

INFORME RED MAPFRE MAYO 2016

RETRIBUCIÓN VARIABLE RED COMERCIAL 2016

BORRADORES DE CARTAS DE CONDICIONES

Como cada año, una vez conocidos y analizados los borradores de retribución variable de las distintas figuras, a esta Sección Sindical Estatal de UGT en Mapfre nos están transmitiendo comentarios y sensaciones, desde distintos territorios de la geografía española, los cuales entendemos debemos trasladar a la Dirección de la Empresa para su estudio y valoración, por el bien de todos.

Lo primero es que a la fecha en la que estamos elaborando este informe, aún estamos hablando de borradores, y no se hayan repartido los definitivos a las distintas figuras de Red Mapfre. Llevamos años solicitando el que las cartas de condiciones de retribución variable sean entregadas en el primer trimestre del año. Una vez más, estamos en mayo y aún nada.

Como en anteriores informes hemos comunicado, siguen trasladándonos que los objetivos marcados conllevan incrementos muy difíciles de alcanzar, estamos hablando de incrementos de dos dígitos, muy superiores a lo incrementado en el sector. Entienden y asumen que en Mapfre los objetivos son siempre muy ambiciosos, pero deben ser alcanzables para que sean motivadores e ilusionantes.

Nos es grato y de justicia resaltar, ya que en anteriores informes así lo habíamos solicitado, que se haya revisado el pago por póliza de nueva producción directa, que en su gran mayoría de productos se ha incrementado considerablemente. Sin embargo, según nos trasladan, no aparece la diferenciación de la póliza de decesos a prima periódica con la de prima única; no sabemos si será un error o bien es que se ha unificado, en cuyo caso sería el único producto que sí tendría una bajada, pasando de 100€ por póliza el año anterior a 25€ en este año.

Gestor Comercial

Nos trasladan que no entienden el por qué existe un objetivo único para todos los gestores comerciales a nivel nacional, cuando para las demás figuras, tanto Tecos, como Directores, sus objetivos son diferentes a los de otras oficinas.

Nos indican que al igual que se analizan distintos parámetros para poner los objetivos de las otras figuras de la oficina, al gestor o gestores comerciales de la misma también se le debería analizar de forma análoga para que pudiéramos hablar de un objetivo equitativo y alcanzable.

De hecho, el año 2015 ha sido el primer año completo con dicha figura, con lo cual habrán podido realizar un análisis muy pormenorizado de la producción realizada según ubicación de la oficina, nº de habitantes de la población, nº de oficinas en la misma población, renta per cápita, etc.

Otro tema recurrente es la poca o nula información que los gestores tienen a lo largo del año de algunos datos de interés como por ejemplo el VNG o Nº de Clientes, los cuales tienen una repercusión importante en su contrato, y consideramos que no es de recibo que en la época que vivimos no exista un seguimiento pormenorizado y al alcance del empleado.



Gestor de Clientes

Lo que nos trasladan es que quisieran saber cómo van a tener información para realizar un seguimiento adecuado, tanto de la Tasa de Direccionamiento a Talleres Distinguidos como de la Tasa de Direccionamiento a Verti, si ésta se les dará periódicamente o tendrán algún acceso directo.

Técnico Comercial

Nos comentan que no entienden, si la empresa cambia de cierre anual a cierres trimestrales, el por qué se utiliza la Tabla de Cumplimiento Agregado Ponderado de cierre anual en lugar de la trimestral, siendo más desfavorable la de cierre anual como puede comprobarse:

	cobertura		
	85%	90%	98%
2015	cobro 50%	cobro 70%	cobro 94%
2016	no cobro	cobro 50%	cobro 88%

Con un 85% de cobertura, se deja de percibir un 50%, con un 90% de cobertura, se deja de percibir un 20% de ingresos, y con un 98% de cobertura, se cobra un 6% menos de ingresos.

Sospechan si no será ésta una fórmula para la reducción de gastos internos, así como la de la desaparición del incentivo de venta directa, que representaba un 10% del incentivo y cuya consecución sólo depende de su trabajo personal de venta directa, y que en muchos casos era una cantidad importante.

Además indican que en el año 2015 cada trimestre representaba prácticamente el 10% del incentivo y este año cerca del 20%, convirtiendo los cierres trimestrales en prácticamente cierres anuales, lo que claramente nos lleva a una visión del negocio mucho más cortoplacista, haciendo casi desaparecer la visión de trabajo a medio-largo plazo y más en nuestro trabajo con la Red Mapfre.

