

**ACTA N°10 DE LA SUBMESA DE COMERCIAL  
DEL I CONVENIO COLECTIVO DE RENFE-OPERADORA**

En Madrid, a las 09:30 horas del día 3 de junio 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
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**

Juan Carlos Del Cueto Llamazares	SEMAF
José Haro Burgos	CCOO
Jesús Ramírez Sánchez	CCOO
Manuel Zapata Torres	UGT
Francisco Cárdenas Pons	UGT
Santiago Aparicio de la Rica	CGT
Francisco Santiago Aguayo	SF

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

A continuación, la RDE hace un recordatorio de la propuesta completa de marco regulador del personal de comercial entregada con anterioridad e incide sobre los puntos básicos del documento.

Por parte de la RLT se solicitan algunas aclaraciones sobre determinados aspectos concretos del citado documento.

Una vez dada respuesta por la empresa a las dudas planteadas, y concretando la RDE el posible impacto económico de esta propuesta sobre el colectivo de comercial, la RLT manifiesta que seguirán trabajando para acercar posturas y dar traslado a la empresa por escrito de sus consideraciones al respecto.

Finalmente, la organización sindical UGT hace entrega de un documento que se adjunta a la presente como anexo.

Sin más asuntos que tratar, finaliza la reunión a las 12:00 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 of the document features two columns of handwritten signatures in blue ink. The left column, under the heading 'POR LA REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES', contains several overlapping and somewhat illegible signatures. The right column, under the heading 'POR REPRESENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA', contains a few more distinct signatures, including one that appears to be 'R. Blanco Aira'.



## **Federación Estatal de Transportes Comunicaciones y Mar** **SECTOR FEDERAL FERROVIARIO Y SERVICIOS TURÍSTICOS**

### MANDO INTERMEDIO DE ESTACIONES.

El acceso a este subgrupo profesional se hará mediante convocatoria de movilidad funcional ofertada con carácter prioritario al subgrupo profesional de Operador Comercial de Estaciones y con carácter subsidiario al resto de subgrupos profesionales de otras áreas de actividad, con al menos dos años de antigüedad, de RENFE OPERADORA.

- **FUNCIONES**

El puesto de Mando Intermedio de Estaciones es una unidad organizativa dotada de funciones y objetivos, y su perfil básico incorpora las siguientes funciones:

- 1) Dirigir, organizar y coordinar el equipo de trabajadores a su cargo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos asignados.
- 2) Controlar y asignar los recursos materiales específicos o servicios asignados a su grupo de trabajadores, para garantizar una adecuación de recursos coherente con los objetivos marcados.
- 3) Controlar y supervisar la calidad de los servicios prestados en su ámbito de gestión, proponiendo las medidas necesarias para su mejora.
- 4) Elaborar informes y estudios que sean precisos, en función del puesto de trabajo.
- 5) Organizar, mantener, desarrollar y actualizar los procedimientos, métodos y procesos necesarios para la ejecución del trabajo, así como proporcionar asesoramiento técnico especializado en materias propias de su contenido profesional.
- 6) Formar y desarrollar a los trabajadores a su cargo.
- 7) Controlar los presupuestos establecidos, con objeto de asegurar su cumplimiento.
- 8) Controlará la documentación contable generada mensualmente por los trabajadores de su ámbito.

- **PROMOCIÓN**

Por identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa y superar las pruebas de ascenso a Puestos Técnicos de la Estructura de Apoyo, o por pase a otra categoría del grupo profesional.



## MANDO INTERMEDIO DE INTERVENCIÓN.

El acceso a este subgrupo profesional se hará mediante convocatoria de movilidad funcional ofertada con carácter prioritario al subgrupo profesional de Operador Comercial de Trenes, y con carácter subsidiario al resto de subgrupos profesionales de otras áreas de actividad, con al menos dos años de antigüedad, de RENFE OPERADORA.

- **FUNCIONES**

El puesto de Mando Intermedio de Intervención es una unidad organizativa dotada de funciones y objetivos, y su perfil básico incorpora las siguientes funciones:

- 1) Dirigir, organizar y coordinar el equipo de trabajadores a su cargo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos asignados.
- 2) Controlar y asignar los recursos materiales específicos o servicios asignados a su grupo de trabajadores, para garantizar una adecuación de recursos coherente con los objetivos marcados.
- 3) Controlar y supervisar la calidad de los servicios prestados en su ámbito de gestión, proponiendo las medidas necesarias para su mejora.
- 4) Elaborar informes y estudios que sean precisos, en función del puesto de trabajo.
- 5) Organizar, mantener, desarrollar y actualizar los procedimientos, métodos y procesos necesarios para la ejecución del trabajo, así como proporcionar asesoramiento técnico especializado en materias propias de su contenido profesional.
- 6) Formar y desarrollar a los trabajadores a su cargo.
- 7) Controlar los presupuestos establecidos, con objeto de asegurar su cumplimiento.
- 8) Controlará la documentación contable generada mensualmente por los trabajadores de su ámbito.

- **PROMOCIÓN**

Por identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa y superar las pruebas de ascenso a Puestos Técnicos de la Estructura de Apoyo, o por pase a otra categoría del grupo profesional.



