



Roj: **STS 1925/2026 - ECLI:ES:TS:2026:1925**

Id Cendoj: **28079140012026100410**

Órgano: **Tribunal Supremo. Sala de lo Social**

Sede: **Madrid**

Sección: **1**

Fecha: **22/04/2026**

Nº de Recurso: **73/2025**

Nº de Resolución: **441/2026**

Procedimiento: **Recurso de casación**

Ponente: **IGNACIO GARCIA-PERROTE ESCARTIN**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

Resoluciones del caso: **SAN 5973/2024,**
STS 1925/2026

TRIBUNAL SUPREMO

Sala de lo Social

Sentencia núm. 441/2026

Fecha de sentencia: 22/04/2026

Tipo de procedimiento: CASACION

Número del procedimiento: 73/2025

Fallo/Acuerdo:

Fecha de Votación y Fallo: 21/04/2026

Ponente: Excmo. Sr. D. Ignacio Garcia-Perrote Escartín

Procedencia: AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL

Letrado de la Administración de Justicia: Ilmo. Sr. D. Alfonso Lozano De Benito

Transcrito por: BAA

Nota:

CASACION núm.: 73/2025

Ponente: Excmo. Sr. D. Ignacio Garcia-Perrote Escartín

Letrado de la Administración de Justicia: Ilmo. Sr. D. Alfonso Lozano De Benito

TRIBUNAL SUPREMO

Sala de lo Social

Sentencia núm. 441/2026

Excmos. Sres. y Excmas. Sras.

D. Sebastián Moralo Gallego

D. Ignacio Garcia-Perrote Escartín

D.^a Ana María Orellana Cano

D. Rafael Antonio López Parada

D.^a Luisa María Gómez Garrido

En Madrid, a 22 de abril de 2026.

Esta Sala ha visto el recurso de casación interpuesto por la Compañía Mercantil MAJOREL SP SOLUTIONS, S.A.U., representada y asistida por el letrado D. Luis Pérez Juste, contra la sentencia dictada por la Audiencia Nacional de fecha 19 de noviembre de 2024, Procedimiento nº 269/2024 (acumulados 311/2024, 344/2024 y 345/2024), en actuaciones seguidas por la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (FeSMC-UGT), Federación de Servicios de Comisiones Obreras, Confederación General del Trabajo (CGT) y la Unión Sindical Obrera (USO), contra la Compañía Mercantil MAJOREL SP SOLUTIONS, S.A.U., Central Independiente y de Funcionarios (CSIF), Sindicato Obrero Aragonés (SOA), Organización Sindical de Trabajadores de Aragón OSTA y sindicato Andaluz de Trabajadores (SAT), sobre conflicto colectivo.

Han comparecido en concepto de parte recurrida la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (FeSMC-UGT), representada y asistida por el letrado Don José Félix Pinilla Porlan, Central Independiente y de Funcionarios (CSIF), representada y asistida por el Letrado Don Pedro Poves Oñate, Federación de Servicios de Comisiones Obreras, representada y asistida por la Letrada Doña Pilar Caballero Marcos y la Unión Sindical Obrera, representada y asistida por la Letrada Doña María Eugenia Moreno Díaz.

Ha sido ponente el Excmo. Sr. D. Ignacio García-Perrote Escartín.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.-La Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (FeSMC-UGT), formuló demanda ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional sobre conflicto colectivo, en la que tras exponer los hechos y fundamentos de derecho que estimó de aplicación, terminaba suplicando se dicte sentencia por la que se declare 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.

Condenando a la demandada a estar y pasar por dicha declaración.

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.

- 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 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".

- 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 RLT, 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".

- 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".

TERCERO.-Con fecha 19 de noviembre de 2024, se dictó sentencia por la Audiencia Nacional, cuya parte dispositiva dice: «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».

CUARTO.-En la anterior sentencia se declararon probados los siguientes hechos:

«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 todxs,

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 Nómina (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 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 María). 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 María).

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 la operación se realiza a través del teléfono personal (testifical de doña Felicidad , 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».

QUINTO.- Contra dicha resolución se interpuso recurso de casación por la representación de la Compañía Mercantil MAJOREL SP SOLUTIONS, S.A.U.

SEXTO.- Transcurrido el plazo concedido para la impugnación del recurso, se elevaron los autos a la Sala de lo Social del Tribunal Supremo.

SÉPTIMO.- Admitido a trámite el recurso por esta Sala, se emitió informe por el Ministerio Fiscal, en el sentido de considerar que el recurso interpuesto debe ser declarado improcedente. Instruido el Excmo. Sr. Magistrado Ponente se declararon concluidos los autos.

