

## DESARROLLO PROFESIONAL COLECTIVO COMERCIAL

### 1. Principios Generales.

En materia de funciones y condiciones de trabajo, se mantienen en vigor, a excepción de lo que expresamente se modifica en este nuevo Acuerdo de Desarrollo Profesional, los siguientes contenidos normativos:

- Marco Regulador del Colectivo de Intervención de Cercanías, de 14 de noviembre de 2001.
- Norma reguladora del Colectivo de Intervención en Ruta que preste servicio efectivo en Gráficos de la UN de Grandes Líneas, de 25 de julio de 2002.
- Marco Regulador del Personal de Intervención Regionales, de 3 de noviembre de 2003.

El ámbito funcional del presente documento de Desarrollo Profesional recoge las tareas relacionadas con la actividad comercial, confort, calidad y atención al cliente.

Asimismo, se procede a una racionalización y simplificación del sistema retributivo, basado en cuatro componentes:

- Componente fijo para el que se establece una banda de referencia en la que se encuadran las diferentes percepciones.
- Prima variable, cuya cuantía determina las diferencias relativas de los puestos de trabajo, y que al mismo tiempo retribuye el nivel de desempeño alcanzado en el cumplimiento de objetivos. Los parámetros de medición que se utilizarán para el cálculo de esta Prima Variable serán negociados con la Representación Legal de los Trabajadores.
- Complementos de puesto.
- Gastos de viaje (de naturaleza no salarial).

### 2. Clasificación Profesional

#### Grupo Profesional de Mando Intermedio y Cuadro

El grupo profesional de Mando Intermedio y Cuadro del Área Comercial está conformado por los puestos de Supervisor Comercial de Trenes, Supervisor Comercial de Estaciones, Supervisor Comercial de Centro de Gestión y Cuadro Técnico Comercial.

En el puesto de Supervisor Comercial de Trenes se integrarán los trabajadores que a la entrada en vigor del presente Acuerdo ostenten alguno de los siguientes puestos:

- Supervisor Comercial de Intervención
- Supervisor de Producción (Viajeros)
- Supervisor de Servicios a Bordo

En el puesto de Supervisor Comercial de Estaciones se integrarán los trabajadores que a la entrada en vigor del presente Acuerdo ostenten alguno de los siguientes puestos:

- Supervisor Comercial de Estaciones (J. Estación)
- Supervisor Comercial de Estaciones (J. Sector)
- Supervisor Comercial de Estaciones (J. Sectores)

En el puesto de Supervisor Comercial de Centro de Gestión se integrarán los trabajadores que a la entrada en vigor del presente Acuerdo ostenten alguno de los siguientes puestos:

- Supervisor de Centro de Gestión
- Cuadro Técnico de Producción y Supervisor de Parque
- Cuadro Técnico de Centro de Gestión
- Supervisor de Centro de Gestión de Mercancías
- Supervisor Comercial de Centro de Gestión
- Supervisor de Centro de Gestión e Información
- Supervisor de Producción (Mercancías)

En el puesto de Cuadro Técnico Comercial se integrarán los trabajadores que a la entrada en vigor del presente Acuerdo ostenten alguno de los siguientes puestos:

- Cuadro Técnico Comercial
- Cuadro Técnico Supervisor de Asistencia al Viajero
- Cuadro Técnico de Promociones y Ofertas
- Cuadro Técnico de Gestión Comercial
- Cuadro Técnico de Central de Reservas (Booking)
- Cuadro Técnico de Reclamaciones
- Cuadro Técnico de Post-Venta
- Cuadro Técnico de la Tarjeta AVE
- Coordinador de Atención al Cliente
- Mando Intermedio de Centro de Servicios al Cliente
- Mando Intermedio de Control de Producto
- Mando Intermedio de Distribución
- Mando Intermedio y Cuadro de Servicios a Bordo
- Mando Intermedio de Gestión Comercial
- Mando Intermedio de Servicios a Bordo
- Cuadro Técnico Comercial de Servicios a Bordo
- Cuadro Técnico de Mantenimiento de Programación de la Oferta SIRE
- Cuadro Técnico de Oficina de Atención a Agencias
- Cuadro Técnico de Calidad
- Supervisor Comercial
- Supervisor de Atención al Cliente
- Supervisor de Circulación (Estaciones)
- Supervisor de Grandes Centros
- Cuadro Técnico de Control de Ingresos (Post-Venta)
- Supervisor de Terminal
- Cuadro Técnico de Control de Producción

Los puestos de Supervisor Comercial de Trenes, Supervisor Comercial de Estaciones y Supervisor Comercial de Centro de Gestión quedan encuadrados en el Nivel 1. El puesto de Cuadro Técnico Comercial queda encuadrado en el Nivel 2.

El grupo profesional de Mandos Intermedios (MMII) y Cuadros Técnicos (CCTT) de Comercial está conformado por los puestos de Supervisor Comercial, dentro del cual se establecen dos niveles de progresión N2 y N1, siendo éste el de mayor nivel y el Cuadro Técnico Comercial.

Las relaciones de puestos enunciadas están sujetas a cambios en función de las necesidades o particularidades que se detecten en el proceso definitivo de adscripción.

## **Grupo Profesional de Personal Operativo**


El grupo profesional de Personal Operativo de Comercial está formado por los subgrupos profesionales de Operador Comercial de Entrada, Operador Comercial y Operador Comercial Especializado.

El Operador Comercial de Entrada integra tres niveles de progresión (N3, N2 y N1), siendo este último el de mayor nivel.

El Operador Comercial está integrado por tres niveles de progresión (N3, N2 y N1), siendo N1 el de mayor nivel.

El Operador Comercial Especializado integra tres niveles de progresión (N3, N2 y N1), siendo este último el de mayor nivel.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA**




En el subgrupo profesional de Operador Comercial de Entrada se integrarán en su nivel 3 todos los trabajadores pertenecientes a la antigua categoría profesional de Ayudante Ferroviario con menos de tres años de antigüedad en la categoría que a la entrada en vigor del presente Acuerdo realicen las funciones descritas en el contenido funcional básico en instalaciones ferroviarias de tratamiento de material.

En el subgrupo profesional de Operador Comercial de Entrada se integrarán en su nivel 2 todos los trabajadores pertenecientes a la antigua categoría profesional de Factor de Entrada.

En el subgrupo profesional de Operador Comercial se integrarán en su nivel 3 todos los trabajadores pertenecientes a la antigua categoría profesional de Ayudante Ferroviario con al menos tres años de antigüedad en la categoría que a la entrada en vigor del presente Acuerdo realicen las funciones descritas en el contenido funcional básico en instalaciones ferroviarias de tratamiento de material.

En el subgrupo profesional de Operador Comercial se integrarán en su nivel 2 todos los trabajadores pertenecientes a la antigua categoría profesional de Factor y a la de Informador.

En el subgrupo de Operador Comercial Especializado, se integrarán todos los trabajadores de las antiguas categorías que se enuncian en los niveles que a continuación se detallan:

- 1 Nivel 1: Interventor Supervisor de Servicios a Bordo Ave/Euromed que asuman las condiciones laborales y funcionales dentro del plazo establecido en el documento e Interventor en Ruta.
  - 2 Nivel 2: Factor Encargado e Informador Jefe.
  - 3 Nivel 3: Factor de Circulación de 2ª y 1ª que a la entrada en vigor del presente Acuerdo realicen las funciones que, para este subgrupo y nivel, se detallan en el contenido funcional básico en instalaciones ferroviarias de tratamiento de material.
- 

Los trabajadores que a la fecha de entrada en vigor del presente Acuerdo ostentan la categoría profesional de Interventor-Supervisor de Servicios a Bordo AVE y Euromed se integran en el

presente Acuerdo de Comercial como Interventor-Supervisor de Servicios a Bordo AVE y Euromed, categoría a extinguir, manteniendo a título personal las condiciones laborales y funcionales establecidas que estuvieran vigentes antes de la entrada en vigor del presente Acuerdo.

Los trabajadores que a la fecha de entrada en vigor del presente Acuerdo ostentan la categoría profesional de Interventor-Supervisor de Servicios a Bordo AVE y Euromed que antes del 30 de abril de 2010 voluntariamente asuman las funciones y condiciones laborales descritas en este documento para los Operadores Comerciales Especializados N1, verán modificadas sus condiciones retributivas a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo, conforme se detalla en el presente documento.

Aquellos trabajadores que vengán realizando, previa a la entrada en vigor del presente documento, funciones comerciales contenidas en el mismo durante un período de al menos 3 años, se clasificarán en el Subgrupo de operador y en el nivel que corresponda de acuerdo con la actividad desarrollada.

Los factores de circulación que a la entrada en vigor del presente Acuerdo no vinieran realizando funciones en centros de tratamiento de trenes, se clasifican como Operador Comercial Especializado N2 si las funciones que realizan se encuadran en el colectivo de comercial.

Los Factores de Entrada ingresados con anterioridad al 1 de enero de 2010 se clasificarán como Operador Comercial N2 cuando cumplan 2 años de permanencia efectiva desde su fecha de ingreso.

