



## PLAN DE INCENTIVOS

Nº: 13  
COLECTIVO: CSP  
CAMPAÑA: Orange - Fidelización & Upselling - Inbound  
REGIÓN: Sevilla

Att. D/Dña. Sergio López Casado Núm. Empleado 41T361

En SEVILLA, a 03 de OCTUBRE de 2024

Estimado/a señor/a:

Por la presente, le comunicamos que a partir del próximo día 6 de Septiembre de 2024 entra en vigor el Plan de Incentivos, que se adjunta a la presente y que es aplicable al colectivo en el cual usted está incluido/a.

Dicho plan tendrá vigencia mensual y será prorrogado tácitamente, salvo que de forma anticipada se comunique su terminación definitiva a partir de una fecha determinada, en la que el mismo quedará sin efecto. Igualmente, quedará extinguido en el caso de que el/la trabajador/a deje de prestar sus servicios, por cualquier causa, en la campaña en la que estos incentivos son de aplicación.

El Plan de Incentivos creado para los/las trabajadores/as de su colectivo, se basa en cumplir, al menos, el 95% de consecución de los objetivos que se detallan a continuación (en todos los servicios en los que desempeñe su trabajo el CSP durante el mes en cuestión) y que la consecución global sea =>100%. El objetivo para cada indicador se publicará mes a mes:

Para Fidelización Outbound:

- Consecución Ventas (entregadas).

Para Fidelización Inbound (Atención Residencial, Anticipa y Whatsapp):

- Consecución Ventas (entregadas).
- Consecución Calidad.

Como llave de acceso al plan debe alcanzar el 100% de contacto útil/hora y llamada/hora, los cuales se publicarán mes a mes en los primeros 5 días hábiles. Una vez alcanzadas las llaves de acceso, se abonaría cada contacto útil o cada llamada atendida, según servicio, de acuerdo con la tabla incluida en el Anexo I.

Estas llaves son aplicables a agentes veteranos/as. Para agentes noveles (consideraremos en esta categoría a los/las agentes durante el mes en que se incorporan y el mes siguiente), el objetivo de las llaves de acceso se reducirá al 85%.

## CONDICIONES GENERALES

Todas las cantidades pactadas en los cuadros de incentivos se consideran brutas, y le serán abonadas en la nómina N+2, en concepto de “incentivos”.

En caso de producirse la baja en la empresa, el/la trabajador/a tendrá derecho al cobro de la parte proporcional de los incentivos según corresponda, y sólo en caso de haberse producido la consecución por parte de el/la trabajador/a de los objetivos pactados en este plan de incentivos.

Fecha: 03/10/2024

Firma: *Sergio López Casado*



Las cantidades pactadas en el presente plan están basadas en jornadas laborables de 39 horas semanales. En caso de tratarse de jornadas inferiores, los incentivos serán prorrateados acorde a la duración de la jornada laboral, así como los objetivos.

Los incentivos corresponden a la realización de la actividad acordada durante un mes completo. En caso de periodos inferiores (por incorporación a mediados de mes, vacaciones, etc.), se prorratearán de acuerdo al tiempo efectivamente trabajado.

Estas cantidades no tendrán en ningún caso el carácter de consolidables, por lo que Vd. dejará de percibir las de forma automática, desde el momento en que finalice el Plan de Incentivos al que están vinculadas.

En ningún caso los diferentes niveles o tramos de incentivos contenidos en este plan tendrán el carácter de acumulables.

Este plan deroga y, por lo tanto, sustituye a cualquier sistema de retribución variable o plus de actividad que viniera devengándose con anterioridad por la misma actividad.

#### PARÁMETROS DE ACCESO A LOS INCENTIVOS:

Dado que las cantidades retribuyen el trabajo efectivo realizado y el cumplimiento de los objetivos pactados, dicho incentivo no será abonado en el caso de ausencias de su puesto de trabajo, tanto justificadas como no justificadas salvo las bajas por IT y las previstas en el art. 37.3 del Estatuto de los/las Trabajadores/as y Art. 31 y art. 30 del Convenio Colectivo de Contact Center.