También nos trasladan comentarios acerca de que no les parece lógico que su presupuesto no coincida con el de la oficina, ya que ellos, al ser especialistas, dan servicio tanto a los gestores de clientes como al director de oficina, pero sin embargo la producción de estas figuras a ellos no les cuenta, a pesar del consiguiente tiempo empleado. Además, a la hora de presupuestar, sí se tiene en cuenta la producción realizada por estas figuras, en el volumen asignado, lo que no tiene sentido alguno.

Tampoco se entiende el porqué del cambio de la liquidación definitiva de los trimestres, cuando en el 2015 se realizaba al mes siguiente. En este año se liquidará tres meses después.

Así mismo nos indican que en relación con uno de los objetivos de las cartas de condiciones, como es el de Resultados, que se mide en función del Ratio Combinado de la Oficina Directa, hay una falta de información total a lo largo de todo el año, ni forma alguna donde hacer el seguimiento correspondiente.

Hablando de seguimientos, en una labor comercial y llevando equipos de ventas, es fundamental tener un programa informático que te ayude a la hora de obtener la información suficiente y necesaria para tu trabajo, pues parece ser que el nuevo programa que se ha puesto en funcionamiento este año, MIC, está teniendo algunos problemas y no funciona adecuadamente. Para



los usuarios no es fácil de comprender que un programa nuevo tenga fallos nada más comenzar, después de tantos años de experiencia y de haber pasado por programas como Infored e Infocom.

Otra solicitud nuestra de anteriores informes y que ahora reiteramos, es que en las liquidaciones mensuales de las distintas figuras de Red Mapfre, aparezcan los números de pólizas que se están abonando en dicha liquidación, así como los números de pólizas que se han anulado en dicho mes, de la misma forma que se hace con los agentes y delegados en sus liquidaciones, para un mayor control y seguimiento de la producción y cartera de clientes de cada una de las figuras.

En base a todo lo anterior, desde la Sección Sindical Estatal UGT-MAPFRE solicitamos:

- Que las cartas de retribución variable sean entregadas en el **primer trimestre** del año.
- Que los **objetivos** marcados en dichas cartas sean **equilibrados, equitativos, alcanzables, motivadoras e ilusionantes**.
- Que el objetivo marcado no sea el mismo para todos los **Gestores Comerciales**, y se **ajuste a las diferentes variables** a tener en cuenta. En relación a esto, y para nuestro análisis, solicitamos información del nº de Gestores Comerciales que han cubierto su presupuesto asignado en el año 2015, por DGT y DT.
- Que todas las figuras comerciales tengan **acceso a la información** necesaria para realizar un seguimiento adecuado de todos los parámetros que figuran en sus cartas de condiciones.
- Que se analice la posibilidad de **igualar el objetivo de la oficina al del TECO**, siendo el cabecero asignado el mismo para ambos.
- Que el nuevo programa de seguimiento de la producción (**MIC**) ayude en todas las labores de obtención de la información necesaria para poder realizar un seguimiento adecuado, a todas y cada una de las figuras del equipo comercial, así como de todos los parámetros necesarios.
- Que en las liquidaciones mensuales aparezcan los **números de pólizas** abonadas, así como los números de pólizas anuladas en dicho mes.

Por último, quisiéramos trasladar un comentario que nos transmiten desde distintos territorios, como es el **cobro de cantidades importantes de recibos en efectivo**, con el consiguiente **riesgo** que ello conlleva tanto a la hora de ir al ingresar el dinero a la entidad bancaria, así como la imposibilidad de detectar si algún billete es falso.

Por ello trasladamos su consulta a la Empresa, para que haya un pronunciamiento claro al respecto por parte de esta, para tranquilidad de los empleados:

¿Se hace la empresa responsable de la posible pérdida, como consecuencia de un atraco, al llevar las liquidaciones a la entidad bancaria y de los posibles billetes falsos que se puedan endosar en las oficinas, ya que no se dispone de ninguna medida para evitarlo?

Como siempre, la Sección Sindical de UGT-Mapfre estamos a disposición de la Dirección para seguir tratando estos asuntos y para cualquier aclaración que sea precisa.

SECCIÓN SINDICAL UGT-Mapfre, Mayo 2016

