

**ACTA N°7 DE LA SUBMESA DE COMERCIAL  
DEL I CONVENIO COLECTIVO DE RENFE-OPERADORA**

En Madrid, a las 09:30 horas del día 10 de abril de 2008, se reúnen en la sala de la Dirección General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos, las personas que a continuación se relacionan, en su calidad de miembros de las respectivas representaciones, de la Dirección de RENFE-Operadora y de la Representación Legal de los Trabajadores de RENFE-Operadora.

**Por la Dirección de RENFE-Operadora (RDE)**

Raúl Blanco Aira	Director de Relaciones Laborales
Amador Amador González Aparicio	Director de Org. y RRHH DG AV/Larga Distancia
José Berenguer Pérez	Gerente de Política Retributiva
José María Hernández Gálvez	Jefe de Gabinete de Gestión de RRHH Cer/MD
Oscar Altares Medina	Jefe de RRLL y Planificación de RRHH DG AV/Larga Distancia
Juan López Pulido	Jefe de Coordinación de Negociación Colectiva
José María Nieto Toledano	Jefe de Estudios y Normas Laborales
Clara Martínez Gómez	Jefa de RRHH

**Por la Representación Legal de los Trabajadores de RENFE-Operadora**

Gabriel Lambás Yuguero	SEMAF
Tomás Robles González	SEMAF
José Haro Burgos	CCOO
Javier de Marcos Rivera	CCOO
Manuel Zapata Torres	UGT
Francisco Cárdenas Pons	UGT
Santiago Aparicio de la Rica	CGT
Gerardo García Prieto	SF

Ambas partes manifiestan que los titulares para la sesión de hoy son los figurados en el acta.

A continuación, y con el fin de avanzar en el proceso de negociación, la RDE hace entrega de una propuesta completa de marco regulador del personal de comercial y realiza una exposición de la misma (este documento se adjunta como anexo).

Por parte de la RLT se manifiesta que analizarán y valorarán el contenido del citado documento y en la próxima reunión de esta Mesa expondrán sus consideraciones al respecto.

Conforme la solicitud realizada por la representación de los trabajadores de que se aporte en formato Word la mencionada propuesta, la Empresa manifiesta su conformidad con la misma y procederá a facilitar la citada documentación en los términos solicitados.

Sin más asuntos que tratar, finaliza la reunión a las 11:30 horas del día y en el lugar indicados en el encabezamiento de esta Acta.

**POR LA REPRESENTACIÓN  
DE LOS TRABAJADORES**

**POR REPRESENTACIÓN DE LA  
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA**

The bottom section of the document contains handwritten signatures in blue ink. On the left side, under the heading 'POR LA REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES', there are several signatures, including one that appears to be 'Gerardo García Prieto'. On the right side, under the heading 'POR REPRESENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA', there are several signatures, including one that appears to be 'Amador Amador González Aparicio'. The signatures are written over a grid of lines.

## 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 los representantes 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.

Con este marco regulador, constituido por los grupos profesionales de MMII y Cuadro 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 sustituyen y anulan toda norma o acuerdo que al respecto regulase las materias contenidas en el mismo.

### 2. Principios Generales.

# Borrador

La presente regulación establece y desarrolla el marco específico de relaciones laborales del colectivo de Comercial.

Cada definición recoge los rasgos fundamentales del grupo y/o del subgrupo que aborda, sin agotar sus funciones, y comprende, en general, las que corresponden a los conocimientos que lo caracterizan.

Los trabajadores del colectivo de comercial podrán realizar funciones de otro subgrupo perteneciente a su mismo grupo profesional 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 informáticas o de 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 subgrupo 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 los nuevos grupos y subgrupos profesionales.

Se establecen unas características comunes a la actividad a desarrollar, que serán complementadas por las características diferenciadoras que se definan por los puestos de trabajo.

Por otro lado, se procede a una racionalización y simplificación del sistema retributivo, basado en tres componentes:

- Componente fijo para el que se establece una banda de referencia en la que se encuadran las diferentes percepciones.
- Componente 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.
- Complemento de puesto, para los puestos con condiciones de trabajo específicas.

