

PERSONAL DE COMERCIAL

Venta de Billetes, Atención al Cliente e Información

Propuesta del Sindicato Ferroviario

PERSONAL DE COMERCIAL

Venta de Billetes, Atención al Cliente e Información

Capítulo 1

SISTEMAS DE VENTA VCX Y ORIÓN

El nuevo canal de venta, especialmente por las deficiencias de su implantación, ha supuesto un esfuerzo añadido a las tareas diarias de nuestro colectivo, ha disminuido la calidad del servicio y ha empeorado nuestra relación con el cliente.

Se ha agravado la desproporción entre nuestro trabajo real y lo que se recoge en el cálculo de la prima, y ha supuesto un notable incremento del deterioro de nuestras condiciones de trabajo, con las consecuencias que para nuestra salud conllevan las situaciones de stress y el deterioro de las relaciones trabajador-cliente.

En consecuencia, denunciemos la actitud negligente de la Dirección de Renfe-Operadora y de Adif al permitir la implantación de un nuevo sistema sin las suficientes garantías de calidad, y al no tener la suficiente capacidad de reacción ante la evidente inconveniencia del procedimiento elegido.

En las reuniones conjuntas que hemos mantenido con Renfe-Operadora y Adif para solventar esta problemática, hemos planteado que se tenga en cuenta la profesionalidad de los trabajadores y trabajadoras, y que se adecuen estos programas al entorno profesional de nuestro colectivo, ya que están desarrollados para un usuario ocasional (con pantallas similares a las de Internet, letra pequeña, etc.).



Respecto al sistema de ventas ORION, la problemática particular de este sistema y su continuidad en el tiempo desde su implantación sin que se haya dado una adecuada solución a diferentes problemas, como la lentitud en la introducción de datos, que ocasiona la ralentización de la venta, exigimos que se dispongan los medios necesarios para corregir de inmediato las deficiencias y problemas que nos genera.

Capítulo 2

PROTECCION DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS ANTE LA VIOLENCIA

En el Colectivo de Comercial, al estar en contacto permanente con el público, tenemos una situación habitual de riesgo de agresiones (no sólo físicas, sino también verbales). Pero esto se ha incrementado, desde hace ya tiempo, por otras situaciones

que han contribuido a aumentarlo: mal funcionamiento del VCX, ORION, maquinas autoventa, torniquetes, deterioro de la calidad del servicio, retrasos e incidencias... todo ello ha generado un mayor número de reclamaciones, son elementos que favorecen la insatisfacción de los usuarios y dificultan el normal desarrollo de nuestro trabajo.

En Adif, no se ha desarrollado lo establecido en el I Convenio Colectivo, según en cual la Comisión Mixta de Normativa estudiaría *“el posible establecimiento de un protocolo de actuación en los supuestos de agresión a un trabajador de la empresa, en el desarrollo de su actividad profesional, por parte de terceros”*. Tenemos que exigir que se avance en ese sentido y el cumplimiento de los compromisos acordados en el Convenio.

En Renfe-Operadora, tras la denuncia formulada por el Sindicato Ferroviario, y el posterior requerimiento a la Empresa por parte de la Inspección de Trabajo (derivado por dicha denuncia), se acabó creando la Mesa de Prevención de la Violencia.

Exigimos la profundización y desarrollo de la Mesa de Prevención de la Violencia en Renfe-Operadora y la elaboración y establecimiento de un Protocolo de Actuación que venimos reclamando una y otra vez, con la participación de todas las partes y con el posterior seguimiento de su implantación y efectos.

Capítulo 3

CONTRA LA PRIVATIZACIÓN DEL SERVICIO

Manifestamos nuestra total oposición a la privatización del servicio de Estaciones Comerciales y Estaciones de Cercanías, así como del resto de servicios ferroviarios, que esta provocando el desmantelando, de manera callada pero constante, del ferrocarril público, al que pretenden convertir en una fuente de negocios a costa -como siempre- del bolsillo del contribuyente y, lo que es peor, a costa de mermar los derechos de los trabajadores/as y de los usuarios del ferrocarril, de sustituir empleo estable por empleo en precario y de prestar un peor servicio ferroviario. Profundiza sobre la desregulación, la política salarial injusta y la inestabilidad del empleo.

Mientras sigan vigentes las licitaciones que dieron entrada a las empresas privadas y a sus abusivas condiciones de trabajo reivindicamos la recuperación, para el Adif, de esas cargas de trabajo.



En Renfe-Operadora, han aplicado la misma política de cierre continuado y externalización de nuestras cargas de trabajo, derivándolas hacia empresas privadas y generalizando la denominada “venta integral”. Reivindicamos que se acabe con el cierre de estaciones y que se dote a las mismas con personal de Renfe que realice la Atención, Información y Venta, recuperando las cargas de trabajo en aquellas estaciones donde dicho servicio ha sido externalizado.

