CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL
Sindicato S.F. Ferroviario

COMUNICADO 62

16/11/2009

www.sindicatoferroviario.com www.intersindical.es
Av. Ciudad de Barcelona, 2, posterior. 28007 Madrid.
Tel: 917749871/72 Inter: 169871/72 Fax: 917749875 Fax inter: 169875
sf-intersindical@sindicatoferroviario.com

SF-Intersindical exige soluciones y se opone a la imposición del VCX como único sistema de venta

EL VCX ES ACTUALMENTE UN SISTEMA DE VENTA PERJUDICIAL E INSEGURO PARA LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS

Como hemos venido informando en múltiples comunicados del **Sindicato Ferroviario**, en noviembre de 2007 las Direcciones de RENFE-Operadora y de ADIF implantaron un nuevo Sistema de Venta, el VCX, según sus propias palabras para *"mejorar cualitativamente las transacciones de venta de billetes de servicios de alta velocidad, larga distancia, y media distancia con reserva de plaza"*. Sin embargo, el mal funcionamiento de este sistema supone **repercusiones negativas que afectan no sólo a cuestiones "técnicas"**, sino también **a las condiciones de trabajo y a las retribuciones** de los compañeros y compañeras que prestan su servicio en Venta de Billetes, Atención al Cliente e Información. Y así lo hemos denunciado en numerosas ocasiones ante la Dirección de ambas Empresas y ante la Dirección General de la Inspección del Ministerio de Trabajo. Pero ni unos ni otros han dado solución a este problema.

Casi dos años después de la puesta en "funcionamiento" del sistema de venta VCX por parte de RENFE-Operadora y su asunción por parte de ADIF, se acrecienta la preocupación de todos los trabajadores y trabajadoras de Comercial ante las declaraciones de la Empresa, que ya ha manifestado que va a suprimir el SIRE, dejando el VCX como único Sistema de Venta. Algo que ya ha sucedido en algunas Estaciones.

Por otra parte, y como era de esperar, **ha quedado en papel mojado el Acuerdo con Adif de CCOO y UGT del 25/09/08, por el que se descolgaron de las movilizaciones de aquellos momentos porque *"la problemática del VCX no iba a repercutir en las condiciones laborales y se iban a eliminar las desviaciones negativas en el complemento de recaudación"***.

Un año después de ese Acuerdo, podemos constatar que el mal funcionamiento del VCX supone un **incremento adicional de cargas de trabajo** por los problemas que genera y que tienen que resolver los propios trabajadores/as. Hay que recordar que se trata de un sistema ideado para la utilización de los usuarios por Internet, y no para la utilización del mismo por los profesionales de la Venta de Billetes y desde su implantación se han efectuado más de 6.000 reclamaciones. Entre los numerosos problemas podemos señalar que los campos donde se realizan las peticiones no son funcionales, las letras son pequeñas y están pensados para sacar un billete y no cientos de ellos, hay enormes problemas para hacer las devoluciones, para el cierre de las terminales de venta, etc. En cuanto a **las retribuciones**, la implantación de este sistema esta provocando una **disminución significativa de la prima de recaudación**, que podemos cifrar entre el 20 y el 30%.

Todos sabemos lo que la *puesta en funcionamiento* de esta aplicación ha supuesto en nuestro trabajo diario: además de lo anterior, los trabajadores y trabajadoras de Comercial, a los que reiteradamente se nos dice que somos "la imagen" de la empresa, **hemos tenido que "dar la cara" (sufriendo incluso agresiones físicas o verbales) ante los clientes** que no aciertan a explicarse cómo lo que era sencillo hace dos años ahora es casi imposible.

RENFE-Operadora se ha visto obligada a redactar un protocolo de actuación ***ante-venta*** y ***post-venta*** para hacer frente a los problemas que genera **la ineficacia** del sistema, y ADIF ha tenido que editar un ***libro de fallos*** (que eufemísticamente denominan *"Procedimientos y formas de actuación para solventar posibles problemas en la venta con VCX"*) para que podamos ir salvando la cara de alguna manera. Pero los trabajadores conocemos que la proliferación de errores, inoperancias y falta de versatilidad del sistema es tal que la afectación profesional y personal que sufrimos ha llegado a límites difícilmente soportables.

Además del estrés que supone el desarrollo de nuestro trabajo en este entorno, si se han contabilizado o no correctamente las operaciones, cuando un cliente pretende simplemente cambiar de fecha un billete a saber lo que saldrá, cuando vemos uno o más documentos acreditativos de descuento nos preguntamos mientras pulsamos en el teclado si ya estará contemplada la tarifa en el VCX o tendremos que acudir otra vez al *manual de fallos*… o arreglárnoslas nosotros mismos con el de *"soluciones B"*… además de todo eso, **la sensación de inseguridad en el puesto de trabajo se acrecienta** de modo inexorable día a día:

.../...

