

CONVOCATORIA PARA LA COBERTURA DE PUESTOS DE MANDO INTERMEDIO Y CUADRO CON CARÁCTER DEFINITIVO

Ejercicio: 2009 Acción general: PRIMERA Código de convocatoria: MGF. MIC. EV. DRH 13/2009 Fecha de publicación: 10-12-2009
 Ámbito Geográfico: Estatal Modalidad: D. E. ESTACIONES DE VIAJEROS Plazas: 6

Código de puesto: 13083 Denominación del puesto: SUPERVISOR COMERCIAL DE GRANDES ESTACIONES Nivel: 1

Retribución asignada: Componente fijo → 29.224,04 €/año

Componente variable → 5.371,71 €/año

Complementos de puesto → Nocturnidad y Toma y Deje



Puestos de Mando Intermedio y Cuadro equivalentes: 1. SUPERVISOR COMERCIAL ESTACIONES 2. SUPERVISOR COMERCIAL PEQUEÑAS ESTACIONES

Grupos profesionales adecuados al perfil del puesto: COMERCIAL

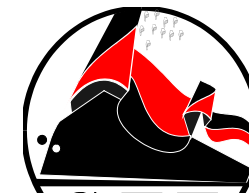
Pruebas selectivas: Teórico-profesional → Materias:

- Organización de Empresa Adif / D.E. Estaciones de Viajeros.
- Aplicaciones internas informáticas (a nivel usuario).
- Procedimientos Sistemas de Calidad y Medioambiente
- Prevención de Riesgos Laborales: Normativa y Procedimientos (P.O.P.
- Normativa Laboral vigente en Adif.
- Condiciones generales y normas de comercialización de productos Renfe Operadora.
- Normativa y Procedimientos Post-Venta.
- Sistemas Operativos de Venta (SIRE, VISIR, Máquinas Autoventa, VCX ,ORIÓN, etc.).

Práctica → Materias: Un caso práctico sobre las materias de la Prueba Teórico - Profesional

Psicotécnica

Dotación de Manuales: SI (Se comunicará soporte y ubicación de la documentación objeto de examen)



S.F.F.

**DIFUNDE:
SINDICATO
FEDERAL
FERROVIARIO**





Curso de capacitación y habilitación profesional: Duración → 56 horas
Contenido → 1º Programa Gestión Mando Intermedio
Modalidad → X Presencial X A distancia

Fecha fin del plazo de presentación de solicitudes de participación y de petición de plazas: 06-01-2010

Lugar de presentación de solicitudes: Trámite por conducto reglamentario a las Jefaturas de Recursos Humanos de las Gerencias Territoriales y a la Jefatura de Administración de Personal de la D. E. Estaciones de Viajeros.

Funciones:

- *Realizar las acciones necesarias encaminadas al tratamiento y resolución de quejas y reclamaciones de los clientes que tengan como origen el servicio prestado, así como proponer mejoras que agilicen el tratamiento de las mismas.*
- *Realizar todas y cada una de las funciones encaminadas a ordenar, controlar y disponer los recursos necesarios para llevar a buen fin las actividades comerciales y no comerciales encomendadas a la D.E. de Estaciones de Viajeros.*
- *Controlar y supervisar las tareas de atención de aparcamientos, venta e información de otros medios de transporte, explotación de estaciones de autobuses, etc.*
- *Planificar, controlar y regular el transporte de viajeros y mercancías en la estación y fuera de ella, coordinando los servicios de la estación con las restantes Direcciones Ejecutivas.*
- *Colaborar en la elaboración del presupuesto económico realizando el seguimiento del mismo, llevando a cabo la supervisión de los trabajos administrativos relacionados con la estación.*
- *Efectuar las relaciones comerciales y públicas derivadas de la explotación de la estación, así como realizar el control de calidad del servicio atendido por terceros.*
- *Actualizar los procedimientos y la documentación que puedan ser utilizada por el personal de su ámbito, colaborando en su formación teórica y práctica, y supervisando la uniformidad del mismo.*
- *Ejecución de las tareas para recopilación y tramitación de documentación tarifaria, así como realizar el control de la Normativa de rendición de cuentas y gastos varios de estaciones, controlando los ingresos de productos gestionados por la estación y entrega de fondos.*
- **TODAS ESTA FUNCIONES LAS DESARROLLAN DIARIAMENTE EN TURNOS ROTATIVOS DE MAÑANA, TARDE Y NOCHE.**

Relación de plazas ofertadas:

<u>CÓDIGO</u>	<u>DEPENDENCIA</u>	<u>RESIDENCIA</u>	<u>Nº PLAZAS</u>
01	DIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE (Centro Operacional H24) →	MADRID-ATOCHA	6



Fdo: Francisco Javier Muñoz Garrote
JEFE DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL