

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

1540 *Resolución de 29 de enero de 2013, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Acuerdo de modificación del Convenio colectivo de Telefónica de España, SAU.*

Visto el texto del acuerdo sobre rediseño de carrera comercial que modifica la cláusula 5.ª del Convenio colectivo de la empresa Telefónica de España, S.A.U. (código de convenio n.º 90004942011981), publicado en el BOE de 4 de agosto de 2011, acuerdo que fue suscrito, con fecha 18 de diciembre de 2012, por la Comisión de Negociación Permanente de dicho convenio colectivo en la que están integrados, de una parte, los designados por la Dirección de la empresa, en representación de la misma, y, de otra, los designados por el Comité Intercentros, en representación de los trabajadores afectados, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Empleo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado acuerdo de modificación en el correspondiente Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo con funcionamiento a través de medios electrónicos de este centro directivo, con notificación a la Comisión de Negociación Permanente.

Segundo.

Disponer su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 29 de enero de 2013.—El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

**ACUERDO SOBRE REDISEÑO DE CARRERA COMERCIAL EN TELEFÓNICA:
MODIFICACIÓN DE LA CLÁUSULA 5.ª DEL CONVENIO COLECTIVO 2011/2013 Y DE
LOS ACUERDOS DE EVOLUCIÓN DE CARRERA COMERCIAL DE 19 DE
DICIEMBRE DE 2006**

COMISIÓN DE NEGOCIACIÓN PERMANENTE DE 18 DE DICIEMBRE DE 2012

**Acuerdo de rediseño de carrera comercial: Propuesta de modificación de la
cláusula 5.ª del Convenio colectivo 2011/2013 y acuerdo de evolución de carrera de
19 de diciembre de 2006**

Antecedentes

La Carrera Comercial es la primera Carrera Profesional implantada en la Empresa y surge como necesidad de adaptar a nuestros profesionales, en el momento en el que el sector de las telecomunicaciones se liberaliza en España, y nuestra compañía deja de ser operador único, entrando en un mercado de competencia, donde concurre con otros operadores y los abonados pasan a ser clientes que pueden elegir con quién contrata sus servicios.

Por ello, en el Convenio Colectivo 2001/2002 se crea la figura del ejecutivo de ventas con el objetivo de profesionalizar nuestra fuerza de ventas: «Los mejores vendedores

para los mejores clientes» y a la vez conseguir un entorno atractivo y motivador definiendo un marco de Carrera Profesional que facilite la evolución de los mejores profesionales en el ámbito comercial.

Posteriormente y en desarrollo de la cláusula 5.ª del Convenio colectivo 2003/2007 y con el propósito de dar un mayor impulso a esta Carrera Comercial, se suscribió el Acuerdo de Evolución de 19 de diciembre de 2006, para adaptarla a la evolución de la Empresa, a las necesidades de los clientes y a las expectativas de los trabajadores. A consecuencia del mismo, con efectividad de 1 de enero de 2007 se establecieron tres niveles de puestos de trabajo para cada uno de los segmentos existentes en aquel momento, produciéndose un cambio en la denominación de los puestos, asignando letras según segmento de adscripción: R (Residencial); N (Negocios y Profesionales), P (PYMES).

En el vigente Convenio Colectivo ambas partes (la Dirección de la Empresa y los Representantes de los Trabajadores) asumimos el compromiso de potenciar el diseño de una Carrera Comercial adaptada a la nueva organización territorial y a la segmentación del mercado, con el objetivo de responder a las necesidades que permitan impulsar el crecimiento de nuestro negocio y obtener las máximas cuotas de satisfacción de los clientes, por la calidad de nuestros servicios y la atención comercial prestada.

Rediseño de Carrera Comercial: El actual proceso de transformación tanto del mercado de las TIC, como de nuestra organización empresarial, exigen el rediseño de la Carrera Comercial hacia un modelo enfocado al cumplimiento de los siguientes objetivos:

Colocar al cliente en el centro de nuestros procesos para dar respuesta a sus necesidades y obtener las máximas cuotas de satisfacción por la calidad de nuestros servicios.

Impulsar el crecimiento del negocio:

Promover la motivación y el compromiso de los vendedores para que sean referente de valor en la atención comercial del cliente.

Potenciar el desarrollo profesional de los todos comerciales para que sea real, efectivo y atractivo.

Solventar las disfunciones del actual modelo en cuanto a desajustes de segmento y ordenación territorial.

Este rediseño nos debe permitir potenciar el impulso comercial que necesita la Compañía, incrementando la visión comercial de toda la Organización para conseguir una red de ventas más efectiva y eficiente. En este contexto, y para acelerar la profesionalización de nuestra red de ventas, se suscribe este nuevo modelo de Carrera Comercial, alineada con el resto de Carreras Profesionales, gestionada de modo uniforme y transparente, que nos permita el desarrollo de una evolución ágil y eficaz de los modelos comerciales orientados a la mejora constante de la atención al cliente.