Además de las modificaciones contenidas en el presente documento, las funciones y condiciones laborales de los trabajadores de nivel N1 adscritos a los servicios de Alta Velocidad y Larga Distancia se determinan en la Norma reguladora del Colectivo de Intervención en Ruta que preste servicio efectivo en Gráficos de la UN de Grandes Líneas, de 25 de julio de 2002.

Además de las modificaciones contenidas en el presente documento, las funciones y condiciones laborales de los trabajadores de N1 adscritos a los servicios de Media Distancia o de Cercanías, en función del ámbito en que desarrolle su prestación, se regularán por el Marco Regulador del Personal de Intervención Regionales, de 3 de noviembre de 2003, para el personal adscrito a los servicios de Media Distancia, y por el Marco Regulador del Colectivo de Intervención de Cercanías, de 14 de noviembre de 2001, para el personal adscrito a los servicios de Cercanías.

## **DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA**

Se publicará un listado del Colectivo de Comercial al que se incorporará el personal que acceda al Colectivo cuya ordenación vendrá dada por el mayor nivel; la mayor antigüedad en el mismo, en caso de empate, por la mayor antigüedad en la categoría en el cargo anterior a la entrada en vigor del presente documento; y si persiste éste, por la mayor antigüedad en la red y por último la mayor edad.

Para cubrir las necesidades de la Empresa se desarrollará una adscripción a cuadro de servicio dentro de cada subgrupo profesional, que en todo caso, será previa a la acción de movilidad funcional y geográfica a nivel Estatal que pudiera ocasionarse.

La integración de todo el personal se realizará respetando la ordenación actual en las categorías de procedencia.

Para ello, en el plazo máximo de tres meses se publicará un listado ordenado del Colectivo de Comercial de acuerdo con los criterios señalados en los párrafos anteriores, pudiendo efectuarse las

reclamaciones pertinentes contra dicha ordenación en el plazo máximo de treinta días. En los treinta días siguientes se publicará el listado con la ordenación definitiva del personal de comercial.

Asimismo, y en aplicación de los criterios de ordenación expresados en los párrafos anteriores, los trabajadores que a la entrada en vigor del presente Acuerdo ostenten la categoría de Interventor-Supervisor de Servicios a Bordo AVE y Euromed en el momento de asumir voluntariamente las condiciones laborales, funcionales y retributivas del nuevo Desarrollo Profesional de comercial establecidas para los Operadores Comerciales Especializados N1 se incorporarán en este listado en primer lugar, es decir, directamente en el mayor nivel de ordenación.

### **GRUPO PROFESIONAL DE MMII Y CUADRO**

Los trabajadores incluidos en este grupo profesional mantendrán las condiciones laborales, funcionales y retributivas que ostentaban previamente a la entrada en vigor del presente documento, excepto lo expresamente regulado en este Acuerdo.

#### **Supervisores Comerciales de Trenes, Estaciones y Centros de Gestión**

Supervisores Comerciales de Trenes, Estaciones y Centros de Gestión realizarán las funciones que, a continuación se detallan, y que no suponen una clasificación en subgrupos profesionales.

Contenido funcional básico común a los tres puestos:

Utilizando los medios técnicos, mecánicos y de cualquier otro tipo que la Empresa ponga a su disposición en instalaciones propias y ajenas, cumpliendo las normas técnicas, de seguridad, de prevención de riesgos, de protección civil y de medio ambiente, y los procedimientos y protocolos establecidos al efecto, aplicando las tarifas en vigor y recurriendo a la autoridad o miembros de seguridad cuando fuera necesario:

- Gestionar íntegramente los centros productivos asignados a su ámbito de responsabilidad, controlando los procedimientos y los procesos productivos y económicos, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos en términos de costes, de estándares de producción y de calidad.
- Dirigir y coordinar al equipo de Supervisores Comerciales que pudieran estar a su cargo, así como a los Operadores Comerciales de los centros de su ámbito de responsabilidad, organizando y controlando los trabajos a realizar, efectuando los nombramientos del servicio, supervisando de forma directa la prestación del servicio y apoyando al área de Recursos Humanos en la adopción y aplicación de los criterios de administración y gestión de personal.
- Gestionar los medios productivos de los centros asignados a su ámbito de responsabilidad, verificando la dotación relacionada con el confort y la calidad, y el funcionamiento de todo tipo de medios, vehículos e instalaciones a fin de garantizar su disponibilidad y operatividad, el cumplimiento de las condiciones pactadas con los proveedores externos, la imputación de averías a los mantenedores y la verificación de las fabricaciones, transformaciones y reparaciones efectuadas, así como proponer e implantar las medidas correctoras que favorezcan un mejor desarrollo del servicio.
- Adoptar las medidas necesarias respecto de los medios humanos y materiales para la resolución de las incidencias que pudieran producirse en los centros de su ámbito de responsabilidad.
- Garantizar el cumplimiento del plan de servicios previsto, así como las necesidades puntuales y extraordinarias
- Realizar un seguimiento sistemático de la ejecución de los tráficos de Viajeros asegurándose que responde a los compromisos adquiridos y a lo contratado por los clientes, supervisando y

potenciando todas las medidas y acciones de mejora de los servicios de información y atención al cliente en su ámbito de responsabilidad.

- Formar y asesorar al personal a su cargo en todo aquello que se considere necesario para el correcto desarrollo del trabajo.
- Vigilar el correcto uso de materiales y equipos, a fin de asegurar el cumplimiento de la normativa de seguridad, prevención de riesgos laborales, protección civil y medio ambiente.
- Realizar las oportunas labores de Inspección, control y auditoría del servicio.

**Acceso:** El acceso a este Grupo Profesional se hará mediante convocatoria de movilidad funcional, previa detección de necesidades por parte de la Dirección, ofertada con carácter prioritario al subgrupo profesional de Operador Comercial Especializado y con carácter subsidiario a cualquier trabajador de la Empresa.

**Promoción:** Previa identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa y tras superar las pruebas de ascenso a Puestos Técnicos de la Estructura de Apoyo, o por adscripción a otro puesto del grupo profesional de MM.II. y Cuadro una vez superados los correspondientes cursos, pruebas y acciones formativas a las que se convoque al trabajador.

### **Cuadro Técnico Comercial**

El Cuadro Técnico de Comercial realizará las funciones que, a continuación se detallan, y que no suponen una clasificación en subgrupos profesionales. Contenido funcional básico del puesto:

Utilizando los medios técnicos, mecánicos y de cualquier otro tipo que la Empresa ponga a su disposición en instalaciones propias y ajenas, cumpliendo las normas técnicas, de seguridad, de prevención de riesgos, de protección civil y de medio ambiente, y los procedimientos y protocolos establecidos al efecto, aplicando las tarifas en vigor realizará:

- **Diseño del producto**  
Estudio, diseño y análisis, también económico, de las mejoras de nuevas atribuciones y características de los productos actuales para su mejora, así como de las tarifas, analizando la demanda existente para cada producto atendiendo a los cambios que se producen en el entorno de la competencia, participar en la publicidad de estas mejoras, proponiendo y participando en el desarrollo, además, las aplicaciones informáticas necesarias.
- **Cartera de clientes**  
Coordinación de la formación al personal encargado de la cartera de clientes, y/o agencias así como acciones de captación de nuevos clientes, conocimiento, atención y utilización de los soportes informáticos de las aplicaciones necesarios a tal fin. Planificación y realización de visitas a clientes consolidados y captación de nuevos tráficos y productos.
- **Venta y asignación del producto**  
Participar y colaborar en los acuerdos y convenios comerciales que se realicen en el servicio al que pertenezcan. Gestión de los productos y tráficos solicitados por las agencias de viajes y los clientes. Participar, junto con el resto de Cuadros Técnicos, en las acciones comerciales que periódicamente se marquen en el Plan de Ventas de la Unidad de Negocio, efectuando un seguimiento de su evolución.  
Realizar la gestión de los productos ofertados. Efectuar las reservas de grupos solicitadas por agencias de viajes mayoristas, minoristas, así como las procedentes a estaciones, despachos centrales y particulares, o por otras administraciones ferroviarias, realizando la gestión de los cupos de plazas asignadas a los tour-operadores.

Promover y negociar acuerdos con proveedores de medios de transporte alternativos,

restauración, para conseguir mejores plazos de respuesta y precios más competitivos de los mismos. Implementar las ofertas comerciales propuestas, coordinándolas con las empresas asociadas. Asegurar el cumplimiento de los contratos suscritos con las distintas empresas asociadas.

Dentro de su ámbito y puesto, atenderá de forma personalizada a todos los clientes que así lo requieran.

- Post-Venta del Producto

Recepcionar y grabar en el sistema al efecto las reclamaciones efectuadas por los clientes o agencias, por cualquier medio (escrito, telefónico, Internet.)

Desde el análisis de las sugerencias y reclamaciones de los clientes, coordinar y resolver las incidencias ocurridas en la prestación del servicio a los clientes en su ámbito, adoptando todo tipo de medidas y estableciendo procedimientos tendentes a mejorar la asistencia facilitada a los mismos encaminadas a minimizar los efectos de éstas a los clientes.

