

JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 240 (05 de noviembre de 2025)

Por medio del cual se prorroga la vigencia de la planta de treinta y ocho 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 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP, EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS CONSAGRADAS EN EL LITERAL C) NUMERAL 1º DEL ARTÍCULO 11 DEL ACUERDO 05 DE 2019, Y

CONSIDERANDO:

Que el artículo primero del Acuerdo de Junta Directiva No. 23 de 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 cargos de trabajadores oficiales, encargados de atender el canal telefónico de la empresa (call center).

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

Que mediante Acuerdos de Junta Directiva fue prorrogada la planta transitoria así: Acuerdo No. 13 del 25 de julio de 2013 que modifica el Acuerdo No. 23 del 11 de diciembre de 2012, se amplió por 12 meses 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; con Acuerdo No. 27 del 2 de diciembre de 2019, se prorrogó la vigencia hasta el 30 de junio de 2020; con Acuerdo No. 37 del 25 de junio de 2020, se prorrogó la vigencia hasta el 31 de diciembre de 2020; con Acuerdo No. 61 del 17 de diciembre de 2020, se prorrogó la vigencia hasta el 30 de junio de 2021; con Acuerdo No. 71 del 28 de junio de 2021, se prorrogó la vigencia hasta el 31 de diciembre de 2021; con Acuerdo No. 85 del 28 de octubre de 2021, se prorrogó la vigencia hasta el 31 de diciembre de 2022; con Acuerdo No. 135 del 20 de diciembre de 2022, se prorrogó la vigencia de esta planta transitoria hasta el 31 de diciembre de 2023; con Acuerdo de Junta Directiva No. 168 del 14 de diciembre de 2023, que modifica el Acuerdo 23 del 11 de diciembre de 2012, se prorrogó la vigencia de esta planta transitoria hasta el 31 de diciembre de

3



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 240

(05 de noviembre de 2025)

Por medio del cual se prorroga la vigencia de la planta de treinta y ocho 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 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP

2024; y con Acuerdo No. 206 del 12 de diciembre de 2024, se prorrogó la vigencia de esta planta transitoria hasta el 31 de diciembre de 2025.

Que en el artículo 209 de la Convención Colectiva de Trabajo (CCT) 2015-2019 del 24 de noviembre de 2015, suscrita con la organización sindical SINTRASERPUCOL, se acordó que: "(...) 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 (...)". Así mismo, en el parágrafo 2, artículo 38 de la Convención Colectiva de Trabajo 2015-2019 del 24 de noviembre de 2015, suscrita con la organización sindical SINTRAEMSDDES, se acordó que "(...) 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 socio 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 los referidos acuerdos con las organizaciones sindicales y para el efecto llevó a cabo la suscripción del convenio público con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB No. 9-99-30400-1569-2024, con el objeto de prestar servicios de plataforma del hardware y software para la operación y seguimiento del *contact center* de la EAAB – ESP, no siendo posible la gestión integral del *call center* a través de la prestación de los mencionados servicios y además, de la vinculación de los trabajadores oficiales en los términos convenidos, motivo por el cual este canal de atención debe continuar siendo operado de forma directa por la Empresa y, en consecuencia, efectuar la prórroga de la planta transitoria para continuar con la prestación del servicio al cliente mediante este canal.

Que de la planta transitoria de setenta trabajadores que operan el *call center* de la EAAB-ESP se han desvinculado treinta y dos trabajadores, siete en forma voluntaria y veinticinco que ingresaron a otros cargos en la EAAB-ESP, en cumplimiento de los compromisos establecidos en las CCT que le permiten a este grupo de colaboradores participar en concursos así: La CCT suscrita con la organización sindical **SINTRASERPUCOL** en su artículo 209, numeral tercero, parágrafo 2, inciso 6, establece que: "Los trabajadores que a la fecha de la firma de la presente Convención Colectiva de Trabajo vienen desarrollando la actividad de Call Center, podrán participar en los concursos de ingreso pactados en la presente convención colectiva de trabajo mientras dure el proceso del lleno de las vacantes, aunque para la fecha del concurso no se encuentren vinculados directamente a la EAAB -ESP. (...)". A su vez el artículo 38, parágrafo 2, inciso 2 de la CCT suscrita con la organización sindical **SINTRAEMDES** establece: "(...) Los trabajadores que a la fecha de firma de la presente convención colectiva de trabajo se encuentren vinculados



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia



ALCALDÍA MAJOR
DE BOGOTÁ D.C.