- Con la **falta de formación y estabilidad en el programa** que se requiere en aplicaciones diseñadas para la atención directa al público.
- Con **continuos, improvisados y no testados cambios en los modos de operar** (ahora se pueden dar Tarjetas Doradas, ahora no. Ahora se puede vender AVE, pero se mantiene la mascara AVSD del SIRE por si da problemas. Ahora se desactivan las reservas telefónicas SIRE, pero se mantienen las de camas, plazas H, Grupos y trenes Elypsos, etc. etc.).
- Con la sensación siempre presente de no estar convencido de que la operación que estás realizando va acabar de una forma normal (sin mensajes de error, sin desconexiones, sin cuelgues, sin desapariciones, sin errores en los cargos, sin fallos de contabilización…).
- Con la seguridad de que determinadas operaciones no van a poderse efectuar de forma normal (billetes combinados, añadir viajeros en operaciones de cierre, anular vuelta de I/V formalizado de MD, Menús especiales, plazas H, Tarjetas Doradas Manuales, etc.).
- Con la inseguridad que produce ver en cada turno de trabajo, y a lo largo ya de 22 meses, que si eliges plaza y retrocedes la plaza *desaparece*, que no hay opción de dos trayectos, que no da I/V en Regionales, que no da plazas separadas, que salta secuencias, que calcula erróneamente el importe de anulaciones y cambios, que cierra vueltas con el mismos trayecto, día, tren y plazas que la ida, que le faltan tarifas, códigos, operaciones 08 y 09, …
- Con la certeza comprobada de que el cliente, aún en situaciones "controladas", nos percibe como auténticos incompetentes.

Nuestra profesionalidad puesta en duda. La percepción de los clientes sobre nuestra actividad es cada vez peor y consideran que somos los trabajadores quienes no sabemos realizar nuestras funciones. Los usuarios son incapaces de comprender (lógicamente) que a estas alturas del siglo XXI se pueda tener "*operativo"* un sistema informático que obliga al cliente A PAGAR DOS VECES el mismo billete para que luego se lo devuelvan en la estación de destino, o a PAGAR SIN DESCUENTOS para que luego le abonen la diferencia en la estación de destino, o a NO tener descuento de I/V si ha anulado el regreso y quiere hacerlo en otra ocasión, a que DESAPAREZCAN las plazas de un localizador, o a que no pueda imprimir el billete en su casa (¡error 510!) ni en la estación (no funcionan las máquinas), o a que el comprobante de CARGO lo haga a mano el expendedor por que "el otro" ha desaparecido… y que finalmente, después de que el trabajador/a se las haya "arreglado" no se sabe como para darle lo que pretendía, tenga que ponerse con él a hacer LA CUENTA DE LA VIEJA, sumando cargos y restando abonos en su tarjeta de crédito para comprobar que el importe final cobrado es el correcto. Eso cuando el saldo es abundante, porque cuando se acaba… ahí empieza otro más de los problemas. Y vamos tirando gracias a que cada cliente solo conoce SU caso.

CON TODOS ESTOS PROBLEMAS SIN SOLUCIONAR, NOS PARECE UN GRAVE ERROR QUE SE TOME LA DECISIÓN DE ELIMINAR EL ÚNICO SISTEMA QUE FUNCIONA: EL SIRE.

Desde el **Sindicato Ferroviario** exigimos que se pongan en funcionamiento las medidas necesarias para corregir esta situación y **que se establezca el Protocolo de Actuación ante las agresiones físicas y verbales** que sufrimos provocadas por este mal funcionamiento del sistema, tal como dispone el I Convenio Colectivo: *"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".*

No aceptamos que por culpa de esas malas actuaciones empresariales se este **poniendo en duda la profesionalidad** de los trabajadores y trabajadoras, se estén **modificando negativamente nuestras condiciones laborales** y **disminuyendo nuestras retribuciones**. **Exigimos a la Dirección de RENFE-Operadora y de Adif que no se suprima el SIRE hasta que se solucionen los problemas y se adecuen los programas al entorno profesional de nuestro colectivo.** Así lo hemos planteado a la Dirección de ambas empresas en todas las reuniones que hemos celebrado sobre este tema y así lo vamos a seguir exigiendo. Una tarea en la que no hemos encontrado el apoyo del resto de sindicatos, lo que está facilitando la imposición paulatina de los planes empresariales.

COHERENCIA Y COMPROMISO. Afíliate a **SF-Intersindical**

La alternativa en que confiar

Sindicato Ferroviario Av.Ciudad Barcelona 2 posterior, 28007 Madrid -Tel.917749871 Int.169871- Fax: 917749875 Int.169875 sf-intersindical@sindicatoferroviario.com