Realizar las indagaciones y gestiones oportunas para la verificación de los datos inherentes a la reclamación. Tramitar y resolver los expedientes de postventa, desde la recepción hasta el establecimiento de notas de abono que correspondan.

Remitir los distintos documentos contables a los organismos correspondientes, en tiempo y forma para que el negocio correspondiente pueda percibir los correspondientes ingresos.

- Informes

Elaborar los informes comerciales necesarios para la Dirección de la Empresa por origen-destino y producto-tren correspondientes a su ámbito y negocio, así como controlar los presupuestos e ingresos.

Analizar y realizar propuestas sobre las Auditorias de Calidad.

Participar en la implantación, seguimiento y control del sistema de aseguramiento de las certificaciones de calidad así como realizar propuestas de mejora de la documentación del sistema de Calidad.

**Acceso:** El acceso a este subgrupo profesional se hará mediante convocatoria de movilidad funcional, previa detección de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa, ofertada con carácter prioritario al subgrupo profesional de Operador Comercial Especializado y con carácter subsidiario a cualquier trabajador.

**Promoción:** Previa identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa y tras superar las pruebas de ascenso a puestos técnicos de estructura de apoyo, o por adscripción a otra categoría del grupo profesional de MM.II. y Cuadro, una vez superados los correspondientes cursos, pruebas y acciones formativas a las que se convoque al trabajador.



## GRUPO PROFESIONAL DE PERSONAL OPERATIVO DE COMERCIAL

### **SUBGRUPO PROFESIONAL DE OPERADOR COMERCIAL DE ENTRADA**

#### **Acceso:**

Acceso al Operador Comercial de Entrada N3: previa detección de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa, el acceso a este subgrupo profesional se realizará mediante oferta externa de ingreso.

Acceso al Operador Comercial de Entrada N2: previa detección de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa, el acceso a este subgrupo profesional se realizará mediante oferta externa de ingreso.

Acceso al Operador Comercial de Entrada N1: previa detección de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa, se accederá mediante convocatoria de movilidad funcional, desde Operador Comercial de Entrada N2. En caso de no cubrirse las necesidades mediante convocatoria interna ofrecida a los N2, subsidiariamente se ofertarán en primer lugar a los N3 y por último a los trabajadores de toda la Empresa. Si persistieran las necesidades, se acudirá a contrataciones externas.

Se distinguen cuatro grandes ámbitos de actuación en los que realizarán las funciones específicas, no exhaustivas, utilizando los medios técnicos, mecánicos y de cualquier otro tipo que la ponga a su disposición en instalaciones propias y ajenas, cumpliendo las normas técnicas, de seguridad, de prevención de riesgos, de protección civil y de medio ambiente, y los procedimientos y protocolos establecidos al efecto, aplicando las tarifas en vigor y recurriendo a la autoridad o miembros de seguridad cuando fuera necesario, que a continuación se detallan, y que no suponen una clasificación en subgrupos profesionales.

#### **Contenido funcional básico del puesto, además del contenido de la Normativa laboral:**

##### **En Instalaciones ferroviarias de tratamiento de material ferroviario:**

Para el Operador Comercial de Entrada N3

- Engrase y limpieza de agujas, señales y otros aparatos, enganches, desenganches, acoplamiento de vehículos y acompañamiento de maniobras para la formación y descomposición de trenes, labores de carga y descarga.
- Colaboración en la realización de pruebas de frenado y efectuar la colocación y retirada de las señales de cola.

Podrá realizar, con arreglo a la Normativa vigente que resulte de aplicación y la formación requerida, las operaciones que conllevan la realización de maniobras.

#### **Contenido funcional básico del puesto, además del contenido de la Normativa laboral:**

##### **En Estaciones:**

Para el Operador Comercial de Entrada N2

- Realizar la comercialización y venta de los Títulos de Transporte, y el control de accesos en lo que afecta a trenes sin reserva de plaza.
- Realizar campañas y encuestas, información, reclamaciones, contabilidad y caja, transportando documentos y pequeñas cantidades de efectivo para facilitar las ventas en las estaciones, utilizando los medios que la establezca para ello. Asimismo, intervendrán en las estaciones en la fiscalización de los títulos de transporte bajo la supervisión de un trabajador del grupo profesional de personal operativo de Comercial de nivel N1.
- Atender, asesorando, informando (bien por la información recibida o bien por la información recabada a los Centros de Gestión) y facilitando el acceso y bajada al/del tren a todos los clientes – atendiendo especialmente a las personas de movilidad reducida y menores -, donde lo indique la Dirección de la Empresa y conforme a los protocolos que se desarrollen al efecto, en cuestiones relacionadas con el servicio y en cualquier otro asunto comercial relacionado con la , incluyendo las incidencias que pudieran producirse, procurando alcanzar los máximos niveles de calidad.
- Controlar el correcto funcionamiento de las instalaciones, recursos de los que esté dotada la estación (máquinas autoventa) y las prestaciones realizadas por terceros (limpieza, checking, asistencia al viajero), informando de cualquier deficiencia o incidencia con la mayor brevedad posible y subsanando aquéllas para las que esté capacitado. En caso de avería en las instalaciones, por condiciones atmosféricas adversas o cuando las condiciones técnicas así lo aconsejen, podrán dar la señal de Operaciones Terminadas a los trenes en las estaciones, cuando la Jefatura así lo determine.

### **Contenido funcional básico del puesto además del contenido de la Normativa laboral y Marcos reguladores**

Para el Operador Comercial de Entrada N1:

#### **En Estaciones:**

- Realizarán la fiscalización e intervención de los títulos de transporte en controles de acceso, check-in o en cualquier otra instalación que la Empresa determine.

#### **En Trenes:**

Conforme a la normativa del Sector Ferroviario y al ser de nueva creación tienen la condición de Agente de la Autoridad que ésta les otorga en el ejercicio de sus funciones de control en ruta. Con relación a sus funciones además de lo recogido expresamente en este documento le serán de aplicación los marcos reguladores de Intervención, conforme los protocolos establecidos en la Empresa:

- Controlar y hacer efectiva la calidad y el confort de la prestación de los servicios ofertados a los viajeros durante la marcha del tren, en colaboración con el personal de conducción del Tren coordinando las actuaciones a realizar a bordo, así como realizar la intervención y fiscalización de los títulos de transporte en los trenes, en sus controles de acceso y en cualquier otra instalación que se establezca por la Empresa.
- Atender, informando y facilitando el acceso y la bajada al/del tren a todos los clientes - dedicando especial atención a las personas de movilidad reducida y a los menores-, donde lo indique la Empresa y conforme a los protocolos establecidos al efecto, en cuestiones

relacionadas con el servicio y en cualquier otro asunto comercial, incluyendo las incidencias que pudieran producirse, procurando alcanzar los máximos niveles de calidad.

- Realizar las funciones de carácter administrativo relacionadas con la gestión del tren, contabilización de percepciones y reclamaciones. De las anotaciones formuladas en el libro de reparaciones del tren, informará con la mayor brevedad posible al personal de conducción del Tren.

#### **Promoción:**

**Promoción del Operador Comercial de Entrada N3:** al subgrupo profesional de Operador Comercial nivel N3 una vez adquirida la experiencia necesaria por la permanencia efectiva en el subgrupo profesional de Operador Comercial de Entrada nivel N3 durante tres años y realizados los cursos específicos de capacitación comercial programados por la Empresa. Asimismo, podrá promocionar a Operador Comercial N1 una vez superadas las pruebas de selección oportunas y obtengan plazas de las ofertadas en la convocatoria al efecto cuando sean identificadas las necesidades por parte de la Empresa.

**Promoción del Operador Comercial de Entrada N2:** al subgrupo profesional de Operador Comercial nivel N2 una vez adquirida la experiencia necesaria por la permanencia efectiva en el subgrupo profesional de Operador Comercial de Entrada nivel N2 durante tres años y realizados los cursos específicos de capacitación comercial programados por la Empresa. Asimismo, podrá promocionar a Operador Comercial N1 una vez superadas las pruebas de selección oportunas y obtengan plazas de las ofertadas en la convocatoria al efecto, cuando sean identificadas las necesidades por parte de la Empresa.

**Promoción del Operador Comercial de Entrada N1:** al subgrupo profesional de Operador Comercial N1, una vez adquirida la experiencia necesaria por la permanencia efectiva en el subgrupo profesional de Operador Comercial de Entrada nivel N1 durante tres años, y realizar los cursos específicos de capacitación comercial programados por la Empresa.

Se establece la posibilidad de acceder por pase a los niveles N2 y N3 previa oferta de plazas.

#### **SUBGRUPO PROFESIONAL DE OPERADOR COMERCIAL**

##### **Contenido funcional básico del puesto además del contenido de la Normativa laboral y Marcos reguladores:**

Además de las funciones correspondientes al Operador Comercial de Entrada N3, N2 o N1 según el nivel correspondiente, se distinguen tres grandes ámbitos de actuación en los que realizarán las funciones específicas, no exhaustivas, utilizando los medios técnicos, mecánicos y de cualquier otro tipo que la Empresa ponga a su disposición en instalaciones propias y ajenas, cumpliendo las normas técnicas, de seguridad, de prevención de riesgos, de protección civil y de medio ambiente, y los procedimientos y protocolos establecidos al efecto, aplicando las tarifas en vigor y recurriendo a la autoridad o miembros de seguridad cuando fuera necesario, que a continuación se detallan, y que no suponen una clasificación en subgrupos profesionales.