La Comisión de Comercial, como grupo paritario con competencias de administración del Convenio, asumiendo el compromiso plasmado en la cláusula 5.ª del Convenio colectivo 2011-2013, asumió el reto de elaborar una propuesta de trabajo con el objetivo común de redefinir la Carrera Comercial conjugando los intereses de los trabajadores y las necesidades de las Áreas Comerciales.

El resultado de los trabajos desarrollados en el seno de la citada Comisión, en las reuniones celebradas en fechas 26 de noviembre, 4 y 11 de diciembre, concluyó con una propuesta de trabajo unificada sobre Rediseño de Carrera Comercial que ahora presentamos para ser debatido, discutido y, en su caso, aprobado en esta Comisión de Negociación Permanente.

En consecuencia se propone la modificación de la cláusula 5.ª del Convenio colectivo 2011/2013 y del Acuerdo de Evolución de Carrera Comercial suscrito el 19 de diciembre de 2006, en los siguientes términos:

Aspectos esenciales y descripción del modelo de Carrera Comercial: El Rediseño del modelo de Carrera está alineado con el resto de Carreras Profesionales, donde la

valoración del puesto de trabajo viene ponderada por los distintos modos de atención comercial, la interrelación con el cliente y la diferente tipología del mismo, distinguiéndose:

Atención Comercial: Quedarán encuadrados los profesionales que realicen actividades de atención a clientes con el fin de proporcionar un soporte eficaz y contribuir a la satisfacción de los clientes (actualmente COL –Canal On Line–). Todas las tareas enfocadas a la mejora constante de la atención al cliente adquieren una mayor relevancia en estos momentos de entorno competitivo, por lo se impulsará la atención comercial personalizada intentando dotarla de mayores recursos.

Comercial Venta: Quedarán englobados todos los profesionales que realizan actividades relacionadas con venta de productos y servicios, así como con la atención comercial a los clientes. Dentro de la misma se distinguen las siguientes modalidades:

Venta no presencial o Telemarketing integrada por los Segmentos de Gran Público y PYMES.

Venta presencial con las distintas peculiaridades de venta directa (que exige relación inmediata, cercana y continúa con el cliente), y la venta indirecta (que se realiza a través de los distintos canales o tiendas de distribución). En esta modalidad se integran los Segmentos de Canal Indirecto, Negocio Tráfico Telefónico (en adelante NTT), Empresas y Grandes Cuentas.

En el modelo anteriormente descrito, se especifican los niveles de puestos de trabajo para cada uno de los distintos modos de atención y tipología de venta/clientes, produciéndose un cambio de denominación en los actuales profesionales dedicados a Comercial Venta, que pasan a denominarse «Responsables de Venta» (a partir de ahora RV).

Puestos y niveles de desarrollo en Carrera Comercial: En línea con el resto de Carreras Profesionales implantadas en la Empresa, el modelo se articula en diferentes puestos asociados al valor del puesto de trabajo en función de diferentes palancas que se determinen según la segmentación y modalidad de atención; y niveles asociados al desempeño del comercial.

Los puestos y gratificaciones fijas asignadas a cada nivel quedan establecidos de acuerdo con los siguientes niveles de desarrollo e importes:

Atención Comercial: Integrado por 3 niveles de desarrollo:

Base.

Senior.

Master: 1.800 € *.

Comercial Venta:

Responsable Ventas 1 (Telemarketing): Integrado por 4 niveles de desarrollo:

Base.

Senior: 1.800 € *.

Master: 2.160 €.

Executive: 2.592 €.

Responsable Ventas 2 (Canal Indirecto): Integrado por 3 niveles de desarrollo:

Base: 1.800 € *.

Senior: 2.592 €.

Master: 3.110 €.

Responsable Ventas 3 (Empresas y NTT): Integrado por 4 niveles de desarrollo:

Entrada: 1.800 € *.

Base: 2.160 €.

Senior: 2.800 €.

Master: 3.350 €.

*Anticipo a cuenta de incentivos.

Este nuevo esquema de gratificaciones sólo será aplicable a las categorías/puesto de trabajo inferiores a Grupo I (Titulado Superior/Técnico Superior/Master) y Grupo II (Titulado Medio/Técnico Medio/Graduado).

Adscripción de los actuales comerciales al nuevo modelo: Desde la aprobación del presente Acuerdo (con efectividad 1 de enero de 2013) la adscripción a cada nivel se realizará de forma automática, respetando los niveles actuales y de acuerdo con el siguiente esquema de puestos:

Atención Comercial.

Base.

Senior: Se adscriben los actuales R1 de Canal On Line.

Master: Se adscriben los actuales R2 de Canal On Line.

