

La empresa no puede establecer una única herramienta que dificulte la tramitación de documentación de las consultas y solicitudes a recursos humanos, deshabilitando las cuentas de correo corporativo y las citas presenciales

06/05/2025

AUDIENCIA NACIONAL

Sala de lo Social

Sentencia 151/2024, de 19 de noviembre de 2024

RECURSO Núm: 269/2024

Ponente Excmo. Sr. ANA SANCHO ARANZASTI

En MADRID, a diecinueve de noviembre de dos mil veinticuatro.

La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional compuesta por los Sres./as. Magistrados/as citados al margen y

EN NOMBRE DEL REY

Han dictado la siguiente

SENTENCIA

En el procedimiento CONFLICTOS COLECTIVOS 0000269/2024 seguido por demanda de FEDERACIÓN DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO DE LA UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES FeSMC-UGT (letrado D. Félix Pinilla Porlan), FEDERACION DE SERVICIOS COMISIONES OBRERAS CCOO (letrada D.ª Pilar Caballero Marcos), UNION SINDICAL OBRERA USO (letrada D.ª M.ª Eugenia Moreno Díaz), CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO CGT (letrada D.ª Clara Martínez-Pirón Mancha) contra MAJOREL SP SOLUTIONS SAU (letrado D. Luis Pérez Juste), CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS CSIF (letrada D.ª Lourdes Herrezuelo Sánchez), SINDICATO OBRERO ARAGONES SOA (no comparece), ORGANIZACION SINDICAL DE TRABAJADORES DE ARAGON OSTA (no comparece), SINDICATO ANDALUZ DE TRABAJADORES SAT (no comparece) sobre CONFLICTO COLECTIVO. Ha sido Ponente el Ilmo./a. Sr./a. D.ª. ANA SANCHO ARANZASTI.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. - El 22-7-2024 fue interpuesta demanda por la representación letrada de Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (FeSMC-UGT) frente a Majorel SP Solutions, SAU (en adelante Majorel) en la que, con base en los hechos y fundamentos de derecho que en la misma se exponían suplicaba se dictase sentencia por la que se declarase *"la nulidad de la comunicación remitida a la plantilla en fecha 17 de junio de 2024, bajo el título "Nuevo proceso de gestión de incidencia en nómina - HR Case - New process for payroll incident management" y, en consecuencia, se declare el derecho de las personas trabajadoras afectadas por el conflicto a remitir a la empresa los partes de baja, justificantes de ausencia, excedencias, anticipos y solicitudes similares a través de cualquier medio, incluido el correo electrónico y los canales presenciales"*.

SEGUNDO.- Por decreto de 24-7-2024 fue admitida a trámite la demanda, citándose a las partes para los actos de conciliación y juicio a celebrar el 12-11-2024.

TERCERO.- El 20-9-2024 se dictó auto acumulando el proceso 311/2024 iniciado mediante demanda interpuesta por la representación letrada de la Federación de Servicios de Comisiones Obreras frente a Majorel, en la que con base en los hechos y fundamentos de derecho que en la misma se exponían suplicaba se dictase sentencia por la que se declarase *"que la comunicación remitida por la empresa el 17 de junio de 2024 denominada "Nuevo proceso de gestión de incidencia en nómina - HR Case - New process for payroll incident management" es nula, y en consecuencia, que se declare el derecho de las personas trabajadoras, así como a la RLPT, a remitir a la empresa los partes de baja, justificantes de ausencia, excedencias, anticipos y solicitudes similares a través de cualquier medio válido en derecho, incluido el correo electrónico y los canales presenciales"*.

CUARTO.- El 28-10-2024 se dictó auto acumulando el proceso 344/2024 iniciado mediante demanda interpuesta por la representación letrada de Unión Sindical Obrera (USO) frente a Majorel, en la que con base en los hechos y fundamentos de derecho que en la misma se exponían suplicaba se dictase sentencia por la que se declarase *"a) - La Nulidad de la comunicación remitida por la empresa el 17 de junio de 2024 denominada "Nuevo proceso de gestión de incidencia en nómina - HR Case -New process for payroll incident management" y, en consecuencia, que se declare el derecho de las personas trabajadoras, así como a la RLPT, a remitir a la empresa los partes de baja, justificaciones de ausencia, excedencias, anticipos y solicitudes similares a través de cualquier medio válido en derecho, incluido el correo electrónico y los canales presenciales; b) - Se reconozca el derecho de las personas trabajadoras a que se reconozca como tiempo efectivo de trabajo la realización de tareas administrativas de gestión de ausencias a través del programa informático implementado por la empresa; y en consecuencia se declare la obligación de la empresa de facilitar los medios materiales y temporales para la utilización de la aplicación "HR CASE". c) - Condenando a la demanda a estar y pasar por esta declaración"*.

