

M. Assumpció Vilà i Planas

RESOLUCIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA RELATIVA A LES CONDICIONS SALARIALS I LABORALS DE LES TREBALLADORES DE L'OFICINA MULTISERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA DE LA PLAÇA SANT MIQUEL

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 21 de desembre de 2020, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura, en què exposava que des de fa quatre anys presta serveis a l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana de la plaça Sant Miquel.

Manifestava que la seva jornada laboral era de 6 hores de dilluns a divendres, i dissabtes alterns, i el seu salari net era de 993 euros mensuals, que incloïa dues pagues extraordinàries, tal com determinava el conveni laboral sectorial de telemàrqueting.

Entenia que no podia gaudir dels avantatges ni de la retribució del personal municipal, tot i ser representant de l'Ajuntament davant de la ciutadania, i considerava que l'Ajuntament podria millorar les condicions laborals dels treballadors com ella, a través de la contractació del servei.

També manifestava que les condicions físiques i d'espai del lloc de treball no eren les més òptimes, i més si es tenia en consideració l'actual situació sanitària derivada de la pandèmia de la COVID-19.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 30 de desembre de 2020 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 3 de febrer de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada en què s'exposa que el conveni col·lectiu del *contact center* vigent, publicat en el *Butlletí Oficial de l'Estat* (BOE) A-2017-8140, estableix les remuneracions de la categoria professional que tenen les persones que estan executant el contracte.

Especifica que es tracta d'una categoria professional nivell 10, com a teleoperador/a especialista, a la qual correspon un salari anual de 14.555 euros.

Informen que el conveni indica que “estos importes vienen referidos a jornadas de 8 horas, obteniéndose el valor hora mediante la división del salario base, contenido en las tablas del anexo I, entre las 1.764 horas de jornada máxima anual, debiéndose calcular en jornadas inferiores la parte proporcional”.

Assenyalen que, segons el plec de clàusules administratives, s'atorgaven 7 punts per oferir la millora de sou respecte de les condicions salarials establertes en el conveni d'aplicació. En concret, s'havia d'oferir com a mínim un increment de 1.500 euros anuals als 6 mesos d'incorporació al servei, i de 500 euros addicionals anuals als 18 mesos de la incorporació al servei, per la jornada completa o la part proporcional. Informen que la mercantil adjudicatària del contracte, TRIA GLOBAL SERVICE, va obtenir els 7 punts.

Expliquen que als 18 mesos d'antiguitat el personal assoleix els 2.000 euros de millora indicats al ple, als quals, en cas de tenir jornada parcial, s'aplica el percentatge de la seva jornada, i s'abona la part proporcional. A continuació adjunten el quadre de retribucions del qual resulta, per una jornada de 39 hores setmanals, un salari anual de 16.555 euros comptant l'increment absolut de millora salarial.

Indiquen que la persona responsable del contracte fa seguiment mensual i pot verificar en qualsevol moment el compliment de les condicions demanades en el plec de condicions tècniques i administratives del contracte de serveis.

Manifesten que l'actual contracte es va prorrogar i finalitza el 27 de juny del 2021.

Pel que fa a la retribució del personal auxiliar administratiu de les oficines d'atenció ciutadana (OAC), per 15 pagues i horari de 37,30 hores setmanals, acompanyen la seva estructura salarial, de la qual resulta un total anual de 28.422,30 euros, que inclou un plus d'atenció directa intensiva per un import anual de 2.756,40 euros, del qual gaudeixen les persones que ocupen llocs de treball sense comandament, a les oficines d'atenció directa intensiva, com és el cas de les OAC.

Quant a les condicions físiques de treball, informen que l'OAC de la plaça Sant Miquel té les mateixes característiques físiques que la resta d'oficines dels districtes, i l'adaptació amb motiu de la pandèmia de la COVID-19 que s'han aplicat segueix el mateix criteri: instal·lació de mampares i senyalística (cartellera).

Expliquen que els procediments d'atenció també són els mateixos: sala d'espera amb aforament reduït, no es permet l'entrada d'acompanyants, s'atén amb cita concertada, etc.

Assenyalen que l'empresa proporciona els EPI personals als treballadors (guants, mascaretes i gel hidroalcohòlic) i per a les persones usuàries de l'oficina, i que s'ha reforçat el servei de neteja i, a més, es realitza una neteja a fons cada 15 dies.

