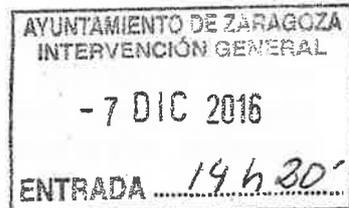


Expediente nº 1262858/2016



### AL GOBIERNO DE ZARAGOZA

En relación con el asunto cuyos antecedentes a continuación se especifican, este Servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo considera que procede proponer al Gobierno de Zaragoza el siguiente acuerdo:

### ANTECEDENTES DE HECHO

1.- El servicio de atención telefónica 010, se implanta en el Ayuntamiento de Zaragoza en el año 1997, prestándose de forma continuada mediante sucesivos contratos de servicios con empresas especializadas, dado que el Ayuntamiento no disponía de personal especializado en técnicas de telemarketing. El último contrato formalizado es el adjudicado a Pyrenalia Net Center.

2.- El Vicealcalde-Consejero del Área de Presidencia, Economía y Hacienda, por Decreto de fecha 21 de diciembre de 2010 adjudicó el contrato del servicio de "ATENCIÓN TELEFONICA 010" a la empresa PYRENALIA NET CENTER SL, por la cantidad de 699.018,55 €, siendo los precios unitarios de adjudicación, los reflejados en el punto segundo del Decreto.

La duración del contrato se estableció en 24 meses. El contrato se formalizó en fecha 14 de febrero de 2011, habiendo finalizado su vigencia y agotado las prórrogas estipuladas.

3.- Finalizada la vigencia del contrato, por Decreto del Vicealcalde-Consejero del Área de Presidencia, Economía y Hacienda de fecha 25 de marzo de 2015, se ordenó a la empresa PYRENALIA NET CENTER SL, la continuación en la prestación del servicio, en las mismas condiciones derivadas del contrato suscrito en fecha 14 de febrero de 2011, con las actualizaciones aprobadas, hasta tanto se produzca una nueva adjudicación.

4.- Con fecha 19 de Mayo de 2014 se dirige escrito del Servicio de Modernización al Servicio de Contratación para que se inicie la tramitación del contrato del servicio de atención telefónica del 010.

Consecuentemente, el 26 de Mayo de 2014 se inicia el expediente 516.454/2014, de contratación externa del servicio de atención telefónica municipal 010.

En el expediente consta que se aprobaron los Pliegos de Condiciones, se efectuó el preceptivo anuncio de licitación y a la misma presentaron ofertas 6 empresas.

A partir del citado momento, la tramitación del expediente se encuentra suspendida de hecho, si bien no consta acuerdo formal de suspensión.

5.- El Gobierno de Zaragoza, se planea la opción de continuar la prestación del servicio de atención telefónica 010 sin externalizar el mismo, habiendo solicitado a tales efectos, informes jurídicos y económicos que figuran en el expediente.



6.- La relación del personal de Pyrenalia Net Center SL adscrito a la prestación del servicio de atención telefónica 010 del Ayuntamiento de Zaragoza, sus condiciones laborales y retributivas así como los contratos de trabajo aportados por la empresa contratista, se han incorporado al presente expediente.

Las trabajadoras están sujetos al Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing).

7. En la Plantilla municipal actual no existen plazas correspondientes a categoría profesional precisa (supervisores e informadores especializados en técnicas de telemarketing), ni el Ayuntamiento ha llevado a cabo un proceso previo destinado a la selección de personal que responda a esta naturaleza.

Figura en el expediente informes relativos al respecto.

8.- El Consejero de Servicios Públicos y Personal, en fecha 14 de noviembre de 2016, ha resuelto impulsar el inicio del expediente tendente a la realización de los trámites necesarios para la prestación directa del servicio, iniciándose a tal efecto la tramitación del presente expediente.

9.- El servicio de atención telefónica 010, se presta desde su contratación inicial en 1997 hasta el momento actual, en las dependencias municipales, aportando el Ayuntamiento al contratista, las oficinas y todo el equipamiento telefónico e informático necesario para prestar el servicio, excepto los auriculares.

### FUNDAMENTOS JURÍDICOS

La cuestión a analizar se centra básicamente, en determinar si vencida la vigencia del contrato del servicio de atención telefónica 010, formalizado con Pyrenalia Net Center SL, en fecha 14 de febrero de 2011 y siendo voluntad del Gobierno, la continuación de la prestación del servicio directamente, opera la sucesión de empresas regulada en el art 44 TRET, con las consecuencias que de ello se derivan.

Es preciso analizar por tanto, en qué casos se produce la sucesión de empresas y cuales son los requisitos exigidos para ello en la Directiva 2001/23/CE, sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativos al mantenimiento de los derechos de los trabajadores en caso de transmisiones de empresas, de centros de actividad o de partes de empresas o de centros de actividad y art. 44 TRET y si los citados requisitos concurren en el caso de que el servicio de atención telefónica 010, pase a ser prestado directamente por el Ayuntamiento de Zaragoza.