QUINTO.- El 29-10-2024 se dictó auto acumulando el proceso 345/2024 iniciado mediante demanda interpuesta por la representación letrada de Confederación General del Trabajo (CGT) frente a Majorel, en la que con base en los hechos y fundamentos de derecho que en la misma se exponían suplicaba se dictase sentencia por la que se declarase: *"a) nula la comunicación de fecha 17 de junio de 2024 en la cual se establecía la herramienta HR CASE como único medio para remitir a la empresa justificantes de ausencias, excedencias, anticipos y solicitudes similares de tal modo que se reconozca el derecho a las personas trabajadoras afectadas por el presente conflicto a remitir a la empresa dichas comunicaciones a través de otros medios cuando devenga imposible el uso de la herramienta; b) el derecho de los trabajadores a que se les reconozca como tiempo efectivo de trabajo el tiempo que empleen en las gestiones ya mencionadas; c) contraria a derecho la imposibilidad de acceso a la herramienta por la RLPT en defensa y asistencia de las personas trabajadoras"*.

SEXTO.- Llegado el día de celebración del juicio y alcanzándose acuerdo parcial en conciliación, respecto a las pretensiones deducidas en demandada atinentes a la consideración como tiempo de trabajo, el invertido por los trabajadores para la realización de tareas administrativas. Dicha avenencia, se recoge en el acta obrante al descriptor 189, quedando dicha pretensión fuera de la controversia resuelta en la presente resolución. En el juicio, las partes expusieron sus posiciones en el siguiente sentido:

1.- UGT: Se afirmó y ratificó en su demanda. Se impugna la decisión empresarial por comunicación de 17-6-24 en la que se establece un único sistema para comunicar a RRHH una herramienta, deshabilitando los emails utilizados anteriormente y se prevé que la única y exclusiva forma de comunicar a la empresa la documentación de los trabajadores. No sería validada ninguna justificación empleada fuera de ese medio. Tras conversaciones para flexibilizar el sistema de comunicación, no se ha producido el cambio. El 19-6-22 se emite un comunicado que acoge la excepcionalidad de

comunicación por otros medios pero es muy restrictiva. Permite la comunicación por email a personas solo inactivas en la empresa o fuera de la empresa por 30 días.

Aplicación del criterio expresado en SAN 16-11-2022, al amparo de regulación anterior (con entrega de partes de baja). Ni el Estatuto ni el convenio colectivo establecen como se ha de justificar los permisos y la empresa se arroga fijar la forma de justificar los mismos. En la práctica, se ha detectado que no se ha solicitado información a la RLT en virtud del art. 64 ET; no ha existido formación previa a los trabajadores; y han existido fallos de funcionamiento que demoran la autorización de la empresa de las solicitudes. Se desplaza al empleado la gestión, con medios personales del trabajador, con teléfonos personales. No se permite la utilización de USB en los ordenadores de la empresa.

2.- CCOO se ratificó en su demanda y en aras a la brevedad se adhirió a todas las consideraciones expresadas por el Letrado de UGT, solicitando la estimación de la demanda.

3.- USO se afirmó y ratificó en su demanda. En la parte común, se adhiere a las manifestaciones de UGT. En el suplico, solicita obligación de facilitar medios materiales para realizar la justificación, si se implanta dicho sistema pues los ordenadores de la empresa están capados (d. 177) y no se puede mandar documentos. Manual (d. 169): kioscos, son ordenadores que solo se utilizan para imprimir la nómina, no tienen USB y no tienen escáner para digitalizar la documentación.

4.- CGT se afirmó y ratificó en su demanda y se adhirió a las consideraciones expresadas por el resto de las representaciones letradas de la parte actora.

5.- CSIF se adhirió a las demandas.

6.- Majorel se opuso a las demandas. Afirmó que el objeto de las mismas era declarar la nulidad de la comunicación empresarial fijando el HR Case como única herramienta para gestionar nóminas. Anteriormente, existía la posibilidad de presencialidad y por correo electrónico. Desaparecen estos sistemas y permanece el HR Case. La remisión de los partes de baja, ya se realiza por la Seguridad Social.