OCTAVO.- Por Providencia de fecha 26 de febrero de 2026, se señaló para votación y fallo del presente recurso el día 21 de abril de 2026.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Objeto del recurso y sentencia recurrida.

1. El objeto del presente recurso es si la empresa demandada puede imponer una herramienta digital como fórmula única de comunicación de las personas trabajadoras con recursos humanos, deshabilitando las opciones de correo electrónico y de cita presencia.

2. El 17 de junio de 2024, la empresa notificó a la plantilla que se instauraba la herramienta HR CASE como la vía única de comunicación y entrega de documentación de las personas trabajadoras con el departamento de Recursos Humanos, deshabilitando las opciones de correo electrónico y de los canales presenciales.

La Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (UGT), la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO), la Unión Sindical Obrera (USO) y la Confederación General del Trabajo (CGT) interpusieron demandas de conflicto colectivo contra la decisión empresarial. Las demandas fueron acumuladas.

3. La sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional 151/2024, de 19 de noviembre (proc. 269/2024): estimó las demandas de UGT, CCOO y USO y estimó parcialmente la demanda de CGT; declaró nula y sin efecto la comunicación remitida por la empresa el 17 de junio de 2024 sobre «Nuevo proceso de gestión de incidencia en nómina - HR CASE - New process for payroll incident management»; y declaró el derecho de los trabajadores, así como de su representación legal, 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.

La sentencia de la Audiencia Nacional considera, en primer lugar, que la instauración del nuevo sistema como única fórmula de comunicación «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.»

En segundo término, que «a ello se une que ni desde los ordenadores de la empresa, ni desde los quioscos que fueron implantados en los centros de trabajo, ... se puede adjuntar documentación alguna a las solicitudes.»

Y, finalmente, que «el tiempo medio de respuesta que produce el sistema, ... 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).»

SEGUNDO. El recurso de casación, sus impugnaciones y el informe del Ministerio Fiscal.

1.La empresa ha interpuesto recurso de casación contra la sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional 151/2024, de 19 de noviembre (proc. 269/2024).

El recurso tiene cuatro motivos, formulados los tres primeros al amparo del artículo 207 d) LRJS, y el cuarto y último del artículo 207 e) LRJS. Los motivos serán examinados en los siguientes fundamentos de derecho.

2.El recurso ha sido impugnado por UGT, CCOO, USO y por la Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF), solicitando su desestimación y la confirmación de la sentencia recurrida.

3.El Ministerio Fiscal interesa en su informe la desestimación del recurso.

TERCERO. Las modificaciones fácticas pretendidas (los tres primeros motivos del recurso).

1.La primera modificación fáctica que el recurso solicita es la del hecho octavo.

Este hecho tiene la siguiente redacción: «Los trabajadores no pueden subir documentación directamente a la plataforma HR Case. Pueden solicitar a su manager que lo haga y la operación se realiza a través del teléfono personal.» Y lo que el recurso pretende es que el hecho pase a tener esta otra redacción: «Los trabajadores pueden subir documentación directamente a la plataforma HR Case. Pueden solicitar a su manager que lo haga y la operación se realiza a través del teléfono personal.» Como puede comprobarse, el recurso quiere que se elimine la palabra «no.»

La modificación no puede aceptarse.

El recurso aduce que hay contradicción entre los hechos sexto y octavo. Pero lo que sucede es que el recurso realiza una transcripción parcial del hecho sexto, omitiendo que ya consta en él que desde los ordenadores de cada puesto de trabajo, si bien puede accederse a la herramienta HR Case a través de la página web, sin embargo «no puede adjuntarse documentación», lo que tampoco puede hacerse -sigue refiriendo el hecho sexto- a través de los «quioscos» existentes en algunos centros de trabajo, que están compuestos por tres ordenadores donde únicamente se pueden imprimir las nóminas.

En todo caso, en su fundamento de derecho tercero, la sentencia recurrida afirma 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», coincidiendo los testigos, incluso quien fue propuesta por la empresa, en 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»; de ahí que la sentencia recurrida concluya que «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 claro, así, que la sentencia razona que no se puede presentar documentación directamente por las personas trabajadoras desde su puesto de trabajo o desde la empresa, con independencia de que lo puedan hacer, utilizando sus propios medios, desde fuera de ella.