Así mismo, es preciso analizar, la situación laboral en que, quedarían las trabajadoras subrogadas en el momento de su incorporación al Ayuntamiento, convenio aplicable, y su regularización mediante la modificación de los instrumentos formales de gestión de personal correspondientes.

Finalmente, se analizará la incidencia económica para el Ayuntamiento derivada de la eventual subrogación y las disponibilidades presupuestarias,

**PRIMERO.- Sucesión de empresas. Requisitos exigidos en la Directiva 2001/23/CE y art. 44 TRET. Efectos: Subrogación de los trabajadores**

1.1. La Directiva 2001/23/CE del Consejo de 12 de marzo de 2001, sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativos al mantenimiento de los derechos de los trabajadores en caso de transmisiones de empresas, de centros de actividad o de partes de empresas o de centros de actividad, establece en su art. 1:

a) La presente Directiva se aplicará a los traspasos de empresas, de centros de actividad o de partes de empresas o centros de actividad a otro empresario como resultado de una cesión contractual o de una fusión.

b) Sin perjuicio de lo dispuesto en la letra a) y de las siguientes disposiciones del presente artículo, se considerará traspaso a efectos de la presente Directiva el de una entidad económica que mantenga su identidad, entendida como un conjunto de medios organizados, a fin de llevar a cabo una actividad económica, ya fuere esencial o accesoria

c) La presente Directiva será aplicable a empresas tanto públicas como privadas que ejerzan una actividad económica, con o sin ánimo de lucro. La reorganización administrativa de las autoridades públicas administrativas y el traspaso de funciones administrativas entre autoridades públicas administrativas no constituirán un traspaso a efectos de la presente Directiva.

1.2.- El art. 44 TRET aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, al regular la sucesión de empresas, dispone en los números 1 y 2, lo siguiente:

*1. El cambio de titularidad de una empresa, de un centro de trabajo o de una unidad productiva autónoma no extinguirá por sí mismo la relación laboral, quedando el nuevo empresario subrogado en los derechos y obligaciones laborales y de Seguridad Social del anterior, incluyendo los compromisos de pensiones, en los términos previstos en su normativa específica, y, en general, cuantas obligaciones en materia de protección social complementaria hubiere adquirido el cedente.*

*2. A los efectos de lo previsto en el presente artículo, se considerará que existe sucesión de empresa cuando la transmisión afecte a una entidad económica que mantenga su identidad, entendida como un conjunto de medios organizados a fin de llevar a cabo una actividad económica, esencial o accesoria.*

Por tanto, del art. 1.1 de Directiva 2001/23/CE y art. 44 TRET se deduce:

1. Que el régimen de sucesión de empresas previsto en la Directiva 2001/23/CE es aplicable a los entes públicos.

2. Los requisitos exigidos para que exista sucesión de empresas, son dos:

a) Un elemento subjetivo, **cambio de titularidad**, es decir, la sustitución de un empresario por otro, al frente de una unidad productiva autónoma.

b) Un elemento objetivo, la transmisión real de una "**entidad económica que mantenga su identidad**", entendida como conjunto de medios organizativos a fin de llevar a cabo una actividad económica esencial o accesoria como "*un conjunto organizado de personas y elementos que permiten el ejercicio de una actividad esencial o accesoria*" que persigue un objetivo propio.



El objeto de transmisión, puede ser una "empresa completa, unidad máxima objeto de sucesión, o un simple "centro de trabajo, unidad productiva o entidad económica autónoma", que constituye el elemento mínimo de transmisión.

Cuando se dan esas circunstancias, la transferencia de la actividad conlleva simultáneamente el tránsito de los trabajadores que realizaban esa actividad productiva y que continuarán realizándola, en las mismas condiciones laborales, bajo la dirección del nuevo empleador.

La doctrina jurisprudencial consolidada, considera que se produce una sucesión de empresa, cuando se transmite la titularidad de una entidad productiva autónoma acompañada de la transferencia de los factores técnicos, organizativos y productivos que permitan la continuidad de la actividad empresarial manteniendo así su identidad, es decir, cuando además de la sucesión en la actividad a que se dedicaba la empresa cedente, concurre la entrega de elementos significativos del activo material o inmaterial de la cesionaria. En los casos en el que el elemento productivo más significativo es la mano de obra, para considerar que a entidad productiva mantienen su "identidad", se requiere que el nuevo empresario, además de continuar con la actividad se haga cargo de una parte significativa del personal que la anterior empresa destinaba a esa tarea