## En Instalaciones ferroviarias de tratamiento de material ferroviario:


Para el Operador Comercial N3

Además de las funciones correspondientes al Operador Comercial de Entrada N3

- Coordinar y dirigir un grupo de Operadores Comerciales de Entrada N3 y/o Operador Comercial N3 para la ejecución de maniobras.
- Impartir la formación específica del Área funcional a los trabajadores de la misma o susceptibles de adscribirse a ella para cuya impartición le capacite el desempeño de su actividad y por los cursos de Formación realizados.

## En Estaciones:


Para el Operador Comercial N1 y N2

- 
- Impartir la formación específica del área funcional comercial a los trabajadores de la misma o susceptibles de adscribirse a ella, acreditada por los cursos de formación realizados y/o por el desempeño de su actividad.
  - Coordinar los recursos humanos, técnicos y materiales a su cargo.
  - Supervisar el correcto funcionamiento de las instalaciones, elaborando los informes oportunos sobre deficiencias en las instalaciones

## En Trenes:

Para el Operador Comercial N1

Conforme a la normativa del Sector Ferroviario tienen la condición de Agente de la Autoridad que ésta les otorga en el ejercicio de sus funciones de control en ruta.

- Supervisar y coordinar los medios técnicos y humanos implicados en la explotación comercial, independientemente de quién se encargue de su prestación, posibilitando el normal funcionamiento de todos los componentes del tren.
  - Asesorar permanentemente al cliente, y realizar controles estadísticos de clientes, informes de calidad y cualquier otro informe que la Empresa determine.
  - Impartir la formación específica del área funcional comercial a los trabajadores de la misma o susceptibles de adscribirse a ella, acreditada por los cursos de formación realizados y/o por el desempeño de su actividad.
  - Coordinar los recursos humanos, técnicos y materiales a su cargo.
- 

**Promoción del Operador Comercial N3:** Por identificación y ofrecimiento de necesidades de la Dirección de la Empresa y superar las pruebas de selección a Operador Comercial Especializado N3 o una vez superadas las pruebas de selección oportunas a Operador Comercial N1.

**Promoción del Operador Comercial N2:** Por identificación y ofrecimiento de necesidades de la Dirección de la Empresa y superar las pruebas de selección a Operador Comercial Especializado N2 o una vez superadas las pruebas de selección oportunas a Operador Comercial N1.

**Promoción del Operador Comercial N1:** al subgrupo profesional de Operador Comercial Especializado N1 una vez adquirida la experiencia necesaria por la permanencia efectiva en el

subgrupo profesional de Operador Comercial N1 durante tres años, y realizados los cursos específicos de capacitación comercial programados por la Empresa.

## **SUBGRUPO PROFESIONAL DE OPERADOR COMERCIAL ESPECIALIZADO**

### **Contenido funcional básico del puesto además del contenido de la Normativa laboral y Marcos reguladores:**

Además de las funciones correspondientes al Operador Comercial N3, N2 o N1 según el nivel correspondiente, y con motivo de la diversidad de entornos operacionales en los que pueden desarrollar su actividad, se distinguen cuatro grandes ámbitos de actuación en los que realizarán las funciones específicas, no exhaustivas, utilizando los medios técnicos, mecánicos y de cualquier otro tipo que la Empresa ponga a su disposición en instalaciones propias y ajenas, cumpliendo las normas técnicas, de seguridad, de prevención de riesgos, de protección civil y de medio ambiente, y los procedimientos y protocolos establecidos al efecto, aplicando las tarifas en vigor y recurriendo a la autoridad o miembros de seguridad cuando fuera necesario, que a continuación se detallan, y que no suponen una clasificación en subgrupos profesionales.

#### **En Instalaciones ferroviarias de tratamiento de material ferroviario:**

Para el Operador Comercial Especializado N3

- Realizará funciones de control y reparto de material, factorías, contabilidad, caja, correspondencia, estadística, reclamaciones información, nombramiento y control del personal.
- Podrá realizar tareas de seguimiento y control en los centros de gestión.
- Impartir la formación específica del Área funcional a los trabajadores de la misma o susceptibles de adscribirse a ella para cuya impartición le capacite el desempeño de su actividad y por los cursos de Formación realizados.

#### **En Centros de Gestión o Estaciones**

Para el Operador Comercial Especializado N2.

- Gestionar, coordinar y supervisar los recursos humanos, técnicos y materiales a su cargo.
- Coordinar las actuaciones necesarias para el correcto estado del material para la oportuna prestación del servicio, revisando la ejecución de los trabajos de reparación y/o mantenimiento efectuado por los prestadores de este tipo de servicio, informando de cualquier incidencia y/o deficiencia detectada mediante los oportunos informes de control de calidad, realizando todas las gestiones oportunas para poner a disposición de los clientes los productos ofertados conforme a las composiciones, material y clases ofertadas, resolviendo las incidencias ocurridas durante la realización del tráfico, de manera que las consecuencias de dichas incidencias tengan las menores repercusiones posibles sobre los clientes y garantizando la mejor relación calidad/precio.
- Coordinar con medios internos y externos a RENFE-Operadora, todas las acciones operativas necesarias de asistencia al viajero en aquellas situaciones donde se produzca cualquier tipo de incidencia que afecte al usuario para minimizar dicha incidencia y mejorar la imagen de RENFE-Operadora
- Elaborar y enviar partes diarios de incidencias, reflejando las anomalías habidas en la prestación del servicio y especificando las soluciones comerciales adoptadas, facilitando a las

áreas que corresponda los datos precisos para el desglose, al nivel de ejecución, de los costes asociados a la circulación de los trenes.

- Realizar el seguimiento de servicios de los tráficos de trenes, en los centros actuales o los que cualquier otra nueva organización determine, procurando alcanzar los máximos niveles de calidad.
- Realizar un seguimiento sistemático de la ejecución de los tráficos de Viajeros, asegurándose que responde con los compromisos adquiridos y con lo contratado por los clientes.
- Facilitar al resto de la organización la información precisa para conocer el desarrollo de la ejecución de los tráficos, así como la información centralizada en trenes y estaciones.
- Impartir y tutelar formación específica del área funcional comercial a los trabajadores de la misma o susceptibles de adscribirse a ella, por los cursos de formación realizados o por el desempeño de su actividad.

### En Trenes

Para el Operador Comercial Especializado N1

Conforme a la normativa del Sector Ferroviario tienen la condición de Agente de la Autoridad que ésta les otorga en el ejercicio de sus funciones de control en ruta.

- Impartir y tutelar la formación específica del área funcional comercial a los trabajadores de la misma o susceptibles de adscribirse a ella, acreditada por los cursos de formación realizados y/o por el desempeño de su actividad.
- Poner a disposición de los clientes una atención integral especializada de los servicios ofertados en cada producto, tales como el checking, el catering, los elementos audiovisuales y de comunicación, coordinando, además, la actividad de los medios humanos que conforman la tripulación comercial a bordo de los trenes.

### En Estaciones

Para el Operador Comercial Especializado N1

- Supervisión de la prestación de los servicios contratados por la Empresa, tales como: Centros de Servicios, Sala Club, Control de acceso, Atención a clientes de movilidad reducida y ayudas personalizadas.
- Supervisar la dotación y el correcto funcionamiento de los servicios contratados por la Empresa, tales como Centros de Servicios, Sala Club, Control de acceso, Atención a clientes de movilidad reducida y ayudas personalizadas.
- Tener comunicación continua con los responsables de los distintos servicios para poder remitirla al MMII de Comercial.

### En Centros de Gestión

Para el Operador Comercial Especializado N1

- Gestionar, coordinar y supervisar los recursos humanos, técnicos y materiales a su cargo.
- Supervisar el correcto estado del material para la oportuna prestación del servicio, revisando la ejecución de los trabajos de reparación y/o mantenimiento efectuado por los prestadores de este tipo de servicio, informando de cualquier incidencia y/o deficiencia detectada mediante los oportunos informes de control de calidad, realizando todas las gestiones oportunas para poner a disposición de los clientes los productos ofertados conforme a las composiciones, material y clases ofertadas, resolviendo las incidencias ocurridas durante la realización del tráfico, de

manera que las consecuencias de dichas incidencias tengan las menores repercusiones posibles sobre los clientes y garantizando la mejor relación calidad/precio.

