Madrid, 21 de julio de 2023

servicios a la ciudadanía
telecomunicaciones
grupo de empresas telefónica

COMUNICADO

Plan Incentivos Comerciales (PIC) 3T / 2S

CCOO incide en el aumento de la carga de trabajo y la necesidad de establecer objetivos ajustados a la realidad

CCOO ha mantenido una reunión con la empresa en la que nos han informado de los PIC correspondientes al tercer trimestre y al segundo semestre del 2023.

GGCC:

PIC continuista en tipologías, indicadores y pesos tanto en Generalista como en Especialista TI.

- → **CCOO** solicita que se retire la penalización de productos que han cumplido el contrato y hayan dado la rentabilidad esperada a la compañía.
- → **CCOO** pide que los objetivos de ingresos, así como sus modificaciones sean ajustadas a la realidad comercial del momento; si no se realiza de esa manera siempre tendrán un impacto negativo para poder alcanzar el cumplimiento.

MEDIANA:

PIC continuista en tipologías, indicadores y pesos con alguna modificación en **Desarrollo y Captación**. En **Ingeniería de Cliente de ME** también continúan con el mismo PIC.

- → **CCOO** pide la modificación en la penalización de determinados servicios, que penalizan más puntos de lo que suma en el alta. Este motivo junto con el cierre de empresas por baja actividad hace que alcanzar la palanca de captación sea muy complicado.
- → **CCOO** insta a la empresa a que se reajusten los objetivos acordes a la época estival como se ha realizado en otras ocasiones.
- → **CCOO** quiere conocer cómo se está desarrollando el Plan Normandía, cuál es la dimensión y fluctuación en las carteras, así como el impacto en los objetivos.

CCOO solicita información del cumplimiento de los dos primeros trimestres. Recordamos a la empresa que fue la revisión y reajuste del año pasado la que hizo posible la mejora en el cobro del cumplimiento de TI y en las promociones. Consideramos necesario realizar de nuevo el análisis y aplicar modificaciones en caso de ser necesarias.

CCOO pregunta acerca de la previsión de modificaciones en el modelo de venta presencial, como puede ser con la ampliación de venta presencial pero la empresa nos informa que no hay todavía fechas previstas.

PEQUEÑA:

PIC continuista en lo que se refiere a la composición de las familias y de los pesos.

- → **CCOO** pide que se analicen los impactos negativos que hayan podido tener las incidencias con los sistemas de atención y pago y se tomen medidas para que las malas notas, por ejemplo, no se tengan en cuenta.

CGC:

PIC continuista en tipología, indicadores y pesos.

- → **CCOO** insiste de nuevo en la necesidad de rectificar a la baja el objetivo de calidad. Pedimos a la empresa un espacio en el que poder presentar ejemplos que demuestran objetivamente que el sistema de medición no es justo con las personas y que el objetivo está sobredimensionado.
- → **CCOO** insta a la empresa a que se reajusten los objetivos acordes a la época estival como se ha realizado en otras ocasiones.

SECCIÓN SINDICAL GRUPO DE EMPRESAS TELEFÓNICA
Ronda de la Comunicación s/n Edf. Este 2 Planta Baja 28050 Madrid
@: ccoo.estatal@telefonica.com y telefonica@fsc.ccoo.es
https://telecomunicaciones.fsc.ccoo.es/telefonica

CANAL INDIRECTO:

PIC continuistas en todos los modelos excepto en GP en Canal Exclusivo en donde los pesos de las familias cambian considerablemente, perdiendo 20 puntos en la certificación para añadirlos a BAF convergente, dispositivos (en donde se añaden seguros) y alarmas.

→ **CCOO** no entiende que se realice una modificación de este calibre en período estival y pide que se realicen correcciones en cuanto se detecten desviaciones negativas en los cumplimientos.

GRAN PÚBLICO:

PIC continuista, con modificación en los pesos de las familias tras la eliminación del FCR.

→ **CCOO** no entiende como se elimina del plan un indicativo tan importante para la medición de la satisfacción del cliente, solicitamos información de cumplimiento a cierre para poder realizar el análisis correspondiente al incremento de determinadas familias.

Por otra parte, **CCOO propone** que los **PIC en toda la Dirección de GP sean trimestrales y no mensuales**; ya que aunque los planes de incentivos se cierran mensual su publicación y comunicación es trimestral, e incluso si hay alguna modificación es trimestral también. Esto afecta al cómputo de cumplimiento para la carrera comercial y nos parece importante igualarlo al resto de segmentos.

De manera general a toda la red de ventas CCOO insiste en la necesidad de **reforzar los segmentos** con más personas y establecer objetivos acordes al aumento de la carga de trabajo que hay en todos ellos además de **establecer equipos de apoyo a las/os vendedoras/os y realizar las cargas de Mercurio en tiempo y forma.**

Por último, CCOO pide a la empresa que facilite los cambios voluntarios de actividad entre Direcciones, segmentos y modos de atención para facilitar el desarrollo profesional de las personas.

La empresa nos emplaza **al mes de septiembre**, en donde espera darnos información tanto de las modificaciones que puede haber en Empresas con la implantación de **mediana digital** como de los resultados de cumplimientos. Ahí podremos **revisar los cumplimientos** de los distintos segmentos y valorar las rectificaciones en caso de ser necesarias con respecto al dimensionamiento del objetivo, de los fallos en las herramientas, del plan Normandía y de las modificaciones en el período estival.

Área de Comercial

CCOO Grupo Empresas Telefónica

SECCIÓN SINDICAL GRUPO DE EMPRESAS TELEFÓNICA
Ronda de la Comunicación s/n Edf. Este 2 Planta Baja 28050 Madrid
@: ccoo.estatal@telefonica.com y telefonica@fsc.ccoo.es
https://telecomunicaciones.fsc.ccoo.es/telefonica