

Normas de examen para las pruebas presenciales

A estas pruebas accederán sólo los candidatos que hayan sido admitidos de forma definitiva en la convocatoria **POE26-03/2920 Operador/a Comercial de Entrada N2**.

Estas normas son de **obligado cumplimiento** y su no observancia puede **suponer la eliminación del proceso selectivo**.

Las pruebas presenciales se realizarán de manera simultánea en **Madrid, Barcelona, León y Sevilla**.

La asignación de los candidatos a los centros se realiza en función de la provincia de residencia declarada por ellos en el momento de la inscripción en la convocatoria de la siguiente manera:

- Barcelona: Candidatos que han declarado residir en Cataluña y Aragón.
- Sevilla: Candidatos que han declarado residir en Andalucía.
- León: Candidatos que han declarado residir en Castilla y León, Galicia, Asturias y Cantabria.
- Madrid: Resto de Comunidades Autónomas.

Pruebas presenciales

- Fecha: **Sábado 6 de junio de 2026**.
- Hora de apertura del control de acceso: **10:45 de la mañana**

Acceso al aula y realización de las pruebas

- En el control de acceso, el candidato se identificará con DNI, carné de conducir o Pasaporte.
- No se permitirá la entrada al aula una vez finalice el control de acceso y dé comienzo la lectura de las instrucciones de la primera prueba.
- Queda prohibida la utilización de cualquier teléfono móvil, reloj, cámaras, grabadoras u otros dispositivos electrónicos que puedan ser utilizados para registrar imágenes o sonidos durante la prueba. Esta prohibición responde a la necesidad de preservar los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como la seguridad, confidencialidad y validez del proceso de evaluación.
- Los dispositivos electrónicos deberán apagarse (incluidas las alarmas) y guardarse en el sobre que encontrará en su mesa.
- La duración aproximada de la jornada de examen será de 3 horas desde el inicio de las pruebas (incluyendo instrucciones).
- Si algún participante necesita alimentar a su bebé durante el transcurso de las pruebas, la organización habilitará espacios para ello, sin que esto suponga adaptación de los tiempos de duración de las pruebas.

Realización de las pruebas

- Las personas candidatas deberán seguir las indicaciones del personal responsable del aula en todo momento.

- No se podrá salir del aula durante el tiempo efectivo de realización de las pruebas. Quien salga no podrá reingresar, salvo en el caso previsto de lactancia y de acuerdo a lo previsto en las presentes normas.
- No se podrán realizar **actuaciones que vulneren los principios de igualdad, mérito y capacidad** (hablar, copiar, usar dispositivos electrónicos, hacer señas, etc.) o distorsionen el normal desarrollo de las pruebas, así como cualquier tipo de comportamiento que tenga como objetivo **alterar, manipular o falsear tanto la realización del examen como el resultado del mismo**.
- Durante las pruebas, los **pabellones auditivos deben estar visibles** en todo momento para comprobar que no se está haciendo uso de ningún dispositivo electrónico.
- En caso de conducta sospechosa, relativa al uso de dispositivos electrónicos o cualquier otro tipo de material no permitido durante el examen, el personal responsable del aula y/o el Tribunal, solicitará a la persona candidata la comprobación de sus pertenencias, de modo que, si se confirma la tenencia o uso de ellos, se procederá a la retirada inmediata de la prueba y eliminación del proceso selectivo. Igualmente, la negativa del candidato a permitir la comprobación de sus pertenencias, a los efectos de confirmar la existencia de dispositivos o cualquier material no permitido, dará lugar a la retirada de la prueba y eliminación del proceso selectivo.
- Para facilitar la identificación de dispositivos electrónicos, se emplearán las medidas y/o instrumentos que se consideren necesarios para tal fin.
- Así mismo, cualquier comportamiento no conforme a las normas de conducta u omisión de las indicaciones de finalización del tiempo de la prueba, respondiendo en la hoja de respuestas fuera del mismo, supondrán la eliminación de la persona candidata del proceso selectivo.
- Sólo se podrá tener encima de la mesa el DNI/pasaporte/tarjeta de identidad, el cuadernillo, la hoja de respuestas, un bolígrafo y, en su caso, el sobre con los dispositivos electrónicos apagados.
- Está prohibido llevar relojes durante la realización de las pruebas, dispondrán de ellos en las aulas. En la prueba de conocimientos los aplicadores de las pruebas avisarán cuando se haya consumido la mitad del tiempo previsto y cuando quedan 5 minutos para finalizar. En la prueba psicotécnica, por el tipo de prueba, no se avisará del tiempo.
- Los **cuestionarios** utilizados durante las pruebas están protegidos por la legislación en materia de **propiedad intelectual**. Por tanto, **no está permitida**, bajo ninguna circunstancia, la **reproducción total o parcial de los mismos**, por cualquier **medio o procedimiento**, ni su **divulgación, distribución o comunicación a terceros**. Esta prohibición abarca tanto la **toma de fotografías o copias como la publicación o difusión de los contenidos en cualquier soporte físico o digital**. En caso de acciones de esta naturaleza, **People Experts podrá emprender las acciones legales pertinentes**.
- Sólo se podrá contestar en el Cuerpo de la Hoja de Respuesta correspondiente a la prueba que se esté realizando y en el tiempo habilitado al efecto.