La herramienta no se ha establecido de forma novedosa. En 2019 se implantó un sistema Ges nómina, con el correo y la presencialidad con RRHH. No existía un criterio único para contestar a los trabajadores. En 2021: COVID 19. Alto porcentaje de teletrabajo (d. 110) con inversiones relevantes. El 3-8-21 (d. 71): nueva funcionalidad del HR case. Se entrega un manual (d. 68 y 69).

Ha existido por ende un aprendizaje de la herramienta. Además, en dicho periodo había otras aplicaciones de nómina (Meta 4) que han desaparecido. En 2021, comienza la desescalada de teletrabajo, implantándose sistema mixto con 3 días teletrabajo y dos de presencial. Los sistemas de turnos y vacaciones van por otro sistema.

Nómina, atención del empleado (permisos y ausencias, incidencias en nómina y adaptaciones de jornada). El trabajador no tiene dificultades para averiguar donde encajar cada documentación. Y si el trabajador está en la oficina, hay una asistencia. D 88 (uso de la aplicación). Tiempos de respuesta: al establecerse un único canal, el tiempo de respuesta es de media 14 a 17 días. Existen protocolos de sala (d 112) que permite la entrada al centro con un bolso para realizar la gestión.

19-6-24: Comunicación. Mecanismo para trabajadores inactivos en la empresa. A la RLT se les ha dado un tablón digital para tener acceso a las comunicaciones independiente de la herramienta. El uso de la herramienta es breve. No necesario informe del art. 64 porque la herramienta ya estaba implantada.

SÉPTIMO. - A continuación, se fijaron los hechos conformes y controvertidos en el siguiente sentido:

1.- Hechos conformes: Antes del correo electrónico del 17-6-2024 convivía la herramienta HRCASE con la posibilidad de hacer peticiones de manera presencial y por correo electrónico. En comunicación posterior de 19-6-2024 se dejan inactivos los correos electrónicos; los trabajadores que llevan 30 días

inactivos en la empresa, pueden comunicarse por la empresa a través de correo electrónico; se ha creado un tablón digital a través de la herramienta "WordPress" que permite a los representantes comunicarse con la plantilla.

2.- Hechos controvertidos: En 2019 se estableció la herramienta Ex Nómina que tenía el inconveniente de que la contestación no era uniforme; la funcionalidad HRCase se estableció el 3-8-2021 para nóminas, ampliándose la misma progresivamente desde 2022; en 2022 se incorporan nuevas funcionalidades: seguros, seguros médicos, solicitudes de teletrabajo y situaciones familiares; se crea dentro del departamento de recursos humanos en relación a nóminas, atención al empleado y contratación y adaptaciones de jornada; en la aplicación actual, completar la solicitud dura apenas 36 segundos; es posible remitir una fotografía por teléfono móvil; el tiempo medio de respuesta a una solicitud es entre 14 y 17 días.

OCTAVO.- Propuesta a prueba, la misma se contrajo a la documental aportada a las actuaciones, exhibición de prueba videográfica y testifical. Respecto a los documentos se indicó:

- 1) Por el letrado de UGT, que no se reconocían los documentos 7, 10 y 11 de la parte actora.
- 2) CCOO: no reconoce los documentos obrantes a los descriptores 71, 106, 107, 108, 116, 120, 131, y los obrantes a los descriptores 65 y 67, los desconoce.
- 3) USO: reconoce los documentos obrantes a los descriptores 66, 69, 70, 109, 110, 111, 112, 113 y 130. Resto, los desconoce.
- 4) CGT: No reconoce los documentos aportados por la empresa.
- 5) La empresa no reconoció los documentos obrantes a los descriptores 92, 95 a 99, 102, 136 a 140, 149, 148, 177, 182, 154, 160, 161, 162, 163, 166 y 170.

Practicada la testifical, las partes emitieron sus conclusiones, quedando los autos conclusos para dictar sentencia.

NOVENO.- En la tramitación del procedimiento se han observado las prescripciones legales.

Quedan acreditados y así se declaran los siguientes

HECHOS PROBADOS

PRIMERO. - El presente conflicto colectivo afecta a la totalidad de la plantilla de la empresa Majorel en un número aproximado de 4.500 trabajadores, estando sujeta la misma a la aplicación del III Convenio colectivo estatal del sector de Contact Center, publicado en el BOE de 9-6-2023. Los sindicatos demandantes, ostentan implantación suficiente en el ámbito del conflicto y en la empresa demandada.

No controvertido.

SEGUNDO. - El 17-6-2024 la empresa remitió correo electrónico cuyo contenido era el siguiente:

""Hola a todxs,

Continuamos trabajando día a día en impulsar la digitalización y mejora de los procesos vinculados a nuestras personas.

Por ello, con el fin de mejorar la experiencia de comunicación con el equipo de Administración de Personal, os informamos que hemos procedido a deshabilitar los emails que hasta ahora se usaban para la comunicación y entrega de documentación al departamento de Recursos Humanos, dando paso a una forma única de comunicación en línea a través de HR Case.

A partir de ahora todas las consultas de nómina y entrega de documentación (partes de baja, justificantes de ausencia, excedencias, anticipos y solicitudes similares) se harán exclusivamente accediendo a la herramienta HR Case lo que ayudará a garantizar una digitalización óptima de la documentación y gestión más fluida de los procesos.

Ten en cuenta que, solo se tramitará documentación e incidencias a través de HR CASE, quedando bloqueados todos los correos electrónicos y canales presenciales habilitados anteriormente. Para garantizar un correcto funcionamiento de este proceso no será válida ninguna justificación que haya sido entregada fuera de este medio.

¿Cómo acceder?

Accede a HR CASE

Introduce tus credenciales de acceso a Windows (Usuario NT y

Contraseña)

¡Gracias por vuestra colaboración en contribuir en esta mejora que confiamos que contribuya a una comunicación fluida, rápida y efectiva!"

Descriptor 66, 93, 94, 135, 146

TERCERO.- El 19-6-2024 se remitió por la empresa nuevo correo electrónico a la plantilla que decía lo siguiente:

"Hola a todos,

Os compartimos una actualización importante sobre los enlaces de acceso a la herramienta HR Case (Gestión de incidencias en la nómina).

?Si te conectas dentro del entorno de la compañía (Con VPN Activada): [Clic aquí](#).

?Si estás fuera del entorno o en teletrabajo (sin VPN): [Clic aquí](#).

En ambos casos tendrás que introducir tus credenciales de acceso a Windows (Usuario NT y Contraseña).

Recuerda que con este nuevo proceso de gestión de incidencias de nómina todas las consultas de nómina y entrega de documentación (partes de baja, justificantes de ausencia, excedencias, anticipos y solicitudes similares) se harán exclusivamente accediendo a la herramienta HR Case lo que ayudará a garantizar una digitalización óptima de la documentación y gestión más fluida de los procesos.

Ten en cuenta que, solo se tramitará documentación e incidencias a través de HR CASE, quedando bloqueados todos los correos electrónicos y canales presenciales habilitados anteriormente. Para garantizar un correcto funcionamiento de este proceso no será válida ninguna justificación que haya sido entregada fuera de este medio.

Por último, en el caso de las personas estén inactivas en la empresa (Ej. Retorno de incidencias) o personas trabajadoras que lleven más de 30 días inactivas (bajas de larga duración) tendrán que dirigirse a la dirección de email: offboarding-TPSpain@mj.teleperformance.com

¡Gracias por vuestra colaboración!"

Descriptor 67.

CUARTO.- La implantación del sistema HRCase Management se produjo inicialmente para la gestión de nóminas, con acceso interno a través de los "quioscos" implantados en los centros de trabajo de la empresa y acceso externo a través de la página web <http://servicios.majorel.es/GesNómina> "<http://servicios.majorel.es/GesNómina>" (descriptor 68).

El 20-4-2020 se remitió correo electrónico comunicando la implantación del nuevo portal web de la plataforma para comunicar solicitudes e incidencias al departamento de Recursos Humanos (descriptor 121).

El 3-8-2021 se comunicó por correo electrónico una nueva funcionalidad del sistema a través de la cual se podía solicitar al equipo de recursos humanos cualquier tipo de certificado e informar sobre problemas de acceso al portal del empleado (descriptor 71).

Antes de la comunicación de 17-6-2024, la herramienta HRCase convivía con la posibilidad de que los trabajadores realizaran peticiones a recursos humanos de manera presencial o mediante correo electrónico (conforme).

QUINTO.- La herramienta HRCase cuenta con un manual que ha sido puesto a disposición de los trabajadores, y que obra al descriptor 69 y 147, dándose por reproducido en su integridad.

