidad y caja, utilizando los medios que la empresa establezca. Atenderán, asesorando e informando a los clientes donde lo indique la empresa, en cuestiones relacionadas con el servicio y en cualquier otro asunto comercial relacionado con la empresa, incluyendo las incidencias que pudieran producirse, procurando alcanzar los máximos niveles de calidad
- ◆ Supervisará el correcto funcionamiento de las instalaciones y recursos de los que esté dotada la estación, elaborando los informes oportunos e informando de cualquier deficiencia o incidencia con la mayor brevedad posible y subsanando aquéllas para las que esté capacitado. Asimismo supervisará y garantizará las prestaciones realizadas por terceros (limpieza, cheking, asistencia al viajero, etc.)
- ◆ Colaborará mediante el uso de los diferentes sistemas de comunicación para dar la información que requieran los viajeros. Igualmente podrán comunicar con o desde los C.I.C., Puestos de Mando o cualquier otro lugar o medio que se establezca, para recabar o facilitar información o instrucciones
- ◆ Colaborará en el acceso y bajada de los viajeros al tren, garantizando el cumplimiento de los procedimientos establecidos en casos particulares tales como los definidos para personas de movilidad reducida, menores, y cualquier otro que se determine, utilizando los medios técnicos y mecánicos que se pongan a su disposición
- ◆ Realizará las campañas de información y venta, así como encuestas que se puedan hacer, tanto en las instalaciones propias como en aquéllas otras que dentro de la actividad comercial determine la Empresa
- ◆ Intervendrá y fiscalizará los títulos de transporte, realizando además controles de acceso a los trenes y en los lugares que se indique en las

instalaciones de la empresa. En caso de falta de títulos de viaje o presentación de título insuficiente, aplicará lo dispuesto en las normas o tarifas vigentes, recurriendo a la autoridad o miembros de seguridad cuando fuera necesario

- ◆ Aplicará los procedimientos establecidos de Protección Civil que en cada caso se determinen
- ◆ Colaborará en los transbordos que puedan realizarse, tanto en plena vía como en cualquier instalación propia o ajena de la empresa
- ◆ Transportará documentos y cantidades de efectivo para facilitar la venta en las estaciones
- ◆ Impartirá formación específica del área funcional comercial a los trabajadores de la misma o susceptibles de adscribirse a ella, acreditada por los cursos de formación realizados y/o por el desempeño de su actividad.
- ◆ Realizará cualquier función análoga a las anteriormente descritas relacionada con la calidad del servicio y atención al viajero, recibiendo la formación necesaria
- ◆ Podrán ocupar, indistintamente, a requerimiento de la Empresa, los puestos de gestión en los centros actuales o los que cualquier otra nueva organización determine
- ◆ Podrán realizar labores de seguimiento de servicios en Centros de Gestión.
- ◆ Podrán realizar, en los Centros de Gestión, un seguimiento sistemático de la ejecución de los tráficos de Viajeros y/o Mercancías, asegurándose que responde a los compromisos adquiridos y a lo contratado por los clientes
- ◆ Podrán facilitar al resto de la organización, desde los Centros de Gestión, la información precisa para conocer el desarrollo de la ejecución de los tráficos
- ◆ Podrán dar, desde los Centros de Gestión, información centralizada en trenes y estaciones

Progresión: Se establecen niveles de progresión en función de las jornadas de trabajo efectivo realizado en cada puesto y de la superación de los correspondientes cursos, pruebas, acciones formativas a las que se convoque al

trabajador, que vendrán determinadas por la actividad y por el desarrollo de sus funciones.

Promoción: Por identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa y superar las pruebas de ascenso, dentro de su mismo subgrupo, a Operador Comercial de Trenes.