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 240 (05 de noviembre de 2025)

Por medio del cual se prorroga la vigencia de la planta de treinta y ocho 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 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP

realizando esta actividad y que lleven al menos un (1) año en este proceso, podrán participar en los concursos de formalización de la planta creada para las actividades comerciales, operativas y de gestión social. (...). En consecuencia, actualmente se encuentran vinculados a la planta transitoria que opera el call center de la EAAB-ESP los cargos que se relacionan a continuación:

Denominación del Cargo	Nivel	No. Cargos
Profesional Especializado	21	1
Profesional	22	2
Auxiliar Administrativo	40	35
Total cargos		38

Que desde el año 2015 y hasta la fecha no se han surtido negociaciones con las organizaciones sindicales de la EAAB-ESP, por tanto, no se tiene una fecha cierta de la celebración de una convención en la que se determinen las acciones a seguir respecto a la operación del call center. En virtud de lo anterior y toda vez que corresponde a la Empresa garantizar la prestación de este servicio, se hace necesario prorrogar la vigencia de los cargos que actualmente desarrollan las actividades de call center, por el término de un año, es decir, hasta el 31 de diciembre de 2026.

Que la Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa en el año 2025 realizó el estudio técnico sobre la prórroga de la planta de cargos de trabajadores oficiales a término fijo de la EAAB-ESP, para realizar actividades de atención al cliente a través del call center. En consecuencia, la Dirección Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos de la EAAB-ESP mediante memorando interno No. 1240001-2025-0145 del 3 de octubre de 2025, expidió la certificación sobre los gastos generales y operacionales asociados a la prórroga de la planta transitoria de treinta y ocho cargos de trabajadores oficiales para ejecutar las actividades de atención al cliente mediante el canal telefónico (call center), para el periodo comprendido entre el primero de enero y hasta el 31 de diciembre de 2026.

Que por su parte la Dirección Presupuesto de la Gerencia Corporativa Financiera de la EAAB-ESP mediante certificación expedida el 09 de octubre de 2025, determinó la disponibilidad de recursos presupuestales requeridos para atender la prórroga de la planta transitoria de treinta y ocho cargos de trabajadores oficiales que operan el call center, para la vigencia 2026, por un valor de \$6.072.962.751, los cuales deberán ajustarse, de ser el caso, conforme a la definición del salario mínimo mensual para el año 2026 y lo dispuesto en la Convención Colectiva de Trabajo en materia salarial. Asimismo, mediante oficio No. 2-2025-16351 de 27 de octubre de 2025, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital emitió concepto técnico favorable para la prórroga de la planta transitoria del treinta y ocho cargos de trabajadores oficiales. Igualmente, la




SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia



JUNTA DIRECTIVA**ACUERDO No. 240**
(05 de noviembre de 2025)

Por medio del cual se prorroga la vigencia de la planta de treinta y ocho 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 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP

Oficina Asesoría Legal de la EAAB-ESP, realizó estudio jurídico del presente Acuerdo y mediante memorando interno No. 15200-2025-0336 de 20 de octubre de 2025, emitió su aprobación.

Que la prórroga de la planta está condicionada al concepto de viabilidad presupuestal que debe expedir la Dirección Distrital de Presupuesto de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Que en sesión ordinaria No. 2695 del 05 de noviembre de 2025, la Junta Directiva de la EAAB-ESP autorizó por unanimidad prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2026 la planta de treinta y ocho 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 2026, la planta de treinta y ocho 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	1
Profesional	22	2
Auxiliar Administrativo	40	35
Total cargos		38

PARÁGRAFO PRIMERO: La prórroga aprobada en este artículo está condicionada al concepto de viabilidad presupuestal que expida la Secretaría Distrital de Hacienda.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El término establecido hasta el 31 de diciembre de 2026, se extinguirá en el evento de que, dentro de la vigencia del presente Acuerdo, se suscriban las nuevas convenciones colectivas de trabajo con las organizaciones sindicales de la EAAB-ESP, en las cuales se pacten nuevos compromisos en relación con esta planta transitoria.



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia



Página 4 de 5

JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 240
(05 de noviembre de 2025)

Por medio del cual se prorroga la vigencia de la planta de treinta y ocho 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 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP

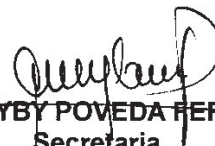
ARTÍCULO SEGUNDO. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C. a los cinco (5) días del mes de noviembre del año dos mil veinticinco (2025).



VANESSA ALEXANDRA VELASCO BERNAL
Presidente



HEYBY POVEDA FERRO
Secretaria



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