A través de la herramienta pueden tramitarse consultas y solicitudes relativas a nóminas así como "otras solicitudes" en las que pueden incluirse peticiones atinentes a bajas voluntarias en la empresa, crédito horario, IRPF, justificaciones de ausencia, seguro médico, solicitud de anticipos, solicitud de certificados (horario, haberes, otros), copias de contrato, excedencia, guarda legal y teletrabajo.

Descriptor 101.

SEXTO.- HRCase permite adjuntar archivos ".jpg" para presentar la documentación justificativa de la solicitud o incidencia que se realice por el trabajador (descriptor 109). Ahora bien, desde los ordenadores de cada puesto de trabajo puede accederse a la herramienta HRCase a través de la página web pero no puede adjuntarse documentación, al no poder insertarse dispositivos usb (testifical de doña Marí Luz). Tampoco puede hacerse a través de los "quioscos" existentes en algunos centros de trabajo, que están compuestos por tres ordenadores donde únicamente se pueden imprimir las nóminas (testifical de doña Marí Luz).

SÉPTIMO. - Las normas básicas de sala que rigen en la empresa no permiten pasar el control de acceso con bolsos, mochilas, carteras, tabletas o cualquier tipo de almacenamiento de datos (se puede introducir en plataforma un pequeño neceser con objetos personales, medicamentos e higiene y el teléfono móvil). Está prohibido asimismo el uso de teléfonos móviles en las salas de producción, pudiéndose utilizar en las áreas de descanso y pasillos durante los descansos. Está asimismo prohibido sacar del puesto de trabajo cualquier papel o soporte electrónico (CD, disco duro, memoria USB...) que pueda almacenar cualquier tipo de información de ARVATO o de sus clientes. Caso de tener que sacar documentación laboral en papel o digital se solicitará autorización y se notificará en el control de seguridad.

Descriptor 112, 137, 148

OCTAVO.- Los trabajadores no pueden subir documentación directamente a la plataforma HRCase. Pueden solicitar a su manager que lo haga y la operación se realiza a través del teléfono personal (testifical de doña Pura, responsable de procesos de RRHH).

NOVENO.- El 7-11-2024 se remitió por la empresa correo electrónico comunicando la creación de la herramienta HR Office Hours, espacio dónde pueden resolverse dudas de forma telemática a través de teams, sobre los tickets que han sido resueltos en la herramienta HRCase, pero que precisan de alguna aclaración. Esta nueva funcionalidad es atendida por el equipo de People Operations (HR) en los horarios previstos en la comunicación, mediante solicitud de cita previa.

Descriptor 130 y 149

DÉCIMO.- La tramitación de las solicitudes a través del sistema HRCase ha dado lugar a incidencias y retrasos en la respuesta a las peticiones efectuadas.

Descriptores 102, 136, 158, 159, 164, 167, 169 y 170.

UNDÉCIMO.- En el año 2021 se instauró en la empresa un tablón virtual, a través de la aplicación WordPress, a disposición de las Organizaciones Sindicales con representatividad en la empresa, individualizado por empresa, centro de trabajo y organización sindical por el que se pone a disposición de la representación unitaria de los trabajadores, y de cada una de las secciones sindicales legalmente constituidas, el acceso a la propaganda y comunicados de tipo sindical y laboral.

Descriptores 114 y 115.

DUODÉCIMO.- Se han llevado a cabo intentos de conciliación ante el SIMA los días 22-7-2024 y 06-11-2024 con el resultado de falta de acuerdo.

Descriptores 2, 19 y 142.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. - La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional es competente para conocer del presente proceso de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9, 5 y 67 de la Ley Orgánica 6/85, de 1 de julio, del Poder Judicial, en relación con lo establecido en los artículos 8.1 y 2 g) de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social.

SEGUNDO. - De conformidad con lo dispuesto en el art. 97.2 LRJS, los hechos declarados probados se sustentan bien en hechos no controvertidos o pacíficos, bien en cada una de las pruebas que se hacen constar en los ordinales que conforman el relato fáctico, con expresión concreta de su situación en autos o bien a través de las testificales practicadas en el acto de juicio.

