

## ACTA DE REUNION ENTRE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA Y SU COMITÉ GENERAL DE EMPRESA

En Madrid, a las 17:00 horas del día 21 de enero de 2010, se reúnen en el Aula 15 de la Escuela Técnico Profesional, Caracola 20, sita en Avda. Pío XII 110, las personas que a continuación se relacionan, en calidad y con la representación con la que figuran y que, mutuamente, se reconocen.

### Por la Dirección de la Empresa de RENFE-Operadora

José Núñez Blázquez	Director Corporativo de Recursos Humanos
Raúl Blanco Aira	Director de Relaciones Laborales
Amador González Aparicio	Director de RRHH y Org. DG AV/LD
Víctor Esquinas Torres	Director de RRHH, Org. y Seg. DG Cerc./MD
Estrella Soriano Cuervo	Gerente de Gestión Y Planificación de RRHH
José María Hernández Gálvez	Gerente de RRLL y Gestión de RRHH y DG Cerc./MD
Juan López Pulido	Gerente de Negociación Colectiva
Clara Martínez Gómez	Jefa de Análisis y Valoración de Costes
María Isabel Sacristán Vesperinas	Jefa de Gestión de sistemas de Información Laboral
Oscar Altares Medina	Jefe de RRLL y Planificación de RRHH DG AV/LD
Javier Domínguez Alonso	Jefe de RRHH Y Seg. D.C.M. Madrid

### Por el Comité General de Empresa de RENFE-Operadora

Juan Cano Trujillo	SEMAF
Santiago Pino Jiménez	SEMAF
Valentín Arranz García	SEMAF
José María Blázquez Blázquez	SEMAF
José Haro Burgos	CCOO
Diego Enríquez Muñoz	CCOO
Eva María Edesa Montero	CCOO
Agapito Alcarazo Núñez-Barranco	UGT
Jesús Agudo Zarzuela	UGT
Francisco Javier Diéguez González	UGT
Juan José Domínguez Campos	CGT
Enrique Ramos Jiménez	SF-Intersindical

La presente reunión se convoca como consecuencia de los compromisos adquiridos, habiendo entregado previamente documentos que tratan de acercar las posturas y que posibiliten alcanzar acuerdos en materia de desarrollo profesional amparados en lo recogido en la Cláusula 18ª "DESARROLLO PROFESIONAL", del I Convenio Colectivo de RENFE-Operadora.

Ambas partes coinciden en la necesidad de dotar a la Empresa de una herramienta que posibilite a RENFE-Operadora mantener su posición de liderazgo en el sector y seguir siendo el referente del transporte por ferrocarril.

En este sentido todas las Áreas de Actividad de la Empresa así como los Representantes de los Trabajadores, han hecho un gran esfuerzo en confeccionar un documento para sentar las bases que posibiliten la modernización necesaria en RENFE-Operadora que permita mantener el liderazgo en el sector, dotando de la necesaria flexibilidad y orientando su estrategia hacia el cliente.



Tras un amplio debate sobre las alternativas expuestas por las distintas organizaciones sindicales respecto del documento presentado al Comité General de Empresa el 18 de Diciembre de 2009, como al documento presentado por la Dirección de la Empresa en el día de hoy, y al amparo de la cláusula 18ª del I Convenio Colectivo de RENFE-Operadora se dan por finalizados los trabajos en materia de Desarrollo Profesional del colectivo de Comercial que se concreta y se adjunta al acta como ANEXO I, con las siguientes salvedades:

- El presente Marco Regulador para el colectivo de Comercial queda condicionado a la concreción del sistema retributivo y al acuerdo global del Desarrollo Profesional de todo el personal de RENFE-Operadora.

SEMAF no va a realizar ningún tipo de valoración del presente Marco Regulador, en tanto en cuanto no exista una propuesta concreta de implantación del Desarrollo profesional en RENFE-Operadora.

CCOO no avala el presente documento, al entender que se mantienen carencias de documentos anteriores. Para CCOO el desarrollo profesional pasa por las siguientes premisas: que tenga garantías de empleo y estabilidad, que afecte a toda la plantilla, que contenga y guarde los principios de equidad interna y promoción profesional, que conlleve una aportación económica adicional y retribuciones claramente definidas que supongan un notable incremento retributivo, y además ha de contar con el aval y refrendo de los trabajadores de la empresa.

UGT considera que el documento que se adjunta al acta puede ser válido, puesto que recoge gran parte de las aportaciones de esta Organización Sindical. Además puede ser una herramienta, que garantice la estabilidad y el empleo en el contexto de un futuro Plan de Viabilidad, pudiendo ser definitivo o sujeto a modificaciones, dependiendo de la cuantificación económica que aún está pendiente de determinar y en el marco del conjunto del desarrollo profesional integral de RENFE-Operadora.

CGT no da por concluida la negociación por no recoger las reivindicaciones planteadas, por lo que se muestran totalmente en contra del presente documento. No obstante manifiesta de forma expresa su voluntad de seguir negociando, para tratar de forma específica las reivindicaciones que se están planteando por los diferentes Sindicatos. Por ello, entendemos necesario que se convoquen cuantas reuniones sean pertinentes a este efecto. El hecho de reunirnos para poder continuar avanzando es importante y positivo, por lo que desde CGT estamos dispuestos a continuar haciendo los esfuerzos necesarios hasta conseguir el acuerdo satisfactorio para ambas partes. La presente negociación está condicionada desde CGT al cierre de los marcos del resto de colectivos y de la opinión de los trabajadores.