De forma más concreta, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, interpreta que para que concurren los dos requisitos mencionados, es preciso que :

a) "La transmisión debe referirse a una entidad económica organizada de forma estable cuya actividad no se limite a la ejecución de una obra determinada", debiéndose tener en cuenta que "el concepto de entidad hace referencia a un conjunto organizado de personas y elementos que permite el ejercicio de una actividad económica que persigue un objetivo propio"

*(sentencia 11 de marzo de 1997 (TJCE 1997, 45), Súzen, fundamento 13; sentencia de 10 de diciembre de 1998, Hernández Vidal, fundamento 26; sentencia de 10 de diciembre de 1998, Sánchez Hidalgo, fundamento 25; sentencia de 2 de diciembre de 1999, Allen, fundamento 24; sentencia de 25 de enero del 2001, Liikenne, fundamento 31; sentencia de 24 de enero del 2002 (TJCE 2002, 29), Temco, fundamento 23; y sentencia de 2º de noviembre del 2003, Carlito Abler, fundamento 30).*

b) " Para determinar si se reúnen los requisitos necesarios para la transmisión de una entidad, han de tomarse en consideración todas las circunstancias de hecho características de la operación de que se trata, entre las cuales figuran, en particular, el tipo de empresa o centro de actividad de que se trate, el que se hayan transmitido o no elementos materiales como los edificios o los bienes muebles, el valor de los elementos inmateriales en el momento de la transmisión, el hecho de que el nuevo empresario se haga cargo o no de la mayoría de los trabajadores, el que se haya transmitido o no la clientela, así como el grado de analogía de las actividades ejercidas antes y después de la transmisión y la duración de una eventual suspensión de dichas actividades"

*(sentencia Súzen fundamento 14, sentencia Hernández Vidal fundamento 29, sentencia Sánchez Hidalgo fundamento 29, sentencia Allen fundamento 26, sentencia Didier Mayeur fundamento 52, sentencia Liikenne fundamento 33, sentencia Temco fundamento 24, y sentencia Carlito Abler fundamento 3 ).*

1.3.- En el caso que nos ocupa, las circunstancias concurrentes a valorar son las siguientes:

1.3.1 - La actividad que desarrolla PYRENALIA NET CENTER SL no se encuentra limitada a una actuación determinada, que concluya en el momento de finalización del contrato administrativo formalizado con el Ayuntamiento de Zaragoza. Por el contrario, el Ayuntamiento va a mantener la "atención telefónica 010" en condiciones análogas. Por ello, ha de concluirse que concurre la nota de estabilidad,

1.3.2 - El Ayuntamiento no dispone en la Plantilla municipal, de plazas ni de trabajadores con la categoría profesional precisa para seguir realizando la actividad. Tampoco ha realizado un proceso previo de selección en virtud del cual se encuentre en condición de poder continuar realizando la atención telefónica 010 con este nuevo personal.

En este sentido, en el informe de esta Jefatura del Servicio de Modernización y Desarrollo organizativo de 30-11-2016 se indica:

*"La atención telefónica municipal desarrollada a través del servicio 010 se ha configurado, desde su contratación inicial en 1997, como una atención que requería una **calificación ad hoc** para el desarrollo de las funciones asignadas al servicio. Por ello, en el Pliego de Prescripciones Técnicas obrante en el expediente 315.018/1997, que dió lugar a la primera contratación de este servicio y su puesta en funcionamiento el 18 de noviembre de 1997, se definía el objeto de este contrato como "la prestación del servicio de información telefónica 010 por **personal especializado en técnicas de telemarketing**".*

Por tanto, como manifiesta ACAL en su informe de 5 de diciembre de 2016 obrante en el expediente, el Ayuntamiento habría de hacerse cargo de todos o la mayoría de los trabajadores que actualmente prestan sus servicios por cuenta de PYRENALIA NET CENTER SL; es decir, que habría una sucesión de plantilla, determinante de la aplicación del art. 44 ET.

1.3.3.- La actividad realizada actualmente por la contratista es análoga a la que se prevé realizar por el Ayuntamiento después de la transmisión, ya que es intención prestar el mismo servicio de atención telefónica 010. Por tanto, también se daría el requisito establecido por la doctrina jurisprudencial referente a la analogía de las actividades a desarrollar.

1.3.4. - El servicio de atención telefónica 010, se presta por la empresa contratista, en las dependencias u oficinas municipales, aportando el Ayuntamiento todo el material telefónico, informático y de conexión de comunicaciones y bases de datos preciso para la el ejercicio de la actividad, excepto los auriculares.

De forma que, la empresa desarrolla la actividad con la infraestructura y equipamiento material puesto a su disposición por el Ayuntamiento .

La circunstancia de que los elementos materiales asumidos por el nuevo empresario no pertenecieran a su antecesor, sino que simplemente fueran puestos a su disposición por la entidad contratante, no puede excluir la existencia de una transmisión de empresa en el sentido de citada Directiva (Sentencia de 26 de noviembre de 2015 (asunto C- 509/14).