Capítulo 4

SOBRE EL TRASVASE DEL SERVICIO DE ADIF A RENFE-OPERADORA

Ante la incertidumbre creada por la ambigüedad de las declaraciones empresariales respecto a un futuro transvase del servicio de Estaciones de Viajeros de Adif hacia Renfe-Operadora, para **SF-Intersindical** nuestra mayor preocupación es la garantía del empleo y la estabilidad para el personal afectado. Cuestión que, por otra parte, la Dirección de Adif se comprometió a asegurar cuando asumió el “compromiso cierto” de garantizar la estabilidad y el futuro profesional, en el ya mencionado “Acuerdo de Estaciones de Viajeros”.

Por lo tanto, rechazamos la posición que mantiene la Empresa que sólo crea inseguridad e incertidumbre; pero no permitiremos que tal cuestión sirva para desviar la atención del colectivo y olvidar las reivindicaciones que siguen pendientes y los compromisos que Adif debe cumplir y que fueron fruto del ejemplar periodo de movilizaciones llevadas a cabo en el 2007 y en el 2008.

Por ello, exigimos que se cumpla el compromiso adquirido de culminar una Clasificación de Categorías que reconozca, regule y compense económicamente nuestras difíciles condiciones de trabajo (turnicidad, trabajo en sábados, domingos y festivos, nocturnidad, jornada partida, etc.), y que debe suponer incremento salarial, promoción profesional y mejores condiciones de trabajo.

Capítulo 5

FORMACIÓN

- Impartición de cursos de formación antiestrés, posturales y sobreesfuerzos.
- Cursos de reciclaje de Prevención de Riesgos Laborales.
- Cursos de formación en idiomas Comercial nivel Básico, en horario laboral.

Capítulo 6

PROMOCIÓN PROFESIONAL

Este Colectivo ha estado especialmente apartado de las posibilidades de traslado y promoción, ya que durante muchos años no ha habido convocatorias en esta rama.

Por todo ello, desde el **Sindicato Ferroviario** proponemos que todos los trabajadores y trabajadoras del Colectivo de Comercial tengan acceso a las vacantes que se produzcan en los diferentes ámbitos de la Empresa, tanto por ascenso en la rama de Comercial, como por las salidas de la categoría que figuran en la normativa (Intervención, Supervisor Comercial, etc.), estableciendo métodos que posibiliten la permeabilidad entre RENFE-Operadora y ADIF.

Aplicación de los concursos de movilidad a nivel red.

Capítulo 7

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

1. Adecuación ergonómica de los puestos de trabajo con la normativa sobre Pantallas de Visualización de Datos (PVD). Mesas, sillas y mobiliario de trabajo. Que se faciliten con cargo a la empresa, cuando exista prescripción facultativa, gafas correctoras.
2. Tiempo de descanso ante PVD. Dentro de la jornada laboral, se procurará que el trabajo efectivo ante pantallas no exceda de 4 horas y media diarias. Se establecerán pausas de 10 minutos cada hora y media de trabajo ante las pantallas para el personal que trabaja en atención al público, isletas o venta.
3. Seguimiento médico voluntario con pruebas específicas: visuales, de articulaciones, del sistema nervioso, control de radiaciones y pruebas específicas para mujeres embarazadas, para todas las personas trabajadoras que de forma habitual hagan uso de pantallas en su puesto de trabajo.
4. El 50% de los descansos se disfrutaran en fin de semana.
5. Nocturnidad. Exención del trabajo nocturno para aquellos trabajadores y trabajadoras con una edad superior a 50 años o con enfermedades que supongan un agravante de su enfermedad con el trabajo nocturno.
6. Identificación de los trabajadores y trabajadoras con su número de matrícula, y no con su nombre y apellido por los problemas de seguridad que esto acarrea.

Capítulo 8

PROPUESTA DE CLASIFICACIÓN DE CATEGORIAS DE SF-INTERSINDICAL PARA PERSONAL DE COMERCIAL

Mientras se realiza la Clasificación de Categorías, como medida transitoria para la mejora del Colectivo se aumentará un nivel salarial a todos los trabajadores y trabajadoras de los niveles 3, 4 y 5. Siendo esto compatible con el Complemento por Antigüedad de 20 años en el mismo nivel salarial para los trabajadores y trabajadoras que lo perciban.

8.1. PRIMA DE PRODUCCIÓN

El sistema de incentivos no compensa adecuadamente la realidad de nuestra actividad diaria, crea descompensaciones entre la cantidad de tareas realizadas, el nivel de recaudación y el número de viajeros con las percepciones por este concepto, afectando negativamente a nuestros ingresos.