### 3. Clasificación Profesional

Borrador

El grupo profesional de MMII de Comercial comprende el subgrupo de Supervisor Comercial.

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 tres niveles de progresión (N3, 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.

### 4. Contenido funcional de cada Grupo y Subgrupo Profesional

#### GRUPO PROFESIONAL DE MMII Y CUADRO

##### Supervisor Comercial

Contenido funcional del puesto:

- 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 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 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 la asignación del material autopropulsado y locomotoras por trenes para cumplir el plan de servicios previsto o 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 Salud Laboral.

### GRUPO PROFESIONAL DE PERSONAL OPERATIVO DE COMERCIAL

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

# Borrador

Contenido funcional del puesto:

Realizar la venta, comercialización, información, reclamaciones, contabilidad y caja, utilizando los medios que la empresa establezca. Atender, 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. Para el desarrollo de su prestación:

- 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 pequeñas 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, así como por la valoración del desempeño de sus funciones.

**Promoción:** Una vez adquirida la experiencia necesaria por la prestación de servicios efectivos en el subgrupo profesional de Operador Comercial de Entrada, acreditado el nivel de desempeño que se requiera y tras superar las pruebas de ascenso al subgrupo profesional de Operador Comercial.

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

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, que a continuación se detallan, y que no suponen una clasificación en subgrupos profesionales.

#### **En Estaciones:**

Contenido funcional del puesto:

Realizar la venta, comercialización, información, reclamaciones, contabilidad y caja, utilizando los medios que la empresa establezca. Atender, 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. Para el desarrollo de su prestación:

- 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

#### En Trenes:

Borrador

#### Contenido funcional del puesto:

Controlar y hacer efectiva la calidad de la prestación de los servicios ofertados a los viajeros y confort durante la marcha del tren, supervisando, en colaboración con el Operador de Conducción del 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. Para el desarrollo de su prestación:

- Colaborará con el Operador 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 el Operador 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 al Operador 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 al Operador de Conducción del Tren de la incidencia
- Ante cualquier incidencia técnica que imposibilite una normal explotación de los trenes, deberá colaborar con el Operador de Conducción del Tren, en todo cuanto sea necesario
- En caso de accidente o avería que imposibilite la marcha del tren, coordinará con el Operador 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

#### En Centros de Gestión:

Borrador

Contenido funcional del puesto:

Gestionar y 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. Para el desarrollo de su prestación:

- Realizará, en los Centros de Gestión, 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
- Facilitará al resto de la organización, desde los Centros de Gestión, la información precisa para conocer el desarrollo de la ejecución de los tráficos
- Dará, desde los Centros de Gestión, información centralizada en trenes y estaciones
- 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 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, así como por la valoración del desempeño de sus funciones.

**Promoción:** Por identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa, acreditado el nivel de desempeño que se requiera y tras superar de las pruebas de ascenso al subgrupo de Operador Comercial Especializado.

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

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, que a continuación se detallan, y que no suponen una clasificación en subgrupos profesionales.

#### **En Estaciones:**

Contenido Funcional del puesto:

# Borrador

Realizar la venta, comercialización, información, reclamaciones, contabilidad y caja, utilizando los medios que la empresa establezca. Atender, 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. Para el desarrollo de su prestación:

- 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
- Controlará y supervisará las instalaciones centralizadas (escaleras mecánicas, máquinas autoventas, CCTV, etc.)
- 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

### En Trenes:

# Borrador

Contenido funcional del puesto:

Controlar y hacer efectiva la calidad de la prestación de los servicios ofertados a los viajeros y confort durante la marcha del tren, supervisando, en colaboración con el Operador de Conducción del 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. Para el desarrollo de su prestación:

- Colaborará con el Operador 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 el Operador 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 al Operador 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 al Operador de Conducción del Tren de la incidencia
- Ante cualquier incidencia técnica que imposibilite una normal explotación de los trenes, deberá colaborar con el Operador de Conducción del Tren, en todo cuanto sea necesario

- En caso de accidente o avería que imposibilite la marcha del tren, coordinará con el Operador 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

### En Centros de Gestión

# Borrador

Contenido funcional del puesto:

Gestionar y 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, llevando a cabo labores de nombramiento y seguimiento de servicios, así como control y gestión del personal de comercial. Para el desarrollo de su prestación:

- 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
- Facilitará al resto de la organización la información precisa para conocer el desarrollo de la ejecución de los tráficos
- 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
- 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, así como por la valoración del desempeño de sus funciones.