En ese sentido, tal como manifiesta ACAL en su informe, es trasladable a este supuesto lo declarado en la Sentencia dictada por la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-León, Recurso de Suplicación 238/2016, en el sentido de que el Ministerio de Defensa debería de haber asumido a la trabajadoras que anteriormente prestaban servicios por cuenta de la contrata privada a la finalización del referido contrato de servicios:

*“(...) el Ministerio de Defensa, que ha revertido la actividad objeto del Contrato Administrativo de Servicio que tenía suscrito con UCALSA SA, realizando aquella con los mismos medios y para los mismos destinatarios- misma clientela- , sin bien con su propio personal, debería haberse subrogado en las trabajadoras demandantes y en todas ellas indistintamente de la actividad que realizan pues todas ellas estaban integradas en una misma unidad productiva indistintamente de la actividad particular y concreta que cada una viniera desempeñando. Al no haberse subrogado tal decisión supone un despido, como se declara en la sentencia recurrida, con las obligaciones inherentes a tal declaración Art. 56 del ET en relación con los Arts 110 y concordantes de la LRJS . Sin que ello suponga que de ser así se conculcaría el Art 301.4 del TRLCSP, pues las consecuencias de tal declaración y la obligación de subrogarse en ellas no implica su consolidación como personal del Ministerio de Defensa pues ello no supondría que adquirieran la condición de fijas de plantilla. Pero es que además la mencionada Directiva le es de aplicación al Ministerio de Defensa, como antes ya hemos señalado y teniendo particularmente en cuenta la actividad objeto de contratación los términos expuestos puesto que dichos servicios no corresponden al ejercicio de prerrogativas de poder público”*

Concluye ACAL, que **“ teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes en este supuesto, y la normativa y doctrina jurisprudencial, procedería la subrogación por el Ayuntamiento de Zaragoza en las relaciones laborales de las trabajadoras que actualmente se encuentran prestando servicio por cuenta de PYRENALIA NET CENTER SL”.**

De conformidad con lo dispuesto en el art. 44. números 6 a 10 TRET, ha de darse cumplimiento de los deberes de información y consulta, en su caso, a los representantes de los trabajadores de PYRENALIA NET CENTER SL y del Ayuntamiento de Zaragoza previstos en el citado precepto legal, con antelación suficiente.

## **SEGUNDO.- Determinación del Convenio colectivo aplicable al personal de Pyrenalia en el supuesto de subrogación por el Ayuntamiento de Zaragoza.**

El art. 44.4 TRET, establece que:

*“Salvo pacto en contrario, establecido mediante acuerdo de empresa entre el cesionario y los representantes de los trabajadores una vez consumada la sucesión, las relaciones laborales de los trabajadores afectados por la sucesión seguirán rigiéndose por el convenio colectivo que en el momento de la transmisión fuere de aplicación en la empresa, centro de trabajo o unidad productiva autónoma transferida.*

*Esta aplicación se mantendrá hasta la fecha de expiración del convenio colectivo de origen o hasta la entrada en vigor de otro convenio colectivo nuevo que resulte aplicable a la entidad económica transmitida.”*

De acuerdo con la anterior previsión legal, el personal que asumiría el Ayuntamiento seguirá rigiéndose por el convenio colectivo sectorial, no por el del Ayuntamiento, en tanto no se produzca la entrada en vigor de un nuevo convenio colectivo. El convenio por el que se rigen actualmente es el Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de

contact center (antes telemarketing).

Lo anterior es consecuencia, como pone de manifiesto la Sentencia del Tribunal Supremo de 22 de diciembre 2014 (rec. 264/2014), de que las condiciones laborales del personal que viene realizando el servicio se encuentra ya contractualizadas desde el momento mismo (el primer minuto, podríamos decir) en que se creó la relación jurídico-laboral, a partir del cual habrán experimentado la evolución correspondiente .

Ello no impide sin embargo, que el cesionario –aquí el Ayuntamiento- pueda modificar posteriormente las condiciones de las relaciones laborales de los trabajadores subrogados .

En consecuencia, los trabajadores que actualmente prestan servicio para Pyrenalia habrían de ser asumidos en los términos del convenio colectivo sectorial, sin que quepa una merma de estas condiciones laborales como consecuencia de la sucesión. Y todo ello sin perjuicio de que, como se ha indicado, resulte factible jurídicamente una ulterior modificación por el Ayuntamiento.

En definitiva, a efectos de determinación del convenio colectivo aplicable a las trabajadoras que prestan el servicio actualmente por cuenta de Pyrenalia, en el momento de producirse la subrogación por el Ayuntamiento de Zaragoza, habría de estarse al Convenio Colectivo que les resulta actualmente de aplicación: *Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center* .