Finalment, manifesten que l'empresa, a més de la persona de seguretat, ha reforçat l'oficina amb la contractació d'una persona per ordenar les cues i fer control d'aforament, per garantir el compliment de les mesures acordades.

M. Assumpció Vilà i Planas

CONSIDERACIONS

L'objecte d'aquesta queixa versa sobre les condicions laborals de les persones que executen el contracte de serveis en l'Oficina Multiservei d'Atenció Ciutadana.

En l'anàlisi d'aquesta qüestió ens hem de referir a diversos aspectes:

1. La coexistència de la forma de gestió directa i la indirecta en un mateix servei municipal

La Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP), per la qual es transposa a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrer de de 2014, en regular els contractes de serveis, es refereix a serveis la prestació dels quals siguin de la titularitat o competència del poder adjudicador i es refereix a la utilització d'aquests tipus de contractes quan el servei públic comporta prestacions directes a la ciutadania (art. 312).

Aquesta norma jurídica preveu, però, l'externalització dels serveis com una excepció en l'actuació administrativa. Així, l'article 30.3 disposa que la prestació de serveis es realitza normalment per la mateixa Administració pels seus mitjans propis, tot i que quan no disposin de mitjans suficients es podrà contractar de conformitat amb el que disposa la LCSP.

Tot i això, la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (LRBRL), estableix que els serveis públics locals hauran de gestionar-se de la forma més eficient i sostenible (art. 85.2), i deixa d'aquesta forma oberta la possibilitat de la gestió indirecta.

En el cas objecte d'aquesta queixa, ens trobem davant d'una mateixa activitat, la d'atenció a la ciutadania, que és objecte de dos diferents formes de gestió: directa i indirecta. Aquesta opció és possible, segons l'article 308 de la LCSP, sempre que no serveixi per instrumentar la contractació de personal a través d'un contracte administratiu. La llei veta la possibilitat que s'exercitin, per part de l'Ajuntament, potestats sobre el personal que presta el servei de forma indirecta. Potestats aquestes que únicament correspondran a l'empresa contractada i conforme a la legislació laboral.

2. L'afectació de les condicions laborals de les persones que executen un contracte per a la gestió d'un servei públic

Amb l'externalització d'un servei públic es pretén incrementar la seva eficàcia i eficiència en la seva prestació, i una part important es reflecteix en la reducció del cost del servei. Atès que un dels components principals del cost final del servei és el cost salarial, sembla lògic pensar que els salaris dels treballadors que executen el contracte seran inferiors als salaris públics.

Existeix la possibilitat d'incidir en les relacions laborals del personal contractat per l'empresa adjudicatària a través dels plecs de condicions, a través de la imposició d'obligacions a l'empresa vers als seus treballadors.

En aquest sentit, l'Ajuntament reconeix que amb uns salaris adequats es garanteix una execució més eficient del contracte. Efectivament, les condicions de treball, especialment la retribució, s'han de tenir en compte en el procés d'externalització dels serveis públics, perquè pot suposar una degradació de les condicions de treball que pot portar com a conseqüència una disminució de la qualitat del servei que presten aquests treballadors.

Mogut per aquest objectiu, l'Ajuntament ha impulsat una contractació pública socialment responsable que incorpora objectius de justícia social, i promou els drets socials i laborals de les persones que porten a terme els contractes. El document incorpora mesures socials per incentivar l'execució de contractes amb un model de negoci basat, entre d'altres, en salaris dignes. El consistori, fonamentant-se en el considerant 97 de la Directiva 24/2014, incorpora a la contractació municipal criteris d'adjudicació dels contractes, entre els quals es troben els salaris de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte.

A aquests efectes, el plec de clàusules administratives particulars corresponents a la contractació dels serveis d'atenció i informació a la ciutadania a l'Oficina Multiservei d'Atenció Ciutadana (OMAC) i a l'Oficina d'Atenció a l'Empresa (OAE) de l'Ajuntament de Barcelona incorpora objectius d'eficiència social, a la clàusula 9, relativa als criteris de valoració de les ofertes, puntua fins a 7 punts la retribució salarial de les persones treballadores que executen el contracte públic, sempre que s'ofereixi una millora de sou respecte de les condicions salarials establertes en el conveni d'aplicació, i concreta la millora salarial en l'oferiment, com a mínim, d'un increment de 1.500 euros anuals als 6 mesos d'incorporació al servei, i de 500 euros addicionals anuals als 18 mesos de la incorporació al servei (per a la jornada completa o la part proporcional).

