

PROCESO DE SELECCIÓN: Operador Comercial de Ingreso N2 - Ámbito Estatal

La puntuación global máxima que podrá obtenerse en el proceso de selección será de **100 puntos**.

Primera fase: Cumplimiento de requisitos y Valoración de méritos.

En esta fase, una vez cerrado el proceso de inscripción, se realizará la comprobación de requisitos, para la determinación de los candidatos admitidos a pruebas, y su correspondiente valoración de méritos.

- **Cumplimiento de requisitos**

Se revisará la documentación aportada por el candidato para comprobar la acreditación de los requisitos de acuerdo con las bases de la convocatoria, determinando el estado de cada candidato (Admitido/Admitido provisional/Excluido).

- **Valoración de méritos**

La puntuación máxima que podrá obtenerse por valoración de méritos será de **6 puntos**. En el caso de que algún candidato sobrepasara este valor con la suma de todos los factores, se tendrán en cuenta sólo **6 puntos**.

La fecha a considerar para la valoración de los méritos será la de **24 de abril de 2024**.

Los **factores valorables** de esta convocatoria son los siguientes:

- Nivel B1 o superior, según MCERL, de idioma inglés: Máximo **5 puntos**.
[Ver certificados válidos para inglés](#)
- Adicionalmente, se computará **1 punto** más por acreditar nivel B1 o superior de idioma francés o alemán (Sólo se tendrá en cuenta uno de estos dos idiomas).
[Ver certificados válidos para francés y alemán](#)

| <u>Nivel de idioma Inglés</u> | <u>Puntuación</u> |
|-------------------------------|-------------------|
| C2 | 5 |
| C1 | 4 |
| B2 | 3 |
| B1 | 2 |

PROCESO DE SELECCIÓN: Operador Comercial de Ingreso N2 - Ámbito Estatal

| <u>Nivel de idioma Francés o Alemán</u> | <u>Puntuación</u> |
|---|-------------------|
| C1 o C2 | 1 |
| B2 | 1 |
| B1 | 1 |

Se publicará en la página web del Grupo Renfe y a través del portal corporativo Interesa una relación provisional de candidatos inscritos con su estado en la convocatoria (Admitido/Admitido provisional/Excluido) y su valoración de méritos. En esta relación figurarán los motivos de exclusión o de subsanación. Se abrirá un plazo máximo de 7 días para la subsanación de la documentación y la formulación de alegaciones o reclamaciones, si las hubiere, por parte de los candidatos, mediante correo electrónico a la siguiente dirección:

Op.comercial.estatal.renfe2024@people-experts.com

Tras la revisión de la documentación subsanada y las reclamaciones formuladas, se publicará en la página web del Grupo Renfe y a través del portal corporativo Interesa una relación definitiva de candidatos admitidos con su valoración de méritos y una relación definitiva de candidatos excluidos. Dicha publicación hará las veces de comunicación al interesado de la resolución adoptada por el Grupo Renfe a su reclamación o subsanación.

Segunda fase: Prueba Presencial

Las pruebas de esta segunda fase las realizarán los candidatos que hayan sido admitidos de forma definitiva. Las pruebas presenciales **tendrán carácter eliminatorio** y consistirán en:

- **Prueba de conocimientos:**

La puntuación máxima de esta prueba será de **94 puntos**, de forma que, para superarla, los candidatos deberán obtener una puntuación mínima de **47 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.