SF-Intersindical manifiesta su desacuerdo con el presente documento y reivindica la necesidad de un acuerdo global para todos los trabajadores y trabajadoras de RENFE-Operadora, con criterios homogéneos y una adecuada financiación específica destinada a la Mesa de Desarrollo Profesional.



## MARCO REGULADOR DE COMERCIAL

### 1. Preámbulo

La entrada en vigor de la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario, así como de las restantes normas que la desarrollan, ha generado un nuevo marco de prestación de servicios, en el que RENFE-Operadora debe afrontar de forma decidida una adaptación de sus recursos en aras de mantener un producto de transporte rápido, moderno y seguro, capaz de competir con otros modos de transporte y de convertirse en elemento vertebrador del país y en instrumento para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y con escasa incidencia sobre el medio ambiente y en el consumo energético.

La contribución de todas las Áreas de Actividad de la empresa así como de la Representación de los Trabajadores, han conformado el presente documento que establece y moderniza las distintas regulaciones, que hasta la fecha convivían dispersas en la normativa laboral, dotándolas de un mayor grado de flexibilidad y orientación al cliente, lo que por otra parte contribuirá el sostenimiento y la generación de empleo ferroviario atendiendo al Plan de Viabilidad de futuro de la Empresa. Asimismo la Representación de los Trabajadores y la Dirección de la Empresa coinciden en que este nuevo Marco Regulador tiene el firme propósito de mejorar las ratios de productividad.

Con este marco regulador, constituido por los grupos profesionales de MMII / Cuadro Técnico y de Personal Operativo específicos de Comercial, que contempla a todas las Áreas de Actividad existentes en la actualidad en la empresa y que será de aplicación, salvo nuevo acuerdo, a cualquier organización que se cree, se sustituye y anula toda norma o acuerdo que al respecto regulase las materias contenidas en el mismo, excepto las indicadas en este Marco Regulador.

Se desarrollarán las acciones formativas necesarias que permitan la implantación de este Marco Regulador y que se incluirán en los Planes de Formación de la Empresa, dirigidas a los trabajadores, garantizándose la participación del Consejo Asesor de Formación.

El presente acuerdo sobre el desarrollo profesional del personal del área de comercial lleva implícito los siguientes compromisos:

- Como consecuencia de la implantación del presente Marco Regulador, no se generarán situaciones de trabajadores excedentarios dentro del grupo y o subgrupo profesional de personal del área de comercial, ni acciones de movilidad forzosa.
- Ningún trabajador abandonará, como consecuencia del presente marco Regulador, de manera forzosa el grupo profesional de personal del área de comercial.

## 2. Principios Generales.

En materia de funciones y condiciones de trabajo, se mantienen en vigor, a excepción de lo que expresamente se modifica en este nuevo marco regulador, los siguientes contenidos normativos:

- Marco Regulador del Colectivo de Intervención de Cercanías, de 14 de noviembre de 2001
- Norma reguladora del Colectivo de Intervención en Ruta que preste servicio efectivo en Gráficos de la UN de Grandes Líneas, de 25 de julio de 2002
- Marco Regulador del Personal de Intervención Regionales, de 3 de noviembre de 2003

El ámbito funcional del presente Marco Regulador recoge las tareas relacionadas con la actividad comercial, confort, calidad y atención al cliente.

Asimismo, se procede a una racionalización y simplificación del sistema retributivo, basado en cuatro componentes:

- Componente fijo para el que se establece una banda de referencia en la que se encuadran las diferentes percepciones.
- Prima variable, cuya cuantía determina las diferencias relativas de los puestos de trabajo, y que al mismo tiempo retribuye el nivel de desempeño alcanzado en el cumplimiento de objetivos. Los parámetros de medición que se utilizarán para el cálculo de esta Prima Variable serán negociados con la Representación Legal de los Trabajadores.
- Complemento de puesto, para los puestos con condiciones de trabajo específicas.
- Gastos de viaje (de naturaleza no salarial).

## 3. Clasificación Profesional

El grupo profesional de Mandos Intermedios (MMII) y Cuadros Técnicos (CCTT) de Comercial comprende el subgrupo: Supervisor Comercial, dentro del cual se establecen dos niveles de progresión N2 y N1, siendo éste el de mayor nivel.

El grupo profesional de Personal Operativo de Comercial está formado por los subgrupos profesionales de Operador Comercial de Entrada, Operador Comercial y Operador Comercial Especializado.

El Operador Comercial de Entrada integra dos niveles de progresión (N2 y N1), siendo este último el de mayor nivel.

El Operador Comercial está integrado por dos niveles de progresión (N2 y N1), siendo N1 el de mayor nivel.

El Operador Comercial Especializado integra dos niveles de progresión (N2 y N1), siendo este último el de mayor nivel.

### DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA

En el subgrupo profesional de Operador Comercial de Entrada se integrarán en su nivel 2 todos los trabajadores pertenecientes a la antigua categoría profesional de Factor de Entrada.

En el subgrupo profesional de Operador Comercial se integrarán en su nivel 2 todos los trabajadores pertenecientes a la antigua categoría profesional de Factor y a la de Informador.

En el subgrupo de Operador Comercial Especializado, se integrarán todos los trabajadores pertenecientes a las siguientes categorías antiguas en los niveles que se señalan a continuación:

- Nivel 1: Interventor en Ruta
- Nivel 2 : Factor Encargado e Informador Jefe

Los trabajadores que pertenecen actualmente a la categoría de Supervisor de Servicios de a Bordo AVE y Euromed que voluntariamente se adscriban al presente Marco Regulador, se integrarán en el subgrupo profesional de Operador Comercial Especializado de nivel 1. En caso de no adscribirse a la nueva regulación, mantendrán a título personal las condiciones establecidas en la Normativa Laboral vigente.