**Promoción:** 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 ascenso al grupo profesional de Mando Intermedio y Cuadro.

## 5. Condiciones Laborales

Borrador

El presente marco regulador es aplicable a todas las áreas de actividad de la Empresa y sustituye y anula toda norma o acuerdo que al respecto regulase las materias contenidas en el mismo.

Asimismo, y en lo que no se encuentre expresamente recogido en el presente texto, se regulará por la normativa básica del sector (Ley 39/2003, del Sector Ferroviario, Real Decreto 1561/1995, de Jornadas Especiales de Trabajo, Estatuto de los Trabajadores y normas de desarrollo de las anteriores).

### En Estaciones:

La Dirección de la Empresa organizará la actividad en turnos de trabajo, de forma que se produzca una buena racionalización del servicio, el mejor aprovechamiento del personal, una mayor productividad y la ocupación efectiva de todos los trabajadores del colectivo de comercial, debiendo entregar a la Representación de los Trabajadores del ámbito una planificación de turnos y distribución de cargas de trabajo con la mayor antelación posible, para su conocimiento y que será expuesta en lugar visible del centro de trabajo. En cualquier caso, los turnos de trabajo serán dados a conocer al personal afecto a los mismos con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas sobre su entrada en vigor.

Los desajustes temporales de personal podrán paliarse con intercambio de servicios entre las dependencias para mantener el equilibrio de la carga de trabajo. Podrán unificarse los distintos cuadros horarios o los centros de trabajo de la misma residencia y/o provincia. En un mismo centro de trabajo podrán establecerse diferentes gráficos.

Los turnos podrán ser de mañana, tarde, partido o noche, con el fin de obtener una adecuada prestación del servicio. No obstante lo anterior, podrán establecerse regímenes rotativos de algunos de los turnos anteriormente relacionados.

Los turnos establecidos se podrán alterar por motivos justificados, con un preaviso mínimo de veinticuatro horas cuando implique un cambio de turno y con dos horas para modificar el servicio dentro de la misma jornada.

La jornada ordinaria de trabajo será de cuarenta horas semanales de trabajo efectivo.

La duración máxima de la jornada ordinaria será de nueve horas de trabajo efectivo. El límite de nueve horas de trabajo efectivo diarias se podrá superar por necesidades de la explotación.

- Descansos. Cada trabajador disfrutará de los descansos anuales, entre los que se incluyen la compensación a todos los efectos de las catorce fiestas laborales anuales, y se encuentran excluidos el período vacacional y los días de licencia por asuntos propios sin justificar, siempre que no tengan períodos no computables por incapacidad temporal, licencia sin sueldo, etc., en cuyo caso, de los descansos anuales, se reducirá la parte correspondiente a éstos.
- Para facilitar el disfrute de los tiempos equivalentes de descanso correspondientes a excesos de jornada y compensación por reducciones de descansos, se sumarán conjuntamente los tiempos de todos ellos que afecten a cada trabajador, realizándose la compensación por día de descanso dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se complete la acumulación de ocho horas.
- La Empresa facilitará dentro de los plazos establecidos los descansos generados por excesos de jornada y reducción de tiempo de descanso experimentados, sobre la duración máxima de la jornada cíclica de trabajo, cuando el servicio lo permita y, si fuera posible, tendrá en cuenta la preferencia manifestada por el trabajador.

Si finalizado el año faltasen por compensar algún/os día/s festivo/s, la Empresa facilitará su disfrute durante los tres primeros meses del año siguiente.

