

**Puesto:** EAI25-09/2743 TÉCNICO/A DE COORDINACIÓN DE INFORMACIÓN

**Referencia:** EAI25-09/2743

**Sociedad:** Renfe Viajeros S.A (1400)

**Dirección:** DG RENFE VIAJEROS/D. SERV. PÚBLICO, PLANIF. Y DLO. ESTRATÉGICO DE MOVILIDAD/D.A.N. CERCANÍAS Y OSP/D. RODALIES DE CATALUNYA/G. PRODUCCIÓN/J. ÁREA DE CENTRO DE GESTIÓN

**Residencia:** BARCELONA-CLOT

**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 04/09/2025 y finalizará el 18/09/2025**

#### **♦ Funciones del puesto:**

- Coordinar y supervisar el equipo de Información y Asistencia al Cliente en el CGO de Rodalies, cuando le sea requerido, con el fin de optimizar los recursos y resultados obtenidos al efecto.
- Definir, coordinar y supervisar la información transmitida a los clientes y estaciones a través de los canales disponibles de comunicación existentes en cada caso.
- Coordinar y participar en el desarrollo de nuevas herramientas de comunicación a los clientes.
- Coordinar las mesas comerciales de CGO, así como las establecidas en los diferentes centros de coordinación de asistencia al viajero, pautando las directrices como responsables de la información que se transmite al usuario/viajero.
- Asegurar y mejorar la comunicación de la información a los clientes en caso de producirse incidencias que alteren el Plan de Transporte establecido.
- Realizar la distribución de la información generada por el Grupo para su tratamiento en los distintos medios de comunicación social y su posterior difusión a la opinión pública.
- Informar y mantener relaciones con los medios de comunicación de carácter nacional de: actividades, proyectos, actualidad y todo tipo de noticias referentes al sector ferroviario, al objeto de mantener un buen nivel de comunicación y contribuir a mejorar la imagen y proyección externa del Grupo.
- Realizar el seguimiento y control de las noticias y comunicados que aparezcan en los medios de comunicación social relacionados con el Grupo para su recopilación y posterior tratamiento.
- Organizar las relaciones de los CGO con los medios informativos en su ámbito territorial.
- Gestionar contenidos para su publicación en web y redes sociales.

#### **♦ Requisitos específicos del puesto:**

- Acreditar experiencia de al menos 2 años en puestos del Área Comercial y/o Operaciones, realizando entre otras funciones, algunas de las siguientes:
  - Gestión de incidencias y seguimiento del tráfico ferroviario.
  - Gestión de Planes Alternativos de Transporte.
  - Atención al Viajero.
  - Prestación de Servicios.
- Nivel B2 o superior de Catalán.
- 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.
- 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.

#### **♦ 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 periodo 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:**

Las personas trabajadoras interesadas 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 - Tfno. Consultas: 103132-165369-922510-103250. Correo electrónico: [seleccioninterna@renfe.es](mailto:seleccioninterna@renfe.es)