

LUZ PÚBLICA

La revista digital de CC.OO. en el Grupo Endesa

www.ccooendesa.com

Número 62

Especial *Endesa Operaciones y Servicios Comerciales*

Octubre de 2010

Editorial

Cuando la Dirección de la Empresa presentó a los representantes de los trabajadores el proyecto organizativo para Endesa Operaciones y Servicios Comerciales, aquella nos advirtió de que tenía sólo carácter informativo y no se iba a realizar ningún tipo de negociación con la representación social, ya que no suponía modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo. Eso sí, adquirirían el compromiso de informar de forma fluida y puntual sobre la implantación de dicho proyecto.

A día de hoy, nos encontramos con una nueva organización en EOSC, cuya instauración ya se ha llevado a cabo de manera ostensiblemente oscurantista, y a la representación social no se le ha facilitado información alguna, lo que nos hace sospechar que, por ejemplo, en el asunto de las pocas reclasificaciones que se vayan a conceder, de nuevo podremos ser testigos de episodios de clientelismo o enchufismo, tan de moda últimamente en Endesa, y mucho nos tememos que se produzcan marginaciones y discriminaciones.



Hacemos un llamamiento a todos los trabajadores para que si eso se produce nos lo hagan saber; nos comprometemos a publicarlo y denunciarlo. Mientras tanto, desde Comisiones Obreras seguiremos reclamando el reconocimiento profesional que merece la plantilla de EOSC.

Externalizaciones



Se ha llevado a cabo la externalización en las oficinas comerciales de Barcelona, Palma de Mallorca y Las Palmas de Gran Canaria, donde la atención al cliente la están realizando empresas subcontratistas supervisadas por personal de EOSC, el cual se enfrenta con tareas y funciones nuevas que se desarrollan en situaciones totalmente atípicas y no exentas de dificultades, ya que, entre otras cuestiones, las oficinas permanecen abiertas 10 horas diarias de forma ininterrumpida, con apertura también los sábados.

Cierre de oficinas

Por decisión unilateral de la empresa, se ha procedido a cierres de oficinas comerciales en Andalucía, Extremadura, Aragón, Baleares y Cataluña. Esto no debe suponer traslados para el personal adscrito a ellas, por lo que han de considerarse como de índole interna y no tratarse en ningún caso de un cierre administrativo legal, por lo que no resulta procedente cambiar el centro de trabajo que aparece en la nómina.

En caso de producirse algún traslado, ha de tener carácter voluntario y estar compensado con la indemnización que con criterios homogéneos se establezca. Estos cierres, imprescindiblemente, precisan ir acompañados de una potenciación de los *Puntos de Servicio*, a los que se habrá de dotar de las herramientas que permitan una adecuada atención al cliente para así evitar la masificación de las oficinas que quedan abiertas, cosa que ya ha ocurrido con anterioridad, por lo que esperamos que se aprenda de esa experiencia negativa.



«CC.OO. PRIMERA FUERZA SINDICAL
DEL ESTADO ESPAÑOL»

C/ Ribera de Loira, 60, Planta S, Sector C - 28042 MADRID
Tel. 912131520 Fax 912131616 ccooendesa@endesa.es

Reclasificaciones

Llevamos tiempo planteando, y así lo hemos publicado, la necesidad de reconocer, mediante una reclasificación, la valía profesional de los trabajadores de Operaciones y Servicios Comerciales —ya que se han visto sometidos a un reciclaje continuo, motivado por los cambios normativos y la aplicación de nuevas tecnologías—, los cuales patentizan una alta cualificación y soportan una gran carga de trabajo en todas las áreas de la empresa.