Los trabajadores prestarán servicio en cualquier instalación que se encuentre situada en un radio no superior a cuarenta y cinco minutos en tren desde su centro de trabajo.

#### **En Trenes:**

La Dirección de la Empresa organizará la actividad en turnos de trabajo, de forma que se produzca una buena racionalización del servicio, el mejor aprovechamiento del personal, una mayor productividad y la ocupación efectiva de todos los trabajadores del colectivo de comercial, pudiéndose incluir un máximo de treinta horas por trabajador y mes, resultante de la suma de las horas de mayor dedicación y de merma de descanso. Dicha planificación de turnos y distribución de las cargas se deberá entregar a la Representación de los Trabajadores del ámbito con la mayor antelación posible, para su conocimiento y deberá ser expuesta en lugar visible del centro de trabajo. En cualquier caso, los turnos de trabajo serán dados a conocer al personal afecto a los mismos con una antelación mínima de 48 horas sobre su entrada en vigor.

Los desajustes temporales de personal podrán paliarse con intercambio de servicios entre las dependencias para mantener el equilibrio de la carga de trabajo. Podrán unificarse los distintos cuadros horarios o los centros de trabajo de la misma residencia y/o provincia. En un mismo centro de trabajo podrán establecerse diferentes gráficos de servicio.

Éstos recogerán las horas de mayor dedicación necesarias para el desarrollo del gráfico, de forma que tiendan a acercar las horas de trabajo efectivo grafizadas a la jornada máxima efectiva cíclica establecida.

Los cuadros horarios podrán contener turnos de trabajo que comprendan todo el trayecto del tren, de procedencia a destino. Asimismo, podrán establecerse turnos que comprendan, dentro de una misma jornada, el servicio de ida y regreso, bien sea al cruce o destino, con el tren inverso que le corresponda, o bien, con otro tren que permita el ajuste del turno.

Los turnos establecidos se podrán alterar por causas organizativas, respetándose la jornada máxima cíclica y los descansos en residencia.

Cuando el trabajador solicite un día de libre disposición en turnos que afecten a más de una fecha, la solicitud se ampliará tantos días como fechas de trabajo se vean afectadas.

En los ciclos en los que se disfrute de tres días de descanso, los trabajadores vendrán obligados a incrementar los días de trabajo establecidos en el calendario en el mismo número de días que los de libre disposición concedidos, hasta el treinta y uno de marzo del año siguiente al que se produce el disfrute del día, compensándose con días de descanso determinados por la Dirección de la Empresa cuando se produzca en sentido inverso.

La jornada de trabajo efectivo en el ciclo normal de cinco días de trabajo será de cuarenta horas. No obstante, podrán grafirse ciclos distintos con el fin de facilitar el desarrollo de los turnos y permitir un mejor aprovechamiento del personal.

A tal efecto se entenderá:

- Jornada Efectiva de Trabajo: aquélla que media desde que los trabajadores se hacen cargo de su servicio, más el período asignado para la toma del mismo, si lo tiene, hasta que cesen en el servicio, más el tiempo grafizado para el deje del mismo, si lo tiene, y los intervalos iguales o inferiores a sesenta minutos, que transcurran entre dos servicios consecutivos de trabajo efectivo.
- Horas de mayor dedicación: El exceso sobre las nueve horas naturales dentro de la misma jornada.
- Horas de Merma y Descanso: El descanso diario grafizado entre el deje de un servicio y la toma del siguiente, será de doce horas en la residencia y de ocho fuera de ella, como mínimo.

Tendrán la consideración de horas de merma de descanso aquellas que supongan una reducción de tiempo de descanso, diario o cíclico, establecido entre el deje de un servicio y la toma del siguiente.

Sin perjuicio de las compensaciones en tiempo que correspondan por los periodos de merma del descanso diario, se considerará finalizada la jornada si tal descanso llega a alcanzar el mínimo de diez horas en la residencia y seis fuera de ella.

Podrán grafirse, una vez por ciclo, descansos mínimos de 10 horas en la residencia y seis fuera de ella cuando sea preciso para el ajuste de gráficos, a condición de que se respeten en conjunto los mínimos de descanso diario del ciclo.