En consecuencia, ni hay error en el hecho probado octavo que no esté contradicho por otros elementos probatorios, como exige el artículo 207 d) LRJS, ni tampoco la aceptación de la modificación pretendida podría llevar a variar el sentido de la sentencia recurrida. La Audiencia Nacional entiende que la herramienta digital que se quiere implantar como vía de comunicación única no facilita, sino que dificulta, la comunicación, y el propio texto del hecho octavo que propone el recurso seguiría diciendo que la manera que tienen las personas trabajadoras de subir documentación a la herramienta digital es solicitando «a su manager que lo haga y la operación se realiza a través del teléfono personal.»

2.La segunda modificación fáctica que solicita el recurso es la del hecho décimo.

La redacción del hecho décimo es la siguiente:

«La tramitación de las solicitudes a través del sistema HR Case ha dado lugar a incidencias y retrasos en la respuesta a las peticiones efectuadas. Descriptores 102, 136, 158, 159, 164, 167, 169 y 170.»

Y el recurso propone que pase a tener el siguiente texto:

«La evolución en el tiempo de respuesta y la tramitación de las solicitudes formuladas por las personas trabajadoras ha sido la siguiente, teniendo en cuenta que el 19 de junio de 2024 (hecho probado tercero) se implanta la herramienta HR Case ...», expresándose a continuación -en el texto propuesto- el tiempo de respuesta desde enero a septiembre de 2024, que oscilarían entre 9 y 27,2 días.

La modificación tampoco puede aceptarse.

En primer lugar, porque no se acredita que la sentencia recurrida haya incurrido en un evidente error no contradicho por otros elementos probatorios (artículo 207 d) LRJS). La sentencia recurrida se ha basado en los descriptores 102, 136, 158, 159, 164, 167, 169 y 170, y el recurso se basa más bien en el descriptor 131 -que es, por lo demás, de elaboración propia de la empresa-, o en una distinta valoración de algunos de los documentos tenidos en cuenta por la Audiencia Nacional. Y, obviamente, no puede prevalecer la subjetiva valoración de la parte sobre la más objetiva e imparcial del órgano judicial.

Pero, sobre todo, la aceptación de la modificación que se pretende sería por completo intrascendente para variar el sentido de la sentencia recurrida, toda vez que ya la Audiencia Nacional entendió que el tiempo medio de respuesta que produce el sistema, de 14 a 17 días según expresó la propia empresa en el juicio, repercutió negativamente «en la necesaria celeridad que cierto tipo de permisos o solicitudes pudieran requerir (véase permisos de conciliación o de carácter inmediato).»

3.La tercera y última modificación que insta el recurso es la introducción de un nuevo hecho probado que pasaría a ser el decimotercero y que tendría la siguiente redacción:

«La herramienta estaba implementada desde el 20-4-2020- El 3-8-2021 se introdujeron nuevas funcionalidades en el sistema. En ese periodo, un porcentaje elevado de la plantilla prestaba servicios en régimen de teletrabajo. A fecha actual, el 47,33% presta servicios en régimen de teletrabajo.»

Tampoco esta modificación puede acogerse, singularmente por su intrascendencia para alterar el sentido de la sentencia recurrida.

Además de que las fechas de los años 2020 y 2021 ya están expresamente recogidas en el hecho cuarto, como señala el Ministerio Fiscal en su razonado informe, la variación del fallo de la sentencia de la Audiencia Nacional no depende del número de personas que teletrabajan, sino de la creación como único sistema de comunicación del HR Case, que no es fácil ni intuitivo en su localización y que introduce elementos de dificultad para la persona trabajadora, toda vez que los documentos se han de subir a través de otra persona y no se puede realizar a través de los ordenadores del centro de trabajo.

CUARTO. El examen de la infracción legal denunciada (el cuarto motivo del recurso).

1.El cuarto motivo del recurso de casación, formulado al amparo del artículo 207 e) LRJS, denuncia que, al declarar que el sistema de comunicación HR Case no debe ser el único en la empresa, sino que las personas trabajadoras pueden utilizar otros medios, como el correo electrónico y los canales presenciales, la sentencia recurrida infringe el artículo 20 ET y el poder de dirección empresarial en él reconocido.

2.Para examinar esta queja, es indispensable, antes que nada, recordar qué dice exactamente la sentencia recurrida sobre el particular.

a)Lo primero que afirma la razonada sentencia de la Audiencia Nacional es que «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», por lo que es posible «instaurar como se hizo, una herramienta electrónica a tal fin.»

Es relevante retener, así, que la sentencia recurrida no pone objeción al establecimiento de una herramienta digital como la que la empresa introdujo.

b)Lo que la Audiencia Nacional reprocha a la entidad empleadora 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.»

