

**Puesto:** POE23-09/1623 OPERADOR COMERCIAL DE INGRESO N2 DE ÁMBITO ESTATAL

**Referencia:** POE23-09/1623

**Número de puestos:** 200

La entidad pública empresarial Renfe Operadora, empresa matriz del Grupo Renfe, en uso de las facultades que tiene atribuidas en el marco establecido por el Real Decreto 2396/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Entidad y en línea con el Real Decreto 16/2019 de 25 de marzo, por el que se crea y regula la Comisión Interministerial de coordinación y seguimiento de las medidas adoptadas por la Comisión de Defensa del Congreso de los Diputados para facilitar la incorporación a la vida laboral civil del personal de tropa y marinería, procede a convocar plazas de personal laboral fijo dirigidas a Militares Profesionales de Tropa y Marinería que se encuentren en los últimos 10 años de su contrato de larga duración y/o a Reservistas de Especial disponibilidad que se encuentren percibiendo hasta el momento de publicación de la presente convocatoria, la asignación en la cuantía y condiciones establecidas en el artículo 19.1 de la Ley 8/2006.

## Objeto

Cobertura de **200 puestos de Operador Comercial** de Ingreso N2 para ámbito estatal.

Los puestos de trabajo tendrán como referencia las condiciones laborales y retributivas establecidas en el **Convenio Colectivo del Grupo Renfe**.

El Grupo Renfe podrá determinar la ubicación geográfica concreta de estos **200 puestos** en el momento de la resolución de la convocatoria, atendiendo a las necesidades existentes.

## Requisitos Específicos

Además de los requisitos generales recogidos en las bases generales de la convocatoria, los participantes deberán reunir, a fecha **15 de octubre de 2023**, los siguientes requisitos específicos:

- Ser militar profesional de tropa y marinería y encontrarse en los últimos 10 años de su contrato de larga duración con el Ministerio de Defensa o ser Reservista de Especial Disponibilidad y encontrarse percibiendo en el momento de la publicación de la presente convocatoria la asignación en la cuantía y condiciones establecidas en el artículo 19.1 de la Ley 8/2006.
- Estar en posesión de una titulación académica **mínima** de Bachillerato o su equivalente a efectos laborales.
- Disponibilidad para realizar trabajo a turnos.
- Disponibilidad geográfica nacional.

## Requisitos Valorables

Se valorará a efectos de méritos:

- Estar en posesión del Nivel B1 o superior, según MCERL, de los idiomas inglés, francés y/o alemán.

## Acreditación de Requisitos Específicos y Valorables

La **acreditación de la titulación académica** deberá realizarse aportando copia del Título solicitado o su equivalente a efectos laborales. En el caso de no estar en posesión del Título, durante el período de inscripción, deberá presentarse una certificación académica oficial, junto con el justificante de haber abonado las tasas de expedición del Título.

En línea con las medidas adoptadas por la Comisión de Defensa del Congreso de los Diputados deberán, además, facilitar una certificación emitida por parte del Ministerio de Defensa en la que conste el historial de la formación recibida que incluirá la carga lectiva y su contenido curricular teórico y práctico.

Para **acreditar el nivel de idioma solicitado**, en relación a la valoración de méritos, deberá aportarse copia de un certificado oficial que acredite dicho nivel. [Ver certificados válidos](#)

Por otra parte, también es necesario para continuar en el proceso que todos los candidatos acepten expresamente **la declaración responsable** que se incluye en la convocatoria. Las personas que no lo hagan serán excluidas de la convocatoria.

**Pulsa el siguiente enlace para conocer las fases del proceso de selección: [VER PROCESO DE SELECCIÓN](#)**

## Admisión de solicitudes y plazo de presentación

1. Plazo de admisión de solicitudes:

- Del día **27/09/2023 al 15/10/2023**, ambos incluidos.

Este mismo plazo será el único hábil para la impugnación de la presente Convocatoria.

Los candidatos presentarán su solicitud de participación únicamente a través de la página web del Grupo Renfe, **[www.renfe.com](http://www.renfe.com)**, en el apartado Empleo y Formación.

2. Los candidatos deberán realizar un abono de **quince euros (15 €)** en concepto de “derechos de participación”, a través de la pasarela de pago de Caixabank, siguiendo las instrucciones especificadas en el formulario de inscripción en la página web de Renfe, **[www.renfe.com](http://www.renfe.com)**, debiendo realizar tantos ingresos como convocatorias a las que se presente como candidato.