- Coordinar con medios internos y externos a RENFE-Operadora, todas las acciones operativas necesarias de asistencia al viajero en aquellas situaciones donde se produzca cualquier tipo de incidencia que afecte al usuario para minimizar dicha incidencia y mejorar la imagen de RENFE-Operadora.
- Supervisar la dotación y el correcto funcionamiento de los servicios contratados por la Empresa.
- Elaborar y enviar partes diarios de incidencias, reflejando las anomalías habidas en la prestación del servicio y especificando las soluciones comerciales adoptadas, facilitando a las áreas que corresponda los datos precisos para el desglose, al nivel de ejecución, de los costes asociados a la circulación de los trenes.
- Realizar el seguimiento comercial de servicios de los tráficos de trenes, en los centros actuales o los que cualquier otra nueva organización determine, procurando alcanzar los máximos niveles de calidad.
- Supervisar y coordinar la atención integral especializada de los servicios ofertados en cada producto.
- Realizar un seguimiento sistemático de la ejecución de los tráficos de viajeros, asegurándose que responde con los compromisos adquiridos y con lo contratado por los clientes.
- Facilitar al resto de la organización la información precisa para conocer el desarrollo de la ejecución de los tráficos, así como la información centralizada en trenes y estaciones.
- Impartir y tutelar formación específica del área funcional comercial a los trabajadores de la misma o susceptibles de adscribirse a ella, acreditada por los cursos de formación realizados y/o por el desempeño de su actividad.

**Promoción del Operador Especializado N3:** Por identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa, acreditado el nivel de desempeño que se requiera y la superación de las pruebas de selección al grupo profesional de Mando Intermedio y Cuadro y a Operador Comercial Especializado N1, una vez superadas las pruebas de selección oportunas.

**Promoción del Operador Especializado N2:** Por identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa, acreditado el nivel de desempeño que se requiera y la superación de las pruebas de selección al grupo profesional de Mando Intermedio y Cuadro, una vez superadas las pruebas de selección oportunas, a Operador Comercial Especializado N1.

**Promoción del Operador Especializado N1:** Previa identificación y ofrecimiento de necesidades por parte de la Dirección de la Empresa acreditando el nivel de desempeño que se requiera y la superación de las pruebas de selección al grupo profesional de Mando Intermedio y Cuadro.

### 3. Condiciones Laborales

#### Condiciones Específicas para los Niveles 2 y 3 de los Subgrupos profesionales

Todos los trabajadores de Comercial realizarán sus funciones, indistintamente de forma individual o en equipos, en cualquier instalación y/o centro de trabajo de cualquier Servicio y Organización de RENFE-Operadora, en la cual desarrolle su actividad RENFE-Operadora y que la Dirección de la misma determine, de forma que se produzca una buena racionalización del servicio, el mejor aprovechamiento del personal y una mayor productividad.

Los cuadros de servicio relativos al personal de Comercial para los Niveles 2 y 3 de los subgrupos profesionales recogidos en este documento de Desarrollo Profesional, se confeccionarán por la Dirección de la Empresa, de conformidad con las normas establecidas en este apartado, pudiendo ser impugnados por la Representación Legal de los Trabajadores del ámbito correspondiente en caso de que se estime que infringen lo aquí dispuesto.

La Representación Legal de los Trabajadores participará formulando las propuestas y mejoras que consideren oportunas, siendo los cuadros de servicio dados a conocer al personal con 96 horas de antelación a su entrada en vigor. En cada cuadro de servicio quedará reflejado el horario de inicio y finalización de cada turno.

En un mismo centro de trabajo podrán establecerse diferentes cuadros de servicio cuyos turnos serán rotativos para todos los trabajadores del mismo, con acuerdo de la RLT.

Excepto para los niveles N3, sin perjuicio de los límites de jornada establecidos en la Normativa Laboral vigente, la jornada ordinaria diaria será de 8 horas, pudiendo alcanzar hasta las 9 horas cuando se produzca un desplazamiento a otra estación o lugar distinto al que el trabajador tiene programado prestar servicio, siendo los turnos rotativos en jornadas de mañana, tarde o noche. La realización del turno partido y su adscripción serán de carácter voluntario.

Los excesos que se pudieran producir sobre la jornada semanal de cuarenta horas en cómputo de cinco días de trabajo, y proporcionalmente en ciclos menores, se compensarán con tiempo de descanso equivalente, a razón de ciento cinco minutos de descanso compensatorio por cada sesenta minutos, acumulados por periodos de ocho horas.

Cada trabajador tendrá derecho a disfrutar tanto las vacaciones anuales como las licencias establecidas en Convenio Colectivo conforme a lo determinado en el mismo. Además, tendrá derecho al disfrute de los descansos semanales y fiestas anuales siempre que no tengan períodos no computables por incapacidad temporal, licencias sin sueldo, huelgas de 24 horas y sanciones, en cuyo caso se reducirá la parte proporcional correspondiente a éstos. Al final de cada año se realizará un cómputo total de descansos disfrutados por cada trabajador, con el fin de compensar, por exceso o por defecto, sobre los que en cómputo anual correspondan al periodo de trabajo efectivo, regularizándose dentro del primer trimestre de cada año. En ambos casos, se procurará, en la medida de lo posible, corregir estas situaciones antes de finalizado el año.

La Empresa facilitará dentro de los plazos establecidos, los descansos compensatorios generados por los excesos de jornada, cuando el servicio lo permita y, en la medida de lo posible, atendiendo preferentemente la elección manifestada por el trabajador, realizando el disfrute del descanso compensatorio dentro de las seis semanas siguientes a la fecha en la cual se complete la acumulación de las ocho horas, junto a los descansos salvo acuerdo o pacto en contrario.

Una vez iniciado el turno, se podrá realizar la prestación del servicio en cualquier instalación y/o centro de trabajo que se encuentre en un radio de distancia que no supere los cuarenta y cinco minutos de desplazamiento en tren, realizando el desplazamiento utilizando este medio de transporte o cualquier otro que facilite la Empresa, pudiendo ser modificada en este caso, la hora de finalización del mismo, sin que nunca exceda de las 9 horas de jornada, para poder dar por finalizado el turno en el lugar donde comenzó.

### **Condiciones Específicas para los Niveles 1 de los Subgrupos profesionales**

Realizarán sus funciones en cualquier vehículo e infraestructura ferroviaria en la que desarrolle su actividad RENFE-Operadora y que la Dirección de la misma determine, e, indistintamente, de forma individual en trenes, así como en estaciones para comunicar las Operaciones Terminadas en caso de incidencias, condiciones climatológicas adversas o las instalaciones de seguridad lo requieran, o formando equipos en cualquier centro de trabajo de cualquier Servicio u organización de RENFE-Operadora que lo sustituya.

De conformidad con las normas reguladas en el apartado 1. Principios Generales del presente documento y teniendo en cuenta el servicio de que se trate, la Dirección de la Empresa elaborará e implantará con cada cambio de horario o de cargas de trabajo significativo, un cuadro de servicio en el que se integrará todo el personal adscrito a dicho cuadro y que comprenderá los turnos de trabajo, el horario de inicio y finalización de la actividad prevista y los días de descanso que correspondan. En su confección participará la representación legal de los trabajadores, debiendo ser remitido al Comité de Empresa del ámbito y expuesto en lugar visible del centro de trabajo con la máxima antelación posible, y en todo caso, con 96 horas de antelación a su entrada en vigor, pudiendo ser impugnados por los Representantes Legales de los Trabajadores del ámbito correspondiente en caso de que estimen que infringe lo aquí establecido.

Los trabajos en equipo o brigadas en estaciones podrán estar conformados por un trabajador del grupo profesional de personal operativo de Comercial nivel 1 y un trabajador del grupo profesional de personal operativo de Comercial de nivel 2.

#### 4. Sistema Retributivo

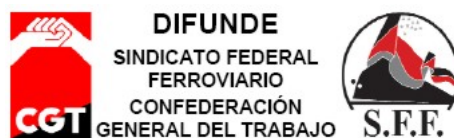
El sistema retributivo para cada grupo y/o subgrupo profesional consta de un componente fijo y una prima variable. Así mismo se establecen complementos de puesto que percibirán aquellos trabajadores que realicen funciones comerciales atendiendo al tipo de actividad y al ámbito de desarrollo de las mismas (trenes, estaciones y centros de gestión).

Todos los conceptos retributivos están afectados por incidencias tal como establece la Ley de la Seguridad Social y la Normativa, con excepción de lo que expresamente se determine para algún concepto específico en el Acuerdo de Desarrollo Profesional.

El presente sistema retributivo sustituye cualquier otro regulado con anterioridad para los trabajadores de este colectivo, y compensa y absorbe todo esquema, concepto, complemento, incentivo, prima -incluidas las percepciones por tiknet que viniesen percibiendo con anterioridad, o que, con motivo de la aplicación de nuevas tecnologías o métodos de trabajo o productivos pudiesen establecerse, exceptuándose la Prima por Recaudación del Interventor en Ruta (clave 047) y la Prima por Venta en Estaciones de Cercanías (clave 468) que se mantienen en las condiciones vigentes en el momento de la firma del presente documento.

Los Interventores-Supervisores de Servicios a Bordo AVE y Euromed que voluntariamente asuman condiciones laborales y funcionales del Operador Comercial Especializado N1, dentro del plazo previsto en el presente Acuerdo, a partir de la entrada en vigor del mismo, tendrán las condiciones retributivas fijadas para el subgrupo profesional Operador Comercial Especializado N1, más un complemento "ad personam" que se mantendrá mientras permanezcan en el subgrupo profesional en el que se integran.