Además de las modificaciones contenidas en el presente documento, las funciones y condiciones laborales del Operador Comercial N1 adscrito al Área de Actividad de Alta Velocidad-Larga Distancia se determinan en la Norma reguladora del Colectivo de Intervención en Ruta que preste servicio efectivo en Gráficos de la UN de Grandes Líneas, de 25 de julio de 2002.

Además de las modificaciones contenidas en el presente documento, las funciones y condiciones laborales del Operador Comercial N1 adscrito al Área de Actividad de Cercanías-Media Distancia, en función del ámbito en que desarrolle su prestación, se regularán bien por el Marco Regulador del Personal de Intervención Regionales, de 3 de noviembre de 2003, para el personal adscrito al Área de Negocio de Media Distancia, bien por el Marco Regulador del Colectivo de Intervención de Cercanías, de 14 de noviembre de 2001, para el personal adscrito al Área de Negocio de Cercanías.

### DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA

Se publicará un listado del Colectivo de Comercial al que se incorporará el personal que acceda al Colectivo cuya ordenación vendrá dada por el mayor nivel; la mayor antigüedad en el mismo, en caso de empate, por la mayor antigüedad en la categoría en el cargo anterior a la entrada en vigor del presente Marco Regulador; y si persiste éste, por la mayor antigüedad en la red y por último la mayor edad.

21 de enero de 2010

Para cubrir las necesidades de la Empresa se desarrollará una adscripción a cuadro de servicio dentro de cada subgrupo profesional, que en todo caso, será previa a la acción de movilidad funcional y geográfica a nivel Estatal que pudiera ocasionarse.

La integración de todo el personal se realizará respetando la ordenación actual en las categorías de procedencia.

Para ello, en el plazo máximo de tres meses se publicará un listado ordenado del Colectivo de Comercial de acuerdo con los criterios señalados en los párrafos anteriores, pudiendo efectuarse las reclamaciones pertinentes contra dicha ordenación en el plazo máximo de treinta días. En los treinta días siguientes se publicará el listado con la ordenación definitiva del personal de comercial.

Asimismo, y en aplicación de los criterios de ordenación expresados en los párrafos anteriores, los trabajadores que ostenten la categoría de Supervisor de Servicios a Bordo que se adscriban voluntariamente al nuevo marco regulador de comercial se incorporarán en este listado en primer lugar, es decir, directamente en el mayor nivel de ordenación.

#### GRUPO PROFESIONAL DE MMII Y CUADRO TÉCNICO

Los trabajadores incluidos en este grupo profesional mantendrán las condiciones laborales, funcionales y retributivas que tienen en este momento, de conformidad con la normativa actual, excepto lo expresamente regulado en este acuerdo.

#### **Supervisor Comercial**

El Supervisor Comercial realizará las funciones que, a continuación se detallan, y que no suponen una clasificación en subgrupos profesionales.

Contenido funcional básico del puesto:

Utilizando los medios técnicos, mecánicos y de cualquier otro tipo que la empresa ponga a su disposición en instalaciones propias y ajenas, cumpliendo las normas técnicas, de seguridad, de prevención de riesgos, de protección civil y de medio ambiente, y los procedimientos y protocolos establecidos al efecto, aplicando las tarifas en vigor y recurriendo a la autoridad o miembros de seguridad cuando fuera necesario:

- Gestionar íntegramente los centros productivos asignados a su ámbito de responsabilidad, controlando los procedimientos y los procesos productivos y económicos, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos en términos de costes, de estándares de producción y de calidad.
- Dirigir y coordinar al equipo de Supervisores Comerciales que pudieran estar a su cargo, así como a los operadores comerciales de los centros de su ámbito de responsabilidad, organizando y controlando los trabajos a realizar, efectuando los nombramientos del servicio, supervisando de forma directa la prestación del servicio y apoyando al área de Recursos Humanos en la adopción y aplicación de los criterios de administración y gestión de personal.
- Gestionar los medios productivos de los centros asignados a su ámbito de responsabilidad, verificando la dotación relacionada con el confort y la calidad, y el funcionamiento de todo tipo de medios, vehículos e instalaciones a fin de garantizar su disponibilidad y operatividad, el cumplimiento de las condiciones pactadas con los proveedores externos, la imputación de averías a los mantenedores y la verificación de



21 de enero de 2010

- las fabricaciones, transformaciones y reparaciones efectuadas, así como proponer e implantar las medidas correctoras que favorezcan un mejor desarrollo del servicio.
- Adoptar las medidas necesarias respecto de los medios humanos y materiales para la resolución de las incidencias que pudieran producirse en los centros de su ámbito de responsabilidad.
  - Garantizar el cumplimiento del plan de servicios previsto, así como las necesidades puntuales y extraordinarias
  - Realizar un seguimiento sistemático de la ejecución de los tráficos de Viajeros asegurándose que responde a los compromisos adquiridos y a lo contratado por los clientes
  - Formar y asesorar al personal a su cargo en todo aquello que se considere necesario para el correcto desarrollo del trabajo.
  - Vigilar el correcto uso de materiales y equipos, a fin de asegurar el cumplimiento de la normativa de seguridad, prevención de riesgos laborales, protección civil y medio ambiente.
  - Realizar las oportunas labores de Inspección, control y auditoria del servicio.