TERCERO.- Se alzan los cuatro sindicatos demandantes frente a la comunicación remitida por la empresa Majorel el día 17-6-2024 por la que se pone en conocimiento de los trabajadores que a partir de dicho momento la plataforma HRCASE se constituiría como único medio para la consulta de nóminas y entrega de documentación a recursos humanos (partes de baja, justificantes de ausencia, excedencias, anticipos y solicitudes similares) deshabilitándose los mails que hasta la fecha se venían utilizando para la comunicación y entrega de documentación a dicho departamento. La línea argumental de todas las demandas es sustancialmente idéntica, entendiéndose los actores que el poder de dirección no ampara la restricción unilateral por parte de la empresa de las formas de comunicación a través de las cuales puedan los trabajadores comunicarse con el departamento de recursos humanos y gestionar las solicitudes e incidencias que pudieran nacer de la relación laboral, citando en apoyo de su pretensión, la sentencia dictada por esta Sala el 16-11-2022 en el proceso 270/2022. Por ello, instan se declare nula la comunicación empresarial, permitiendo a los trabajadores y a la RLT presentar la documentación a través de otras herramientas adicionales además de HRCASE, incluyendo el correo electrónico y los canales presenciales. La demanda de CGT añade una pretensión adicional como es que se declare contraria a derecho la imposibilidad de acceso a la herramienta HRCASE por la RLT en defensa de los derechos de los trabajadores.

La empresa demandada se opone a las demandas argumentando que el sistema HRCASE arranca a raíz de la pandemia con la implantación del régimen de trabajo a distancia de manera habitual, iniciándose únicamente como vía para gestionar las nóminas pero implantándose nuevas funcionalidades en los años siguientes, siendo una herramienta de fácil uso, a la que los trabajadores han tenido acceso de forma progresiva y a través de la cual, mediante un método sencillo, puede realizarse cualquier tipo de solicitudes a recursos humanos, adjuntando la documentación necesaria mediante cualquier formato (incluidas fotografías), obteniéndose una respuesta no inmediata, pero en un intervalo de entre catorce y diecisiete días. Por ello se opone a que sea anulada la misma como sistema de comunicación con el departamento de recursos humanos, apostando por una digitalización del

proceso. Añade en relación a la pretensión adicional de CGT que la empresa dispone de un tablón digital por el que se puede realizar las comunicaciones correspondientes con la RLT.

Los hechos declarados probados revelan que antes de la remisión de la comunicación de 17 de junio de 2024, convivían en la empresa distintos medios para ponerse en contacto con recursos humanos al objeto de poder tramitar las solicitudes que vinieran surgiendo, esto es, el correo electrónico y la cita presencial, a la que se añadió la herramienta HRCase, inicialmente pensada para nóminas pero que se fue ampliando con posterioridad. Así lo corroboran los descriptores 68, 71 y 121 (hecho probado cuarto).

Ocurre que a partir de dicha comunicación, la empresa instaura la herramienta HRCase como la única fórmula para la tramitación y remisión de documentación de las consultas y solicitudes realizadas al departamento de recursos humanos, deshabilitándose las cuentas de correo corporativo que existían hasta la fecha para realizar dichos trámites (descriptores 66 y 67), conducta frente a la que se alzan los sindicatos demandantes.

Atendiendo a las argumentaciones expuestas, este tribunal ha decidido estimar las demandas en cuanto a la primera de las peticiones efectuadas, y que se centra en la instauración por la empresa como única fórmula de comunicación con recursos humanos de la herramienta HRCase. Es cierto que el poder de organización y dirección del empresario permite adaptar las formas de comunicación de los trabajadores con la empresa a través de nuevas fórmulas adaptadas a las nuevas tecnologías, al objeto de facilitar una comunicación bidireccional rápida y eficaz. Ello no impide a nuestro juicio, instaurar como se hizo, una herramienta electrónica al tal fin, con un objetivo limitado inicial que se centró en las nóminas para después implantar nuevas funcionalidades.

Ahora bien, lo que a nuestro juicio no ampara dicho poder de organización es la fijación como única fórmula de comunicación de una sola herramienta, que conforme a los hechos declarados probados, y en contra de lo expuesto por la empresa, no facilita sino dificulta y restringe de forma evidente tanto las posibilidades de comunicación con recursos humanos, como la gestión y resolución rápida y eficaz de las incidencias que se producen.

Baste proceder a la lectura del manual de la herramienta HR Case, obrante al descriptor 69 de las actuaciones para comprobar, en contra de lo expuesto por la parte demandada, que el manejo de la aplicación no resulta tan intuitivo y fácil como se describe. En el apartado de la gestión de solicitudes referentes a las nóminas se describen diferentes procedimientos y trámites con distintas instrucciones que no facilitan la presentación de solicitudes o reclamaciones por los trabajadores (véase que dentro de una misma incidencia pueden introducirse hasta cinco tipos diferentes de reclamaciones; no pueden mezclarse conceptos en la misma tipología de reclamación; y no se avisará por recursos humanos cuando la reclamación correspondiente se cierre, debiendo ser el trabajador quien deberá entrar en la aplicación para verificar el estado de la misma y únicamente solicitar que se graben los datos por recursos humanos cuando no sea posible el acceso a la aplicación).