Borrador



OPERADOR COMERCIAL DE TRENES

A partir de la entrada en vigor del presente Convenio, se integrarán en este subgrupo profesional los Interventores en Ruta, que pasarán a denominarse Operadores Comerciales de Trenes y realizarán fundamentalmente las siguientes funciones:

- ◆ Misión: Funciones relacionadas con la calidad de la prestación de los servicios ofertados a los viajeros y confort durante la marcha del tren, supervisando en colaboración con los Operadores de Tren, el normal funcionamiento de todos los componentes del tren, independientemente de quién se encargue de su prestación, así como con la intervención y fiscalización de los títulos de transporte, realizando además controles de acceso a los trenes y en los lugares que se indique en las instalaciones de la empresa
- ◆ Colaborará con los Operadores de Conducción del Tren, en la coordinación de los elementos técnicos y humanos implicados en la explotación de los trenes, para conseguir las cuotas de calidad en el servicio esperadas por la Empresa
- ◆ Colaborará con los Operadores de Conducción del Tren, en la emisión de avisos a los viajeros, informando en su caso a la tripulación ante cualquier incidencia que afecte a las condiciones de explotación
- ◆ En el caso de que como consecuencia de la intervención y fiscalización de títulos de transporte, detectara falta de títulos de viaje o presentación de título insuficiente, aplicará lo dispuesto en las normas o tarifas vigentes, recurriendo a la autoridad o miembros de seguridad cuando fuera necesario
- ◆ Colaborará en el acceso y bajada de los viajeros al tren, garantizando el cumplimiento de los procedimientos establecidos en casos particulares tales como los definidos para personas de movilidad reducida, menores, y cualquier otro que se determine, utilizando los medios técnicos y mecánicos que se pongan a su disposición
- ◆ En caso de alteración de las condiciones de a bordo de los viajeros, será el responsable del restablecimiento de las condiciones contractuales en aquellos trenes en que preste servicio

- ◆ Realizará las funciones de carácter administrativo relacionadas con la gestión del tren, contabilización de percepciones, controles estadísticos de clientes, reclamaciones, informes de calidad y cualquier otro informe que la empresa determine. De las anotaciones formuladas en el libro de reparaciones del tren, informará inmediatamente a los Operadores de Conducción del Tren
- ◆ Pondrá en tensión el vehículo en la estación y comprobará el correcto funcionamiento de los equipos auxiliares. En caso de una posible avería deberá adoptar las primeras medidas de reparación
- ◆ En caso de funcionamiento de la alarma, deberá comprobar la anomalía y reponer las condiciones de circulación, y en su caso avisar a los Operadores de Conducción del Tren de la incidencia
- ◆ Ante cualquier incidencia técnica que imposibilite una normal explotación de los trenes, deberá colaborar con los Operadores de Conducción del Tren, en todo cuanto sea necesario
- ◆ En caso de accidente o avería que imposibilite la marcha del tren, coordinará con los Operadores de Conducción del Tren, la protección de la composición
- ◆ Utilización de otro u otros idiomas en el desempeño de sus funciones.
- ◆ En los casos que la Empresa establezca comunicará la finalización de las operaciones del tren y realizará las funciones que se determinen en el Reglamento General de Circulación o en cualquier otra norma de carácter similar, comprobando asimismo el cierre de puertas
- ◆ Colaborará en los transbordos que puedan realizarse, tanto en plena vía como en cualquier instalación propia o ajena de la empresa
- ◆ Cuando la empresa lo determine se aplicará en toda su extensión el Agente Único de Tren
- ◆ Aplicará los procedimientos establecidos de Protección Civil que en cada caso se determinen

- ◆ Impartirá formación específica del área funcional comercial a los trabajadores de la misma o susceptibles de adscribirse a ella, acreditada por los cursos de formación realizados y/o por el desempeño de su actividad
- ◆ Realizará las campañas de información y venta, así como encuestas que se puedan hacer, tanto en las instalaciones propias como en aquéllas otras que dentro de la actividad comercial determine la Empresa
- ◆ Realizará cualquier función análoga a las anteriormente descritas relacionada con la calidad del servicio y atención al viajero, recibiendo la formación necesaria
- ◆ Podrán ocupar, indistintamente, a requerimiento de la Empresa, los puestos de gestión en los centros actuales o los que cualquier otra nueva organización determine
- ◆ Podrán realizar labores de seguimiento de servicios en Centros de Gestión.
- ◆ Podrán realizar en los Centros de Gestión un seguimiento sistemático de la ejecución de los tráficos de Viajeros y/o Mercancías, asegurándose que responde a los compromisos adquiridos y a lo contratado por los cliente
- ◆ Podrán facilitar al resto de la organización, desde los Centros de Gestión, la información precisa para conocer el desarrollo de la ejecución de los tráficos
- ◆ Podrán dar, desde los Centros de Gestión, información centralizada en trenes y estaciones



Progresión: Se establecen niveles de progresión en función de las jornadas de trabajo efectivo realizado en cada puesto y de la superación de los correspondientes cursos, pruebas, acciones formativas a las que se convoque al trabajador, que vendrán determinadas por la actividad y por el desarrollo de sus funciones.