**Acceso:** El acceso a este subgrupo profesional se hará mediante convocatoria de movilidad funcional, previa detección de necesidades por parte de la Dirección de la empresa, ofertada con carácter prioritario al subgrupo profesional de Operador Comercial Especializado y con carácter subsidiario a cualquier trabajador de la empresa.

**Promoción:** Previa identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa y tras superar las pruebas de ascenso a Puestos Técnicos de la Estructura de Apoyo, o por adscripción a otra categoría del grupo profesional de MM.II. y Cuadro una vez superados los correspondientes cursos, pruebas y acciones formativas a las que se convoque al trabajador.

### Cuadro Técnico Comercial

Las funciones, la promoción y acceso del Cuadro Técnico serán las establecidas en la Normativa Laboral de Renfe Operadora.

## GRUPO PROFESIONAL DE PERSONAL OPERATIVO DE COMERCIAL

### Subgrupo Profesional de Operador Comercial de Entrada

Acceso:

Acceso al Operador Comercial de Entrada N2: previa detección de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa, el acceso a este subgrupo profesional se realizará mediante oferta externa de ingreso.

Acceso al Operador Comercial de Entrada N1: previa detección de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa, se accederá mediante convocatoria de movilidad funcional, desde Operador Comercial N2 y subsidiariamente de Operador Comercial de Entrada N2. En caso de no cubrirse las necesidades mediante convocatoria interna ofrecida a los N2, la cobertura de necesidades se realizará mediante ingresos externos.

21 de enero de 2010

Se distinguen dos grandes ámbitos de actuación en los que realizarán las funciones específicas, no exhaustivas, utilizando los medios técnicos, mecánicos y de cualquier otro tipo que la empresa ponga a su disposición en instalaciones propias y ajenas, cumpliendo las normas técnicas, de seguridad, de prevención de riesgos, de protección civil y de medio ambiente, y los procedimientos y protocolos establecidos al efecto, aplicando las tarifas en vigor y recurriendo a la autoridad o miembros de seguridad cuando fuera necesario, que a continuación se detallan, y que no suponen una clasificación en subgrupos profesionales.

### **Contenido funcional básico del puesto, además del contenido de la Normativa laboral:**

#### **En Estaciones:**

Para el Operador Comercial de Entrada N2

- Realizar la comercialización y venta de los Títulos de Transporte, y el control de accesos en lo que afecta a trenes sin reserva de plaza.
- Realizar campañas y encuestas, información, reclamaciones, contabilidad y caja, transportando documentos y pequeñas cantidades de efectivo para facilitar las ventas en las estaciones, utilizando los medios que la empresa establezca para ello. Asimismo, intervendrán en las estaciones en la fiscalización de los títulos de transporte bajo la supervisión de un trabajador de nivel N1 de este Marco Regulador.
- Atender, asesorando, informando (bien por la información recibida o bien por la información recabada a los Centros de Gestión) y facilitando el acceso y bajada al/del tren a todos los clientes – atendiendo especialmente a las personas de movilidad reducida y menores -, donde lo indique la empresa y conforme a los protocolos que se desarrollen al efecto, 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.
- Controlar el correcto funcionamiento de las instalaciones, recursos de los que esté dotada la estación (máquinas autoventa, etc.) y las prestaciones realizadas por terceros (limpieza, checking, asistencia al viajero, etc.), informando de cualquier deficiencia o incidencia con la mayor brevedad posible y subsanando aquéllas para las que esté capacitado. En caso de avería en las instalaciones, por condiciones atmosféricas adversas o cuando las condiciones técnicas así lo aconsejen, podrán dar la señal de Operaciones Terminadas a los trenes en las estaciones, cuando la Jefatura así lo determine.

### **Contenido funcional básico del puesto además del contenido de la Normativa laboral y Marcos reguladores**

Para el Operador Comercial de Entrada N1:

#### **En Estaciones:**

- Realizarán la fiscalización e intervención de los títulos de transporte en controles de acceso, check-in o en cualquier otra instalación que la Empresa determine.

#### **En Trenes:**

Conforme a la normativa del Sector Ferroviario y al ser de nueva creación tienen la condición de Agente de la Autoridad que ésta les otorga en el ejercicio de sus funciones de control en ruta. Con relación a sus funciones además de lo recogido expresamente en este documento le serán de aplicación los marcos reguladores de Intervención, conforme los protocolos establecidos en la empresa:

- Controlar y hacer efectiva la calidad y el confort de la prestación de los servicios ofertados a los viajeros durante la marcha del tren, en colaboración con el personal de conducción del Tren coordinando las actuaciones a realizar a bordo, así como realizar la intervención y fiscalización de los títulos de transporte en los trenes, en sus controles de acceso y en cualquier otra instalación que se establezca por la empresa.
- Atender, informando y facilitando el acceso y la bajada al/del tren a todos los clientes -dedicando especial atención a las personas de movilidad reducida y a los menores-, donde lo indique la empresa y conforme a los protocolos establecidos al efecto, en cuestiones relacionadas con el servicio y en cualquier otro asunto comercial, incluyendo las incidencias que pudieran producirse, procurando alcanzar los máximos niveles de calidad.
- Realizar las funciones de carácter administrativo relacionadas con la gestión del tren, contabilización de percepciones y reclamaciones. De las anotaciones formuladas en el libro de reparaciones del tren, informará inmediatamente al personal de conducción del Tren.

#### **Promoción:**

**Promoción del Operador Comercial de Entrada N2:** al subgrupo profesional de Operador Comercial nivel N2 una vez adquirida la experiencia necesaria por la permanencia efectiva en el subgrupo profesional de Operador Comercial de Entrada nivel N2 durante tres años y realizados los cursos específicos de capacitación comercial programados por la Empresa. Asimismo, podrá promocionar a Operador Comercial de Entrada N1 una vez superadas las pruebas formativas oportunas, cuando sean identificadas las necesidades por parte de la Empresa.

**Promoción del Operador Comercial de Entrada N1:** al subgrupo profesional de Operador Comercial N1, una vez adquirida la experiencia necesaria por la permanencia efectiva en el subgrupo profesional de Operador Comercial de Entrada nivel N1 durante tres años, y realizar los cursos específicos de capacitación comercial programados por la Empresa.

#### **Subgrupo Profesional de Operador Comercial**

#### **Contenido funcional básico del puesto además del contenido de la Normativa laboral y Marcos reguladores:**

Además de las funciones correspondientes al Operador Comercial de Entrada N2 o N1 según el nivel correspondiente, se distinguen dos grandes ámbitos de actuación en los que realizarán indistintamente las funciones específicas, no exhaustivas, utilizando los medios técnicos, mecánicos y de cualquier otro tipo que la empresa ponga a su disposición en instalaciones propias y ajenas, cumpliendo las normas técnicas, de seguridad, de prevención

21 de enero de 2010

de riesgos, de protección civil y de medio ambiente, y los procedimientos y protocolos establecidos al efecto, aplicando las tarifas en vigor y recurriendo a la autoridad o miembros de seguridad cuando fuera necesario, que a continuación se detallan, y que no suponen una clasificación en subgrupos profesionales.

#### En Estaciones:

Para el Operador Comercial N1 y N2

- Impartir la 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.
- Coordinar los recursos humanos, técnicos y materiales a su cargo.
- Supervisar el correcto funcionamiento de las instalaciones, elaborando los informes oportunos sobre deficiencias en las instalaciones

#### En Trenes:

Para el Operador Comercial N1

Conforme a la normativa del Sector Ferroviario tienen la condición de Agente de la Autoridad que ésta les otorga en el ejercicio de sus funciones de control en ruta.

- Supervisar y coordinar los medios técnicos y humanos implicados en la explotación comercial, independientemente de quién se encargue de su prestación, posibilitando el normal funcionamiento de todos los componentes del tren.
- Asesorar permanentemente al cliente, y realizar controles estadísticos de clientes, informes de calidad y cualquier otro informe que la empresa determine.
- Impartir la 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.
- Coordinar los recursos humanos, técnicos y materiales a su cargo.

**Promoción del Operador Comercial N2:** Por identificación y ofrecimiento de necesidades de la Dirección de la Empresa y superar las pruebas de selección a Operador Comercial Especializado N2 o una vez superadas las pruebas de selección oportunas a Operador Comercial N1.

**Promoción del Operador Comercial N1:** al subgrupo profesional de Operador Comercial Especializado N1 una vez adquirida la experiencia necesaria por la permanencia efectiva en el subgrupo profesional de Operador Comercial N1 durante tres años, y realizados los cursos específicos de capacitación comercial programados por la Empresa.



## Subgrupo Profesional de Operador Comercial Especializado

### Contenido funcional básico del puesto además del contenido de la Normativa laboral y Marcos reguladores:

Además de las funciones correspondientes al Operador Comercial N2 o N1 según el nivel correspondiente, y con motivo de la diversidad de entornos operacionales en los que pueden desarrollar su actividad, se distinguen tres grandes ámbitos de actuación en los que realizarán indistintamente las funciones específicas, no exhaustivas, utilizando los medios técnicos, mecánicos y de cualquier otro tipo que la empresa ponga a su disposición en instalaciones propias y ajenas, cumpliendo las normas técnicas, de seguridad, de prevención de riesgos, de protección civil y de medio ambiente, y los procedimientos y protocolos establecidos al efecto, aplicando las tarifas en vigor y recurriendo a la autoridad o miembros de seguridad cuando fuera necesario, que a continuación se detallan, y que no suponen una clasificación en subgrupos profesionales.

### En Centros de Gestión o Estaciones

Para el Operador Comercial Especializado N2.

- Gestionar, coordinar y supervisar los recursos humanos, técnicos y materiales a su cargo.
- Coordinar las actuaciones necesarias para el correcto estado del material para la oportuna prestación del servicio, revisando 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, realizando todas las gestiones oportunas para poner a disposición de los clientes los productos ofertados conforme a las composiciones, material y clases ofertadas, resolviendo las incidencias ocurridas durante la realización del tráfico, de manera que las consecuencias de dichas incidencias tengan las menores repercusiones posibles sobre los clientes y garantizando la mejor relación calidad/precio.
- Coordinar con medios internos y externos a RENFE-Operadora, todas las acciones operativas necesarias de asistencia al viajero en aquellas situaciones donde se produzca cualquier tipo de incidencia que afecte al usuario para minimizar dicha incidencia y mejorar la imagen de RENFE-Operadora
- Elaborar y enviar partes diarios de incidencias, reflejando las anomalías habidas en la prestación del servicio y especificando las soluciones comerciales adoptadas, facilitando 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.
- Realizar el seguimiento de servicios de los tráficos de trenes, en los centros actuales o los que cualquier otra nueva organización determine, procurando alcanzar los máximos niveles de calidad.
- Realizar un seguimiento sistemático de la ejecución de los tráficos de Viajeros, asegurándose que responde con los compromisos adquiridos y con lo contratado por los clientes.
- Facilitar al resto de la organización la información precisa para conocer el desarrollo de la ejecución de los tráficos, así como la información centralizada en trenes y estaciones.
- Impartir y tutelar 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.