Los Interventores-Supervisores de Servicios a Bordo AVE y Euromed que no asuman las condiciones laborales y funcionales del Operador Comercial Especializado N1 establecidas en este acuerdo, el sistema retributivo será el siguiente:



Concepto	Valor trabajador Año
Fijo	21.962,86 €
Paga Extraordinaria	3.157,64 €
Complemento de puesto	5.500,00 €
Variable	4.754,31 €
Complemento Personal	5.194,88 €
Antigüedad	La que vinieran percibiendo individualmente

Las tablas retributivas correspondientes a los Interventores-Supervisores de Servicios a Bordo AVE y Euromed que no asumen las condiciones laborales del Operador Comercial Especializado N1, no contemplan las situaciones retributivas personales específicas que tuvieran los trabajadores de este colectivo, las cuales mantendrán a título personal.

Los valores establecidos en las tablas económicas del presente documento, han sido calculados con la subida salarial pactada en convenio Colectivo para el año 2009 incluidas las cantidades previstas para el plan de objetivos 2009 que correspondería abonar en 2010. Por tanto los valores reflejados serán incrementados según el tratamiento fijado en convenio para el ejercicio 2010 y siguientes.

#### A) Componente Fijo

Este componente vendrá determinado por el puesto asignado para cada subgrupo profesional y nivel en el que se encuadre, manteniéndose el mismo valor independientemente del Área de Actividad en la que el trabajador preste servicio. Dicho componente anula y sustituye los conceptos de sueldo, pluses, bolsa de vacaciones y complementos que con carácter personal, viniera percibiendo el trabajador con anterioridad a la presente regulación.

El total anual se distribuirá en doce pagas iguales y dos pagas extraordinarias que se abonarán junto con la nómina normal en los meses de junio y diciembre. El montante correspondiente a pagas extraordinarias no estará afectado por incidencias de IT tanto por enfermedad común como por accidente de trabajo.

En función del subgrupo profesional que ostente cada trabajador, percibirá por este concepto las siguientes cantidades:

VALORES COMPONENTE FIJO PERSONAL OPERATIVO:

OPERADOR COMERCIAL ESPECIALIZADO	FIJO ANUAL 2010	FIJO ANUAL 2011
N1	21.962,86	22.262,86
N2	20.262,86	20.562,86
N3	20.262,86	20.562,86

OPERADOR COMERCIAL	FIJO ANUAL 2010	FIJO ANUAL 2011
N1	20.129,30	20.429,30
N2	19.129,30	19.429,30
N3	19.129,30	19.429,30

OPERADOR COMERCIAL DE ENTRADA	FIJO ANUAL 2010	FIJO ANUAL 2011
N1	18.424,78	18.724,78
N2	16.424,78	16.724,78
N3	16.424,78	16.724,78

VALOR PAGAS EXTRAORDINARIAS	VALOR BRUTO ANUAL 2010	VALOR BRUTO ANUAL 2011
OPERADOR ESPECIALIZADO	3.157,68	3.157,68
OPERADOR	2.991,24	2.991,24
OPERADOR DE ENTRADA	2.695,68	2.695,68

Complemento Ad Personam para los trabajadores procedentes de la antigua categoría profesional Supervisor de Servicios a Bordo AVE/EUROMED:

COMPLEMENTO AD PERSONAM	CUANTÍA BRUTA ANUAL 2010	CUANTÍA BRUTA ANUAL 2011
	1.000 €	1.000 €

**B) Prima Variable**

La Prima Variable tiene naturaleza global y recoge aquellas retribuciones ligadas a la cantidad y calidad del servicio prestado en el ámbito de la actividad, así como al percibido por los clientes.




## FÓRMULA DE ABONO DE LA PRIMA VARIABLE DE PRODUCCIÓN

### ADELANTO A CUENTA DE LA PRIMA VARIABLE

El adelanto a cuenta de la citada Prima Variable de Producción se realizará exclusivamente sobre la parte global de la Prima Variable, que en función de la valoración que se determine para el ámbito de afectación en 12 mensualidades tomando como base de cálculo la cuantía alcanzada en el ejercicio anterior que se hubiera tenido.

$$\text{Valor mensual del adelanto por trabajador} = \frac{\text{(Prima Variable alcanzada en el ejercicio anterior X 0,84)}}{12}$$

Para el adelanto de la Prima Variable del primer ejercicio se efectuará una estimación de los valores alcanzados en los parámetros seleccionados que se evalúan en el ejercicio previo a la entrada en vigor del presente documento


$$\text{Valor mensual del adelanto por trabajador} = \frac{\text{Valor resultante del cálculo anterior X 0,84}}{12}$$

La cantidad resultante se abonará por clave de nómina al efecto. Esta cuantía está sujeta, en su caso, mensualmente a cotización a la Seguridad Social e IRPF y afectada por incidencias conforme a lo establecido en el punto 4 "sistema retributivo"

### CÁLCULO Y LIQUIDACIÓN DEL CONCEPTO

Prima Variable Global (PVG)

Finalizado el ejercicio y evaluada la producción conforme a los parámetros establecidos en este documento y sus anexos, se regularizará la prima variable en el mes de abril del año siguiente, regularizándose la cantidad que corresponda, con relación al adelanto abonado.

Cada trabajador percibirá la cantidad que le corresponda en función del tiempo que haya prestado servicios efectivos, multiplicando el número de días naturales en el mismo, con tope de 360 (12 meses de 30 días) por la resultante de dividir el valor individual para el ejercicio completo de la prima variable global (PVG) entre 12 meses de 30 días.

A efectos de la liquidación de la prima variable, se detraerá sobre el cómputo de 12 meses de 30 días, los días correspondientes a sanciones, huelgas de 24 horas, licencias sin sueldo, e IT derivadas tanto de accidente de trabajo como de enfermedad común, con los criterios de cálculo descritos en el punto 4 como norma general para todo el sistema retributivo.

A los efectos de aplicación de las garantías establecidas para las situaciones de incapacidad temporal en la cláusula 14ª del I Convenio Colectivo de Renfe-Operadora, el importe del adelanto a cuenta mensual se tendrá en cuenta para el cálculo del salario bruto del trabajador. Dicho cálculo se actualizará una vez liquidada la prima variable regularizando las cantidades que corresponda.



DIFUNDE  
SINDICATO FEDERAL  
FERROVIARIO  
CONFEDERACIÓN  
GENERAL DEL TRABAJO



PRIMA VARIABLE OPERADOR COMERCIAL ESPECIALIZADO		CUANTÍA BRUTA ANUAL 2010	CUANTÍA BRUTA ANUAL 2011
N1	SERVICIOS DE AV Y LARGA DISTANCIA	7.157 €	7.157 €
	SERVICIOS MEDIA DISTANCIA	5.000 €	5.000 €
	SERVICIOS DE CERCANÍAS	4.000 €	4.000 €
N2	TODOS LOS SERVICIOS	5.000 €	5.000 €
N3	TODOS LOS SERVICIOS	3.000 €	3.000 €

PRIMA VARIABLE OPERADOR COMERCIAL		CUANTÍA BRUTA ANUAL 2010	CUANTÍA BRUTA ANUAL 2011
N1	TODOS LOS SERVICIOS	4.000 €	4.000 €
N2	TODOS LOS SERVICIOS	5.000 €	5.000 €
N3	TODOS LOS SERVICIOS	2.500 €	2.500 €

PRIMA VARIABLE OPERADOR COMERCIAL DE ENTRADA		CUANTÍA BRUTA ANUAL 2010	CUANTÍA BRUTA ANUAL 2011
N1	TODOS LOS SERVICIOS	4.000 €	4.000 €
N2	TODOS LOS SERVICIOS	4.000 €	4.000 €
N3	TODOS LOS SERVICIOS	2.000 €	2.000 €

### C) Complemento de Puesto

Con carácter general, se determina un complemento de puesto atendiendo al tipo de actividad y al ámbito de desarrollo de las mismas: trenes (servicios de Alta Velocidad, Larga Distancia, Media Distancia y Cercanías), estaciones y centros de gestión para los trabajadores que realicen funciones del colectivo de comercial, que retribuirá asimismo la capacitación y la experiencia profesional.

Estos complementos de puesto no podrán percibirse de forma simultánea en la misma jornada efectiva de trabajo.

## COMPLEMENTOS DE PUESTO PERSONAL OPERATIVO

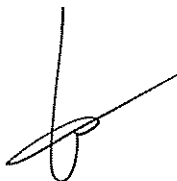
Complemento de Puesto por Niveles y servicio efectivo por actividad definida.



