

A LA SECCIÓN SINDICAL DE STAZ.-

ASUNTO: PROCESO DE INTERNALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 010. AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.

En relación con el procedimiento que se indica en Asunto del presente escrito, le comunico lo siguiente:

Finalizada la vigencia del contrato del servicio de "ATENCIÓN TELEFÓNICA 010" adjudicado a la empresa PYRENALIA NET CENTER SL y formalizado en fecha 14 de febrero de 2011 y agotadas las prórrogas estipuladas,, 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.

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 tendentes a la prestación directa del servicio, iniciándose a tal efecto la tramitación del oportuno expediente.

Dando cumplimiento a la citada Resolución y a lo dispuesto en el art 44 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores se pone en su conocimiento que se ha proporcionado por la empresa la información de carácter laboral relativa a las trabajadoras citadas.

Asimismo se están recabando los informes oportunos para acordar la internalización de dicho servicio aplicando la figura jurídica prevista como sucesión de empresa.

a) Fecha prevista de la transmisión.

La fecha prevista para la terminación del proceso iniciado no puede determinarse a priori dado que el expediente administrativo se encuentra en tramitación, no obstante, es previsible que esté culminado en el primer trimestre del año 2017 si los informes resultaren favorables y se aprueba la propuesta de resolución formulada.

b) Motivos de la transmisión.

La **motivación** de esta decisión, además de la intencionalidad del equipo de gobierno, deriva de la propia consideración de la necesidad y conveniencia de tal prestación directa manifestada por el servicio hasta ahora gestor del servicio, Modernización y Desarrollo Organizativo, cuyo Jefe informa el 5 de enero de 2017 lo siguiente:

..." Por ello, el desarrollo y ampliación de los cometidos de un servicio como el 010, e incluso su configuración como servicio de atención intermediada multicanal entre el Ayuntamiento y los ciudadanos, hace idónea la gestión directa del servicio 010 sin ente interpuesto...

...Es más, en la actualidad hay que tener en cuenta que, tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la gestión de las Administraciones Públicas pasa a desarrollarse por medios electrónicos, por lo que las posibilidades de acceso a instrumentos de información y a la realización de trámites en las plataformas de Administración electrónica municipal pasa a estar sujeta a la necesidad de contar con certificados electrónicos que acrediten la condición de personal municipal.

Así, el artículo 60.6 de la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento establece que "/os organos y unidades administrativas con funciones de información a la ciudadanía y de inspección podrán acceder a /os documentos y expedientes en la medida en que resulte necesario para el ejercicio de sus competencias". Este acceso sólo es posible, en cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, si se cuenta con el oportuno certificado electrónico que acredite la condición de personal municipal"

c) Consecuencias jurídicas, económicas y sociales, para los trabajadores, de la transmisión.

Las trabajadoras afectadas, catorce, están sujetas al Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing) .

Ello conlleva que la incorporación de las mismas se efectuará, en un primer momento , una vez consumada la sucesión, de manera que las relaciones laborales de las trabajadoras afectadas por la misma seguirán rigiéndose por el convenio colectivo que en el momento de la transmisión fuere de aplicación en la empresa, a vista de lo dispuesto en el citado art 44 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Por tanto, al asumir la prestación del servicio de asistencia telefónica municipal 010, subrogando al personal de la empresa PIRENALIA NET CENTER SL adscrito al mismo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 TRET, respetando sus actuales condiciones laborales, quedaría 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.

d) Medidas previstas respecto de los trabajadores.

Una vez se adoptara por el Gobierno de Zaragoza, en virtud de los informes recabados, el acuerdo de internalización y como consecuencia del mismo, el órgano de contratación, adoptaría acuerdo dejando sin efecto el procedimiento seguido para la licitación externa del servicio.

Simultáneamente se está tramitando por el Área de Servicios Públicos y Personal la modificación de la Plantilla municipal 2017 que se elevará al Pleno para su aprobación.

En la propuesta de modificación de la plantilla municipal se ha incluido la creación de las plazas correspondientes a la especialización de las trabajadoras del servicio atención telefónica 010, (2 supervisoras y 12 informadoras).

Así mismo en las partidas del capítulo 1 de gastos del Presupuesto 2017, se ha tenido en cuenta y consignado crédito para atender el coste de las nóminas de las trabajadoras, que actualmente prestan el servicio.

Las plazas se cubrirán con Convocatoria pública en las que se garanticen los principios de igualdad mérito y capacidad.

I.C. de Zaragoza, 10 de enero de 2017

EL CONSEJERO DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PERSONALES



Fdo. Alberto Cubero Serrano