

Desarrollo de la Reunión de 15-07-2010

Punto 5º

**OPERATIVA Y FUNCIONALIDAD EN ESTACIONES DE  
VIAJEROS**

Madrid, 20 de octubre de 2010

## 1. ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES DE LA NORMATIVA ACTUAL.

De manera no exhaustiva, las funciones recogidas en nuestra actual normativa laboral para las categorías de niveles salariales 3 a 5 del grupo "Personal de Comercial" son las siguientes:

### Factor Encargado

**Funciones:** forman esta categoría aquellos agentes que, al frente de un grupo o grupos de Factores, cualesquiera que sean sus funciones, dirigen y controlan el trabajo de los mismos, haciéndose cargo de las cantidades recaudadas, pudiendo intervenir directamente en la ejecución de las tareas encomendadas a su grupo.

### Factor

**Funciones:** forman esta categoría aquellos agentes que prestan sus servicios en dependencias relacionadas con la comercialización del transporte o movimientos de trenes.

- Podrán estar al frente de dependencias que no intervengan en la circulación de trenes.
- Podrán efectuar directamente todas las funciones de las distintas factorías, taquillas, parking, teléfono, teletipo, contabilidad, caja, secretaría, estadísticas, reclamaciones, control y reparto de material, información al público y relaciones comerciales, utilizando para ello los medios manuales, mecánicos, electrónicos o de otro tipo que se establezcan. Podrán dar la señal de tren dispuesto.

### Factor de Entrada

**Funciones:** deberán realizar las mismas funciones que el Factor, sin que tengan por ello derecho al abono de diferencias por movilidad temporal funcional, por tratarse de categoría con ascenso por simple permanencia efectiva.

### Informador Encargado

**Funciones:** es el agente a quien corresponde, durante su turno, la instrucción, asesoramiento y control del personal de una central telefónica, oficina o cabina de información, proporcionando él mismo, directamente, la información al público cuando sea necesario.

### Informador

**Funciones:** componen esta categoría aquellos agentes que tienen directamente a su cargo la información en centrales telefónicas, oficinas y cabinas de información, así como a la salida y llegada de trenes, señalando también las informaciones que han de difundirse por los altavoces y otras instalaciones o ejecutando personalmente esta labor cuando sea necesario.

A los que posean idiomas les corresponderá atender al público extranjero en las informaciones que éste solicite.

Esta descripción de funciones no se adapta de manera fiel a las demandas actuales de los clientes de Estaciones de Viajeros, siendo necesaria una nueva configuración de la actividad a realizar por los trabajadores en este ámbito para garantizar la mejor prestación del servicio y posibilitar el desarrollo de estos trabajadores.

## 2. REDEFINICIÓN DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE ESTACIONES DE VIAJEROS

Se propone que las funciones de los trabajadores de Estaciones de Viajeros estén en línea con la concepción de las estaciones como centros multifuncionales de servicios al cliente, además de infraestructuras ferroviarias que sirven como lugares de origen y destino de viajes, convirtiéndolas en nudos comunicativos que albergan el tránsito de viajeros y del ciudadano.

Con el objetivo de posibilitar la empleabilidad de todos los trabajadores de Estaciones de Viajeros, es preciso adecuar las funciones que actualmente tienen asignadas y configurarlas de manera que se adapten a la realidad de la actividad en las estaciones, así como a los servicios demandados por los clientes en la actualidad.

Partiendo de la actividad actual de las estaciones y las demandas y pautas de comportamiento de sus clientes, a continuación, se relacionan las funciones principales que son específicas de Estaciones de Viajeros, estructurándolas en base a la gestión integral de las estaciones.

Los servicios que se definen recogen los rasgos fundamentales de cada actividad, sin agotar las funciones y comprenden en general, las que corresponden a los conocimientos que las caracterizan.

### ▪ SERVICIO DE LA ESTACIÓN

Las funciones principales de los servicios de la estación son las relativas a:

- Servicios Básicos.
  - Seguimiento del correcto funcionamiento de las instalaciones y los servicios.
  - Información relacionada con la estación y los servicios propios de la misma.
  - Accesibilidad

- Clientes

Servicios propios de Adif ofrecidos a los clientes, tales como:

- Aparcamientos.
- Consignas.

- Acuerdo con los Operadores del Transporte de Viajeros.

- Venta de Billetes
- Información y Atención al cliente del operador.

- Otros

El Servicio de la Estación también incluye otra serie de actividades necesarias para la gestión integral de la estación:

- Tratamiento de fondos y operaciones contables.
- Control y coordinación de la actividad de las empresas que prestan servicios en la estación.
- Gestión de Estaciones Intermodales.

▪ **MANTENIMIENTO**

Las principales funciones referentes al mantenimiento en la estación son las siguientes:

- Planes de Mantenimiento de edificios y estaciones.
  - Implantación y control de planes de mantenimiento encaminados a la conservación de las estaciones e instalaciones.
  - Mantenimiento del funcionamiento de las instalaciones de los edificios de la estación:
    - ✓ Mantenimiento preventivo
    - ✓ Actuaciones de mejora.

## ▪ OBRAS

Las funciones básicas del personal de Estaciones de Viajeros relativas a las obras ejecutadas en las estaciones son:

- Proyectos de Edificación.
  - Proyectos y actividades de obras en estaciones y/o sus instalaciones.
  - Colaboración en la definición y homologación de diseños y sistemas constructivos.
- Seguimiento y Control de Obras.
  - Control y supervisión de las obras que se realicen en las estaciones y/o instalaciones.

## ▪ COMERCIAL

El área comercial de Estaciones de Viajeros comprende las funciones concernientes a:

- Comercialización.
  - Implantación y seguimiento de actividades comerciales en las estaciones.
  - Estudios de mercado.
  - Comercialización y explotación de los espacios comerciales y sus zonas de influencia.
  - Supervisión y control del desarrollo de las obras y/o remodelaciones de los espacios comerciales.
- Diseño e Imagen.
  - Desarrollo de campañas promocionales.
  - Propuestas de mejora en el diseño.
  - Diseño de soportes de imagen corporativa.
  - Implantación de manuales de identidad corporativa.



### **3. CONSIDERACIONES GENERALES**

La anterior descripción de funciones es genérica y no va asociada a categorías determinadas, de manera que las funciones específicas de la actividad en Estaciones de Viajeros así como de aquéllas comunes al conjunto de la empresa se adecuarán a los respectivos niveles de responsabilidad de cada trabajador.

El desempeño de las anteriores funciones habrá que contextualizarlo en la optimización productiva de la estación incorporando, mediante la negociación con el C.G.E., las necesarias modificaciones del marco laboral que permitan alcanzar la mejor calidad del servicio a prestar en equilibrio con las expectativas de mejora profesional de los trabajadores.