Visto el resultado del sistema de cálculo aplicado a la Prima y la afectación que sobre ella tienen la implantación de los nuevos canales de venta y la evolución del servicio en general, está claro que no es un buen sistema de primas y que hay que cambiarlo.

Por ello, defendemos que se instaure un nuevo sistema de incentivos:

- Que establezca una cantidad base, para todos los trabajadores y trabajadoras del colectivo.
- Que establezca otra cantidad que valore y recoja eficazmente las peculiaridades existentes.
- Que evite diferencias desproporcionadas entre las distintas Dependencias.

El sistema debe contar con parámetros objetivos, medibles por los propios trabajadores y que recojan y compensen los aumentos de productividad que se producen. Tiene que prever y servir para adaptarse a los cambios que se produzcan en los canales de venta y en la evolución general del servicio.

Tiene que recoger los aspectos específicos para los entornos de trabajo en cada una de las empresas.

En Renfe-Operadora exigimos que se compense, computándose en la prima por “venta en estaciones de cercanías”, la realización de funciones que actualmente no se tienen en cuenta para el cálculo de la prima, como la atención personalizada en isletas, maquinas auto-venta y torniquetes.

8.2. QUEBRANTO DE MONEDA.

Establecimiento del Plus de Quebranto de Moneda para quienes manejan fondos en su puesto de trabajo, con un valor del 1x1.000 de la recaudación de cada trabajador/a, con un mínimo de 113 €/mes.

A pesar de la mejora que supuso respecto a la anterior situación el establecimiento del Fondo de Compensación (recogiendo con ello parte de la reivindicación que sobre el quebranto hicimos desde SF-Intersindical durante las movilizaciones en Adif), consideramos necesario, tanto en Renfe-Operadora como en Adif, establecer un Plus que compense adecuadamente las consecuencias del quebranto de moneda.

Defendemos dicho Plus para que haya una compensación realmente suficiente, sin que pueda existir elemento disuasorio o intervención subjetiva de representantes de la Empresa.

8.3. COORDINADOR COMERCIAL

Descripción de la Categoría: Absorbe a las actuales categorías de Factor Encargado e Informador Encargado.

Accesos a la categoría: Por ascenso de Agente Comercial.

Salidas de la categoría: por ascenso a MM.II (Supervisor Comercial), por pase a Interventor en Ruta.

Funciones: forman esta categoría los agentes que prestan servicio en dependencias relacionadas con el aspecto comercial del transporte ferroviario (Taquillas, Centros de Información, Oficinas de Atención al Cliente, Oficinas de Viajes) al frente de un grupo o grupo de Agentes Comerciales. Sus funciones son:

Dirigir y controlar las tareas de los Agentes Comerciales.

Realizar la recaudación, con la periodicidad que se determine en cada caso, tanto de las maquinas autoventa, de las taquillas y de cualquier otro punto receptor de cantidades por la actividad comercial (salvo alquileres de locales).

Entrega de la recaudación a las personas u organismos encargados de su recogida.

Podrá realizar las funciones de Agente Comercial en casos de afluencia masiva de clientes y en otras situaciones imprevistas.

SISTEMA RETRIBUTIVO.

El sistema retributivo de este personal estará configurado por tres elementos: Componente Fijo, Complemento de Puesto, Prima de Producción.

Componente fijo.

- Será de 33.578,22 €/año prorrateados en 12 pagas de carácter mensual y 2 pagas extraordinarias en los meses de junio y diciembre (total 14 mensualidades de prorrateo). Asimismo, percibirán lo que proceda en cada caso en concepto de antigüedad en el cargo.

Complementos de Puesto.

Turnicidad:

- 244,20 €/mes para quienes presten servicio en turnos de mañana, tarde y noche.
- 219,78 €/mes para quienes presten servicio en turnos de mañana y tarde.
- 122,10 €/mes para quienes presten servicio en jornadas con horario que comiencen antes de las 6 o finalicen después de las 16 y no estén afectados por ninguna de las situaciones anteriores.

Plus por trabajo en sábado, domingo o festivo.

- 30,71 €/ día trabajado en sábado o domingo
- 97,82 €/ día trabajado en Festivo (*)
- 30,71 €/ día festivo coincidente con descanso y no compensado.

(*) *El personal que trabaje en turno de noche el día anterior al festivo, percibirá la cantidad fijada para el Plus por día trabajado en festivo.*

Nocturnidad: 3,05 €/hora trabajada entre las 22 h. y las 6 h.

Quebranto de Moneda:

Lo recogido con carácter general para el Colectivo (ver apartado 8.2).

