

Puesto: EDI24-10/2239 RESPONSABLE DE CENTRO DE GESTIÓN C.I.C.

Referencia: EDI24-10/2239

Sociedad: Renfe Viajeros S.A (1400)

Dirección: D. SERVICIO PÚBLICO, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ESTRATEGICO DE MOVILIDAD URBANA / D.A.N. DE CERCANÍAS Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS / D. CERCANÍAS DE MADRID / G. PRODUCCIÓN

Residencia: MADRID

Número de puestos: 1

PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO PARA CUBRIR UN PUESTO DE ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN:

Dirigido a cualquier trabajador/a del Grupo Renfe que cumpla los requisitos específicos de la convocatoria, perteneciente a Estructura de Dirección o Estructura de Apoyo.

El plazo de presentación de solicitudes comenzará el día 31/10/2024 y finalizará el 14/11/2024

◆ Funciones principales:

- Desarrollar el equipo de personas que conforman el C.I.C. , planificando y supervisando su capacitación y su desempeño, velando por mantener su motivación y garantizando que Renfe tiene siempre los recursos necesarios en el C.I.C. para garantizar el cumplimiento de su misión.
- Supervisar la ejecución de los tráficos, asegurándose que responden a los compromisos adquiridos y que cumplen con los criterios de seguridad de Renfe Viajeros y con lo contratado por los clientes.
- Garantizar la asignación del material de trenes para cumplir el plan de servicios planificado y los Planes Alternativos de Transporte para incidencias.
- Coordinar la resolución de las incidencias ocurridas durante la realización del tráfico, de manera que las consecuencias de las mismas tengan las menores repercusiones posibles sobre los clientes.
- Gestionar y supervisar la ejecución de los Planes Alternativos de Transporte que permitan a todos los viajeros alcanzar su destino.
- Coordinar la planificación de los servicios alternativos de transporte con las acciones adoptadas en las líneas de su ámbito para dar respuesta adecuada ante incidencias, alteraciones del servicio, campañas, etc., en el menor tiempo posible y con la mayor satisfacción para el cliente.
- Garantizar la información pertinente al cliente en cuanto a incidencias y anomalías en los servicios prestados, utilizando de manera eficiente las herramientas disponibles.
- Coordinar la relación con ADIF y Renfe Ingeniería y Mantenimiento, garantizando la adecuada disposición de recursos necesarios para la explotación, estableciendo con suficiente antelación alertas para situaciones de previsión de incumplimiento".
- Elaborar, interpretar y establecer planes de acción en base a cuadro de mando.

◆ Requisitos del puesto:

- Experiencia de, al menos, 5 años en Departamentos de Operaciones y/o Producción, realizando alguna de las siguientes funciones:
 - Gestión de incidencias y seguimiento del tráfico ferroviario.
 - Gestión de sistemas de información al cliente
 - Realización y gestión de Planes Alternativos de Transporte.
- Conocimiento de la normativa de seguridad aplicable a Renfe Viajeros.
- Conocimiento de los canales de información y comunicación al viajero.

◆ Valorable:

- Formación de Posgrado o Máster y/o Titulación Universitaria Oficial.
- Nivel de Inglés B1 o superior.
- Usuario avanzado de Microsoft Office.
- Conocimientos de autoprotección.
- Conocimientos de Copérnico y/o Planificador.
- Experiencia de, al menos, 2 años en un Centro de Atención al Viajero.
- Enfoque a resultados.
- Proactividad y orientación al cliente.

◆ Contrato de Estructura de Dirección

◆ Puesto con Roles de Seguridad

◆ Presentación de solicitudes

- Los trabajadores interesados deberán solicitar su participación a través del Portal de Empleo Interno del Grupo Renfe, que se encuentra disponible en la sección Convocatorias del Portal Corporativo de Renfe (<https://interesa.renfe.es/>).
- Dirección de Selección y Talento - Tfno. Consultas: 103250-103132-103731-103072. Correo electrónico: seleccioninterna@renfe.es