

Puesto: EAI25-02/2433 DELEGADO/A DE SERVICIO

Referencia: EAI25-02/2433

Sociedad: Renfe Viajeros S.A (1400)

Dirección: D.A.N. CERCANÍAS Y OSP / D. RODALIES DE CATALUNYA / RESPONSABLE DE EQUIPO DE DELEGADOS DE SERVICIO

Residencia: BARCELONA

Número de puestos: 4

PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO PARA CUBRIR PUESTOS DE ESTRUCTURA DE APOYO:

Dirigido a cualquier trabajador/a del Grupo Renfe que cumpla los requisitos específicos de la convocatoria, con una antigüedad en la empresa y en el subgrupo profesional a efectos de concurso de al menos dos años, siempre que el cambio de subgrupo profesional se haya producido como resultado de una movilidad funcional voluntaria.

El plazo de presentación de solicitudes comenzará el día 13/02/2025 y finalizará el 27/02/2025

◆ Funciones principales:

- Efectuar el seguimiento y supervisión de la actividad global del servicio de transportes de viajeros en su ámbito de gestión, de forma que este se preste con la adecuada calidad y eficiencia para lo que deberá efectuar un adecuado control de las instalaciones y servicios asociados al mismo, y que las incidencias en esta materia afecten lo menos posible, así como proponer medidas correctoras en caso de identificarse anomalías.
- Llevar a cabo, el plan de servicios, comprometido con los viajeros en su ámbito de actuación, a corto y medio plazo de ejecución, asignando los recursos productivos, propios o contratados, para garantizar el objetivo de eficiencia.
- Elaborar el Plan de Mantenimiento de las Estaciones de su ámbito, en materia de limpieza, mantenimiento, seguridad, etc.
- Analizar el grado de cumplimiento de los servicios programados, mediante el control de las anomalías más significativas e informando de ello, proponiendo a su vez medidas correctoras, que ayuden a mejorar los planes de servicios.
- Realizar el seguimiento de los servicios de transporte, y de los prestados en las estaciones, en tiempo real, manteniéndose informado del desarrollo del proceso en cada momento, con el fin de realizar la explotación cumpliendo los requisitos deseados en términos de atención al cliente, rentabilidad y calidad.
- Elaborar los gráficos del personal a su cargo, así como la asignación de materiales necesarios, seleccionando la alternativa que optimice la productividad de este y garantizando la ejecución del servicio global ofertado a los viajeros teniendo en cuenta posibles incidencias que pudieran producirse, para que sea desempeñado con la mayor eficiencia posible.
- Participar en la elaboración e implantación, de los planes de transportes de viajeros de su ámbito, tanto los generales, como los extraordinarios.
- Participar en los órganos de gestión en los que sea requerido en colaboración con su superior, aportando la información que obre en su poder, para poder optimizar los procedimientos dentro de su ámbito de actuación.
- Participar en la asignación del material de trenes, teniendo en cuenta el plan de servicios planificados y los planes alternativos de transporte para incidencias, para ofrecer un servicio eficaz y eficiencia que permita optimizar la gestión de recursos disponibles.
- Verificar el funcionamiento de las instalaciones y equipos de las estaciones, velando por su correcto funcionamiento, dando apoyo y/o gestionando los contratos establecidos con las distintas empresas mantenedoras y contratistas y realizando el seguimiento de los partes de incidencias y obras en estaciones.
- Implantar y mantener los estándares de calidad de Renfe en los espacios y en el personal que le sean asignados.
- Promover la correcta utilización de los espacios vinculados a las estaciones gestionadas por Renfe dentro de su ámbito.

◆ Requisitos del puesto:

- Acreditar experiencia de, al menos, 3 años en puestos del área Comercial u Operaciones de Viajeros, realizando las siguientes funciones:
 - Coordinación y gestión de equipos de trabajo.
 - Diseño y programación de Planes de Transporte de Viajeros.
 - Elaboración de planes de actuación y mejora del servicio.
 - Gestión de contratos de servicios (mantenimiento, limpieza, seguridad, etc.)
- Conocimientos de las Condiciones de Transporte de Viajeros en el ámbito de Cercanías, así como de las Condiciones Comerciales y Normativa Tarifaria.

◆ Valorable:

- Titulación universitaria oficial.
- Usuario avanzado de Microsoft Office.
- Nivel B2 o superior de inglés.
- Nivel B2 o superior de catalán.

◆ Condiciones laborales genéricas:

Nivel del Puesto: Técnico de entrada (salvo para los candidatos que ya formen parte de la Estructura de Apoyo). El sistema retributivo constará de un componente fijo y uno variable en función del cumplimiento de objetivos. Cuantía según Convenio Colectivo. Permanencia mínima en el puesto: 2 años. El período de prueba será de 6 meses. Disponibilidad para viajar. La duración de la jornada y el horario se ajustarán a los que rijan en el Centro de Trabajo para este tipo de puestos, según el Convenio Colectivo, y, en todo caso, se le notificarán al candidato seleccionado antes de la toma de posesión.

◆ Incompatibilidades-Compromisos de permanencia en vigor:

La participación en la presente convocatoria es incompatible con la vigencia, o adquisición durante su desarrollo, de los periodos de permanencia derivados de la adjudicación de plazas vinculadas al cumplimiento de los citados compromisos.

En consecuencia, de acuerdo con la normativa del Grupo-Renfe en vigor, se entenderá nula la participación en la presente convocatoria de todo candidato que tenga vigente, o adquiera durante su desarrollo, un compromiso o periodo de permanencia en su plaza de origen.

◆ Presentación de solicitudes:

Los trabajadores interesados deberán solicitar su participación a través del Portal Corporativo de Renfe (<http://interesa.renfe.sir>), **acreditando todos los requisitos**, mediante el formulario de inscripción. D. Selección y Talento - Tfno. Consultas: 103250-103132-103731-103072. Correo electrónico: seleccioninterna@renfe.es