

**Puesto:** EDI25-07/2673 JEFATURA DE INFORMACIÓN (SALA CGO)

**Referencia:** EDI25-07/2673

**Sociedad:** Renfe Operadora (1000)

**Dirección:** D. DE COMUNICACION, MARCA Y PUBLICIDAD / G. A. DE RELACIONES CON LOS MEDIOS Y RRSS / G. INFORMACION AL VIAJERO

**Residencia:** MADRID

**Número de puestos:** 4

#### **PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO PARA CUBRIR PUESTOS 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, de Apoyo o Mando Intermedio y Cuadro.*

**El plazo de presentación de solicitudes comenzará el día 22/07/2025 y finalizará el 05/08/2025**

#### **◆ Funciones del puesto:**

- Elaborar, proponer e implantar los planes de comunicación e información general de Renfe Viajeros, que permitan transmitir la información a los usuarios/viajeros, conforme a los criterios establecidos en el CGO.
- Coordinar con los responsables de Prestación de Servicios la implantación de los planes de comunicación de los proyectos territoriales, para conseguir una comunicación más fluida y eficiente.
- Gestionar la mejora de la comunicación de la información transmitida desde el CGO al personal de intervención (SSB / OCE) y a estaciones en el caso de incidencias, tanto propias como ajenas a Renfe, que afecten a los viajeros, con el objetivo de mantener al viajero informado de forma precisa, en cada momento.
- Coordinar con los gestores de la plataforma embarcada los formatos de las comunicaciones e informaciones desplegadas, de forma que se ajusten a los criterios establecidos en cada caso.
- Revisar las incidencias comerciales producidas que alteren el Plan de Transporte, con el objetivo de establecer soluciones de mejora que aseguren la eficiencia en la comunicación de la información con el objetivo de ofrecer al viajero información precisa de forma fluida.
- Elaborar y actualizar, en coordinación con los responsables de Comunicación y de Sistemas de Información, la información que los usuarios/viajeros podrán recibir a través de los sistemas para conseguir una comunicación más ágil y eficiente.
- Coordinar con los departamentos encargados de la gestión de redes sociales y comunicación corporativa, la presencia de información de Renfe Viajeros en plataformas digitales, para conseguir alcanzar mayor fluidez en la información transmitida a los usuarios/viajeros, con la información proporcionada por el CGO.
- Establecer y supervisar el desarrollo de los procedimientos, guías y protocolos relacionados con las herramientas de comunicación a los clientes, así como la información transmitida en las estaciones y en los servicios a bordo, para optimizar el desarrollo del proceso.
- Llevar a cabo la formación del personal encargado de ofrecer la información y atención al viajero.
- Colaborar en los proyectos de experiencia de cliente desde la perspectiva de comunicación a usuarios y clientes, que permita mantener una comunicación más eficaz.
- Proponer medidas de mejora, en materia de comunicación, para maximizar los resultados de las encuestas de calidad.
- Velar por el cumplimiento de los estándares establecidos por el Grupo Renfe, en materia de comunicación e información a clientes, que mejoren la calidad en la imagen que se transmite de Renfe Viajeros.

#### **◆ Requisitos específicos del puesto:**

- Acreditar experiencia de al menos 3 años en departamentos de: Operaciones y/o Producción, realizando entre otras funciones, alguna de las siguientes:
  - Gestión de incidencias y seguimiento del tráfico ferroviario.
  - Realización y gestión de Planes Alternativos de Transporte.
  - Atención al Viajero.
  - Prestación de Servicios.
- Conocimientos y experiencia con:
  - Copérnico y/o Planificador.
  - Material ferroviario y operativa de los trenes.
  - Normativa de seguridad aplicable a Renfe Viajeros.
  - Sistemas de información y comunicación.

#### **◆ Requisitos valorables:**

- Titulación universitaria oficial, preferiblemente en el ámbito de la comunicación.
- Conocimiento y/o manejo de herramientas de información al Viajero.
- Usuario avanzado de Microsoft Office.
- Conocimientos de Seguridad y Autoprotección.
- Nivel B2 o superior de Inglés.

#### **◆ Nivel del puesto: Jefatura**

#### **◆ Contrato de Estructura de Dirección**

#### **◆ Presentación de solicitudes**

- Las personas trabajadoras interesadas 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 - Tfno. Consultas: 103250-103132-103731-103072. Correo electrónico: [seleccioninterna@renfe.es](mailto:seleccioninterna@renfe.es)