Normas de conducta y medidas disciplinarias durante la realización de las pruebas presenciales

Los candidatos deberán acatar en todo momento las indicaciones del personal encargado de la supervisión del examen.

Se procederá a la **expulsión inmediata** de aquellos participantes que:

- No respeten las instrucciones de los supervisores.
- Alteren el orden dentro de las instalaciones y especialmente dentro del aula de examen.
- Sean sorprendidos utilizando dispositivos electrónicos o de cualquier otro tipo no autorizados.
- Hagan caso omiso a la indicación de que el tiempo ha concluido y continúen respondiendo a las preguntas.

Para la expulsión de un candidato, bastará el testimonio de cualquier colaborador encargado del control del examen. **Dicho testimonio tendrá plena validez y no se admitirán objeciones basadas en la falta de prueba de los hechos en los que se funde la decisión.**

Cualquier candidato expulsado **perderá el derecho a continuar con la prueba y su examen será anulado** sin posibilidad de reclamación. Además, no podrá volver a presentarse a las pruebas de las convocatorias publicadas por el Grupo Renfe durante los 5 años siguientes a su expulsión.

Objeciones sobre el contenido del examen

Si algún aspirante quisiera formular una objeción sobre una pregunta del examen, deberá hacerlo **por escrito en una hoja de papel** que le entregarán los responsables de la organización de las pruebas.

Con objeto de establecer criterios de igualdad para todos los participantes, **no se admitirán objeciones a ninguna pregunta una vez abandonada la sala.**

Pruebas presenciales

A estas pruebas accederán las personas que hayan sido admitidas de forma definitiva. Las pruebas presenciales **tendrán carácter eliminatorio** y consistirán en:

Prueba de conocimientos

La puntuación máxima de esta prueba será de **60 puntos**, de forma que, para superarla, las personas candidatas deberán obtener una puntuación mínima de **30 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.
4. Nociones básicas de Experiencia de Cliente en el Grupo Renfe.
5. Conocimientos básicos ferroviarios.

Prueba psicotécnica

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

El número de aciertos necesario para ser considerado "APTO" en esta prueba se comunicará a los candidatos antes del inicio de la misma.

Publicación de resultados

Los resultados de las pruebas presenciales se publicarán en el Portal de Empleo del Grupo Renfe. Junto con éstos, se publicará la plantilla de corrección de la prueba de conocimientos.

Más información

Para aclaraciones o información complementaria sobre las pruebas de acceso:

op.comercial.estatal.renfe2026@people-experts.com

Ubicación de los Centros de examen

MADRID:

Universidad Autónoma de Madrid. Campus de Cantoblanco.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

C. Francisco Tomás y Valiente, 5, Fuencarral-El Pardo, 28049 Madrid

<https://maps.app.goo.gl/V4gydbA2erTW4u2D9>

Facultad de Derecho

C. Kelsen, 1, Fuencarral-El Pardo, 28049 Madrid

<https://maps.app.goo.gl/bQPhsapLGYFGAYL79>

Facultad de Ciencias

C. Francisco Tomás y Valiente, 7, Fuencarral-El Pardo, 28049 Madrid

<https://maps.app.goo.gl/YV6N1FQcGJ3jwV399>

BARCELONA:

Universitat Pompeu Fabra (UPF) - Campus de la Ciutadella

Edificio Roger Lluria

Carrer de Ramon Trias Fargas, 25-27, Sant Martí, 08005 Barcelona

<https://maps.app.goo.gl/DcMo6hVt5tBzFJks8>

LEÓN:

Universitat de León – Campus de Vegazana

Facultad Ciencias Económicas y Empresariales

Joaquín Gonzalez Vecín 24007 León

<https://maps.app.goo.gl/AGBn271HPbSELLF38>

Facultad Derecho

Campus Universitario, 7 24007 León

<https://maps.app.goo.gl/6ydYvxtYcZmKF6cH6>

SEVILLA:

Universidad Pablo Olavide

Av. Rectora Rosario Valpuesta Fernández, 1,
41089 Dos Hermanas, Sevilla

<https://maps.app.goo.gl/1H7Sh8prgjxneeDF6>