PROCESO DE SELECCIÓN: Operador Comercial de Ingreso N2 - Ámbito Estatal

2. **II Plan de Igualdad del Grupo Renfe.**
3. **Libro Blanco de la Cultura de Seguridad. Capítulos 1, 2, 3 y 4.**
4. **Manual de Ferrocarriles. El sistema ferroviario español. Separata para la convocatoria de Operadores Comerciales 2024.**
5. **Nociones básicas de experiencia de Cliente en el Grupo Renfe.**

- **Prueba psicotécnica**

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

Se publicará en la página web del Grupo Renfe y a través del portal corporativo Interesa una relación provisional con las calificaciones obtenidas en estas pruebas para que, en el plazo de 7 días desde la publicación de esta, los candidatos puedan efectuar, si las hubiere, reclamaciones/alegaciones, que se formularán mediante correo electrónico a la siguiente dirección:

Op.comercial.estatal.renfe2024@people-experts.com

En caso de empate, la ordenación con la puntuación total se realizará atendiendo a los siguientes criterios:

- 1.- En primer lugar, al género subrepresentado en el colectivo profesional de las plazas ofertadas.
- 2.- En segundo lugar, a la mayor puntuación en la prueba de conocimientos.
- 3.- En tercer lugar, si continuara persistiendo el empate, al orden alfabético del primer apellido, comenzando por la letra establecida para el ingreso de personal al servicio de la Administración General del Estado, que según Resolución de 27 de julio de 2023, de la Secretaría de Estado de Función Pública (B.O.E. núm 180, de 29 de julio de 2023) cuyo resultado del sorteo para el orden de actuación de los candidatos en todas las pruebas selectivas en la Administración General del Estado, fue la letra "W", que será la que se establece como inicio de la citada prelación alfabética.

A la finalización de esta fase, se publicará en la página web del Grupo Renfe y en el portal corporativo Interesa una relación ordenada, de mayor a menor, con la puntuación global, que servirá de base para la realización de la entrevista final, a la que accederán un total de **413 candidatos**. Sólo si con este número de entrevistas no se cubriesen todos los puestos, se realizarían tantas entrevistas finales como fuesen necesarias para asegurar su cobertura.

PROCESO DE SELECCIÓN: Operador Comercial de Ingreso N2 - Ámbito Estatal

Tercera fase: Entrevista final

Estas pruebas serán realizadas por los **413 candidatos** con mejor puntuación total, de la relación definitiva ordenada, de mayor a menor.

La entrevista final evaluará las competencias necesarias para el desempeño del puesto con una puntuación máxima de **40 puntos**.

La puntuación de la entrevista no computará a efectos de la puntuación total y la calificación de esta prueba será de APTO o NO APTO. Para ser APTO, los candidatos deberán obtener una puntuación mínima de **20 puntos**. La no superación de esta prueba supondrá la eliminación del proceso de selección.

En esta entrevista se valorará el grado de adecuación de los candidatos al perfil del puesto de trabajo a ocupar, desglosándose esta valoración de la siguiente manera:

- Nivel de competencias necesarias para el correcto desempeño del puesto (**30 puntos**):
 - Comunicación: Capacidad de escuchar, expresar conceptos e ideas de forma efectiva.
 - Orientación al cliente: Capacidad de ofrecer un servicio de alta calidad a los clientes, identificando sus necesidades y dando satisfacción a los mismos.
 - Tolerancia al estrés: Capacidad de mantener la estabilidad emocional y el nivel de eficiencia en situaciones de presión.
 - Flexibilidad: Capacidad de modificar el comportamiento adecuándolo a situaciones de cambio o ambiguas.
- Grado de ajuste a los requisitos específicos del puesto (**5 puntos**).
- Adaptación al entorno profesional del Grupo Renfe, interés y motivación por el puesto (**5 puntos**).

Del resultado de las entrevistas, se determinarán los candidatos que, previa superación del correspondiente reconocimiento médico de ingreso, serán adjudicatarios de los puestos ofertados.

Adjudicación de plazas y Residencias

La ordenación de los participantes se realizará de mayor a menor, de acuerdo con la puntuación total.

La adjudicación de plazas se realizará entre los participantes debidamente ordenados conforme a los criterios anteriormente descritos, en función de las preferencias que se expresen por cada participante respecto de las plazas o residencias que en su momento se oferten, de la siguiente manera:

- En primer lugar, se adjudicarán las 6 plazas reservadas para candidatos con discapacidad intelectual, con grado igual o superior al 33%.
- En segundo lugar, se adjudicarán las 15 plazas reservadas para candidatos con otros tipos de discapacidad, con grado igual o superior al 33%.