En el caso de no haber realizado el citado ingreso, o que la cantidad ingresada no sea la correcta, no se considerará válida la inscripción en la convocatoria y, por tanto, el candidato será excluido del proceso.

De igual forma se procederá con los candidatos que habiendo realizado el ingreso no hayan formalizado la correspondiente inscripción dentro del plazo y por el canal establecido al efecto.

En ningún caso, el Grupo Renfe realizará la devolución del importe de los derechos de participación por la no obtención de plaza, por la no asistencia a las pruebas de selección, por no reunir o acreditar los requisitos de la convocatoria, por la inscripción en ambas convocatorias o por abonar los derechos sin realizar la inscripción en la web del Grupo Renfe.

Estarán exentas del pago de esta tasa:

a) Las personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento, debiendo acompañar a la solicitud certificado acreditativo de tal condición.

b) Las personas que figuren como demandantes de empleo durante, al menos, un mes antes de la fecha de publicación de la convocatoria. Serán requisitos para el disfrute de la exención que, en el plazo de que se trate, no hubieran rechazado oferta de empleo adecuado ni se hubiesen negado a participar, salvo causa justificada, en acciones de promoción, formación o reconversión profesional y que, asimismo, carezcan de rentas superiores, en cómputo mensual, al Salario Mínimo Interprofesional.

Estos extremos deberán justificarse mediante la presentación de certificación al efecto emitida por el Servicio Público de Empleo Estatal.

c) Las familias numerosas en los términos del artículo 12.1.c) de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre de Protección a las Familias Numerosas. Tendrán derecho a una exención del 100 por 100 de la tasa los miembros de familias de la categoría especial y a una bonificación del 50 por 100 los que fueran de la categoría general. La condición de familia numerosa se acreditará mediante el correspondiente título actualizado.

d) Las víctimas del terrorismo, entendiéndose por tales, las personas que hayan sufrido daños físicos o psíquicos como consecuencia de la actividad terrorista y así lo acrediten mediante sentencia judicial firme o en virtud de resolución administrativa por la que se reconozca tal condición, su cónyuge o persona que haya convivido con análoga relación de afectividad, el cónyuge del fallecido y los hijos de los heridos y fallecidos.

El abono de los derechos de examen o, en su caso, la justificación de la concurrencia de alguna de las causas de exención total o parcial del mismo, deberá hacerse dentro del plazo de presentación de solicitudes. En caso contrario se procederá a la exclusión del aspirante.

En ningún caso, el pago de la tasa de los derechos de examen o la justificación de la concurrencia de alguna de las causas de exención total o parcial del mismo, supondrá la sustitución del trámite de presentación, en tiempo y forma, de la solicitud de participación en el proceso selectivo.

En el caso de exención del pago de la tasa o de reducción de esta, deberá adjuntarse la documentación justificativa de la exención o reducción.

**RECUERDE**



Cuando haya formalizado completamente su solicitud, obtendrá una “confirmación de inscripción” en la que figurarán su nombre, apellidos y NIF, junto con su número de candidato y su número de solicitud. Recibirá esta misma información en el correo electrónico que usted ha facilitado en su solicitud.

# PROCESO DE SELECCIÓN: Operador Comercial de Ingreso N2 dirigido a Militares Profesionales de Tropa y Marinería

La puntuación global máxima que podrá obtenerse en el proceso de selección será de **100 puntos**. El proceso de selección constará de las siguientes fases:

## **Primera fase:** Cumplimiento de requisitos y Valoración de méritos.

En esta fase, una vez cerrado el proceso de inscripción, se realizará la comprobación de requisitos, para la determinación de los candidatos admitidos a pruebas, y su correspondiente valoración de méritos.

- **Cumplimiento de requisitos**

Se revisará la documentación aportada por el candidato para comprobar la acreditación de los requisitos de acuerdo con las bases de la convocatoria, determinando el estado de cada candidato (Admitido/Admitido provisional/Excluido).

- **Valoración de méritos**

La puntuación máxima que podrá obtenerse por valoración de méritos será de **10 puntos**.

La fecha a considerar para la valoración de los méritos será la de **15 de octubre de 2023**.

Los **factores valorables** de esta convocatoria son los siguientes:

- Nivel B1 o superior, según MCERL, de idioma inglés: Máximo **6 puntos**.
- Adicionalmente, se computará **4 puntos** más por acreditar nivel B1 o superior de idioma francés o alemán (Sólo se tendrá en cuenta uno de estos dos idiomas).