Comercial Venta:

Responsable Ventas 1 (Telemarketing: Actuales Segmentos de Centros Propios de Gran Público y Pymes).

Base: Se adscriben los actuales R1 de Telemarketing.

Senior: Se adscriben los actuales R2 de Telemarketing y los N1 de PYMES.

Master: Se adscriben los actuales R3 de Telemarketing y los N2 de PYMES.

Executive: Se adscriben los actuales N3 de Pymes.

Responsable Ventas 2 (Canal Indirecto):

Base: Se adscriben los actuales P1.

Senior: Se adscriben los actuales P2.

Master: Se adscriben los actuales P3.

Responsable Ventas 3 (Empresas y NTT):

Entrada: Con carácter general se adscriben los actuales P1 de estos dos Segmentos.

Base: Se adscribirán automáticamente a este nivel los actuales P1 del Segmento de Empresas (Mediana) que durante los cuatro semestres, de los dos últimos ejercicios, hayan obtenido un grado de cumplimiento de objetivos (PIC) igual o superior al 100%. A partir de 2014 el pase al nivel base de RV3 será anual y los objetivos que se consulten para hacer la promoción automática se realizarán con un cumplimiento del 100% en todos los periodos del último ejercicio.

Senior: Se adscriben a este nivel los actuales P2 de los dos Segmentos.

Master: Se adscriben los actuales P3.

Desarrollo de Carrera Comercial (Evolución e Involución): Partiendo de que la finalidad de todas las Carreras Profesionales es conseguir el máximo potencial de las personas, diseñándose en sentido ascendente, el presente modelo de Carrera Comercial debe permitir dotarnos de mayor dinamismo y flexibilidad. De un lado, el Negocio dispondrá de mecanismos que le permitan dar respuesta ágil y eficiente a las necesidades de los clientes y a la estrategia empresarial, y por otro el profesional adscrito a Carrera Comercial que por su nivel de contribución a resultados y por su desempeño profesional, dispondrá con este Modelo de mayores palancas para acelerar su trayectoria.

Para conseguir estos objetivos de evolución y favorecer dicha rotatividad y crecimiento profesional, es necesario partir de las siguientes premisas:

Existencia de vacantes en los diferentes niveles de la carrera (por crecimiento y/o derivado de la gestión de las involuciones por no cumplimiento de los objetivos previstos en los PIC durante un periodo de 12 meses).

Cumplimiento del Nivel Competencial requerido para la posición (Puesto/Nivel).

Cumplimiento de Objetivos en el último año.

Mínimo de 2 años de Experiencia en Ventas.

Consolidación de 2 años en el nivel para poder evolucionar dentro del mismo Segmento, con la excepción de los RV3 Base expuesta en el punto 5.

Consolidación, con carácter general, de un mínimo de 3 años para cambiar de Segmento.

Se mantienen los mismos criterios de evaluación y ponderación que son:

60 % Cumplimiento del PIC de los 2 últimos años.

30 % Competencias: Se procede a la simplificación de los perfiles competenciales reduciendo el número de parámetros a evaluar, con la finalidad de obtener un alineamiento a las necesidades del negocio, del cliente y las nuevas tecnologías de información y comunicación. Con carácter general se procurará que el proceso de evaluación de competencias se realice dentro del primer trimestre, con la finalidad de acercarlo al proceso de evolución.

10 % Formación y experiencia: Ligada al puesto de trabajo y el Área de Negocio: La no consecución de los objetivos comerciales asignados en un período de 12 meses (un ejercicio comercial completo) determinará el encuadramiento del profesional en un nivel inferior de la Carrera Comercial. Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa asume el compromiso de revisar los antecedentes y trayectoria del vendedor antes de proponer la involución.

Asimismo con el objetivo de dotar de mayor dinamismo a este Modelo de Carrera Comercial, la Dirección de la Empresa asume el compromiso de que cada involución genere una nueva vacante que posibilite la evolución y desarrollo de otros vendedores, procurando que la misma se dote en el centro o provincia donde se haya producido la involución.

Movilidad/pasarelas: Se mantiene la movilidad ascendente que rige en todas las Carreras Profesionales de la Empresa. Sin perjuicio de lo anterior, siempre que se garantice la estabilidad y satisfacción de nuestros clientes, se arbitrarán los mecanismos oportunos para implementar las pasarelas rotatorias que permitan la circularidad intersegmentos, incluso en sentido descendente con las premisas y requisitos que se han determinado en la Comisión de Comercial.

Todos aquellos aspectos que no resulten afectados por esta modificación, mantienen la regulación contenida en la cláusula 5.^a del Convenio colectivo 2011/2013, incluidas las remisiones a Convenios anteriores.

Madrid, 18 de diciembre de 2012.—Por la Dirección de la Empresa.—Por la Representación de los Trabajadores.