**TERCERO.- Situación jurídico laboral de los trabajadores tras su integración en el Ayuntamiento y adaptación de los instrumentos de gestión de personal.**

La condición en que ingresa ese personal a la Administración, tal como ha venido declarando la jurisprudencia es la del denominado personal indefinido no fijo, como destaca, entre otras muchas la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, Valladolid, Sala de lo Social, de 9 de noviembre de 2011 (rec.1693/2011) que precisa lo siguiente:

*“Sin que a tales efectos tenga ninguna relevancia que dicha empresa sea una Administración Pública y ello con independencia de que los trabajadores así integrados en la misma, al no haber pasado por un proceso selectivo destinado a garantizar los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público, solamente puedan ser considerados en el seno de la misma como “indefinidos no fijos”, con las consecuencias previstas en la disposición adicional decimoquinta del Estatuto de los Trabajadores, esto es, ello no es obstáculo para la obligación de proceder a la cobertura de los puestos de trabajo de que se trate a través de los procedimientos ordinarios, de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable y el trabajador indefinido no fijo continuará desempeñando el puesto que venía ocupando hasta que se proceda a su cobertura por los procedimientos antes indicados, momento en el que se producirá la extinción de la relación laboral, salvo que el mencionado trabajador acceda a empleo público, superando el correspondiente proceso selectivo”.*

Entendemos, igual que ACAL, que es a partir de que **haya operado de modo efectivo la subrogación del personal, y de que se produzca su expresa declaración como personal indefinido no fijo del Ayuntamiento**, en virtud del acuerdo municipal oportuno, cuando deban iniciarse las actuaciones tendentes a la “regularización” de este personal desde la perspectiva de la normativa aplicable a los instrumentos de gestión del personal municipal: plantilla de personal y relación de puestos de trabajo. Modificación de los referidos instrumentos que cuenta con su propio régimen jurídico y de procedimiento, que es independiente del acuerdo den virtud del cual tiene lugar la



De los anteriores preceptos se deduce que, para que tenga lugar la adaptación de estos instrumentos formales a la nueva configuración de la organización municipal, es condición previa y necesaria que se haya producido el acceso de este personal a la organización.

Añade ACAL, que: *en el caso del personal de atención telefónica 010, dicho proceso de reorganización interna, para adecuar los instrumentos formales del Ayuntamiento a la realidad de los efectivos disponibles entendemos que habría de iniciarse una vez que llegara a producirse su subrogación por el Ayuntamiento, no con anterioridad. No sería ajustado a los principios de **eficacia y eficiencia** que se siguiera el proceso a la inversa: modificando previamente los instrumentos formales de gestión de personal a expensas de una ulterior y eventual subrogación del personal, pues esta podría no llegar a materializarse por diversas circunstancias*

*Por otro parte, **ninguna disposición legal** determina que esta modificación o reajuste de plantilla y relación de puestos de trabajo deba ser previa o coetánea con la incorporación del personal que, en virtud de la subrogación pasa a ser declarado como indefinido no fijo. Así sucede, a modo de ejemplo; cuando esta declaración tiene lugar como consecuencia de un proceso seguido ante la jurisdicción social que culmina con esta declaración de la nueva situación jurídica del trabajador; o cuando se produce la intervención de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social. También en estos casos la declaración de la nueva relación jurídico laboral del trabajador/es es previa a la acomodación de los instrumentos de gestión de personal municipal.*

Concluye que : *una vez que haya tenido lugar, en su caso, la declaración de la finalización y resolución del contrato con PYRENALIA y, como consecuencia de la misma, la subrogación del personal adscrito al mismo, con la condición de indefinido no fijo, habrá de iniciarse el correspondiente expediente de modificación de los mencionados instrumentos de gestión de personal municipal, plantilla y relación de puestos de trabajo, para su acomodación a la nueva realidad de los recursos humanos existentes en la organización municipal.*

En ese mismo sentido, la Asesoría Jurídica Municipal, en informe de 12 de enero de 2016, manifiesta:

*Ahora bien, dado que necesariamente transcurrirá un espacio temporal desde que -se produzca la incorporación, sea en plantilla municipal, OOAA o sociedad mercantil local, hasta que se cubran las plazas en propiedad, será preciso definir el marco de las condiciones de trabajo aplicables al personal laboral indefinido integrado.*

*(...)"5.- La relación jurídica de los trabajadores integrados en el Ayuntamiento de Zaragoza pasaría a ser la de personal laboral indefinido no fijo....*

*6.- A los efectos señalados en el apartado anterior será preciso aprobar por el Pleno del Ayuntamiento expediente de modificación de la plantilla de personal laboral incluyendo plazas idóneas a las actuales categorías profesionales de los trabajadores así como modificar por el Gobierno de Zaragoza la Relación de Puestos de Trabajo a los efectos oportunos. Todo ello excluyendo en ambos casos a los trabajadores que tengan relaciones contractuales temporales por los supuestos específicos de sustitución, contrato de relevo, circunstancias eventuales de la producción, etc, ... cuyas plazas no deberán ser objeto de inclusión en plantilla.*

7.- Las plazas creadas para permitir la integración de personal serán incluidas en la siguiente Oferta de Empleo Público para su provisión por los procedimientos legalmente establecidos que garanticen en todo caso los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, determinando la cobertura definitiva de las mismas el fin de la relación laboral de carácter indefinido no fijo.