Asimismo, la herramienta incluye otro apartado o pestaña denominado "*otras solicitudes*" que según puede comprobarse en la captura de pantalla del programa obrante al descriptor 101, incorpora todo un "cajón de sastre" de situaciones que puedan dar lugar a una incidencia o solicitud: baja voluntaria en la empresa, crédito horario, IRPF, justificaciones de ausencia, seguro médico, solicitud de anticipos, solicitud de certificados (horario, haberes, otros), copias de contrato, excedencia, guarda legal y teletrabajo.

Se pretendió por parte de la empresa acreditar mediante la exhibición del video obrante al descriptor 88 de las actuaciones que el acceso a la herramienta y la realización del trámite concreto, no alcanzaba escasos 40 segundos. Sin embargo dicho visionado carece de valor a nuestro entender pues se ofrece una grabación de la realización de un trámite automatizado, por alguien que desde luego

está familiarizado con la aplicación, y que dista mucho del conocimiento que pudiera tener un trabajador en los accesos a la misma.

A ello se une que ni desde los ordenadores de la empresa, ni desde los quioscos que fueron implantados en los centros de trabajo, y que están conformados por tres ordenadores para poder imprimir las nóminas, no se puede adjuntar documentación alguna a las solicitudes. Tanto la testigo propuesta por USO como por la empresa, coincidieron en que no se podía acceder con dispositivos USB a los puestos de trabajo (ello se corrobora por los protocolos de sala aportados a las actuaciones a los descriptores 112, 137, 148 que impiden el acceso con bolsos, mochilas, carteras, tabletas o cualquier tipo de almacenamiento de datos) y que no se podía subir documentación directamente por los trabajadores, teniendo que solicitarlo a su responsable que es quien podía adjuntar la misma a través de un móvil personal. Mal puede entonces argumentarse por la empresa, en orden a justificar la facilidad del sistema, que se permite adjuntar cualquier tipo de archivos, cuando no se puede presentar los mismos a través de una herramienta digital en el puesto de trabajo.

Es cierto el 19-6-2024 la empresa abrió la posibilidad de utilizar el correo electrónico para realizar las comunicaciones con recursos humanos, pero dicha posibilidad es de carácter muy restringido, limitándose únicamente a los trabajadores inactivos en la empresa (ej. Retorno de incidencias) o personas trabajadoras que lleven más de 30 días inactivas (bajas de larga duración) conforme se deriva del documento obrante al descriptor 67 de las actuaciones.

Y a todo ello ha de unirse el tiempo medio de respuesta que produce el sistema, que según expresó la empresa demandada, era de 14 a 17 días, produciendo incidencias en la resolución y repercutiendo en la necesaria celeridad que cierto tipo de permisos o solicitudes pudieran requerir (véase permisos de conciliación o de carácter inmediato). Así lo corroboran los descriptores 102, 136, 158, 159, 164, 167, 169 y 170.

En definitiva y a nuestro juicio, la implantación del HRCASE como único sistema de comunicación de los trabajadores con la empresa, limita de forma injustificada las fórmulas de traslado de incidencias instaurando una evidente dificultad en su tramitación, y traslada de forma injustificada a los trabajadores, la labor que el departamento de recursos humanos venía realizando con anterioridad, exigiéndose a aquéllos un conocimiento exhaustivo de la metodología a aplicar en sus solicitudes, que no les corresponde. Máxime cuando ni siquiera es posible en los centros de trabajo, tramitar de forma efectiva las diferentes solicitudes, debiendo emplear medios informáticos personales para poder ejercer los derechos que le son reconocidos.

Es cierto que en 2021, se ha implantado una nueva funcionalidad que permite resolver dudas con el departamento de recursos humanos, pero ello se limita a las incidencias ya resueltas, y no a aquéllas que se encuentren en trámite, y frente a las que los trabajadores puedan presentar mayores problemas.