PROCESO DE SELECCIÓN: Operador Comercial de Ingreso N2 - Ámbito Estatal

- En tercer lugar, se adjudicarán el resto de las plazas de la convocatoria hasta completar el número de plazas ofertadas.

La incorporación al Grupo Renfe de los candidatos seleccionados, que deberán mantener los requisitos exigidos para la convocatoria en el momento de la resolución del proceso selectivo, se llevará a cabo mediante una plaza de beca formativa, que tendrá una duración máxima de un mes. Una vez superadas las pruebas de competencia y capacidad durante el período formativo, se incorporarán al Grupo Renfe mediante un contrato laboral fijo. La realización y superación de esta acción formativa es condición necesaria e imprescindible para la futura contratación laboral. Durante el período formativo, se establece una ayuda económica de 930 euros mensuales.

Todos los candidatos que obtengan plaza en la convocatoria deberán presentar, como requisito imprescindible, el documento que acredita estar de alta como demandante de empleo con intermediación o búsqueda activa de empleo, con carácter previo a la fecha de la firma del contrato de trabajo.

En ningún caso el número de contratos fijos o plazas de beca formativa que se formalicen podrá exceder del número de puestos de trabajo convocados, una vez finalizado el proceso selectivo.

Todos los adjudicatarios de plaza deberán permanecer en el colectivo de comercial por un periodo de al menos dos años.

ASIGNACIÓN DE RESIDENCIAS

Una vez adjudicadas las plazas, la asignación de residencia, que tendrá carácter transitorio debiendo participar en el primer proceso de movilidad que se produzca, así como el resto de las situaciones que hayan de dirimirse entre los adjudicatarios, se harán conforme a las reglas previstas en la Normativa Laboral del Grupo Renfe para las situaciones de concursos y concurrencia con terceros.

Todos los candidatos adjudicatarios de plaza, deberán solicitar residencia dentro de las vacantes que en su momento se oferten, teniendo en cuenta que las vacantes que se soliciten en las residencias del ámbito de Cataluña, tendrán un periodo de permanencia efectiva en esa residencia que, dentro del citado ámbito, se les asigne derivado de su participación en la presente convocatoria de 24 meses.

La adjudicación de las residencias con permanencia se realizará, en primer lugar, entre los candidatos que voluntariamente soliciten una de esas plazas y, en el caso de que no se presenten voluntarios suficientes, se adjudicarán hasta un máximo de 40 vacantes con permanencia en el ámbito citado anteriormente entre las personas participantes que sean adjudicatarias de plaza, de menor a mayor puntuación, de acuerdo con la puntuación total obtenida y los criterios de ordenación definidos en la presente convocatoria para los casos de empate.

Si el candidato seleccionado renuncia a la plaza de trabajo y/o residencia adjudicada, o no se incorpora al puesto de trabajo en el momento establecido o renuncia a la plaza de beca formativa concedida, será eliminado de la convocatoria.

Los candidatos seleccionados deberán superar asimismo el reconocimiento médico de ingreso en la Empresa. Los requerimientos psicofísicos para los reconocimientos de ingreso pueden consultarse en el siguiente enlace [\(Ver documento\)](#). Aquellos candidatos seleccionados para ocupar uno de los 6 puestos para ser cubiertos por personas con discapacidad intelectual o uno de los 15 puestos para ser cubiertos por personas con cualquier otro tipo de discapacidad deberán aportar en el momento del reconocimiento médico de ingreso el "Dictamen Técnico

PROCESO DE SELECCIÓN: Operador Comercial de Ingreso N2 - Ámbito Estatal

Facultativo” y el “Informe de idoneidad ocupacional o laboral” que emite el centro base de valoración de discapacidad correspondiente.

Se publicará en la página web del Grupo Renfe y a través del portal corporativo Interesa la resolución de la convocatoria.