UGT Ferroviario FeSMC

Grupo Renfe **Comunicado 86**

7 de octubre 2026

FeSMC-UGT Ferroviarios

La modernización del sistema de venta no debe afectar a la plantilla

Desde UGT hemos trasladado nuestra preocupación al Grupo Renfe respecto al proceso de implantación del nuevo sistema de venta **NSV**, actualmente en fase de pruebas y cuyo despliegue definitivo parece estar previsto a corto plazo. Tal y como venimos observando, la sustitución del sistema vigente constituye un cambio de gran relevancia operativa que afecta directamente al trabajo diario de un elevado número de profesionales de la empresa, que dependen de estas herramientas para el correcto desempeño de sus funciones.

La modernización de los sistemas de venta y gestión es necesario, sin embargo, **cualquier avance debe venir acompañado de las suficientes garantías** de estabilidad, fiabilidad y seguridad, especialmente cuando su uso tiene consecuencias directas sobre la actividad comercial, la atención a los clientes, la gestión económica de las operaciones y, en definitiva, sobre las condiciones de trabajo de las personas trabajadoras.

En este sentido, hemos tenido conocimiento de **gran número de incidencias sobre el NSV** que aún no han sido resueltas en la versión de pruebas. Esta situación está causando preocupación en quienes tendrán responsabilidad directa e indirecta en el manejo del sistema, al generar una expectativa de inseguridad en el desarrollo de las funciones de las personas empleadas.

Resulta de especial inquietud para los compañeros y compañeras de los Canales de Venta, la posibilidad de que se produzcan diferencias económicas derivadas en las operaciones realizadas, la trazabilidad de las mismas y la correspondencia entre la gestión realizada y los resultados reflejados por el sistema.

Además, esta situación puede desembocar en conflictos innecesarios entre Renfe y su personal, erosionando la confianza en **una herramienta que debería facilitar la actividad profesional y no convertirse en una fuente permanente de incidencias, reclamaciones o responsabilidades improcedentes**.

Por ello, entendemos que la empresa no puede limitarse a implantar una nueva herramienta tecnológica y trasladar a la plantilla las consecuencias derivadas de sus posibles deficiencias. **Antes de generalizar el uso** de cualquier sistema informático que afecte a procesos críticos de la actividad comercial, **debe establecer mecanismos eficaces de validación, supervisión y control que detecte y corrija los errores existentes.**

En consecuencia, consideramos imprescindible **habilitar un procedimiento estable y permanente mediante el cual todos los profesionales que utilizan diariamente estas aplicaciones puedan comunicar incidencias, trasladar propuestas de mejora y participar activamente en la evaluación del funcionamiento real de la herramienta e informar sobre el proceso a la RLpT**.

UN SINDICATO NO SE MIDE POR LO QUE PIDE, SI NO POR LO QUE CONSIGUE

Nadie conoce mejor los problemas operativos que quienes trabajan, que deberían **participar activamente en la evaluación del funcionamiento real de la herramienta**.

La experiencia demuestra que acelerar la implantación de herramientas tecnológicas que presentan incidencias relevantes, suele traducirse en un incremento de errores operativos, una peor atención a la clientela, una mayor conflictividad laboral y una carga adicional para las personas trabajadoras, que terminan asumiendo las consecuencias de problemas cuya solución corresponde exclusivamente a la organización.

Por todo lo expuesto, **solicitamos a la empresa que:**

1. Analice con carácter urgente el estado de gravedad de las incidencias detectadas en los procesos de venta y liquidación del NSV.
2. Adopte las medidas técnicas necesarias para garantizar la correcta imputación de las operaciones económicas realizadas y la total trazabilidad de las mismas.
3. Establezca un canal formal de participación y seguimiento que permita a los profesionales usuarios del sistema comunicar incidencias y contribuir a su mejora continua en el que pueda participar la Representación de los Trabajadores.
4. Se abstenga de exigir responsabilidades derivadas de posibles descuadres o anomalías generadas por errores del sistema informático, una vez implantado el sistema.
5. Posponga cualquier implantación definitiva y generalizada del NSV hasta que exista plena garantía de su correcto funcionamiento y de la inexistencia de incidencias que puedan afectar a la operativa diaria o a las condiciones de trabajo.

La modernización no puede hacerse a costa de la plantilla: desde UGT reclamamos garantías, participación y soluciones antes de una puesta en marcha que genere nuevos riesgos, incidencias o perjuicios laborales.