Hasta la comunicación de 17 de junio, convivían en la empresa fórmulas alternativas (presencial y correo electrónico), que pueden instaurarse de nuevo por la empresa, limitando su uso en circunstancias excepcionales en orden a facilitar la tramitación de las solicitudes, sin perder de vista la aplicación del HR CASE como fórmula principal. Pero no puede, conforme a todo lo anteriormente expuesto, instaurar de forma única dicha herramienta, con las limitaciones y dificultades que su uso comporta y a la que ya hemos hechos referencia, estimándose por ende las demandas interpuestas respecto a dicho extremo.

CUARTO.- Se solicitó también por el sindicato CGT que se declare como contraria a derecho la imposibilidad de acceso a la herramienta por la RLT en defensa y asistencia de las personas trabajadoras. Esta pretensión sin embargo no puede ser estimada.

Decimos esto porque las diferentes solicitudes que puedan tener acceso a través de la misma se presentan con carácter personal e individual, sin que ello sea óbice para que un trabajador individualmente considerado, pueda consultar a la representación legal cualquier duda que pueda haber podido surgir en la tramitación de su solicitud. Pero ello no ampara, como así se pretende por el sindicato CGT, un acceso general e incondicionado a la aplicación, que suponga una toma de conocimiento de cualquier solicitud que se haya podido presentar.

Es más, como ha sido declarado probado, desde el año 2021 se instauró en la empresa un tablón virtual, a través de la aplicación WordPress, a disposición de las organizaciones sindicales con representatividad en la empresa, individualizado por centro de trabajo y organización sindical, por el que se pone a disposición de la representación unitaria de los trabajadores, y de cada una de las secciones sindicales legalmente constituidas, el acceso a la propaganda y comunicados de tipo sindical y laboral, haciéndose efectivo el derecho a la información sindical que no ampara la pretensión que ahora se nos trae. En consecuencia la misma, ha de ser desestimada.

QUINTO.- Notifíquese la presente resolución a las partes y hágase saber que la misma no es firme, pudiendo interponerse recurso de casación ante la Sala Cuarta del Tribunal Supremo (art. 205.1 LRJS).

En virtud de lo expuesto

FALLAMOS

Estimamos las demandas interpuestas por las representaciones letradas de FEDERACIÓN DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO DE LA UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES (FeSMC-UGT), FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS (CCOO) y UNIÓN SINDICAL OBRERA (USO); y estimamos parcialmente la demanda interpuesta por la representación letrada de CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT) frente a la empresa MAJOREL SP SOLUTIONS, SAU; y en consecuencia, declaramos nula y dejamos sin efecto la comunicación remitida por la empresa el 17 de junio de 2024 denominada "*Nuevo proceso de gestión de incidencia en nómina - HR Case - New process for payroll incident management*" declarando el derecho de los trabajadores, así como a la RLT, a remitir a la empresa los partes de baja, justificantes de ausencia, excedencias, anticipos y solicitudes similares a través de cualquier medio válido en derecho, incluido el correo electrónico y los canales presenciales. Sin imposición de costas.

Notifíquese la presente sentencia a las partes advirtiéndoles que, contra la misma cabe recurso de Casación ante el Tribunal Supremo, que podrá prepararse ante esta Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en el plazo de CINCO DÍAS hábiles desde la notificación, pudiendo hacerlo mediante manifestación de la parte o de su abogado, graduado social o representante al serle notificada, o mediante escrito presentado en esta Sala dentro del plazo arriba señalado.

Al tiempo de preparar ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional el Recurso de Casación, el recurrente, si no goza del beneficio de Justicia Gratuita, deberá acreditar haber hecho el depósito de 600 euros previsto en art. 229.1.b de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, y, en el caso de haber sido condenado en sentencia al pago de alguna cantidad, haber consignado la cantidad objeto de condena de conformidad con el art. 230 del mismo texto legal, todo ello en la cuenta corriente que la Sala tiene abierta en el Banco de Santander Sucursal de la Calle Barquillo 49, si es por transferencia con el (IBAN ES55) n.º 0049 3569 92 0005001274 haciendo constar en las observaciones el n.º 2419 0000 67 0269 24; si es en efectivo en la cuenta n.º 2419 0000 67 0269 24, pudiéndose sustituir la consignación en metálico por el aseguramiento mediante aval bancario, en el que conste la responsabilidad solidaria del avalista.

Llévese testimonio de esta sentencia a los autos originales e incorpórese la misma al libro de sentencias.

Así por nuestra sentencia lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada sólo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que los mismos contuvieran y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutelar o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda.

Los datos personales incluidos en esta resolución no podrán ser cedidos, ni comunicados con fines contrarios a las leyes.