# Federación Estatal de Transportes Comunicaciones y Mar SECTOR FEDERAL FERROVIARIO Y SERVICIOS TURÍSTICOS

## CUADROTÉCNICO COMERCIAL.

El acceso a este subgrupo profesional se hará por identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa y superar las pruebas.

- **FUNCIONES**

Las funciones vienen agrupadas en seis bloques:

1. Gestión de canales.
2. Construir productos.
3. Promoción de ventas.
4. Comunicación.
5. Apoyo a la producción.
6. Colaboración en la estrategia comercial.

El desarrollo de estas funciones, de manera esquemática, es el siguiente:

1.- Gestión de canales.

Se trata de la gestión de las relaciones con el mercado, especificadas en los siguientes apartados:

- Área profesional:

Acciones de promoción y ventas con las empresas, a través de los departamentos de empresa de las grandes agencias, los "implants", las agrupaciones de gestores de viaje, organizaciones empresariales, ferias, salones profesionales, etc.

- Área Canales de Venta:

Acciones colectivas de promoción con las agencias de viajes y estaciones: presentaciones colectivas, reuniones de trabajo, fam trips y acciones de comunicación e información.

- Área Turístico institucional:

Participación en las ferias y otros eventos del sector.  
Realización de convenios con Patronatos y Oficinas de Turismo, Conventions Bureaux, Palacios de Congresos, Recintos Feriales, Cadenas Hoteleras, Secretarías de Juventud, Cámaras de Comercio, Parques temáticos, etc.



## **Federación Estatal de Transportes Comunicaciones y Mar** **SECTOR FEDERAL FERROVIARIO Y SERVICIOS TURÍSTICOS**

### 2.- Construir productos:

Creación de productos que complementen nuestra cartera, ligados a acontecimientos de impacto popular y publicitario, acontecimientos artísticos o culturales, bonos o similares que primen el uso frecuente de un producto de baja ocupación, promoción de nuestros productos en los trenes, etc.

### 3.- Promover ventas:

Estamos hablando de ventas directas, es decir, ventas de grupos, de trenes chárter y productos similares.

Esta venta directa conlleva la promoción necesaria entre empresas, clubes deportivos, OPC's y otras asociaciones susceptibles de organizar eventos, convenciones o movimientos importantes de personal.

### 4.- Comunicación:

Se trata de la acción que debe realizar el comercial como instrumento de comunicación de nuestra empresa con colaboradores y clientes. Lo es a través de la comunicación verbal, también con el correo convencional y cada vez más con el correo electrónico.

### 5.- Apoyo a la producción:

Funciones comerciales relacionadas con los servicios en tierra, la calidad de los servicios en los trenes y las posibles incidencias que ocasionalmente se produzcan. Para ello, será necesario una presencia constante en los trenes, en algunos casos en fam trips o acompañando grupos, pero también aportando la visión cliente a los gestores de los trenes y a las Gerencias de producto.

### 6.- Colaboración en la estrategia comercial:

La participación de los Asesores Comerciales en la definición de las estrategias y las políticas comerciales de la empresa es imprescindible, desde una doble vertiente: en cuanto aportación de la visión exterior por parte del Asesor Comercial a esta definición y en cuanto a la necesidad de conocerlas por parte del propio comercial que ha de llevarlas a cabo en su territorio.

### • **PROMOCIÓN**

Por identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa y superar las pruebas de ascenso a Puestos Técnicos de la Estructura de Apoyo o por pase a otra categoría del grupo profesional de MM.II. y Cuadro.



## **CUADRO TÉCNICO POSVENTA:**

El acceso a este subgrupo profesional se hará por identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa y superar las pruebas.

### • **FUNCIONES**

Realizar las acciones comerciales oportunas para responder convincente y satisfactoriamente las reclamaciones, quejas y sugerencias efectuadas por los clientes, que sienten vulnerados sus derechos contractuales, estableciendo y realizando las indemnizaciones o reembolso que se deriven del incumplimiento de nuestro contrato con el cliente.

Esta acción comercial conlleva constatar las deficiencias que se produzcan, analizar sus causas y trasladar las acciones correctoras oportunas que permitan incrementar el nivel de satisfacción de los clientes y por ende el nivel de ventas.

Esta función comercial se desarrolla con tres tipos de clientes:

- Clientes particulares:

Funciones comerciales con clientes particulares

- Cliente profesional:

Funciones comerciales y de asesoramiento con agencias de viajes, estaciones y otros departamentos de la Empresa: reuniones de trabajo, acciones de comunicación y formación en procedimientos específicos de posventa y atención a clientes, formando y desarrollando a los trabajadores a su cargo.

- Cliente institucional:

Atender las reclamaciones institucionales (Presidencia, Ministerios, Preguntas Parlamentarias) y Organismos de Consumo (CC.AA, OMIC,s, Organizaciones de Consumidores; asistiendo a las Juntas Arbitrales de Consumo y Transporte en representación de Renfe Operadora en caso de litigio con ésta.

### • **PROMOCIÓN**

Por identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa y superar las pruebas de ascenso a Puestos Técnicos de la Estructura de Apoyo o por pase a otra categoría del grupo profesional de MM.II. y Cuadro.