COMPLEMENTO PUESTO OPERADOR COMERCIAL ESPECIALIZADO		CUANTÍA BRUTA ANUAL 2010	CUANTÍA BRUTA ANUAL 2011
N1	SERVICIOS DE AV y LARGA DISTANCIA	5.500 €	5.500 €
	SERVICIOS MEDIA DISTANCIA	2.726 €	2.726 €
	SERVICIOS DE CERCANÍAS	2.000 €	2.000 €
N2	TODOS LOS SERVICIOS	2.695 €	2.695 €
N3	TODOS LOS SERVICIOS	1.380 €	1.380 €

COMPLEMENTO PUESTO OPERADOR COMERCIAL		CUANTÍA BRUTA ANUAL 2010	CUANTÍA BRUTA ANUAL 2011
N1	TODOS LOS SERVICIOS	2.000 €	2.000 €
N2	TODOS LOS SERVICIOS	1.750 €	1.750 €
N3	TODOS LOS SERVICIOS	1.240 €	1.240 €

COMPLEMENTO PUESTO OPERADOR COMERCIAL DE ENTRADA		CUANTÍA BRUTA ANUAL 2010	CUANTÍA BRUTA ANUAL 2011
N1	TODOS LOS SERVICIOS	2.000 €	2.000 €
N2	TODOS LOS SERVICIOS	1.645 €	1.645 €
N3	TODOS LOS SERVICIOS	1.200 €	1.200 €



### Complemento de puesto por actividad en Núcleos de servicios de Cercanías

Condiciones del derecho de devengo del Complemento

Todos los trabajadores del grupo profesional de personal operativo de comercial de los niveles N1 de los núcleos de servicios de Cercanías percibirán la cuantía bruta anual fijada para este

complemento siempre que se cumplan conjuntamente las dos siguientes condiciones en el núcleo en que presten servicios:

- La Ratio de ingresos por trabajador debe alcanzar o superar la cifra de 246.415 Euros.
- La Ratio de viajeros por trabajador debe alcanzar o superar la cifra de 290.000 viajeros.

Los parámetros establecidos se actualizarán anualmente en función de la evolución de los mercados y negocios.

SERVICIOS DE CERCANÍAS		CUANTÍA BRUTA ANUAL 2010	CUANTÍA BRUTA ANUAL 2011
N1	TODOS LOS SUBGRUPOS	2.300 €	2.300 €

### Complemento de puesto por actividades en instalaciones de tratamiento de trenes

Para los Operadores Comerciales de Entrada N3 y Operadores Comerciales N3

CUANTÍA BRUTA ANUAL 2010	CUANTÍA BRUTA ANUAL 2011
1.200 €	1.200 €

### Complemento de puesto para determinadas residencias específicas por actividad en servicios de Larga Distancia y servicios de Media Distancia.

En función de las especiales circunstancias que concurren en las residencias que se relacionan a continuación derivadas de los planes a medio plazo sobre ellas, todos los trabajadores del grupo profesional de personal Operativo de Comercial de nivel N1, que presten servicio efectivo en las mismas, percibirán un complemento de puesto con los valores que a continuación se relacionan:

CUANTÍA BRUTA ANUAL 2010	CUANTÍA BRUTA ANUAL 2011
1.200 €	1.200 €

SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA	SERVICIOS DE MEDIA DISTANCIA
BARCELONA	MADRID
A CORUÑA	BARCELONA
BILBAO	TARRAGONA
MADRID	PAMPLONA
	SALAMANCA
	VALENCIA

Como consecuencia del cambio en el modelo de gestión e integración de los cuadros de servicios de la DG de Viajeros se analizará la posible extensión del complemento de puesto "para determinadas residencias específicas por actividad en servicios de Larga Distancia y servicios de Media Distancia" a los trabajadores del Grupo Profesional Operador de comercial de Nivel 1 en función de las nuevas condiciones de explotación.

### Complemento de puesto para Personal Operativo de Seguridad, Formación y/o Gestión.

COMPLEMENTO DE SEGURIDAD, FORMACIÓN Y/O GESTIÓN		
OPERADOR COMERCIAL DE ENTRADA/ OPERADOR COMERCIAL/OPERADOR COMERCIAL ESPECIALIZADO		CUANTÍA MENSUAL
N1	TODOS LOS SERVICIOS	257,2 €

El pago de este complemento se abonará mensualmente y tendrá naturaleza salarial a efectos del cálculo del salario regulador y de las garantías sobre percepciones fijas y brutas del trabajador establecidas en la Normativa Laboral vigente. En el caso de que las actividades de Seguridad, Formación y/o Gestión no se realizaran durante un mes natural completo, se abonará a razón de doce euros con ochenta y seis céntimos de euro por día de trabajo en la actividad reseñada. Se garantizará el abono de la diferencia existente entre la cuantía máxima mensual del Complemento de Seguridad, Formación y/o Gestión, o la cantidad que resulte de prorratear ésta a los días sin incidencias, y la cantidad efectivamente percibida por cada trabajador en concepto de gastos de viaje.

Del mismo modo, la percepción del complemento por Seguridad, Formación y/o Gestión será incompatible con la indemnización diaria por Gastos de Viaje.

### Complemento de Puesto de Centros de Gestión.

Lo percibirán los trabajadores adscritos a un centro de Gestión o de Información por día efectivo trabajado en los mismos.

El complemento retribuye la actividad específica a realizar en un centro de Gestión, control, o de Información atendiendo a las especiales características de los citados puestos en cuanto al modo de realizar la jornada, así como la gestión de incidencias comerciales y de la explotación.

La percepción es mensual por desarrollar de manera efectiva su actividad en centro de gestión.

Así mismo el valor del complemento está afectado por incidencias (Incapacidad Temporal derivada de Accidente de Trabajo y/o Enfermedad Común; Licencias sin sueldo; Huelgas de 24 horas, sanciones).


COMPLEMENTO DE PUESTO	CUANTÍA BRUTA ANUAL 2010	CUANTÍA BRUTA ANUAL 2011
CENTROS DE GESTIÓN	3.000 €	3.000 €

Este complemento es incompatible con el Complemento de Seguridad, Formación y/o Gestión y con Gastos de Viaje.

## **COMPLEMENTOS DE PUESTO ESPECÍFICOS PARA MANDO INTERMEDIO Y CUADRO DEL COLECTIVO DE COMERCIAL**

Los Complementos de Puesto detallados son exclusivamente para los trabajadores del Grupo Profesional de MMII y Cuadro encuadrados en el Desarrollo profesional del Colectivo Comercial, quedando excluidos de los mismos los MMII recogidos y regulados en el resto de documentos del Acuerdo de Desarrollo Profesional.

### **Complemento de Puesto de Centros de Gestión.**



Lo percibirán los trabajadores del colectivo de Mando Intermedio y Cuadro del colectivo Comercial adscritos a un centro de Gestión o de Información por día efectivo trabajado en los mismos.


El complemento retribuye la actividad específica a realizar en un centro de Gestión, control, o de Información atendiendo a las especiales características de los citados puestos en cuanto al modo de realizar la jornada, así como la gestión de incidencias comerciales y de la explotación.

### **Complemento de Puesto Supervisor Comercial de Trenes**

Lo percibirán los Supervisores comerciales que tengan responsabilidad en la gestión, coordinación y supervisión de equipos de trabajo comerciales de los niveles denominados "N 1".

### **Complemento de Puesto Supervisor Comercial de Estaciones**

Lo percibirán los Supervisores comerciales que tengan responsabilidad en la gestión, coordinación y supervisión de equipos de trabajo comerciales de los niveles denominados "N 2".



Estos complementos de puesto no podrán percibirse de forma simultánea en la misma jornada efectiva de trabajo, y su valor es mensual por desarrollar de manera efectiva su actividad en centro de gestión o de Supervisor Comercial de trenes o de estaciones supervisando y coordinando la actividad comercial de un equipo de trabajo.

Así mismo el valor del complemento está afectado por incidencias (Incapacidad Temporal derivada de Accidente de Trabajo y/o Enfermedad Común; Licencias sin sueldo; Huelgas de 24 horas, sanciones).

COMPLEMENTO DE PUESTO MMII	CUANTÍA BRUTA ANUAL AÑO 2010	CUANTÍA BRUTA ANUAL AÑO 2011
SUPERVISOR COMERCIAL DE CENTROS DE GESTIÓN	1.500	3.000
SUPERVISOR COMERCIAL DE TRENES	1.250	2.500
SUPERVISOR COMERCIAL DE ESTACIONES	1.000	1.500

#### D) GASTOS DE VIAJE

En sustitución de los gastos de manutención en concepto de traslaciones, se establece, para el personal Operativo de niveles N1, una compensación global de naturaleza no salarial por día de trabajo efectivo en cuadros de servicio de intervención de doce euros con ochenta y seis céntimos de euro, con independencia del número de horas trabajadas. Se entiende que esta cantidad global diaria, compensa cualquier gasto que tenga el trabajador como consecuencia de su actividad laboral de intervención a excepción del alojamiento, que continuará facilitándose por la Empresa en las condiciones anteriores al presente documento. Esta regulación, anula y sustituye a cualquiera otra de carácter indemnizatorio que por este concepto se viniera percibiendo.

Para los Operadores Comerciales de nivel N2 que se desplacen a otra estación o instalación distinta de la que habitualmente desarrollan su actividad, para desempeñar sus funciones, percibirán la cantidad correspondiente según tablas salariales en concepto de compensación de gastos por desplazamiento a menos de 60 kilómetros (clave 566), siempre que el retorno a su residencia suponga exceder la jornada diaria de 8 horas.