Borrador

- Horas extraordinarias: tendrán dicha consideración el exceso que se realice sobre la duración de la jornada máxima legalmente establecida para cada ciclo.

La duración máxima de la jornada ordinaria será de nueve horas de trabajo efectivo al día, salvo lo dispuesto en el párrafo 4.º de la presente normativa, por lo que se podrá ampliar la duración de la misma hasta rendir viaje en destino del tren o completar el servicio de ida y regreso, sin que por esta causa se obligue al trabajador a realizar excesos sobre la jornada efectiva máxima cíclica.

En los casos en los que la Dirección lo considere conveniente, el régimen de jornada cíclica podrá comprender cinco días de trabajo y tres de descanso por ciclo. En estos casos y hasta completar el número de jornadas establecidas en el Convenio Colectivo, se podrán detraer hasta siete descansos anuales por trabajador como máximo de los programados en su calendario laboral, que serán prestados por el trabajador a requerimiento de la Dirección de la Empresa. La Dirección de la Empresa podrá requerir, con cuarenta y ocho horas de antelación, dos descansos juntos cuando las necesidades productivas consistan en dos turnos con pernoctación fuera de la residencia entre los dos turnos.

Esta flexibilidad se producirá sobre un máximo del cincuenta por ciento de los ciclos de descanso, que se identificarán previamente en el calendario laboral, priorizando los descansos a requerir.

Borrador

- Descansos. Cada operador comercial disfrutará de los descansos anuales, entre los que se incluyen la compensación a todos los efectos de las catorce fiestas laborales anuales, y se encuentran excluidos el período vacacional y los días de licencia por asuntos propios sin justificar, siempre que no tengan períodos no computables por incapacidad temporal, licencia sin sueldo, etc., en cuyo caso, de los descansos anuales, se reducirá la parte correspondiente a éstos.
- Compensación de los excesos de jornada: Las horas extraordinarias y las mermas de descanso que se puedan producir se compensarán por tiempos equivalentes de descanso, a razón de un día por cada ocho horas acumuladas, siempre que se sobrepasen las treinta horas, resultante de la suma de horas de mayor dedicación y de merma de descanso por trabajador y mes. Las horas extraordinarias que se produzcan se compensarán directamente a razón de un día por cada ocho horas acumuladas. Se podrán sumar los excesos que se produzcan con el fin de acumular las horas necesarias para disfrutar de los descansos compensatorios. La compensación por las citadas horas se disfrutará dentro de las catorce semanas siguientes a partir del cierre del mes en que se hayan contabilizado los excesos de las citadas horas y hayan alcanzado un total de ocho horas para un determinado operador comercial.
- Tiempo de toma y deje del servicio. Los tiempos de toma y deje serán los establecidos por la Dirección de la Empresa, la cual establecerá las tareas y cometidos que cada operador comercial debe realizar en los mismos.
- Reservas en cuadro horario. La Dirección de la Empresa podrá incluir en los distintos cuadros horarios el servicio de reserva que estime preciso para cubrir las necesidades e incidencias que se produzcan. La duración del servicio de reserva y de los turnos puros de Prestación de Servicios/Atención a Trenes comprenderá un mínimo de seis horas y un máximo de nueve horas grafiadas.

## 6. Sistema Retributivo

El sistema retributivo para cada grupo y/o subgrupo profesional constará de un componente fijo y un componente variable. Así mismo podrá constar de 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).

### A) Componente Fijo

Este componente vendrá determinado por el puesto asignado para cada subgrupo profesional, 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	€
	▪ N 3	€
▪ Operador Comercial de Entrada	▪ N 1	€
	▪ N 2	€

La diferencia entre las percepciones fijas que, con anterioridad a la entrada en vigor del presente Marco Regulador, tuviesen fijadas los trabajadores de este colectivo por los conceptos salariales relacionados en el **Anexo I** y el valor del componente fijo establecido por subgrupo profesional y nivel, conformará un complemento personal para cada trabajador.

