

ACUEDUCTO  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

**ACUERDO N° 71**  
(28 de junio de 2021)

*“Por medio del cual se prorroga 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-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 a partir del 1º 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 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 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 transitoria así: Acuerdo No. 13 del 25 de julio de 2013 que modifica el Acuerdo No. 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 prorroga 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 prorroga 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 prorroga la vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019; con Acuerdo No. 27 del 2 de diciembre de 2019, se prorroga la vigencia hasta el 30 de junio de 2020; con Acuerdo No. 37 del 25 de junio de 2020, se prorroga la vigencia hasta el 31 de diciembre de 2020; y con Acuerdo No. 61 del 17 de diciembre de 2020 se prorroga la vigencia hasta el 30 de junio de 2021.

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 EAAB-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 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 intento de concretar y llevar a cabo el convenio interadministrativo o en asocio público-público para el manejo integral del Call Center no ha sido posible, dado que las entidades que prestan estos servicios no se han interesado en este proceso, motivo por el cual, es necesario adelantar la

prórroga de la planta transitoria de los setenta cargos para continuar con la prestación del servicio al cliente a través del canal telefónico (Call Center).

Que dada la situación de Estado de Emergencia Sanitaria por la COVID-19 declarada por el Gobierno Nacional a través de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, prorrogada por las Resoluciones 844,1462 y 2230 de 2020, y 222 y 738 de 2021, expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, no se han surtido las negociaciones con las organizaciones sindicales, tal y como estaba programado, por tanto, no se tiene una fecha cierta para la suscripción de las nuevas convenciones colectivas de trabajo que determinarán las acciones a seguir respecto a la operación del Call Center.

Que para adelantar el trámite de prórroga de la planta provisional para ejecutar las actividades de atención al cliente canal telefónico (call center) se han obtenido: (i) certificación de disponibilidad de recursos presupuestales de la Dirección de Presupuesto de la EAAB-ESP, mediante memorando interno No. 13700-2021-142 de 09 de junio de 2021; (ii) certificación sobre el cubrimiento de los gastos generales y operacionales de la Dirección Planeación y Control Rentabilidad, Gastos y Costos de la EAAB-ESP, mediante memorando interno No. 1240001-2021-072 del 08 de junio de 2021; (iii) concepto técnico favorable del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital con oficio No. 2021EE3606 del 11 de junio de 2021; (iv) concepto de viabilidad presupuestal de la Dirección Distrital de Presupuesto de la Secretaría Distrital de Hacienda, a través del oficio No. 2021EE10238501 del 23 de junio de 2021; (v) estudio jurídico del acuerdo por la Oficina de Asesoría Legal de la EAAB-ESP, mediante memorando interno No. 15200-T-2021-0203 del 25 de junio de 2021.

Que en sesión ordinaria No. 2619 de la Junta Directiva de la EAAB-ESP, se autorizó por unanimidad prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2021, 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 1.** Prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2021, 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
<b>Total cargos</b>		<b>70</b>

**Artículo 2.** El término establecido en el artículo anterior, se extinguirá cuando dentro de la vigencia de la planta transitoria, se suscriban las nuevas convenciones colectivas de trabajo con las organizaciones sindicales de la Empresa, en las cuales se pacten nuevos compromisos en relación con esta planta transitoria.

**Artículo 3.** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición.

#### **COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

**Dado en Bogotá, D.C. a los veintiocho (28) días del mes de junio de dos mil veintiuno (2021).**

**NADIA MILENA RANGEL RADA**  
Presidenta

**HEYBY POVEDA FERRO**  
Secretaria