## En Trenes

Para el Operador Comercial Especializado N1

- Impartir y tutelar la 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.
- Poner a disposición de los clientes una atención integral especializada de los servicios ofertados en cada producto, tales como el checking, el catering, los elementos audiovisuales y de comunicación, etc., coordinando, además, la actividad de los medios humanos que conforman la tripulación comercial a bordo de los trenes.

## En Estaciones

Para el Operador Comercial Especializado N1

- Supervisión de la prestación de los servicios contratados por la Empresa, tales como: Centros de Servicios, Sala Club, Control de acceso, Atención a clientes discapacitados y ayudas personalizadas, etc.
- Supervisar la dotación y el correcto funcionamiento de los servicios contratados por la Empresa, tales como; Centros de Servicios, Sala Club, Control de acceso, Atención a clientes discapacitados, ayudas personalizadas...
- Tener información continua con los responsables de los distintos servicios para poder remitirla al MMII de Comercial.

## En Centros de Gestión

Para el Operador Comercial Especializado N1

- Gestionar, coordinar y supervisar los recursos humanos, técnicos y materiales a su cargo.
- Supervisar el correcto estado del material para la oportuna prestación del servicio, revisando 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, realizando todas las gestiones oportunas para poner a disposición de los clientes los productos ofertados conforme a las composiciones, material y clases ofertadas, resolviendo las incidencias ocurridas durante la realización del tráfico, de manera que las consecuencias de dichas incidencias tengan las menores repercusiones posibles sobre los clientes y garantizando la mejor relación calidad/precio.
- Coordinar con medios internos y externos a RENFE-Operadora, todas las acciones operativas necesarias de asistencia al viajero en aquellas situaciones donde se produzca cualquier tipo de incidencia que afecte al usuario para minimizar dicha incidencia y mejorar la imagen de RENFE-Operadora
- Supervisar la dotación y el correcto funcionamiento de los servicios contratados por la Empresa.
- Elaborar y enviar partes diarios de incidencias, reflejando las anomalías habidas en la prestación del servicio y especificando las soluciones comerciales adoptadas, facilitando 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.

- Realizar el seguimiento comercial de servicios de los tráficos de trenes, en los centros actuales o los que cualquier otra nueva organización determine, procurando alcanzar los máximos niveles de calidad.
- Supervisará y coordinará la atención integral especializada de los servicios ofertados en cada producto.
- Realizar un seguimiento sistemático de la ejecución de los tráficos de viajeros, asegurándose que responde con los compromisos adquiridos y con lo contratado por los clientes.
- Facilitar al resto de la organización la información precisa para conocer el desarrollo de la ejecución de los tráficos, así como la información centralizada en trenes y estaciones.
- Impartir y tutelar 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.

**Promoción del Operador Especializado N2:** Por identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa, acreditado el nivel de desempeño que se requiera y la superación de las pruebas de selección al grupo profesional de Mando Intermedio y Cuadro y/o una vez superadas las pruebas de selección oportunas a Operador Comercial Especializado N1.

**Promoción del Operador Especializado N1:** Previa identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa acreditando el nivel de desempeño que se requiera y la superación de las pruebas de selección al grupo profesional de Mando Intermedio y Cuadro.

#### 4. Condiciones Laborales

##### Condiciones Específicas para los Niveles 2 de los Subgrupos profesionales

Todos los trabajadores de Comercial realizarán sus funciones, indistintamente de forma individual o en equipos, en cualquier instalación y/o centro de trabajo de cualquier Área de Actividad u Organización de Renfe-Operadora que lo sustituya, en la cual desarrolle su actividad Renfe-Operadora y que la Dirección de la misma determine, de forma que se produzca una buena racionalización del servicio, el mejor aprovechamiento del personal y una mayor productividad.

Los cuadros de servicio relativos al personal de Comercial para los Niveles 2 de los subgrupos profesionales recogidos en este Marco Regulador, se confeccionarán por la Dirección de la Empresa (Área de Negocio correspondiente), de conformidad con las normas establecidas en este apartado, pudiendo ser impugnados por la Representación Legal de los trabajadores en caso de que se estime que infringen lo aquí dispuesto.

La Representación Legal de los Trabajadores participará formulando las propuestas y mejoras que consideren oportunas, siendo los cuadros de servicio dados a conocer al personal con 96 horas de antelación a su entrada en vigor. En cada cuadro de servicio quedara reflejado el horario de inicio y finalización de cada turno.

En un mismo centro de trabajo podrán establecerse diferentes cuadros de servicio que podrán ser rotativos para todos los trabajadores, con acuerdo de la RLT.

Sin perjuicio de los límites de jornada establecidos en la Normativa Laboral vigente, la jornada ordinaria diaria será de 8 horas, pudiendo alcanzar hasta las 9 horas cuando se produzca un desplazamiento a otra estación o lugar distinto al que el trabajador tiene programado prestar servicio, siendo los turnos rotativos en jornadas de mañana, tarde o noche. La realización del turno partido, tendrá la correspondiente compensación económica según tablas salariales, y su adscripción será preferentemente de carácter voluntario.

Los excesos que se pudieran producir sobre la jornada semanal de cuarenta horas en computo de cinco días de trabajo, y proporcionalmente en ciclos menores, se compensarán con tiempo de descanso equivalente, a razón de ciento cinco minutos de descanso compensatorio por cada sesenta minutos, acumulados por periodos de ocho horas.