8.- Las condiciones de trabajo del personal integrado continuarán rigiéndose por su convenio anterior mientras éste siga en vigor salvo pacto en contrario que de existir desplazaría el criterio legal...”

Por último, en la conclusión número 11 del dictamen de la Asesoría Jurídica se manifiesta literalmente que: “con carácter general la integración de los trabajadores de las empresas que gestionan los servicios de información 010 y gestión de puntos limpios no debe producir afecciones a la plantilla municipal”.

**CUARTO.- Incidencia económica para el Ayuntamiento de Zaragoza, de la integración del personal de “atención telefónica 010” tras la finalización del contrato con Pyrenalia.**

En relación con el efecto económico que pudiera tener en el presupuesto municipal, la prestación directa del servicio por el Ayuntamiento, mediante las trabajadoras subrogadas de la empresa Pyrenalia Net Center SL, constan en el expediente dos informes:

- Informe económico emitido por la Oficina Económica y Técnica del Área de Alcaldía de fecha 21 de julio de 2015.
- Informe emitido por la consultora ACAL, en fecha 5 de diciembre de 2016 en el que se analiza entre otros aspectos la repercusión económica de la citada integración.

El personal adscrito al servicio, se ha modificado, pasando de 15 ( 2 supervisoras y 13 operadoras), según PCAP de 22-12-2014 a 14 ( 2 supervisoras y 12 operadoras), que se relacionan en el cuadro siguiente, con sus retribuciones brutas.

Nº	Categoría	Total salario* (€)
1	Supervisor B	15.542,00
2	Teleop. Especialista	10.947,00
3	Teleop. Especialista	7.005,00
4	Teleop. Especialista	12.812,00
5	Teleop. Especialista	12.152,00
6	Teleop. Especialista	14.873,00
7	Teleop. Especialista	10.995,00
8	Teleop. Especialista	11.303,00
9	Teleop. Especialista	11.278,00
10	Teleop. Especialista	14.052,00
11	Supervisor B	14.222,00
12	Teleop. Especialista	11.507,00
13	Teleop. Especialista	11.687,00
14	Teleop. Especialista	10.801,00

Salarios a 30 de noviembre de 2016.

(\*) La relación de trabajadores facilitada por Pyrenalia no sigue el mismo orden que el de la tabla anterior por lo que podría haber alguna diferencia en la correlación entre ambas.

Partiendo de las retribuciones individuales reflejadas en el cuadro transcrito, el coste retributivo anual acumulado por los catorce puestos de trabajo de euros, según informe de ACAL asciende a **169.176,00 €**.

No obstante, el informe de la Oficina Económica y Técnica de fecha 21 de julio de 2015, establece en una de las opciones manejadas (página 23 del informe) un **coste retributivo anual de 204.624,26 euros**, especificando que el mismo se obtiene aplicando el convenio del sector en lo que se refiere a tablas salariales y aplicando el convenio municipal en los aspectos que afectan al horario.

Dado que el convenio aplicable en el momento de la subrogación es el Convenio sectorial, habría de ser calculado el coste aplicando éste en todos sus aspectos.

La diferencia de partida asciende a 35.448,26 € respecto a lo expresado en el Anexo al pliego de condiciones de la contrata.

No obstante, el informe de ACAL, toma en cuenta las dos cantidades para situar inicialmente las posibilidades existentes.

En el cálculo de costes, ninguno de los dos informes, computa el equipamiento informático y mobiliario preciso para la prestación del servicio al ser municipal, por lo que el cálculo del coste toma en consideración únicamente las retribuciones del personal y cotizaciones social a cargo de la empresa, más un coste por amortización de los auriculares cifrado en 202,66 €.

De esta manera, el informe de ACAL, refleja las siguientes posibilidades de coste:

Concepto de coste	Con datos del Pliego	Con datos informe municipal	Diferencias
Retribuciones del personal	169.176,00 €	204.624,26 €	35.448,26 €
Seguridad social - cuota empresarial	52.357,00 €	63.433,52 €	11.076,52 €
<b>Total Coste de persona</b>	<b>221.533,00 €</b>	<b>268.057,78 €</b>	<b>46.524,78 €</b>
Amortización de auriculares	no se detallan	202,66	202,66 €
<b>Total Coste Estimado del Servicio</b>	<b>221.533,00 €</b>	<b>268.260,44 €</b>	<b>46.727,44 €</b>

Añade que : "A diferencia de los costes actuales de la empresa que presta el servicio, los costes del servicio recogidos en el cuadro anterior no se ven incrementados en el correspondiente porcentaje de gastos generales, beneficio industrial e IVA, lo que redundaría en el consiguiente ahorro económico para el Ayuntamiento".

