

Distribuye
SF-Intersindical



Grupo de Trabajo de Estaciones de Viajeros

D.G. Servicios a Clientes y Patrimonio

Octubre, 2012



Grupo de Trabajo de Estaciones de Viajeros

Situación Actual

- ❑ La determinación de las Necesidades de Recursos Humanos para la Dirección de Estaciones de Viajeros se fundamenta en el modelo actual de negocio existente:



- ❑ Además, teniendo en cuenta el “Convenio entre el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias y Renfe-Operadora para la prestación de Servicios en Estaciones Multioperador”, firmado el 7 de junio de 2005, Adif prestará a Renfe Operadora los siguientes Servicios:

- Información y Venta de Billetes
- Atención al Cliente
- Atención Telefónica
- Función de Caja
- Otros servicios

Grupo de Trabajo de Estaciones de Viajeros

Situación Actual

- Durante los últimos años, Renfe-Operadora está realizando modificaciones en el canal de venta, con la finalidad de optimizar el mismo haciéndolo más amigable para el cliente y facilitando la obtención de títulos de transportes por el viajeros desde su propio domicilio. En concreto se han acometido las siguientes modificaciones:



- **Implantación de la nueva plataforma VCX**, en sustitución de Sire.
- **Puesta en servicio de la modalidad de venta Internet**, permitiendo la compra desde cualquier terminal conectado a la red, sin necesidad de desplazarse a la estación para obtener sus billetes.

Grupo de Trabajo de Estaciones de Viajeros

Situación Actual

- **Instalación de máquinas autoventas**, en las que se pueden formalizar los billetes obtenidos previamente mediante reserva telefónica e incluso obtener títulos de transporte abonados con Tarjeta de Crédito.
- Implementación de la **venta de billetes mediante el teléfono móvil**.



Estas actuaciones han redundado en una **disminución de los clientes que acceden a los puntos de venta de las estaciones** para obtener sus billetes.

Grupo de Trabajo de Estaciones de Viajeros

Situación actual de las Estaciones

SITUACIÓN ACTUAL

99 N° Estaciones Gestionadas

DISTRIBUCIÓN DE ESTACIONES CONFORME AL SISTEMA DE EXPLOTACIÓN

78 Con recursos propios

9 Recursos propios + externos

12 Recursos externos



Grupo de Trabajo de Estaciones de Viajeros

Previsión de Impacto en Recursos Humanos

Existencias (10/2012*)	1.415
Canal de Venta	984
Otros Servicios Adif	431
Reajuste de Cargas de Trabajo en Situación Actual	215
Trabajadores Externos Equivalentes	172

*** No se incluye personal liberado**

Grupo de Trabajo de Estaciones de Viajeros

Previsión de Impacto en RR.HH. – Personal Externo

Actuaciones Realizadas	Internalización venta AVANT en Atocha (Oct.2012)	
Trabajadores Externos Equivalentes (10/2012)	172	
Actuaciones a Corto Plazo	8	
	4	Internalización Inf. y Venta Antequera Sta. Ana
	4	Internalización Servicios Auxiliares Málaga
Internacionalizaciones a Medio Plazo	164	
	68	Venta y Atención al Cliente
	53	Información y Atención al Cliente
	43	Gestión Integral
		Si se aplica movilidad interna en la Dirección