Jornada Partida: 18,32 €/día.

Incidencias: Compensación de 11,30 € por día grafiado, para el personal que realice el servicio de incidencias por no disponer de un grafico fijo para poder programar su vida familiar.

Otras claves de abono.

Se devengarán todas aquellas claves que vienen generadas por situaciones particulares:

- 147 Bolsa de Vacaciones.
- 148 Retraso de Vacaciones.
- 163 Premio de Permanencia.
- 230 Complemento Personal de antigüedad.
- 563 Gastos de destacamento.
- 032 Título.
- 035 Taquigrafía.
- 333 Idiomas.

Prima de producción.

Lo recogido con carácter general para el Colectivo (ver apartado 8.1).

8.4. AGENTE COMERCIAL

Descripción de la Categoría: Absorbe a las actuales categorías de Factor de Entrada, Factor e Informador.

Los trabajadores y trabajadoras que en la actualidad realizan funciones de información podrán optar por asumir las funciones de Venta de Billetes previa la formación adecuada.

Accesos a la categoría: categoría de ingreso y por ser categoría de comienzo, todos los agentes que lo soliciten.

Salidas de la categoría: por ascenso a Coordinador Comercial y a Interventor en Ruta.

Funciones: forman esta categoría los agentes que prestan servicio en dependencias relacionadas con el aspecto comercial del transporte ferroviario (Taquillas, Centros de Información, Oficinas de Atención al Cliente, Oficinas de Viajes). Sus funciones son:

- Expedición de los Títulos de Transporte.
- Información sobre las opciones de viaje por ferrocarril.
- Atención al Cliente.
- Megafonía centralizada y descentralizada (excepto a bordo de los trenes).

SISTEMA RETRIBUTIVO

El sistema retributivo de este personal estará configurado por tres elementos: Componente Fijo, Complemento de puesto, Prima de Producción.

Componente fijo.

29.915,13 €/año, prorrateados en 12 pagas mensuales y 2 pagas extraordinarias en los meses de junio y diciembre (total 14 mensualidades de prorrateo). Asimismo, percibirán lo que proceda en cada caso en concepto de antigüedad en el cargo.

Complementos de Puesto.

Turnicidad:

- 244,20 €/mes para quienes presten servicio en turnos de mañana, tarde y noche.
- 219,78 €/mes para quienes presten servicio en turnos de mañana y tarde.
- 122,10 €/mes para quienes presten servicio en jornadas con horario que comience antes de las 6 h. o finalice después de las 16 h. y no estén afectados por ninguna de las situaciones anteriores.

Por trabajo en sábado, domingo o festivo:

- 30,71 €/ día trabajado en sábado o domingo
- 97,82 €/ día trabajado en Festivo (*)
- 30,71 €/ día festivo coincidente con descanso y no compensado.

(*) *El personal que trabaje en turno de noche el día anterior al festivo, percibirá la cantidad fijada para el Plus por día trabajado en festivo.*

Nocturnidad: 3,05 €/hora trabajada entre las 22 h. y las 6 h.

Quebranto de Moneda:

Lo recogido con carácter general para el Colectivo (ver apartado 8.2).

Jornada Partida: 18,32 €/día

Incidencias: Compensación de 11,30 € por día grafiado para el personal que realice servicio de incidencias, por no disponer de un grafico fijo para poder programar su vida familiar.

Plus por utilización de idiomas:

- 33,90 €/mes para todo el personal en contacto con el público por la atención prestada a los viajeros extranjeros.

Este Plus es compatible con el abono que proponemos en el Capítulo 5 de las Cuestiones Generales, apartado 5.9, sobre Compensación por Título e Idiomas: *“la gratificación por idiomas debe abonarse a todos los trabajadores y trabajadoras para los que esos conocimientos sean de aplicación en su Puesto de trabajo... con 50 €/mes, en su nivel básico, y con 100 €/mes en su nivel superior”.*

Indemnización por descubierta de gráfico.

- Con el objetivo de que la empresa deje de realizar estas prácticas, se establecerá una indemnización por descubierta de gráfico que penalice a la empresa cada vez que incumpla los gráficos en vigor, y compense directamente al trabajador o trabajadora que asume sus cargas de trabajo.

Otras claves de abono.

Se devengarán todas aquellas claves que vienen generadas por situaciones particulares:

- 147 Bolsa de Vacaciones.
- 148 Retraso de Vacaciones.
- 163 Premio de Permanencia.
- 230 Complemento Personal de antigüedad.
- 563 Gastos de destacamento.
- 032 Título.
- 035 Taquigrafía.
- 333 Idiomas.

Prima de producción.

Lo recogido con carácter general para el Colectivo (ver apartado 8.1).