Cada trabajador disfrutará de los descansos anuales establecidos y las catorce fiestas anuales que se incorporarán junto a los descansos semanales, excluyendo conforme a la Normativa Laboral vigente los periodos no computables tales como Incapacidad Temporal, licencias sin sueldo, etc. Al final de cada año se realizará un cómputo total de descansos disfrutados por cada trabajador, con el fin de compensar, por exceso o por defecto, sobre los anualmente establecidos, regularizándose dentro del primer trimestre de cada año. En ambos casos, se procurará en la medida de lo posible corregir estas situaciones antes de finalizado el año.

La Empresa facilitará dentro de los plazos establecidos, los descansos compensatorios generados por los excesos de jornada, cuando el servicio lo permita y, en la medida de lo posible, atendiendo preferentemente la elección manifestada por el trabajador, realizando el disfrute del descanso compensatorio dentro de las seis semanas siguientes a la fecha en la cual se complete la acumulación de las ocho horas, salvo acuerdo o pacto en contrario.

El horario de entrada del turno de trabajo establecido se podrá alterar, por motivos debidamente justificados, con un preaviso mínimo de 24 horas sobre el inicio del mismo, siempre y cuando lleve implícito un cambio de turno.

Una vez iniciado el turno, se podrá realizar la prestación del servicio en cualquier centro de trabajo que se encuentre en un radio de distancia que no supere los cuarenta y cinco minutos de desplazamiento en tren, realizando el desplazamiento utilizando este medio de transporte o cualquier otro que facilite la Empresa, pudiendo ser modificada en este caso, la hora de finalización del mismo, sin que nunca exceda de las 9 horas de jornada, para poder dar por finalizado el turno en el lugar donde comenzó.

### **Condiciones Específicas para los Niveles 1 de los Subgrupos profesionales**

Realizarán sus funciones en cualquier vehículo e infraestructura ferroviaria en la que desarrolle su actividad RENFE-Operadora y que la Dirección de la misma determine, e, indistintamente, de forma individual o formando equipos en cualquier centro de trabajo de cualquier área de actividad u organización de RENFE-Operadora que lo sustituya.

De conformidad con las normas reguladas en el apartado segundo del presente marco regulador y teniendo en cuenta el Área de Actividad de que se trate, la Dirección de la Empresa elaborará e implantará con cada cambio de horario o de cargas de trabajo

21 de enero de 2010

significativo, un cuadro de servicio en el que se integrará todo el personal adscrito a dicho cuadro y que comprenderá los turnos de trabajo, el horario de inicio y finalización de la actividad prevista y los días de descanso que correspondan. En su confección participará la representación legal de los trabajadores, debiendo ser remitido al Comité de Empresa del ámbito y expuesto en lugar visible del centro de trabajo con la máxima antelación posible, y en todo caso, con 96 horas de antelación a su entrada en vigor, pudiendo ser impugnados por los Representantes Legales de los Trabajadores en caso de que estimen que infringe lo aquí establecido.

Los trabajos en equipo o brigadas podrán estar conformados por un trabajador de nivel 1 y un trabajador de nivel 2 en estaciones.

## 5. Sistema Retributivo

El sistema retributivo para cada grupo y/o subgrupo profesional consta de un componente fijo y una prima variable. Así mismo se establece un complemento de puesto que percibirán aquellos trabajadores que realicen funciones comerciales atendiendo al tipo de actividad y al ámbito de desarrollo de las mismas (trenes, estaciones y centros de gestión).

El presente sistema retributivo sustituye cualquier otro regulado con anterioridad para los trabajadores de este colectivo, y compensa y absorbe todo esquema, concepto, complemento, incentivo, prima -incluidas las percepciones por tiknet- o compensación -incluida la establecida en concepto de quebranto de moneda- que viniesen percibiendo con anterioridad, o que, con motivo de la aplicación de nuevas tecnologías o métodos de trabajo o productivos pudiesen establecerse, exceptuándose la Prima por Recaudación del Interventor en Ruta (clave 047) y la Prima por Venta en Estaciones de Cercanías (clave 468) que se mantienen en las condiciones vigentes en el momento de la firma del presente documento.

### A) Componente Fijo

Este componente vendrá determinado por el puesto asignado para cada subgrupo profesional y nivel en el que se encuadre, manteniéndose el mismo valor independientemente del Área de actividad en la que el trabajador preste servicio. Dicho componente anula y sustituye los conceptos de sueldo, antigüedad, pagas extraordinarias, así como todos los conceptos, pluses, bolsa de vacaciones y complementos que con carácter personal, viniera percibiendo el trabajador con anterioridad a la presente regulación. El total anual se distribuirá en doce pagas mensuales iguales.

En función del subgrupo profesional que ostente cada trabajador, percibirá por este concepto las siguientes cantidades:

- |                                    |       |   |
|------------------------------------|-------|---|
| ▪ Supervisor Comercial             | ▪ N 1 | € |
|                                    | ▪ N 2 | € |
| ▪ Operador Comercial Especializado | ▪ N 1 | € |
|                                    | ▪ N 2 | € |
| ▪ Operador Comercial               | ▪ N 1 | € |
|                                    | ▪ N 2 | € |

- Operador Comercial de Entrada

- N 1 €
- N 2 €

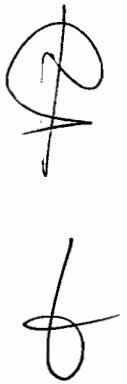
## B) Prima Variable

### Estructura

La Prima Variable tendrá naturaleza global y recogerá aquellas retribuciones ligadas a la cantidad y calidad del servicio prestado en el ámbito de la actividad, así como al percibido por los clientes. Anula y sustituye todas las percepciones actuales por primas y complementos específicos. Su valoración será anual y su percepción mensual en función del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y del tiempo de trabajo efectivo.