Considerando que el precio anual establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas para la contratación del Servicio de "Atención Telefónica Municipal 010" de fecha 22 de diciembre de 2014 ascendía a un montante de 424.996,77 euros, o que el coste realmente liquidado en la anualidad de 2014 por este servicio ascendió a 324.984,58 euros según el informe emitido por la Oficina Económica y Técnica, en cualquiera de los dos casos se produciría una reducción inicial del coste que el Ayuntamiento viene soportando o preveía soportar en el desarrollo de este servicio, tal y como ACAL expresa en los siguientes cuadros:

Concepto de coste	Con datos del Pliego	Con datos informe municipal
Total Costes del Servicio estimado	221.533,00 €	268.260,44 €
Total Precio anual del Pliego de Condiciones Dic.2014	424.996,77 €	424.996,77 €
Diferencias	- 203.463,77 €	- 156.736,33 €
Diferencias en porcentaje	-47,9%	-36,9%

Concepto de coste	Con datos del Pliego	Con datos informe municipal
Total Costes del Servicio estimado	221.533,00 €	268.260,44 €
Total Coste de Liquidación 2014	324.984,58 €	324.984,58 €
Diferencias	- 103.451,58 €	- 56.724,14 €
Diferencias en porcentaje	-31,8%	-17,5%

Concluye, que tal como reflejan los cuadros, se produciría una reducción que podría situarse en una horquilla de entre el 17 % al 32 % con respecto a los datos de liquidación expresados en el informe económico municipal, lo que avalaría en términos de **reducción de coste la posibilidad de acometer la internalización del Servicio de Atención Telefónica Municipal 010.**

Advierte ACAL, que dado que el Ayuntamiento está sometido a un Plan de Ajuste motivado por la aplicación del Real Decreto-ley 4/2012 (1ª fase mecanismo de pago a proveedores) que se encuentra vigente, y además dispone de un Plan Económico-financiero aprobado el pasado mes de julio derivado del incumplimiento del objetivo de Regla del Gasto en la liquidación presupuestaria del ejercicio 2015, las limitaciones o medidas que pudieran haber establecido en respecto a posibles incrementos de efectivos en el personal municipal o de externalización/internalización de servicios pudieran estar contempladas en dichos Planes, y por tanto condicionar el procedimiento que se pretende llevar a cabo.

Examinado el Plan de Ajuste 2012-2022 del Ayuntamiento de Zaragoza, se observa que dentro de las medidas a largo plazo proyectadas hasta el ejercicio 2022, no incluye ninguna medida sobre reducción en la prestación de servicios de tipo no obligatorio, como es el caso del de atención telefónica 010.

Por otro lado, en cuanto a la reducción de costes de personal únicamente contempla el ahorro anual derivado de jubilaciones no prorrogadas, sin establecer ninguna otra medida adicional que condicione los efectivos con los que puede contar el Ayuntamiento.

En consecuencia, no se aprecian limitaciones derivadas del Plan de Ajuste, que imposibilite la integración en la Plantilla municipal de las trabajadoras de Pyrenalia Net Center que prestan el servicio de atención telefónica 010 del Ayuntamiento de Zaragoza.



## QUINTO.- Disponibilidades presupuestarias.

Consta en el expediente, informe de la Jefe de la Oficina Económica Jurídica de Servicios Públicos y Personal y Jefe de Servicio de Gestión Económica Administrativa de Recursos Humanos de fecha 7 de diciembre de 2016, en el que manifiesta:

“Respecto al Proyecto de presupuesto para el ejercicio 2017, en primer lugar, indicar que en las fechas de elaboración de las propuesta, no se conocía la posibilidad de internalización de dicho servicio, por lo que no se recoge una estimación específica; y, en respuesta a la pregunta realizada, y como se recoge en el informe complementario a la propuesta a la consignación en el capítulo 1, que consta en el expediente de dicho Proyecto, de fecha 2 de diciembre, existe una cantidad destinada a contrataciones que asciende a 3.122.223 €. Por tanto, se considera que existe crédito suficiente en dicho Proyecto para realizar las contrataciones indicadas.

Respecto al probable presupuesto prorrogado para el año 2017, dado que el Presupuesto municipal definitivo para el ejercicio 2016, asignaba la cantidad de 238.122.938 € para el Capítulo 1; y el Proyecto para el ejercicio 2017 recoge una cantidad similar, 233.317.690 €; entendemos que seguiría existiendo crédito suficiente para las contrataciones indicadas”.