La sentencia recuerda, en este sentido, de un lado, 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.» De otro, que «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).» Y, finalmente, que las personas trabajadoras deben «emplear medios informáticos personales para poder ejercer los derechos que le son reconocidos.»

c) A la vista de lo anterior, la sentencia recurrida concluye que el sistema HR Case, si bien puede ser la «fórmula principal», no puede ser la forma «única», habida cuenta de las «limitaciones y dificultades que su uso comporta.»

De ahí que la sentencia recurrida reconozca el derecho de las personas trabajadoras a seguir utilizando los canales presenciales y de correo electrónico por los que se venían comunicando con la dirección de recursos humanos, si bien la Audiencia Nacional hace referencia a que la empresa puede limitar «su uso en circunstancias excepcionales.»

3. En este cuarto motivo que estamos examinando, el recurso hace un notable esfuerzo argumental para que admitamos la decisión empresarial de instaurar el sistema HR Case como único sistema de comunicación de las personas trabajadoras con la empresa. Refiere el recurso, en este sentido, el camino transitado por la administración judicial y por las administraciones públicas.

Pero debemos recordar que la sentencia recurrida afirma expresamente que la empresa puede instaurar estos sistemas. Lo que sucede es que el sistema HR Case plantea acreditadas dificultades a las personas trabajadoras; no les permite subir directamente los documentos que fundamentan sus peticiones, teniendo que utilizar medios digitales propios para ello o recurrir al teléfono personal de su manager; y, en fin, da respuestas tardías no compatibles con la rapidez, incluso inmediatez, que la respuesta empresarial debe tener, al menos en algunos supuestos.

Las objeciones no están, así, en la instauración y potenciación de la herramienta HR Case, sino en sus deficiencias, insuficiencias y retrasos. Y son tales deficiencias, insuficiencias y retrasos los que han llevado a la sentencia recurrida a considerar que aquella herramienta no puede ser el sistema único de comunicación, cuando las personas trabajadoras venían utilizando otros sistemas (presenciales, correo electrónico), que no les exigían un esfuerzo tan desproporcionado, refiriendo la propia sentencia recurrida que la empresa puede limitar el uso de estos otros sistemas a circunstancias excepcionales.

Como señala alguno de los escritos de impugnación del recurso, «si la aplicación (HR Case) fuera clara, fácil y resolviera las solicitudes en un tiempo razonable, no habría existido la necesidad por la parte social de plantear el presente conflicto.»

No está de más que recordemos, por nuestra parte, que cuando hemos aceptado, por ejemplo en la **STS** 545/2023, de 12 de septiembre (rec. 100/2021), que la información sindical se tenga que distribuir por una app y no por correo electrónico, era porque quedaba acreditada la superior funcionalidad, y especialmente la fácil accesibilidad, de aquella app.

4. En otras partes de su esforzado razonamiento el recurso incurre, sin embargo, en cierta petición de principio, al partir de hechos distintos a los que han quedado acreditados.

Tampoco resulta convincente lo que se argumenta sobre la protección de datos, que habrá que preservar en todo caso, se emplee el medio que se emplee, y que no resulta excesivamente coherente con el hecho acreditado de los supuestos en que los documentos de la persona afectada se tienen que subir a través del teléfono personal del manager.

Finalmente, no consideramos necesario examinar con detalle el motivo subsidiario de fundamentación del fallo que incorpora el escrito de impugnación de UGT. Baste con decir que, en efecto, pero como ya reconoce expresamente la sentencia recurrida, los tiempos medios de respuesta a las peticiones de las personas trabajadoras como las que refiere UGT son difícilmente compatibles con la celeridad que esas peticiones pueden requerir.

QUINTO. La desestimación del recurso de casación.

1. Por todo lo razonado, procede, de conformidad con lo informado por el Ministerio Fiscal, desestimar el recurso de casación y confirmar y declarar la firmeza de la sentencia recurrida.

2. No procede la imposición de costas (artículo 235.2 LRJS).

FALLO

Por todo lo expuesto, en nombre del Rey y por la autoridad que le confiere la Constitución, esta Sala ha decidido :

1. Desestimar el recurso de casación interpuesto por Majorel SP Solutions SAU.



2. Confirmar y declarar la firmeza de la sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional 151/2024, de 19 de noviembre (proc. 269/2024).

3. No imponer costas.

Notifíquese esta resolución a las partes e insértese en la colección legislativa.

Así se acuerda y firma.

FONDO DOCUMENTAL CENDOJ