Promoción: Por identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa y superar las pruebas de ascenso al subgrupo de Operador Comercial Especializado.

OPERADOR COMERCIAL ESPECIALIZADO.

A partir de la entrada en vigor del presente Convenio, se integrarán en este subgrupo profesional los Supervisores de Servicios a Bordo AVE y EUROMED, que pasarán a denominarse Operadores Comerciales Especializados y realizarán fundamentalmente las siguientes funciones:

- ◆ Misión: Funciones relacionadas con la calidad de la prestación de los servicios ofertados a los viajeros y confort durante la marcha del tren, supervisando en colaboración con los Operadores de Tren, el normal funcionamiento de todos los componentes del tren, independientemente de quién se encargue de su prestación, así como con la intervención y fiscalización de los títulos de transporte, realizando además controles de acceso a los trenes y en los lugares que se indique en las instalaciones de la empresa
- ◆ Colaborará con los Operadores de Conducción del Tren, en la coordinación de los elementos técnicos y humanos implicados en la explotación de los trenes, para conseguir las cuotas de calidad en el servicio esperadas por la Empresa
- ◆ Colaborará con los Operadores de Conducción del Tren, en la emisión de avisos a los viajeros, informando en su caso a la tripulación ante cualquier incidencia que afecte a las condiciones de explotación.
- ◆ En el caso de que como consecuencia de la intervención y fiscalización de títulos de transporte, detectara falta de títulos de viaje o presentación de título insuficiente, aplicará lo dispuesto en las normas o tarifas vigentes, recurriendo a la autoridad o miembros de seguridad cuando fuera necesario
- ◆ Colaborará en el acceso y bajada de los viajeros al tren, garantizando el cumplimiento de los procedimientos establecidos en casos particulares tales como los definidos para personas de movilidad reducida, menores, y cualquier otro que se determine, utilizando los medios técnicos y mecánicos que se pongan a su disposición
- ◆ En caso de alteración de las condiciones de a bordo de los viajeros, será el responsable del restablecimiento de las condiciones contractuales en aquellos trenes en que preste servicio



- ◆ Realizará las funciones de carácter administrativo relacionadas con la gestión del tren, contabilización de percepciones, controles estadísticos de clientes, reclamaciones, informes de calidad y cualquier otro informe que la empresa determine. De las anotaciones formuladas en el libro de reparaciones del tren, informará inmediatamente a los Operadores de Conducción del Tren
- ◆ Pondrá en tensión el vehículo en la estación y comprobará el correcto funcionamiento de los equipos auxiliares. En caso de una posible avería deberá adoptar las primeras medidas de reparación
- ◆ En caso de funcionamiento de la alarma, deberá comprobar la anomalía y reponer las condiciones de circulación, y en su caso avisar a los Operadores de Conducción del Tren de la incidencia
- ◆ Ante cualquier incidencia técnica que imposibilite una normal explotación de los trenes, deberá colaborar con los Operadores de Conducción del Tren, en todo cuanto sea necesario
- ◆ En caso de accidente o avería que imposibilite la marcha del tren, coordinará con los Operadores de Conducción del Tren, la protección de la composición
- ◆ Utilización de otro u otros idiomas en el desempeño de sus funciones.
- ◆ En los casos que la Empresa establezca comunicará la finalización de las operaciones del tren y realizará las funciones que se determinen en el Reglamento General de Circulación o en cualquier otra norma de carácter similar, comprobando asimismo el cierre de puertas
- ◆ Colaborará en los transbordos que puedan realizarse, tanto en plena vía como en cualquier instalación propia o ajena de la empresa
- ◆ Cuando la empresa lo determine se aplicará en toda su extensión el Agente Único de Tren
- ◆ Aplicará los procedimientos establecidos de Protección Civil que en cada caso se determinen