Esta carga de trabajo ha repercutido en todos los procesos, desde *Atención al Cliente*, donde la afluencia masiva de clientes ha generado situaciones de verdadera ansiedad y en algunos casos hasta de violencia; pasando por *Facturación y Cobro*, cuyo personal se ha visto sometido a un reciclaje continuo para afrontar el trato directo con Administraciones Públicas, Ayuntamientos, empresas y clientes preferenciales; siguiendo por las *Unidades Territoriales de Reclamaciones*, cuyos integrantes están solventando con gran profesionalidad las miles y miles de reclamaciones generadas; continuando con el *Centro de Atención Telefónica*, que ha tenido que atender cientos de miles de llamadas, dando solución a una infinidad de ellas que de no haber sido resueltas hubiesen empeorado aún más la situación de las oficinas presenciales; y terminando en *CEFACO*, donde los compañeros fueron los primeros en sufrir los cambios regulatorios al tener que adaptar los sistemas comerciales y en la actualidad han de rehacer cientos de miles de facturas y resolver miles de reclamaciones, mientras esperan que se aplique una reorganización interna que afectaría a un número importante de trabajadores de ese centro y que nunca llega.

Ya es hora del reconocimiento general a los trabajadores y trabajadoras de esta empresa. Se debe aprovechar la implantación de la nueva organización para que Endesa Operaciones y Servicios Comerciales deje de ser la peor compañía del grupo Endesa en cuanto a la clasificación de su plantilla.



Al parecer, la dirección de EOSC se propone compensar al personal de *Atención al Cliente* con un complemento económico, cosa que ponderamos y que hace tiempo que propusimos (véanse nuestras revistas *Luz Pública* nº 38 y 58, de julio de 2009 y julio de 2010), pero entendemos que esta medida tendría que hacerse extensiva al resto de colectivos y no ser definitiva, sino que el proceso debería culminar con el reconocimiento profesional mediante la reclasificación.

A su vez, esperamos que si nuestras peticiones se ven reflejadas en la implantación de la nueva organización (nos referimos concretamente a posibles clasificaciones, promociones o complementos), esto se haga de forma transparente, objetiva, y con criterios homogéneos; y que se apliquen de forma rigurosa los compromisos especificados en el *Plan de Tolerancia Cero* contra cualquier forma de corrupción, que recientemente ha sido difundido por el Sr. Puche, Director General de Organización y RR.HH. de Endesa.

Organización



La dirección de EOSC está llevando a cabo la implantación de la nueva estructura organizativa con total falta de información tanto a trabajadores afectados como a sus representantes.

A esto hay que añadirle: la pérdida del conocimiento provocado por la activación del Plan Voluntario de Salidas, aplicado sin ningún criterio; los cambios de puestos de trabajo, que a su vez conllevan cambios de funciones; los cierres de oficinas comerciales; la externalización de oficinas comerciales en todos los territorios menos en Andalucía-Extremadura; etc...

Más que ante una nueva organización, lo que nos encontramos es ante una "desorganización total", provocada por alguien que no tiene las ideas claras y que ha tomado a EOSC como conejillo de indias para hacer probaturas. Mientras tanto, la plantilla responde una vez más con su profesionalidad e implicación, demostrando que no les importa desarrollar su trabajo pero sí preocupada por las condiciones en las que lo tiene que llevar a cabo.

La unión sí da resultados

Cuando se dieron a conocer las pretensiones organizativas de la dirección de Endesa Operaciones y Servicios Comerciales, y coincidiendo con la alarma generada en las oficinas comerciales provocada por la afluencia masiva de clientes, desde CCOO. pusimos en marcha una iniciativa tendente a movilizar y unir a toda la plantilla de EOSC con el fin de, por un lado, poner de relieve la problemática en la que estaba inmersa la plantilla debido a la carga de trabajo; y por otro, plantear soluciones y exponer las reivindicaciones de todo el colectivo.

Dicho impulso se vio plasmado en la puesta en marcha de una campaña de recogida de firmas anejas a un documento donde se plasmaban una serie de reclamaciones, como eran:

[Reconocimiento profesional mediante la clasificación.](#)

[Compensación, bien económica o en descanso.](#)

[Más dotación de plantilla, con la conversión de trabajadores de ETT en hijos de nuestra empresa.](#)

[Seguridad presencial en todas las oficinas comerciales.](#)

Algunos de estos requerimientos se han conseguido; y no lo ha logrado CCOO. sino todo el colectivo de trabajadores de EOSC, que apoyó y suscribió mayoritariamente con su firma dichas peticiones, lo cual nos lleva a concluir con el título del artículo: **La unión sí da resultados.**