De esta forma, se establecen los siguientes índices de absentismo, que determinarán el cobro de incentivos en base a los siguientes parámetros:

- Si el absentismo del/la trabajador/a es superior al 5% mensual, no obtendrá incentivos.

Para el cómputo de absentismo se exceptúa, además de lo señalado en el párrafo anterior relativo a bajas por IT, art. 37.3 del ET, y art. 31 y art.30 del Convenio Colectivo de Contact Center, las vacaciones, los días libres por festivo trabajado, las horas destinadas a ejercer el derecho de huelga, el tiempo destinado al reconocimiento médico efectuado anualmente por la empresa y los créditos sindicales. La presente tabla podrá ser modificada por la empresa con el fin de ajustarla a los niveles de absentismo de la plantilla en su conjunto.

#### ANEXO I

Una vez cumplidas las llaves de acceso al plan, se calculará la consecución de objetivos ponderando cada servicio, aplicando a cada uno de ellos un porcentaje de peso en función a los eventos emitidos/atendidos en cada uno.

Contemplando dentro de cada servicio que la consecución y la calidad pueden tener diferentes pesos:

SERVICIO	KPI	Peso
Fidelización Outbound	Consecución ventas	100%
Fidelización Inbound (Anticipa, Atención Residencial y Whatsapp)	Consecución ventas	50%
	Consecución Calidad	50%

Fecha: 03/10/2024

Firma: Sergio López Casado



Según el porcentaje único de consecución de objetivo fijado para el mes en cuestión (N-2), se abonará cada unidad de llamadas atendida o contacto útil (según aplique) de acuerdo a la siguiente tabla:

CONSECUCIÓN OBJETIVO	IMPORTE LLAMADAS (inb/out/anti)
100%	0,40 €
101% - 105%	0,42 €
105% - 110%	0,44 €
110% - 115%	0,50 €
115% - 120%	0,54 €
> 120%	0,60 €

CONSECUCIÓN OBJETIVO	IMPORTE CONVERSACIONES (Whatsapp)
100%	0,26 €
101% - 105%	0,27 €
105% - 110%	0,29 €
110% - 115%	0,33 €
115% - 120%	0,35 €
> 120%	0,39 €

Por último, añadir que en todos los servicios se tendrán que cumplir los higiénicos para cobrar el 100% de los incentivos. Se detallan a continuación los diferentes ítems así como el factor de corrección que aplicaría en caso de no alcanzar el 100%.

- Envío de comprobantes de ventas => 98%, por debajo del 100% de consecución de este objetivo se aplicará un factor corrector del -25% del incentivo.

-% Transfer: objetivo marcado mes a mes, por debajo del 100% de consecución se aplicará un factor corrector del -25% del incentivo.

Además se aplicará, en base al grado de consecución global, se aplicará un índice de corrección sobre el total del incentivo generado:

Consecución objetivo	% Incentivos a percibir
100,1% - 110%	100%
110,1% - 120%	110%
> 120,1%	120%

## ANEXO II

En el caso de que usted, cumpliendo todos los parámetros anteriormente mencionados y que figuran en el plan de incentivos de referencia, estuviera adscrito al turno partido o tarde, podrá optar a un cambio temporal al turno de mañana si así fuera de su interés y estuviera en un puesto en el ranking que le proporcionara esa opción. Este incentivo estará sujeto a la disponibilidad de turnos según requerido para la ot de cliente.

La solicitud del cambio de turno se llevará a cabo, por estricto orden en el ranking de consecución global de ventas + calidad del mes N-2, que aparece en el cálculo de este incentivo.

Y, en prueba de conformidad con las condiciones del presente documento, ambas partes firman el mismo, junto con el plan de incentivos vigente, en el lugar y fecha indicados.

Fecha: 03/10/2024

Firma: Sergio López Casado