

Madrid, 9 de julio de 2021

# COMERCIAL. INFORMACIÓN PIC 3T

**CCOO** ha mantenido una reunión con la empresa en la que nos han informado de los PIC correspondientes al tercer trimestre. Aunque mayoritariamente son continuistas, tienen algunas modificaciones importantes a tener en cuenta:

- **GGCC GENERALISTA:** continuidad en indicadores, tipologías y pesos; aunque se modifica la acreditación de TSA y se incluye la venta “en directo” de TED. Se suprime el Multiplicador Trimestral.
- **GGCC Especialistas TI:** se suprime la familia Espacios, aunque se mantiene en dos agrupaciones. Se suprime el Multiplicador Semestral.
- **MEDIANA:** continuidad en los Planes de Incentivos Comerciales introduciéndose un nuevo criterio en el cómputo de los reposicionamientos y hay un cambio de nomenclatura en Generalista Mixto que pasa a llamarse Digitales.
- **CGC:** a falta de concretar nos informan de que serán continuistas.
- **PEQUEÑA:** en este caso tampoco hay grandes cambios tanto en presencial como en desarrollo. Se mantienen multiplicadores y se aplica el criterio de PO de reposicionamientos.
- **GP PRESENCIAL:**
  - PdV Exclusivos: aumento en alarmas con bajada de BAF y aumento de insatisfechos. Nacen dos familias nuevas, (dando por amortizado el indicador de Cita Previa) que consisten en hacer foco en la tramitación a través de Telco, tanto en la parte fija como en la móvil.
  - PdV No exclusivos: únicamente se realiza un reajuste en los pesos.
- **Canal Telefónico GP:** tanto en el modo de atención convencional como en el especializado se realiza un reajuste en los pesos de ventas al eliminar algunos kpis (Fusión AV y MV, resto BAF y Migraciones a FFTTH). En los indicadores de calidad se suprime el indicador de nota (ECD) y su peso pasa a sumar la parte de insatisfechos.

Adicionalmente nos informan **del incremento del módulo de GGCC Especialistas**, en consonancia con la solicitud que **venimos haciendo de manera reiterada** en relación con el aumento de todos los módulos de incentivos.

- Desde **CCOO** valoramos positivamente la supresión del multiplicador penalizador en GGCC pero lamentamos que se mantenga en Mediana y Pequeña; este tipo de medidas negativas aumentan la presión y no contribuyen a la consecución del objetivo.
- Asimismo, **CCOO** solicita una reunión específica para abordar los baremos de medición de calidad que están en permanente cambio y que tienen un peso muy importante al establecer los diferentes Planes de incentivos comerciales.
- Otras cuestiones trasladadas por **CCOO** son: que se tengan en cuenta los fallos en la herramienta TELCO (sobre todo con respecto a PdV específico) ya que corresponde a un 20% de su plan de incentivos, que se establezcan mejoras dentro de lo posible en la velocidad de carga de MERCURIO, que se revise la dificultad de alcanzar la familia de migraciones con el establecimiento del público objetivo, el aumento en la **carga de trabajo** en particular en Mediana Empresa y CGC y que se respete la comunicación al inicio de cada período mensual en la comunicación de los objetivos.

Por todo ello solicitamos una **reunión a posteriori** para valorar la aplicación de reajustes en estos Planes.

- **CCOO** ha solicitado que nos faciliten los datos de cumplimiento, tanto los planes de Incentivos en general como del Complemento de Venta Estratégica, firmado en el último acuerdo de Carrera Comercial y que empieza este año 2021, así como se faciliten los datos de involuciones y evoluciones teniendo en cuenta las dificultades añadidas con las que se ha desarrollado la actividad en el 2020.
- Por otra parte, en relación con la **Jornada Flexible de verano**, **CCOO** insiste en que se cumpla el compromiso de respetar esta jornada con respecto a convocatorias de reuniones de equipo y / o cursos formativos.
- Por último, **CCOO** solicita que, de cara al nuevo acuerdo de **Teletrabajo**, se respeten aquellas concesiones de más de dos días semanales en las áreas comerciales en dónde se venían realizando.

**Área de Comercial**  
**CCOO Grupo Empresas Telefónica**