

MANIFESTACIÓN DE PARTE

Situación Técnicos Gestores Comerciales

Desde hace meses se viene estudiando la carga de trabajo a la que están sometidos en el canal de Pymes los gestores comerciales, con idea de estudiar la excesiva presión y que les ha llevado a destacar como uno de los colectivos más afectados, en la última evaluación de riesgos psicosociales.

Lo cierto es que al margen de la carga de trabajo se está dejando de lado una serie de factores que tienen que ver directamente con el estado psicosocial de los integrantes de este colectivo, así como el resto de trabajadores y que no se está estudiando en ningún sentido. Siendo el objeto de este documento el hacerlos constar en la Comisión de Participación.

En este sentido, pasamos una serie de aspectos que tienen relación directa con los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos psicosociales.

A) Nivel Objetivos:

A.1) Electricidad: Se pide el mantenimiento de cartera y captación para lo que se tiene en cuenta una posición de partida en enero. Sobre esta posición de partida se añadirán las captaciones y se restarán las pérdidas. El cómputo de captaciones está muy mal hecho, ya que puede ocurrir, que tengas captaciones de clientes con un consumo muy superior al cómputo que hace marketing-PGV (lo estima por potencia contratada), o que las pérdidas provengas en enero o febrero de suministros perdidos el año anterior o, que al tratarse de carteras dinámicas nunca sabes si la captación está contando en su totalidad o no. Aún no sabemos cómo nos contabilizarán las pérdidas de clientes de cartera en diferentes momentos del año. Todo esto, sin tener en cuenta las no renovaciones de clientes por falta de solvencia financiera (que también son pérdidas), ó el cierre/cese de la actividad que también son pérdidas. Todos estos valores son estresantes por su imposibilidad de controlarlos e imposibilidad de alegar para que sean tenidos en cuenta en el caso de captaciones o no sean tenidos en cuenta en caso de pérdidas. Todo esto es lo que nos tiene locos.

A lo anterior hay que añadir que el objetivo tiene un nuevo hándicap, que es, que se computa por cartera media, por lo que captaciones que se hacen desde mediados del año no computarán en su totalidad lo que ha parado por completo la ventas en el segundo semestre

A.2) Rentabilidad: La empresa ha puesto una variable de rentabilidad (15%) de los contratos, establecida, en base al descuento o subyacente con la que se contrata con el cliente. Lo cierto es que es imposible firmar contratos en peajes 6.1 sin utilizar el medio extraordinario NRI (Nota de Régimen Interno) y que pone la rentabilidad de un contrato a 0, esto es, la captación de un contrato a precio de mercado supone que la variable de rentabilidad la estás llevando a 0 por haberse firmado con NRI. Caso similar es la contratación del resto de tarifas de catálogo en la que los descuentos de mercado son los de subdirección y dirección lo que supone la rentabilidad 0 del contrato

A.3) Gas: es el mismo caso de la electricidad en lo que a la cartera dinámica se refiere

A.4) SVAs: El objetivo de SVAs o servicios de valor (contratos de mantenimiento, auditorías, instalaciones eléctricas...) no tiene en cuentas las posibilidad de cartera ni

la zona, por lo que su consecución es muy alta en zonas de especial actividad económica como Madrid ó en zonas de territorio propio en donde los clientes están muy controlados. Zonas como País Vasco, Valladolid, Cuenca, Guadalajara, Albacete...están muy mal para conseguir alcanzar el 50% del objetivo

B) Nivel Procedimientos: Están inmersos en infinidad de procesos que están continuo cambio siendo responsables de su cumplimiento en su estricta dicción siendo objeto de continuas auditorías. A modo de ejemplo se relacionan algunos procesos de diferentes departamentos en los que se tienen que ser auténticos especialistas:

- B.1.) Solicitud de Autorización de niveles de precio (descuentos): Esto requiere solicitar la autorización en una plantilla conforme a unos precios publicados que varían entre 4 y 5 veces al año
- B.2.) Solicitud de rating crédito o solvencia financiera
- B.3.) Procedimiento para la entrega a cuenta
- B.4.) Procedimiento de gestión de deuda
- B.5.) Procedimiento de contratación
- B.6.) Procedimiento contratación de GAS en BP y MP
- B.7.) Procedimiento de NRI. Posterior carga en sistemas y su negociación
- B.8.) Procedimiento de gestión de licitaciones

C) Nivel Sistemas: Los sistemas no tienen un funcionamiento idóneo ni son un entorno que facilite la contratación. El programa SVE (Siebel) de gestión de carteras es farragoso y poco intuitivo, pero el que la ha sustituido es un desastre mayor en el que la complejidad de sus procesos y la grabación de algunos contratos es una “misión imposible” que requiere de continuo apoyo técnico-especialista para la terminación de procesos de contratación/grabación. Continuamente se les está exigiendo la adecuación a sus mejoras y siempre la bajo la amenaza de que no contarán los contratos (a nivel de cumplimiento de objetivos) En este aspecto se ha llegado a amenazar con la no contabilización de objetivos en el año de su arranque lo que supuso el tener que acudir en Navidad a las oficinas a continuar con una grabación complicada.