<u>Nivel de idioma Inglés</u>	<u>Puntuación</u>
-------------------------------	-------------------

C1 o C2	6
---------	---

B2	5
----	---

B1	4
----	---

<u>Nivel de idioma Francés o Alemán</u>	<u>Puntuación</u>
---	-------------------

C1 o C2	4
---------	---

B2	3
----	---

B1	2
----	---

Se publicará en la página web del Grupo Renfe y en el portal corporativo Interesa una relación provisional de candidatos inscritos con su estado en la convocatoria (Admitido/Admitido provisional/Excluido) y su valoración de méritos. En esta relación figurarán los motivos de exclusión o de subsanación. Se abrirá un plazo máximo de 7

días para la subsanación de la documentación y la formulación de alegaciones o reclamaciones, si las hubiere, por parte de los candidatos, mediante correo electrónico a la siguiente dirección:

[renfe.tropaymarineria@people-experts.com](mailto:renfe.tropaymarineria@people-experts.com)

Tras la revisión de la documentación subsanada y las reclamaciones formuladas, se publicará en la página web del Grupo Renfe y en el portal corporativo Interesa una relación definitiva de candidatos admitidos con su valoración de méritos y una relación definitiva de candidatos excluidos. Dicha publicación hará las veces de comunicación al interesado de la resolución adoptada por el Grupo Renfe a su reclamación o subsanación.

## Prueba Presencial

### Segunda fase: Prueba Presencial

Las pruebas de esta segunda fase las realizarán los candidatos que hayan sido admitidos de forma definitiva. Las pruebas presenciales **tendrán carácter eliminatorio** y consistirán en:

- **Prueba de conocimientos:**

La puntuación máxima de esta prueba será de **90 puntos**, de forma que, para superarla, los candidatos deberán obtener una puntuación mínima de **45 puntos**.

La prueba versará sobre las siguientes materias:

1.- **Actividad comercial en el transporte ferroviario de viajeros:**

Condiciones generales de transporte.

Normativa comercial.

Pases internacionales.

2.- **II Plan de Igualdad del Grupo Renfe.**

3.- **Libro Blanco de la Cultura de Seguridad. Capítulos 3 y 4.**

4.- **Manual de Ferrocarriles. El sistema ferroviario español. Separata para la convocatoria de Operadores Comerciales 2023.**

- **Prueba psicotécnica**

Esta prueba tiene carácter eliminatorio en el caso de no superarse, siendo su calificación "APTO" o "NO APTO".

Se publicará en la página web del Grupo Renfe y en el portal corporativo Interesa una relación provisional con las calificaciones obtenidas en estas pruebas para que, en el plazo de 7 días desde la publicación de esta, los candidatos puedan efectuar, si las hubiere, reclamaciones/alegaciones, que se formularán mediante correo electrónico a la siguiente dirección:

[renfe.tropaymarineria@people-experts.com](mailto:renfe.tropaymarineria@people-experts.com)

En caso de empate, la ordenación con la puntuación total se realizará atendiendo a los siguientes criterios:

1. En primer lugar, al género subrepresentado en el colectivo profesional de las plazas ofertadas.
2. En segundo lugar, a la mayor puntuación en la prueba de conocimientos.
3. En tercer lugar, si continuara persistiendo el empate, al orden alfabético del primer apellido, comenzando por la letra establecida para el ingreso de personal al servicio de la Administración General del Estado, que según Resolución de 12 de julio de 2023, de la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública (B.O.E. 27 de julio de 2023) cuyo resultado del sorteo para el orden de actuación de los candidatos en todas las pruebas selectivas en la Administración General del Estado, fue la letra “**W**”, que será la que se establece como inicio de la citada prelación alfabética.

A la finalización de esta fase, se publicará en la página web del Grupo Renfe y en el portal corporativo Interesa una relación ordenada, de mayor a menor, con la puntuación global, que servirá de base para la realización de la entrevista final, a la que accederán un total de **240 candidatos**. Sólo si con este número de entrevistas no se cubriesen todos los puestos, se realizarían tantas entrevistas finales como fuesen necesarias para asegurar su cobertura.

## Entrevista final

### Tercera fase: Entrevista final

Estas pruebas serán realizadas por los **240 candidatos** con mejor puntuación total, de la relación definitiva ordenada, de mayor a menor.

