



Inscripción

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 **40 puntos**. En el caso de que algún candidato sobrepasara este valor con la suma de todos los factores, se tendrán en cuenta sólo **40 puntos**.

La fecha a considerar para la valoración de los méritos será la de **21 de octubre de 2020**.

Los **factores valorables** de esta convocatoria son los siguientes: Nivel B1 o superior, según MCERL, de idioma inglés: **Máximo 4 puntos**.

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).

Los candidatos que a la fecha de presentación de solicitudes mantengan relación laboral contractual de carácter temporal en el Grupo Renfe en puestos iguales al ofertado se les computará a efectos de méritos **40 puntos**.

Se publicará en la página web del Grupo Renfe y en el 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.renfe2020@people-experts.com

Tras la revisión de la documentación subsanada y las reclamaciones formuladas, se publicará en la página web del Grupo Renfe y en el 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.

Prueba presencial

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 **60 puntos**, de forma que para superarla, los candidatos deberán obtener una puntuación mínima de **30 puntos**.

La prueba versará sobre las siguientes materias:

- 1.- Legislación ferroviaria: Estatuto de la entidad pública empresarial Renfe Operadora (RD 2693/2004. Texto consolidado 17/12/2010).
- 2.- Informe anual: Responsabilidad Social Empresarial Grupo Renfe (2019).
- 3.- Actividad comercial en el transporte ferroviario de viajeros: Condiciones generales de transporte. Normativa comercial. Pases internacionales.
- 4.- Legislación sobre igualdad: Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Plan de Igualdad de Renfe-Operadora (BOE 35 de

10 de febrero de 2014).

5.- Plan Director de Lucha contra el Cambio Climático 2018-2030

Prueba Psicotécnica

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

Estarán exentos de realizar esta prueba psicotécnica los candidatos que, en puestos iguales al que optan, tengan una relación laboral de carácter temporal en el Grupo Renfe, siempre que esta relación laboral obedezca a haber superado sin plaza la OPE de años anteriores.

Se publicará en la página web del Grupo Renfe y en el 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 la misma, los candidatos puedan efectuar, si las hubiere, reclamaciones/alegaciones, que se formularán mediante correo electrónico a la siguiente dirección:

Op.comercial.estatal.renfe2020@people-experts.com

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

1º. En primer lugar, al género subrepresentado en el colectivo profesional de las plazas ofertadas.

2º. En segundo lugar, a la mayor puntuación en la prueba de conocimientos.

3º. 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 21 de julio de 2020, de la Secretaría de Estado de Función Pública (B.O.E. 24 de julio de 2020) 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 "B", 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 **3 candidatos por puesto ofertado**.

Entrevista final

Tercera fase: Entrevista final

Estas pruebas serán realizadas por los candidatos con mejor puntuación total, de la relación definitiva ordenada, de mayor a menor, conforme al ratio de **3 personas por puesto ofertado**.

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 valorarán los siguientes aspectos:

Capacitación profesional: previsión de adaptación a las competencias del puesto y trayectoria en relación con los méritos alegados y funciones principales del puesto, especificadas en el perfil. **(30 puntos)**

Grado de ajuste a los requisitos específicos del puesto **(15 puntos)**:
Experiencia del candidato en relación con las funciones propias del puesto a cubrir.

Nivel de competencias necesarias para el correcto desempeño del puesto **(15 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.

Adaptación al entorno profesional del Grupo Renfe **(10 puntos)**:
Interés y motivación por el puesto.

Estarán exentos de realizar esta entrevista final los candidatos que, en puestos iguales al que optan, tengan una relación laboral de carácter temporal en el Grupo Renfe, siempre que esta relación laboral obedezca a haber superado sin plaza la OPE de años anteriores.

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

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

Previo a la adjudicación de puestos de la presente convocatoria, se realizará la adjudicación de plazas de la convocatoria de Operador Comercial de Ingreso N2 para el ámbito de la comunidad autónoma de Cataluña. La adjudicación de una plaza en esa convocatoria supondrá la eliminación de la presente convocatoria de Operador Comercial de Ingreso N2 para ámbito estatal. Posteriormente, entre los participantes debidamente ordenados conforme a los criterios anteriormente descritos, se adjudicarán las plazas de esta convocatoria.

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 4 plazas reservadas para candidatos con discapacidad con grado igual o superior al 33%.

En segundo 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, salvo que tengan una relación contractual laboral en puesto similar, 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 **850 euros mensuales**.

Todos los candidatos que obtengan plaza en la convocatoria y no mantengan una relación laboral contractual de carácter temporal en el Grupo Renfe deberán presentar, como requisito imprescindible, el documento que acredita estar de alta como demandante 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.

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.

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.

Si el adjudicatario de plaza se encontrara trabajando en el Grupo Renfe mediante un contrato temporal, la adjudicación del contrato indefinido comportará asimismo la extinción de la relación laboral anterior y su eliminación del resto de convocatorias promovidas por el Grupo Renfe.

Los candidatos seleccionados deberán superar asimismo el reconocimiento médico de ingreso en la Empresa, salvo que en el momento de la adjudicación mantengan relación contractual de carácter laboral en vigor en el Grupo Renfe y acrediten haber superado un reconocimiento médico en el Grupo Renfe, para el puesto al que optan, en los 6 meses anteriores a la publicación de esta convocatoria. Con los aspirantes que hayan superado todas las pruebas de selección y que, en base a los criterios de ordenación y adjudicación de plazas, no hayan obtenido plaza, se conformará una lista para atender las necesidades que pudieran producirse. Esta lista tendrá validez hasta la publicación del siguiente proceso selectivo para puestos iguales al ofertado.

En el caso de que fuera necesario realizar incorporaciones de personal para mantener las actividades productivas del Grupo Renfe y, previa autorización de los Organismos correspondientes, los aspirantes que conformen la citada lista podrán, tras realizar las pruebas de selección que no hubieran realizado, ser contratados, previa adjudicación de una plaza de beca formativa cuyas pruebas de competencia y capacidad deberán ser superadas.

Las contrataciones temporales que pudieran realizarse a los integrantes de esta lista, no eximen de la participación y superación del proceso de selección para consolidación de empleo que en el futuro pudiera convocarse.

A los aspirantes que, perteneciendo a la lista citada anteriormente y, derivado de las necesidades productivas, se les ofrezca una beca

formativa o una relación laboral contractual de carácter temporal y renuncien, quedarán eliminados de la convocatoria.

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

Inscripción Admitidos/Excluidos

Pruebas Presenciales

Entrevista final

Adjudicación de puestos