- ◆ Impartirá formación específica del área funcional comercial a los trabajadores de la misma o susceptibles de adscribirse a ella, acreditada por los cursos de formación realizados y/o por el desempeño de su actividad
- ◆ Realizará las campañas de información y venta, así como encuestas que se puedan hacer, tanto en las instalaciones propias como en aquéllas otras que dentro de la actividad comercial determine la Empresa
- ◆ Realizará cualquier función análoga a las anteriormente descritas relacionada con la calidad del servicio y atención al viajero, recibiendo la formación necesaria

CENTROS DE GESTIÓN

- ◆ Podrán ocupar, indistintamente, a requerimiento de la Empresa, los puestos de gestión en los centros actuales o los que cualquier otra nueva organización determine
- ◆ Realizará labores de nombramiento y seguimiento de servicios, así como control y gestión del personal de comercial
- ◆ Supervisará el correcto estado del material para la oportuna prestación del servicio
- ◆ Revisará la ejecución de los trabajos de reparación y/o mantenimiento efectuado por los prestadores de este tipo de servicio, informando de cualquier incidencia y/o deficiencia detectada mediante los oportunos informes de control de calidad
- ◆ Realizará todas las gestiones oportunas para poner a disposición de los clientes los productos ofertados conforme a las composiciones, material y clases ofertadas
- ◆ Supervisará la integridad y el estado de la dotación de recursos materiales correspondiente a la prestación de servicios a bordo
- ◆ Garantizar la asignación del material autopropulsado y locomotoras por trenes para cumplir el plan de servicios previsto o las necesidades puntuales y extraordinarias

- ◆ Realizará un seguimiento sistemático de la ejecución de los tráficos de Viajeros y/o Mercancías, asegurándose que responde a los compromisos adquiridos y a lo contratado por los clientes
- ◆ Facilitará al resto de la organización la información precisa para conocer el desarrollo de la ejecución de los tráficos
- ◆ Controlará y supervisará las instalaciones centralizadas (escaleras mecánicas, máquinas autoventas, CCTV, etc.)
- ◆ Resolverá las incidencias ocurridas durante la realización del tráfico, de manera que las consecuencias de dichas incidencias tengan las menores repercusiones posibles sobre los clientes
- ◆ Detectará deficiencias sistemáticas en el servicio poniéndolas en conocimiento de la Dirección, sugiriendo posibles soluciones y/o alternativas
- ◆ Controlará los servicios prestados de asistencia al viajero, tanto propios como ajenos, garantizando la mejor relación calidad/precio
- ◆ Coordinará con medios internos y externos a RENFE-Operadora, todas las acciones operativas necesarias de asistencia al viajero en aquellas situaciones donde se produzcan cualquier tipo de incidencia que afecte al usuario para minimizar dicha incidencia y mejorar la imagen de RENFE-Operadora
- ◆ Dará información centralizada en trenes y estaciones
- ◆ Elaborará y enviará partes diarios de incidencias, reflejando las anomalías habidas en la prestación del servicio y especificando las soluciones comerciales adoptadas
- ◆ Facilitará a las áreas que corresponda los datos precisos para el desglose, al nivel de ejecución, de los costes asociados a la circulación de los trenes
- ◆ Aplicará los procedimientos establecidos de Protección Civil que en cada caso se determinen
- ◆ Informará, cuando se le autorice, a medios de comunicación de la situación del servicio

- ◆ Impartirá formación específica del área funcional comercial a los trabajadores de la misma o susceptibles de adscribirse a ella, acreditada por los cursos de formación realizados y/o por el desempeño de su actividad
- ◆ Realizará cualquier función análoga a las anteriormente descritas relacionada con la calidad del servicio y atención al viajero, recibiendo la formación necesaria.

Progresión: Se establecen niveles de progresión en función de las jornadas de trabajo efectivo realizado en cada puesto y de la superación de los correspondientes cursos, pruebas, acciones formativas a las que se convoque al trabajador, que vendrán determinadas por la actividad y por el desarrollo de sus funciones.

Promoción: Por identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa y superar las pruebas de ascenso al grupo de Mando Intermedio o Cuadro.

