
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE
BOGOTÁ D.C. - E.S.P.

Acuerdo Número 37 (Junio 25 de 2020)

“Por medio del cual se prórroga la vigencia de la planta de setenta (70) cargos de trabajadores oficiales, vinculados a término fijo, para la prestación del servicio de atención al cliente a través del canal telefónico, call center, de la EAAB-ESP”

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P., EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS CONSAGRADAS EN EL DECRETO DISTRITAL 662 DE 2018 Y EN EL LITERAL C) DEL ARTÍCULO 11 DEL ACUERDO 05 DE 2019, Y

CONSIDERANDO:

Que a partir del 1° de enero de 2013, las actividades propias de los procesos que estaban tercerizados en las cinco (5) zonas de servicio de la ciudad de Bogotá, son ejecutadas directamente por personal de la Gerencia Corporativa Servicio al Cliente de la EAAB-ESP.

Que el artículo primero del Acuerdo de Junta Directiva N°. 23 del 11 de diciembre de 2012, dispuso *“Crear una planta de cargos de carácter transitorio, de trabajadores oficiales a término fijo, hasta por doce (12) meses, para cumplir las funciones propias de la operación comercial, de acueducto y gestión social de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –*

ESP, la cual estará compuesta hasta por 1263 cargos de trabajadores oficiales (...).”, dentro de los cuales se encuentran los setenta (70) cargos de trabajadores oficiales, encargados de atender el canal telefónico de la empresa (call center).

Que mediante Acuerdos de Junta Directiva fue prorrogada la planta provisional, así: Acuerdo No. 13 del 25 de julio de 2013 que modifica el Acuerdo 23 del 11 de diciembre de 2012, prorroga la vigencia hasta el 31 de diciembre de 2014; con Acuerdo No. 14 del 3 de diciembre de 2014, se prorrogó la vigencia hasta el 31 de diciembre de 2015; con Acuerdo No. 25 del 20 de noviembre de 2015, se prorrogó la vigencia hasta el 31 de diciembre de 2016; con Acuerdo No. 22 del 7 de diciembre de 2016, se prorrogó la vigencia hasta el 31 de diciembre de 2017; con Acuerdo No. 23 del 25 de octubre de 2017, se prorrogó la vigencia hasta el 31 de diciembre de 2018; con Acuerdo No. 22 del 18 de octubre de 2018, se prorrogó la vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019; y con Acuerdo No. 27 del 2 de diciembre de 2019, se prorrogó la vigencia de esta planta transitoria, hasta el 30 de junio de 2020.

Que en el artículo 209 de la Convención Colectiva de Trabajo 2015-2019 del 24 de noviembre de 2015, suscrita con la organización sindical SINTRASERPUCOL, se acordó: *“Los 70 trabajadores que hoy se encuentran realizando las actividades de Call Center ejercida al interior de la EAB-ESP, continuarán vinculados mediante Contratos de Trabajo a Término Fijo, hasta tanto se celebre un Convenio Interadministrativo con una entidad de derecho público, del que dependerá la plataforma del Call Center (...).”*

Que en el párrafo 2 del artículo 38 de la Convención Colectiva de Trabajo 2015-2019 del 24 de noviembre de 2015, suscrita con la organización sindical SINTRA-EMSDES, se acordó: *“(...) La actividad de Call Center que en la actualidad se ejecuta a través de la planta de personal transitoria se desarrollará a través de un asocio público- público que garantice a los trabajadores actuales su vinculación en condiciones salariales equivalentes a las actuales (...).”*

Que la EAAB-ESP ha realizado las debidas diligencias para cumplir lo acordado con los sindicatos mencionados, sin embargo, el llevar a cabo el convenio interadministrativo o en asocio público-público para el manejo integral del call center no ha sido posible, en tanto las entidades que prestan estos servicios, no han manifestado interés en el proceso. Por lo anterior, las actividades de atención del canal telefónico - call center se siguen prestando por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá- EAAB-ESP, quien debe ga-

rantizar la continuidad en el servicio, siendo necesario prorrogar la vigencia de los setenta (70) cargos que desarrollan las actividades de call center, hasta el 31 de diciembre de 2020.

Que la Dirección de Presupuesto de la EAAB-ESP, mediante memorando interno 13700-2020-272 del 12 de junio de 2020, certificó la disponibilidad de recursos presupuestales para atender la prórroga de la planta de 70 cargos para ejecutar las actividades de atención al cliente canal telefónico (call center).

Que la Dirección Planeación y Control Rentabilidad, Gastos y Costos de la EAAB-ESP, mediante memorando interno 1240001-2020-755 del 08 de junio de 2020, expide certificación sobre el cubrimiento de los gastos generales y operacionales de la planta de 70 cargos para ejecutar las actividades de atención al cliente canal telefónico (call center).

Que con el oficio 2020EE1748 del 09 de junio de 2020, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital emitió concepto técnico favorable para la prórroga de la planta de setenta (70) cargos para atender el canal telefónico de la empresa (call center).

Que a través del oficio 2020EE78384 del 24 de junio de 2020, la Dirección Distrital de Presupuesto de la Secretaria Distrital de Hacienda, emitió concepto de viabilidad presupuestal para prorrogar la planta de (70) cargos del call center.

Que la Oficina de Asesoría Legal de la EAAB - ESP, realizó el estudio jurídico del presente Acuerdo y mediante memorando interno No.15200-T-2020-0087 del 25 de junio de 2020, emitió su aprobación.

Que en sesión ordinaria No. 2602 de la Junta Directiva de la EAAB – ESP, se autorizó por unanimidad prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2020, la planta de setenta (70) cargos de trabajadores oficiales, con vinculación a término fijo, para dar continuidad a la prestación del servicio de atención al cliente a través del canal telefónico, call center.

Que en mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO. Prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2020, la planta de setenta (70) cargos de trabajadores oficiales, con vinculación a término fijo, conformada como se detalla a continuación, para dar continuidad a la prestación del servicio de atención al cliente a través del canal telefónico, call center:

| DENOMINACIÓN DEL CARGO | NIVEL | NO. CARGOS |
|---------------------------|-------|------------|
| Profesional Especializado | 21 | 2 |
| Profesional | 22 | 3 |
| Auxiliar Administrativo | 40 | 65 |
| Total cargos | | 70 |

ARTÍCULO SEGUNDO. El término establecido en el artículo anterior, se extinguirá cuando dentro de la vigencia de la planta transitoria, se defina la operación del call center de acuerdo con lo pactado en las convenciones colectivas vigentes a la fecha, o se cambien y modifiquen los Acuerdos Convencionales 2015-2019.

ARTÍCULO TERCERO. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C., a los veinticinco (25) días del mes de junio de dos mil veinte (2020).

RICARDO AGUDELO SEDANO
Presidente

HEYBY POVEDA FERRO
Secretaria