**SEXTO.-** El órgano competente para dar por finalizado y declarar extinguido el contrato de atención telefónica 010 y proceder a su liquidación, es el órgano de contratación, competencia que corresponde en los grandes municipios a la Junta de Gobierno Local, esto es Gobierno de Zaragoza, en virtud de lo dispuesto en la Disposición Adicional Segunda número tres (DA<sup>2</sup>.3) del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, entendiéndose que es éste mismo órgano ejecutivo el competente para decidir lo contrario, esto es que no continúe la contratación externa y se preste directamente la actividad de atención telefónica 010 por el Ayuntamiento, decisión que en aplicación del art. 1.1 de la Directiva 2001/23/CE y 44 TRET, comporta la sucesión de empresa y subrogación *ope legis* de los trabajadores de la empresa contratista, PYRENALIA NET CENTER SL actualmente adscritos al servicio.

En base a todas las consideraciones expuestas, este servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo, a la vista de los informes emitidos, considerando lo dispuesto en la DA 2<sup>a</sup>.3 TRLCSP, art. 1.1 de Directiva 2001/23/CE y art. 44 TRET eleva al Gobierno de Zaragoza, la siguiente **PROPUESTA DE RESOLUCIÓN:**

**PRIMERO.-** Poner fin, a la Orden del Vicealcalde-Consejero del Área de Presidencia, Economía y Hacienda de fecha 25 de marzo de 2015, por la que se ordenaba a la empresa PYRENALIA NET CENTER SL, la continuación de la prestación del servicio de "Atención Telefónica 010", con efectos de 1 de enero de 2017, declarando definitivamente extinguido el contrato formalizado con la citada mercantil en fecha 14 de febrero de 2011.

**SEGUNDO.-** Iniciar los trámites tendentes a la liquidación del contrato del servicio de asistencia telefónica 010, adjudicado a la empresa PIRENALIA NET CENTER SL por Decreto del Vicealcalde- Consejero del Área de Presidencia, Economía y Hacienda de fecha 21 de diciembre de 2010 y formalizado en fecha 14 de febrero de 2011.

**TERCERO .-** Asumir la prestación del servicio de asistencia telefónica municipal 010, subrogando al personal de la empresa PIRENALIA NET CENTER SL adscrito al mismo y que figura relacionado en el Anexo I del presente acuerdo, de conformidad con lo

dispuesto en el art. 44 del Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores, en consideración a la fundamentación jurídica expuesta en la parte expositiva y a los informes obrantes en el expediente, respetando sus actuales condiciones laborales, quedando el personal subrogado, en la condición de personal laboral indefinido no fijo del Ayuntamiento de Zaragoza, hasta su regularización que habrá de realizarse a través de los trámites legalmente procedentes.

El gasto derivado de la subrogación, será atendido con cargo a las correspondientes partidas del Capítulo 1 del Presupuesto Municipal 2017, o Capítulo 1 del Presupuesto prorrogado caso de no estar aprobado el presupuesto municipal correspondiente al ejercicio 2017, el día 1 de enero.

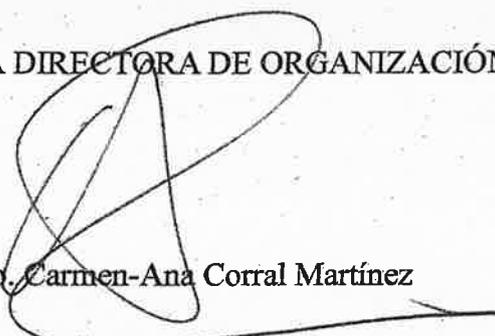
**CUARTO.-** Ordenar la iniciación del expediente de modificación de los instrumentos de gestión de personal municipal, plantilla y relación de puestos de trabajo, para a su acomodación a la nueva realidad de los recursos humanos existentes en la organización municipal.

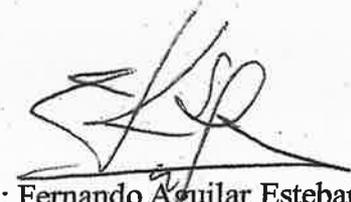
**QUINTO.-** Dar traslado del presente acuerdo al Departamento de Contratación y Patrimonio a los efectos contemplados en el punto primero y segundo del acuerdo y a la Dirección General de Personal a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el punto cuarto, y cualquier otro trámite que legalmente proceda para regularizar la situación de las trabajadoras subrogadas.

I.C de Zaragoza, 7 de diciembre de 2016

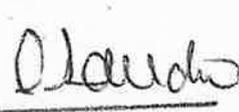
EL JEFE DEL SERVICIO DE  
MODERNIZACION Y DESARROLLO

LA DIRECTORA DE ORGANIZACIÓN

  
Fdo. Carmen-Ana Corral Martínez

  
Fdo: Fernando Aguilar Esteban

LA DIRECTORA GENERAL DE PERSONAL

  
Fdo: Carmen Sancho Bustamante