Segons l'informe municipal dirigit a la síndica, l'empresa adjudicatària va obtenir la puntuació més alta per aquest apartat. Per tant, l'oferta salarial de l'empresa licitadora guanyadora té caràcter de condició d'execució contractual i l'incompliment pot ser objecte de penalització com a falta molt greu o d'extinció del contracte.

Ara bé, tot i l'aplicació d'aquestes mesures, en el cas objecte d'anàlisi es dista molt no ja de l'equiparació salarial, sinó d'una possible aproximació a aquesta. Segons les dades que aporten els responsables municipals, en el cas de les persones que estan executant el contracte amb una jornada setmanal de 39 hores, amb la integració de les millores assoleixen un salari brut de 16.555 euros anuals. En canvi, a una jornada setmanal de 39,30 hores prestada per un treballador o una treballadora municipal li correspon un salari brut de 28.422,30 euros, fruit de conceptes salarials fixats en el conveni municipal.

No podem obviar que l'externalització dels serveis públics fragmenta les condicions de treball del sector públic i la negociació col·lectiva. Les relacions laborals de les persones treballadores en els serveis externalitzats s'escapen de l'aplicació dels estàndards públics en matèria de condicions de treball. Això suposa que a l'hora de negociar les condicions a través de conveni col·lectiu, aquestes són sensiblement pitjors que les pròpies del sector públic. Aquesta fragmentació comporta que es generi un cos de treballadors i treballadores en els serveis públics externalitzats que no estan emparats per les garanties del cos de persones treballadores de la funció pública, fet que genera un model dual d'ocupació en els serveis públics, que acostuma a resultar molt desequilibrat per a les persones treballadores de serveis públics externalitzats. A títol d'exemple, ens podem referir a la diferència salarial entre els treballadors públics i privats que presten el servei d'atenció ciutadana.

M. Assumpció Vilà i Planas

En supòsits com aquests, en què es dona una coexistència d'ambdues formes de gestió, es fan més evidents els elements de desigualtat de les condicions laborals entre els diferents treballadors i treballadores prestadors d'un mateix servei.

3. Les condicions del lloc de treball amb motiu de la pandèmia de la COVID-19

La treballadora es referia a les condicions del lloc de treball, i considerava que no estaven prou adaptades per prevenir situacions de risc derivats de la pandèmia de la COVID-19.

L'òrgan municipal informa de les adaptacions que s'han fet per garantir la seguretat dels treballadors davant de possibles contagis, i es refereix al fet que s'han aplicat, en aquest centre de treball, les mateixes mesures que s'han dut a terme a la resta de centres on es presta el mateix servei. La institució de la síndica ha pogut comprovar l'efectiva implementació de les mesures de protecció anunciades per l'Ajuntament.

Pel que fa als EPI personals, manifesten que aquests es proporcionen a totes les persones treballadores per part de l'empresa adjudicatària. De fet, a la clàusula 19 del plec de condicions administratives particulars del contracte de serveis, s'estableix l'obligació del contractista de complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.

Davant de la queixa de la treballadora, la síndica creu oportú que la persona responsable del contracte comprovi i s'asseguri que l'empresari està complint amb l'obligació de protegir suficientment els treballadors davant de la contingència de la COVID-19.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana** ha estat ajustada a dret pel que fa a la forma de gestió indirecta del servei d'atenció i informació a la ciutadania a l'Oficina Multiservei d'Atenció Ciutadana (OMAC), tot i que aquesta forma de gestió ocasiona clars greuges comparatius de les condicions laborals de les persones que executen el contracte per compte de l'empresa adjudicatària, vers als treballadors i treballadores municipals que presten el mateix servei.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recomanar** a l'Àrea d'Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial que s'estudiïn fórmules que permetin un acostament a l'equiparació de les condicions salarials de les persones treballadores en l'execució del contracte de gestió de l'OMAC i les persones funcionàries que presten el mateix servei a les OAC.
- **Recomanar** a l'Àrea d'Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial que s'asseguri que l'empresari adjudicatari del servei està complint

amb l'obligació de protegir suficientment els seus treballadors davant de la contingència de la COVID-19.

- **Recomanar** a l'Ajuntament de Barcelona que s'estudiï la possibilitat de remunicipalitzar aquells serveis que s'estan prestant amb coexistència de les dues formes de gestió: la directa i la indirecta, d'acord amb les previsions de l'article 30.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, que estableix que la prestació de serveis es realitzi normalment per la mateixa Administració.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 10 de maig de 2021