#### 5. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Se crea un complemento personal que integrará los conceptos retributivos que se perciban previa entrada en vigor al Acuerdo de Desarrollo Profesional de Comercial que a continuación se relacionan:

- 354 COMPLEMENTO DIFER.PRIMA (UN.TRACCION)
- 310 COMPLEMENTO GARANT.C.FIJOS ACOP.DEFINIT
- 312 GARANTIA SALAR. ACOPLAM.SOBRAANTE
- 210 COMPLEMENTO PERS. NO APTO DEFINITIVO

#### 6. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

Las únicas retribuciones que existen para el colectivo de Comercial son exclusivamente las que se establecen en el presente documento, es decir, Fijo, Prima Variable, Complemento de Puesto, Complemento de Seguridad, Formación y Gestión, Complemento de puesto para determinadas

residencias específicas, Complemento de puesto por actividad en Núcleos de servicios de Cercanías, Gastos de Viaje, Gastos por desplazamiento en distancias inferiores a 60 KM, Prima por recaudación en ruta, Prima por venta de billetes en estaciones, Antigüedad, Paga Extra y además, para los Interventores-Supervisores de Servicios a Bordo AVE y Euromed que asuman voluntariamente las funciones y condiciones laborales del Operador Comercial Especializado N1, el Complemento Ad Personam.

Por tal motivo quedan subsumidas en estas retribuciones, por haberse tenido en cuenta para el cálculo de la masa salarial los siguientes conceptos:



LISTADO DE CLAVES QUE SE SUBSUMEN EN EL NUEVO SISTEMA RETRIBUTIVO

CLAVE	LITERAL CLAVE NÓMINA	CLAVE	LITERAL CLAVE NÓMINA
020	HORAS A PRORRATA	357	COMPLEM.PUESTO AGENTE DE VENTAS
021	HORAS EXTRAS ESTRUCTURALES	359	COMPTO.UNIFICADO DE CONDUCCION
022	HORAS EXTR. CONDUCCION E INTERV.	360	COMP.PTO.INTERV.AVE-SUP.SERV.A B
024	HORAS EXTRAS NO ESTRUCTURALES	361	COMP.PUESTO INTERVENTORES G.LIN.
032	GRATIFICACION POR TITULO	366	GRAT.TRANSITOR.NIVEL SALARIAL 10
034	GRATIFICACION POR MANDO/FUNCION	367	GRATIFICACION POR POLIVALENCIAS
035	GRATIFICACION POR TAQUIGRAFIA	368	CTO.FRENADO Y OTRAS FUNC. RGC
036	COMPENSACION POR BRIGADA SOCORRO	371	MEDIA EXC JORN, MAYOR DEDIC Y/O MERMA DESC PERSONAL NO APTO
040	P.CONDUCC.ACT.COMPL.NO EXCLUSIVAS	374	GRAT.GESTION INC.CER-MD BARNA
041	PRIMA DE CONDUCCION	375	COMPLEMENTO DE PUESTO
042	C.VAR.CONDUCC.LANZAD.DOUBLE AGENTE	376	COM.JORN.FLEX.OLLARGAN/CANT. MIT
043	PRIMA AYT. MAQ. (C.P.)	377	C.PUESTO DIAR.APROVECHAM.TCR-MAL
046	COMPTO.PRIMA INSP.INF/JEF.INTERV	378	COMPL.MOVIMIENTO VEHICULOS (MIT)
049	PRIMA COMPENSACION I. RUTA	382	CTO.ACTIVIDAD CONDUCC.DOUBLE AGENT
050	INDEMNIZACION DEFECTO VIVIENDA	390	GRAT.PRUEB.DINAM./ASIST.TEC.LIN.
053	DSPTO.BRIG.SOC-INC/ASIST.TEC.LIN	392	COMPL.CURSO FORM.,EXCEPTO PRIMA
054	GASTOS LOCOMOCION/CONDUCC.FONDOS	401	COMPLEM.PLAN OBJ PROD. XIV CONV.
055	DIFERENCIAS REEMPLAZO CARGO SUP.	408	PRIMA M.T.M
110	COMPENSACION FESTIVO TRABAJADO	409	PLAN DE OBJETIVOS AÑO ANTERIOR
113	GRATIFICACION DOCENTE (*)	412	PRIMA TERMINAL DE CONTENEDORES
147	BOLSA DE VACACIONES	413	PRIMA ATENCION AGENCIAS GR.LIN
148	RETRASO DISFRUTE VACACIONES	417	PRIMA PRODUCCION - CARGAS
153	COMPENS.DESCANSO REFRIG.TRABAJAD	426	INCREMENTO PRIMA-MAT.MOTOR/REMOL
155	COMPENS.ENERG.ELECT.VIV.GRATUITA	427	PRIMA DE ASISTENCIA
170	COMP.MAYOR DEDICACION PERS.COND.	430	GARANTIA SISTEMAS PRIMAS VIII C.
171	COMP.MERMA DESCANSO PERS.CONDUCC	433	PRIMA POR CONDUCCION RESTRINGIDA
190	COMPL. MAYOR DEDICACION(UN. MIT)	434	PRIMA DE INTERVENCION REGIONALES
210	COMPTO.PERS. NO APTO DEFINITIVO	435	SERVICIOS COMPL. GRANDES LINEAS
230	COMPLEM.ANTIG.20 ANOS NIVEL SAL.	436	COMP.VARIABLE SERV.PASOS GR.LIN.
232	COMP.TRENES ALTA CAL.INTERV.G.L.	437	PRIMA REGULARIDAD CERCANIAS
245	PLUS DE MANIOBRAS	438	SERVIC.COMPLEMENTARIOS CERCANIAS
247	PLUS MEDIO PERS.MOVTO/ESTACIONES	439	C.VAR.CONDUCC.LANZADERA AG UNICO
248	PLUS MEDIO PERSONAL DE TALLERES	441	C.VARIABLE CONDUCC.AGENTE UNICO
251	PLUS DISPONIBILID.PRODUCTIVA MIT	442	PRIMA CURSILLISTAS EN FORMACION
252	PLUS DISPONIB.PRODUCT.VACAC(MIT)	443	PRIMA PERIODO DE VACACIONES
298	BOLSA VACACIONES MANDOS INTERMEDIO	445	COMP. PROD. AUX. DE DEPOSITO
301	GRATIFICACION A.T.S.	450	PRIMA TALLER CENTRAL REPARACION
310	COMP.GARANT.C.FIJOS ACOP.DEFINIT	454	PRIMA MATERIAL MOTOR
312	GARANTIA SALAR. ACOPLAM.SOBRENTE	456	PRIMA ASISTENCIA TECNICA CARGAS
321	MEDIA EXC.JORN,MAY.DED,MERM.DESC	457	PRIMA TALL.AUTOPROP/MOTOR/REMOLC
322	HORAS TOMA Y DEJE, V.S.S. Y ESP.	458	PRIMA PRODUCCION - CERCANIAS
323	COMPLEM.PUESTO INT. REGIONALES	459	PRIMA COMPLEMENTO PERS.TALLERES
332	COMP. DE PUESTO AUX. DE DEPOSITO	463	PRIMA PRODUCCION INTERV.G.LINEAS
333	GRATIFICACION POR IDIOMAS	466	PRIMA PERS.ADMTVO/SERV.GENERALES
334	GRAT.PRESTACION GAB.INFORMATICA	467	PRIMA INTERVENCION CERCANIAS
335	COMPLEMENTO CONDUCCION RESTRING.	470	PRIMA DE ESTACIONES
336	COMP.P.AUX.DE DEP. POST. XIV CON	497	VARIABLE A73-MENSUAL
338	COMPENSACION PLENA DISPOSICION	494	INCENTIVO DE PRODUCTIVIDAD INTERV. CER
339	COMPENSACION POR GUARDIA PASIVA	495	INCENTIVO DE PRODUCTIVIDAD INTERV.GRANDES L.
343	GRATIF.SECRETARIO/A ALTA DIRECC.	496	INCENTIVO DE PRODUCTIVIDAD INTERV.REGIONALES
345	GRAT.MQTA PRAL/MQTA/AYTE AUT/AYT	551	GAST.VIAJE TRE/COND/INT(TRASLAC)
346	GRATIFIC.ESPECIAL TURNO DE NOCHE	552	GASTOS MANUTENC.INTER.CERC.(EXC)
347	GRAT.COND.ASIS.TECN.LINEA-MIT	558	DIET.GASTOS MANUTENC.INTER.CERC.
349	GRATIFICACION TECNICA	565	DIETA POR DESPOBLADO
352	C.PERS.(INC.C-230 EN ANT.C-350))	567	GASTOS DESPLAZAM.LARGA DISTANCIA
353	CTO.PUESTO INTERVENTOR CERCANIAS	571	COMPTO.VIAJE PERS.SUPLEM ESTACIO
355	GRATIFICAC.INTERVENTOR EN RUTA		

(\*) la gratificación docente sólo se mantiene en la impartición de formación práctica al personal externo o ajeno a su colectivo con los valores establecidos en Convenio abonándose en la clave que se determine al efecto