Dado que el presente sistema salarial no retribuye la antigüedad como concepto específico, se garantiza, a título personal, el devengo de la antigüedad que corresponda en función del nivel salarial actual acreditado por los trabajadores que sean adscritos al presente Marco Regulador. Dicho devengo comenzará a contar a partir de la citada fecha de adscripción, dado que la devengada hasta la entrada en vigor del presente Marco Regulador queda englobada bien en la retribución fija bien en el complemento personal y se percibirá por la clave definida al efecto y condiciones normativas reguladas en Convenio Colectivo para estos conceptos retributivos.

## B) Componente Variable

Este componente 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 trimestral en función del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y del tiempo de trabajo efectivo.

El componente variable se conformará con una parte colectiva y otra individual.

La parte colectiva del componente variable contendrá objetivos comprometidos para el Área de Actividad y 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.

La parte individual del componente variable contendrá objetivos específicos por trabajador, Dependencia o Residencia, fijados por parte de la Dirección de la Empresa en función de los anexos que por Área de Actividad se determinen.

En los meses de junio, septiembre y diciembre se percibirá un veinte por ciento a cuenta del total de la cantidad asignada a cada trabajador por dicho concepto, procediéndose durante el primer trimestre del año siguiente a la evaluación y determinación del porcentaje que corresponda.

En nómina del mes abril del año siguiente, una vez determinado el porcentaje de cumplimiento de objetivos en concepto de componente variable, se devengará la retribución correspondiente, detrayendo del total, las cantidades percibidas en concepto de anticipo a cuenta. En el caso de que la retribución resultante fuese inferior a la percibida en concepto de anticipo a cuenta, se detraerá el exceso abonado.

No obstante lo anterior, este sistema propuesto de abono de la retribución variable podrá tener una periodicidad distinta a la propuesta conforme al desarrollo seguido en este proceso de negociación.

En función del grupo o subgrupo profesional que ostente cada trabajador, se establecen los siguientes valores máximos de referencia:

- Supervisor Comercial €
- Operador Comercial Especializado
  - En Centros de Gestión €
  - En Trenes €
  - En Estaciones €
- Operador Comercial
  - En Centros de Gestión €
  - En Trenes €
  - En Estaciones €
- Operador Comercial de Entrada €

## Complemento de Puesto

Se podrán determinar complementos de puesto que aglutinen las percepciones devengadas actualmente por otras claves (a determinar), para los trabajadores que realicen funciones comerciales, atendiendo al tipo de actividad y al ámbito de desarrollo de las mismas (trenes, estaciones y centros de gestión).

- Complemento en Centros de Gestión €/ jornada efectiva
- Complemento en Trenes €/ jornada efectiva
- Complemento en Estaciones €/ jornada efectiva
- Complemento de Formación €/ jornada efectiva

La percepción por jornada efectiva de más de un complemento de puesto de los descritos es incompatible.

# Borrador

## 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.

### Anexo I

- 002 Sueldo
- 003 Antigüedad
- 009 Paga Extraordinaria
- 032 Gratificación por título
- 034 Gratificación por mando o función
- 035 Gratificación por Taquigrafía
- 050 Indemnización por defecto de vivienda
- 113 Gratificación docente
- 115 Fiestas suprimidas
- 147 Bolsa de Vacaciones
- 148 Retraso disfrute de Vacaciones
- 153 Compensación descanso refrigerio
- 230 Complemento personal de antigüedad
- 242 Plus de penosidad
- 247 Plus personal movimiento y estaciones
- 248 Plus medio personal de talleres
- 249 Plus medio personal de I.F. y Comunicaciones
- 250 Plus medio almacén central de Villaverde
- 333 Gratificación por idiomas
- 338 Compensación plena disposición
- 349 Gratificación Técnica
- 351 Complemento personal de conducción
- 355 Gratificación Interventor en Ruta
- 357 Gratificación Agente de Ventas
- 358 Plus compensación Inspector de movimiento
- 366 Gratificación Transitoria Nivel Salarial 10
- 401 Plan de Objetivos
- 571 Viajes de Personal Suplementario