



## A LA COMISIÓN DE PARTICIPACIÓN DEL IV CONVENIO MARCO DE ENDESA

L@s trabajador@s del Centro de Servicios Administrativos Iberia (AFC) de ENDESA, S.A., (grueso de trabajadores está en Madrid y, aunque pocos, también hay en otros centros de trabajo) vienen sufriendo, desde hace más de tres años, una excesiva carga de trabajo. Provocado primero por el cambio en los sistemas (de SAP al E4E) y, seguidamente, por el proceso de externalización de actividades transaccionales de AFC (BPO), implantado totalmente a finales de febrero de 2018, con el proveedor ACCENTURE.

Dicha carga de trabajo, en lugar ir normalizándose, se ha ido agravando por distintas circunstancias y dificultades en la implantación: cambios en los Call Center de Accenture entre distintos países, no realizar el traspaso de todas las actividades en principio previstas, por el volumen de incidencias en los trabajos realizados el proveedor, por la devolución de tareas desde Accenture y las dificultades en la comunicación con ellos por un cambio en la plataforma.

Toda la plantilla del Área lleva realizando un enorme esfuerzo, centrándonos en la externalización, al asumir la formación de l@s agentes del proveedor, la supervisión de los trabajos externos, la resolución de incidencias, además de sus propias tareas y la de sus compañer@s que han salido por AVS y que no se han externalizado. Todo ello en una Unidad que cualquier error conlleva una responsabilidad económica. Han tenido que trabajar por encima de sus jornadas, incluso han tenido que soportar presiones a la hora de coger vacaciones. Este excesivo volumen de trabajo y de responsabilidad, provoca que se trabaje con mucho estrés y ansiedad, además, con mucha inseguridad por no poder dedicar el tiempo necesario a cada tema.

Todo ello ha provocado que ya haya trabajador@s cuya salud se ha visto afectada seriamente (hay bajas y much@s trabajador@s están siendo atendid@s por el servicio médico, con medicación y con terapia con el Psicólogo de la Empresa) y, nos tememos que de continuar algo más en el tiempo, les llegará a afectar a todos. Por lo que pedimos, se proceda a la **reevaluación de los riesgos psicosociales del departamento urgentemente** (si se hubiera realizado en febrero con la reorganización del departamento que ha conllevado la externalización, sin esperar la publicación de la nueva organización, que por cierto se está demorando ya muchos meses, seguramente se habría evitado el problema), según lo establecido en nuestros procedimientos (Procedimiento General Endesa-SGSST-PG.02, apartado 5.1.7 Revisión de la Evaluación de Riesgos) y legislación vigente (Artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales), y **se tomen las medidas adecuadas y necesarias para paliar las consecuencias de los riesgos que ya están sufriendo l@s trabajador@s** de esta Unidad.

Además de lo anterior, hace días tuvieron las jornadas de OUTDOOR del departamento (medida para paliar riesgos psicosociales), pero el ambiente entre l@s trabajador@s es muy bueno. Querían manifestar que consideraban que no era una medida adecuada por lo que en principio decidieron no acudir a la convocatoria, pero aconsejad@s por el psicólogo de la empresa, la mayoría decidió ir. Aunque han constatado que no les ha servido de nada.

Desde luego el BPO de AFC, queda muy lejos de conseguir uno de los objetivos principales marcados en el proyecto que eran mejorar la satisfacción de l@s emplead@s en los procesos administrativos y la formación.

Madrid, 28 de noviembre de 2018