A esto hay que añadir un sinfín de aplicaciones que funcionan de forma paralela al sistema general y de las que hay que ser igualmente especialistas:

- C.1.) Ofertador Gas
- C.2.) Documentador Contratos Catálogo
- C.3.) OWEN
- C.4.) Endesa Online
- C.5.) SIPS
- C.6.) FOC

Todas estas aplicaciones son un ejemplo de nuevos procesos específicos ligados a otros departamentos de los que también hay que ser especialistas y siempre del resultado del seguimiento

D) Nivel Departamentos: Departamentos como Operaciones GAS, Demanda y Precios, Operaciones Contratación, ATR, Cefaco y un largo etc que diariamente tienen incidencia sobre la actividad de los gestores también tienen sus procedimientos y tiempos, de los que también hay que ser especialistas y que suponen un esfuerzo adicional en cualquier incidencia en la contratación, facturación, altas directas de suministros, generación de ofertas y un largo etcétera que supone un nivel de presión muy alto en el seguimiento de la actividad

- E) Nivel Seguimiento de Objetivos: A este respecto cabe decir que nos encontramos ante uno de los más claros ejemplos de presión excesiva, cuyas notas principales, se reproducen tanto en reuniones grupales como correos electrónicos:
- E.1.) Plantear dudas sobre la veracidad de planes de acción o consecución planteados por el gestor, lo que es, como poco humillante cuando se hace presencia del resto de compañeros.
 - E.2.) Amenazas con la eliminación de carteras y reducción de equipos: Despidos
 - E.3.) Despidos ejemplarizantes en el Canal casi todos los años
 - E.4.) Exigencia de presentación de planes avanzados de consecución o compromiso de ventas o llegada a determinados niveles de consecución a final de año.
 - E.5.) Exigencia en la asunción de la responsabilidad de las pérdidas de clientes cuando continuamente se está advirtiendo del precio y cómo influye las políticas en el mantenimiento de las carteras
 - E.6.) Imposibilidad de llevar la contraria: no se puede decir que las visitas son una variable imposible, que el mercado lo mueve el precio, etc
 - E.7.) Imposible gestión del talento: Se corta la posibilidad de salir del canal. Cada vez que se publica una plaza todo el departamento de pymes la solicita
 - E.8.) Imposibilidad de promoción vertical: Todos vienen del canal de GGCC
 - E.9.) Continuas comparaciones con otras zonas o gestores sin tener en cuenta la cartera o territorio Despidos ejemplarizantes en el Canal casi todos los años
 - E.10.) Exigencia de presentación de planes avanzados de consecución o compromiso de ventas o llegada a determinados niveles de consecución a final de año.
 - E.11.) Plantear la poca profesionalidad de los comerciales o que no han trabajado todo lo que se esperaba para una consecución determinada

Continuamente acuden comerciales para exponernos la situación imposible de sostener en muchas reuniones de presión en los que la humillación pública de una forma u otra es una constante

- F) Nivel Compromisos: Los planes de premios son ninguneados y a pesar de que se puede probar que se han conseguido no son tenidas en cuenta sus alegaciones. La pérdida del status “Gestor Senior” a pesar de que en la carta de concesión se habla continuamente de “nuevas condiciones retributivas” La eliminación de las dietas para quienes se encuentran continuamente a kilómetros de distancia de la oficina. Estos son muchos de los componentes que han supuesto un malestar y una nueva forma de presión por la eliminación de derechos, que además, están recogidos en el Convenio
- G) Continúas auditorías sobre las visitas, que son una variable que no se cumple por imposible, y que es utilizada sistemáticamente por la empresa para amenazar con su vigilancia y tener “calladitos” al colectivo. Ya está avisada la auditoría sobre las visitas de diciembre...y aún no estamos ni en el mes

Nos encontramos con compañeros que nos están contando como Departamentos como PVAs Especiales, se han visto en su mayoría sometidos a tal nivel de presión que solo han tenido la solución de darles sitio en otros Departamentos sin que se abra expediente para valorar si ello es debido al Responsable o al tipo de dirección que se realiza.

Además todavía nos encontramos algunos Responsable de Departamentos estén diciendo que de la oficina no se sale hasta una hora determinada

En los últimos años hemos visto varias bajas por depresión e infartos y casos de ansiedad que han tenido que ser atendidos en los diferentes Servicios Médicos de la empresa dada la gravedad de los mismos.

Un ejemplo de la situación que tiene este colectivo es la situación llegada donde para que una embarazada tenga un cinturón adaptado, se ha tenido que denunciar ante el Director General para que se le proporcionara, quizás ya lo hemos explicado todo.

Es difícil explicar la casuística y la interconexión de muchos de estos problemas y entendemos que el hacer constar este documento para dejar constancia de la necesidad de tratarlo en profundidad junto con la carga real de trabajo en una comisión específica de riesgos psicosociales, es fundamental para erradicar de forma real el problema al que nos estamos enfrentando