La entrevista final evaluará las competencias necesarias para el desempeño del puesto con una puntuación máxima de **40 puntos**.

La puntuación de la entrevista no computará a efectos de la puntuación total y la calificación de esta prueba será de APTO o NO APTO. Para ser APTO, los candidatos deberán obtener una puntuación mínima de **20 puntos**. La no superación de esta prueba supondrá la eliminación del proceso de selección.

En esta entrevista se valorará el grado de adecuación de los candidatos al perfil del puesto de trabajo a ocupar, desglosándose esta valoración de la siguiente manera:

- Capacitación profesional: previsión de adaptación a las competencias del puesto y trayectoria en relación a los méritos alegados y funciones principales del puesto, especificadas en el perfil (**30 puntos**):
  - Grado de ajuste a los requisitos específicos del puesto (**15 puntos**):
    - Experiencia del candidato en relación a las funciones propias del puesto a cubrir.
  - Nivel de competencias necesarias para el correcto desempeño del puesto (**15 puntos**):
    - Comunicación: Capacidad de escuchar, expresar conceptos e ideas de forma efectiva.
    - Orientación al cliente: Capacidad de ofrecer un servicio de alta calidad a los clientes, identificando sus necesidades y dando satisfacción a los mismos.
    - Tolerancia al estrés: Capacidad de mantener la estabilidad emocional y el nivel de eficiencia en situaciones de presión.
    - Flexibilidad: Capacidad de modificar el comportamiento adecuándolo a situaciones de cambio o ambiguas.
- Adaptación al entorno profesional del Grupo Renfe (**5 puntos**):
  - Interés y motivación por el puesto.

Del resultado de las entrevistas, se determinarán los candidatos que, previa superación del correspondiente reconocimiento médico de ingreso, serán adjudicatarios de los puestos ofertados.

## Adjudicación de plazas y Residencias

La ordenación de los participantes se realizará de mayor a menor, de acuerdo con la puntuación total.

La adjudicación de plazas se realizará entre los participantes debidamente ordenados conforme a los criterios anteriormente descritos, en función de las preferencias que se expresen por cada participante respecto de las plazas o residencias que en su momento se oferten.

La incorporación al Grupo Renfe de los candidatos seleccionados, que deberán mantener los requisitos exigidos para la convocatoria en el momento de la resolución del proceso selectivo, se llevará a cabo mediante una plaza de beca formativa, que tendrá una duración máxima de un mes. Una vez superadas las pruebas de competencia y capacidad durante el período formativo, se incorporarán al Grupo Renfe mediante un contrato laboral fijo. La realización y superación de esta acción formativa es condición necesaria e imprescindible para la futura contratación laboral. Durante el período formativo, se establece una ayuda económica de **930 euros mensuales**, salvo para los candidatos que tengan una relación contractual laboral temporal en puesto similar.

En ningún caso el número de contratos fijos o plazas de beca formativa que se formalicen podrá exceder del número de puestos de trabajo convocados, una vez finalizado el proceso selectivo.

Todos los adjudicatarios de plaza deberán permanecer en el colectivo de comercial y en el puesto asignado por un periodo de al menos dos años.

Una vez adjudicadas las plazas, la asignación de residencia, que tendrá carácter transitorio debiendo participar en el primer proceso de movilidad que se produzca, así como el resto de las situaciones que hayan de dirimirse entre los adjudicatarios, se harán conforme a las reglas previstas en la Normativa Laboral del Grupo Renfe para las situaciones de concursos y concurrencia con terceros.

Si el candidato seleccionado renuncia a la plaza de trabajo y/o residencia adjudicada, o no se incorpora al puesto de trabajo en el momento establecido o renuncia a la plaza de beca formativa concedida, será eliminado de la convocatoria.

Si el adjudicatario de plaza se encontrara trabajando en el Grupo Renfe mediante un contrato temporal, la adjudicación del contrato indefinido comportará asimismo la extinción de la relación laboral anterior y su eliminación del resto de convocatorias promovidas por el Grupo Renfe.

Los candidatos seleccionados deberán superar asimismo el reconocimiento médico de ingreso en la Empresa. Los requerimientos psicofísicos para los reconocimientos de ingreso pueden consultarse en el siguiente enlace. **(Ver documento)**

Se publicará en la página web del Grupo Renfe y en el portal corporativo Interesa la resolución de la convocatoria.