La parte colectiva de la prima variable contendrá objetivos comprometidos para el Área de Actividad, dependencia y/o Residencia donde se desarrolle su prestación, relativos al logro de los índices de producción establecidos, niveles de ingresos y gastos. Igualmente podrá contener objetivos de valoración del servicio prestado. Todo ello con relación al entorno de explotación que se defina y en función de los anexos que por Área de Actividad se determine.

Los datos que permitan el seguimiento, control y abono de la Prima Variable, se obtendrán de las fuentes oficiales de medición que genere cada Área de Actividad y serán facilitados periódicamente a la Representación Legal de los Trabajadores.



## FÓRMULA DE ABONO DE LA PRIMA VARIABLE DE PRODUCCIÓN

### ADELANTO A CUENTA DE LA PRIMA VARIABLE

El adelanto a cuenta de la citada Prima Variable de Producción se realizará exclusivamente sobre la parte colectiva de la Prima Variable, en función de la valoración que se determine para el ámbito de afectación (residencia, Área de Actividad etc.), en 12 mensualidades tomando como base de cálculo la cuantía alcanzada en el ejercicio anterior que se hubiera tenido en el cuadro de que se trate.

$$\text{Valor mensual del adelanto por trabajador} = \frac{\text{Prima Variable alcanzada en el ejercicio anterior} \times 0,84}{12}$$

Para el adelanto de la Prima Variable del primer ejercicio se efectuará una estimación de los valores alcanzados en los parámetros seleccionados que se evalúan en el ejercicio previo a la entrada en vigor del presente Marco Regulator

$$\text{Valor mensual del adelanto por trabajador} = \frac{\text{valor resultante del cálculo anterior} \times 0,84}{12}$$

21 de enero de 2010

La cantidad resultante se abonará por clave de nómina al efecto. Esta cuantía está sujeta, en su caso, mensualmente a cotización a la Seguridad Social e IRPF y afectada por incidencias (Incapacidad Temporal, derivada de Accidente de Trabajo, y/o Enfermedad Común; licencias sin sueldo; huelgas de 24 horas, sanción.) que no devengarán adelanto a cuenta.

## CÁLCULO Y LIQUIDACIÓN DEL CONCEPTO

### Prima Variable Global (PVG)

Finalizado el ejercicio y evaluada la producción conforme a los parámetros establecidos en este documento y sus anexos, se regularizará la prima variable en el mes de abril del año siguiente, liquidándose la cantidad que corresponda, con relación al adelanto abonado.

Cada trabajador percibirá la cantidad que le corresponda en función del tiempo que haya prestado servicios efectivos, multiplicando el número de días naturales en el mismo por la resultante de dividir el valor individual para el ejercicio completo de la prima variable global (PVG) entre 365 días.

A efectos de la liquidación de la prima variable, se detraerá sobre 365 días anuales, los días correspondientes a sanciones, huelgas de 24 horas, licencias sin sueldo, e IT derivadas tanto de accidente de trabajo como de enfermedad común.

A los efectos de aplicación de las garantías establecidas para las situaciones de incapacidad temporal en la cláusula 14ª del I Convenio Colectivo de Renfe-Operadora, el importe del adelanto a cuenta mensual se tendrá en cuenta para el cálculo del salario bruto del trabajador. Dicho cálculo se actualizará una vez liquidada la prima variable regularizando las cantidades que corresponda.

Anexo I tablas de valores de Prima Variable por Área de Actividad.( pendiente de definir)

### C) Complemento de Puesto

Con carácter general, se determina un complemento de puesto atendiendo al tipo de actividad y al ámbito de desarrollo de las mismas (trenes, estaciones y centros de gestión) para los trabajadores que realicen funciones del colectivo de comercial, que retribuirá asimismo la capacitación y la experiencia profesional, quedando por tanto absorbidas y compensadas las cantidades que por concepto de antigüedad vinieran percibiendo los trabajadores y desapareciendo este concepto del sistema retributivo.

Estos complementos de puesto son incompatibles entre sí por jornada efectiva de trabajo.

Anexo II detalle de complementos de puesto y valores, por Área de Actividad ( pendiente de definir)

## D) GASTOS DE VIAJE

Se analizarán los distintos sistemas de regulación de los gastos de viaje de manera que permita buscar soluciones más prácticas encaminadas a su adecuación a la nueva realidad empresarial del marco de Relaciones laborales establecido por la Ley del Sector Ferroviario.

### 6. CLÁUSULA DEROGATORIA:

Las únicas retribuciones que existen para el colectivo de Comercial son exclusivamente las que se establecen en el presente documento, (es decir, Fijo, Prima Variable, Complemento de Puesto y Gastos de Viaje).

Por tal motivo quedan subsumidas por tanto en estas retribuciones, por haberse tenido en cuenta la masa para su configuración, todos los conceptos actuales que constituyan:

- ❖ Complementos personales o de puesto (antigüedad, título, idiomas, reemplazo)
- ❖ todos los conceptos actuales que retribuyen excesos de jornada o desarrollo especial de la misma de cualquier etiología, nocturnidad, compensación refrigerio, bolsa de vacaciones)
- ❖ Todos los conceptos actuales ligados a la producción ( primas de cualquier característica y variables de cualquier etiología), excepto la clave 047 y 468
- ❖ Todos los conceptos ligados a desplazamientos motivados por el ejercicio de sus funciones



DIFUNDE U.C.T.