



CoLuMna Express



Enero 2017

Agur, OACs SIN y CAV

Estos pasados 25 y 26 de enero se ha celebrado una reunión en la calle Navarra entre representantes de la Dirección, los sindicatos y las trabajadoras del colectivo de OACs. En ella, la empresa ha expuesto el **nuevo modelo de servicio en las oficinas de Atención al Cliente** que se dará con la apertura de la nueva estación de Casco Viejo, y que afecta directamente a este colectivo de metro Bilbao.

Recalcan desde la Dirección que aún no está todo cerrado al 100%, tanto respecto a plazos como al modelo de gestión, pero la Dirección se compromete a ir facilitando la información que esté en su mano, cuestión que es de reconocer.

En la nueva estación de San Nicolás, el CTB (amo y señor del transporte público en Bizkaia que depende de organismos locales y forales) **va a abrir una nueva OAC**, todavía en fase de construcción. Su puesta en marcha abarca diversas fases, atendiendo a la ejecución de las obras y a la entrada de los distintos servicios de Euskotren en su nueva estación, tanto de tren como de la futura Línea 3 de metro (que gestionarán ellos).

Oficiosamente, se prevé la inauguración de la estación de San Nicolás para el 1 de Abril de este año, dependiendo de las agendas de los políticos. Para entonces, **se irán trasladando paulatinamente diversas labores que se llevan a cabo en la OAC de San Inazio** (como Objetos Perdidos) **a la de Casco Viejo, con vistas a su posterior y definitivo traslado a la OAC de San Nicolás. Una OAC que el CTB contempla como la Oficina central de Atención al Cliente de todo el Sistema de Transporte de Bizkaia** (de hecho, operará con su logotipo, a expensas de que le permitan a Metro y a Euskotren colocar en dichas dependencias los propios). Dichas dependencias se han dimensionado para que haya hasta siete personas trabajando de lunes a viernes, cinco de Metro Bilbao y dos de Euskotren (lo de los sábados está aún en el aire). **Las cinco posiciones de metro serán las tres de la OAC de San**

Inazio y las dos de la OAC de Casco Viejo, oficinas que se cerrarán en diferentes plazos y cuyas labores se trasladarán a la nueva oficina de San Nicolás, manteniendo también el horario de servicio actual (aunque habrá afecciones al cuadro de servicio del colectivo afectado, cuya residencia igualmente se trasladará a dicha nueva oficina desde San Inazio, con la compensación por traslado forzoso correspondiente según convenio).

Según la representación de la Dirección, tienen **interés en asumir en su totalidad las labores de Atención al Cliente de dicha nueva oficina,** siendo Metro Bilbao quien opere en exclusiva con personal propio en la misma, aunque es una propuesta que **está en el aire.** En tal caso, de conseguirlo y tras estudiar las cargas de trabajo existentes, se podría estudiar la necesidad de redimensionar nuevamente la plantilla para OACs, siempre y cuando, recalcan, se consiguiera desplazar al personal de Euskotren de dichas dependencias. Y no antes de la última fase, prevista para septiembre de 2018. Igualmente, **todos los problemas que existen a nivel de servicio** (gestión de quejas, reclamaciones, gestión de la Barik, atención telefónica, etc) **no se ve a corto plazo que se vayan a solventar según el criterio operativo que aporta el personal afectado,** el cual a nuestro entender es quien puede presentar las mejores soluciones para evitar que aquello se convierta en *la Casa de la Risa* (salvo para los clientes que acudan a dicha oficina y vean que el personal allí presente se encuentra incapacitado para poder resolver sus cuestiones). Cuestión que el **CIM** planteó en dicha reunión que se llevase a cabo de manera directa, para que el *feedback* entre las trabajadoras afectadas y los responsables de tomar dichas decisiones fuese más directo y efectivo, pero que fue rechazada de plano por la representación de la Dirección.

En resumen: las OACs de Metro Bilbao pasarán de cuatro a tres, aunque no habrá afección a su plantilla, y dejarán de ser oficinas exclusivas de metro para convertirse en "Oficinas de Atención al Cliente del Sistema de Transportes de Bizkaia", cuya oficina principal será la futura oficina de San Nicolás, gestionadas por MB (y, en principio, también ET esta última) y con personal de MB pero bajo la tutela (cada vez mayor) del CTB. Entidad desde la cual se pretende instaurar unos **criterios de intermodalidad e interoperabilidad** (ojo al "palabro") al que habrá de amoldarse todo el sistema de transporte público de nuestro territorio. Esa al menos parece ser su intención.

Como siempre, con las novedades que se vayan dando, os iremos informando con puntualidad.

www.metrocim.com