



Roj: **SAN 5170/2018** - ECLI: **ES:AN:2018:5170**

Id Cendoj: **28079240012018100196**

Órgano: **Audiencia Nacional. Sala de lo Social**

Sede: **Madrid**

Sección: **1**

Fecha: **27/12/2018**

Nº de Recurso: **302/2018**

Nº de Resolución: **202/2018**

Procedimiento: **Social**

Ponente: **RAMON GALLO LLANOS**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL

MADRID

SENTENCIA: 00202/2018

AUDIENCIA NACIONAL

Sala de lo Social

Letrada de la Administración de Justicia

D^a. MARTA JAUREGUIZAR SERRANO

SENTENCIA Nº: 202/2018

Fecha de Juicio: 18/12/2018

Fecha Sentencia: 27/12/2018

Tipo y núm. Procedimiento: CONFLICTOS COLECTIVOS 0000302 /2018

Materia: CONFLICTO COLECTIVO

Ponente: RAMÓN GALLO LLANOS

Demandante/s: CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO

Demandado/s: TEYAME 360 S.L , DATONO MEDIACION S.L , GRUPO DE TRABAJADORES (GRUPO INDEPENDIENTE DE DATONO), GRUPO DE TRABAJADORES (GRUPO INDEPENDIENTE DE TEYAME), UNION GENERAL DE TRABAJADORES , CONFEDERACION SINDICAL COMISIONES OBRERAS , MINISTERIO FISCAL.

Resolución de la Sentencia: ESTIMATORIA PARCIAL

Breve Resumen de la Sentencia: Impugnación por CGT de Política de incentivos sector del contact center.

Se aprecia falta de acción respecto de aquellos pronunciamientos del suplico de la demanda que no se fundan en una efectiva situación de conflicto.

Se considera que la exigencia de permanencia de un mes de alta en las campañas y que deba estarse de alta a la fecha del percibo del incentivo resulta contraria a derecho cuando se aplica a trabajadores que han causado alta tras suspender su contrato por causas previstas en el apartado c) del art. 45.1 ET o que han causado baja por las mismas.

Se considera que la exigencia de no haber sido amonestado o advertido constituye una multa de haber.

Se considera que el hecho de que los trabajadores que hayan causado baja durante parte del periodo de devengo por maternidad o riesgo durante el embarazo perciban el incentivo en proporción al tiempo trabajado resulta ajustada a lo dispuesto en el art. 45.2 E.T .

Finalmente se rechaza que la fijación de objetivo como rendimiento pactado no resulta contraria a derecho.

**AUD.NACION AL SALA DE LO SOCIAL**

GOYA 14 (MADRID)

Tfno: 914007258**Correo electrónico:**

Equipo/usuario: CEA

NIG: 28079 24 4 2018 0000327

Modelo: ANS105 SENTENCIA

CCO CONFLICTOS COLECTIVOS 0000302 /2018

Procedimiento de origen: /

Sobre: CONFLICTO COLECTIVO

Ponente Ilmo/a. Sr/a: RAMÓN GALLO LLANOS**SENTENCIA 202/2018****ILMO/A. SR./SRA.PRESIDENTE:**

D.RICARDO BODAS MARTÍN

ILMOS/AS. SRES./SRAS. MAGISTRADOS/AS :D^a. EMILIA RUIZ JARABO QUEMADA

D. RAMÓN GALLO LLANOS

En MADRID, a veintisiete de diciembre de dos mil dieciocho.

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 0000302 /2018 seguido por demanda de CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO(Letrada M^a del Corral Gimeno Presa) , contra TEYAME 360 S.L(Graduado Social Juan Carlos Olivares Jurado), **DATONO** MEDIACION S.L (Graduado Social Juan Carlos Olivares Jurado) GRUPO DE TRABAJADORES (GRUPO INDEPENDIENTE DE TEYAME), GRUPO DE TRABAJADORES (GRUPO INDEPENDIENTE DE **DATONO**)(no comparece), UNION GENERAL DE TRABAJADORES(Letrado Félix Pinilla Porlan), CONFEDERACION SINDICAL COMISIONES OBRERAS (Letrado Armando García López), MINISTERIO FISCAL sobre CONFLICTO COLECTIVO. Ha sido Ponente el Ilmo./a. Sr./a. D./ña. RAMÓN GALLO LLANOS.

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Según consta en autos, el día 6 de noviembre de 2018 se presentó demanda de CGT sobre conflicto colectivo, dicha demanda fue registrada bajo el número 302/2018.

Segundo.- Por Decreto de fecha 12 de noviembre de 2018 se señaló el día 18 de diciembre de 2018 para la celebración de los autos de conciliación y juicio.

Tercero.- Los actos de conciliación y juicio, tuvieron lugar el día previsto para su celebración, y resultando la conciliación sin avenencia, se inició el acto del juicio en el que :

La letrado de CGT se afirmó y ratificó en su escrito de demanda solicitando se dictase sentencia en la que:

- se reconozca la obligación empresarial de informar a la Representación Legal de los Trabajadores en su ámbito de afectación la implantación, modificación y supresión de los planes de incentivos:

-se reconozca la obligación empresarial de negociar con la Representación legal de los trabajadores en su ámbito de afectación la modificación y supresión de los planes de incentivos al amparo del artículo 41 ET ;

-se reconozca la obligación empresarial de acordar con la Representación Legal de los Trabajadores en su ámbito de afectación las condiciones de los planes de incentivos;



-se declare contraria a derecho la práctica empresarial consistente en aplicar a todos los métodos de cálculo de incentivos las reglas generales de obligado cumplimiento denominadas "Sistema de Incentivos Mensuales de Teyame. Reglas generales" de abril de 2018 y más concretamente las reglas segunda, tercera, cuarta, y la cláusula adicional y por tanto la nulidad de su incorporación a los acuerdos de participación en el sistema de incentivos.

-en consecuencia, se declare contraria a derecho la práctica empresarial de reducir proporcionalmente los incentivos en caso de maternidad y riesgo por el embarazo dado que estas dos situaciones afectan de modo exclusivo a las mujeres, por razón precisamente de su sexo, reconociéndose por parte de Teyame 360 y **Datono** Mediación expresamente la garantía de indemnidad retributiva para las trabajadoras que disfruten de estas ausencias, estableciendo por tanto la nulidad de las reducciones que por este motivo figuran en los planes de incentivo;

- Igualmente, que se declare el derecho de dichos trabajadores a que les sean

abonadas, en su caso, las diferencias retributivas que, en perjuicio de las mismas, hubiera podido ocasionar;

- se declare contraria a derecho la práctica empresarial de sancionar respecto a

la retribución variable las ausencias del puesto de trabajo derivadas por el ejercicio de permisos o situaciones de IT que les son legal o convencionalmente reconocidas, declarando el derecho de los trabajadores de la empresa demandada que dichos periodos de permisos legalmente reconocidos, no les sea computado como ausencias, a los efectos de minorar o eliminar la remuneración variable respecto a los objetivos cumplidos estableciendo por tanto la nulidad de las penalizaciones que minoran o eliminan el cobro de incentivos por absentismo que figuran en los planes de incentivos

- igualmente que se declare el derecho de dichos trabajadores a que les sean abonadas, en su caso, las diferencias retributivas que, en perjuicio de las mismas, hubiera podido ocasionar;

- Que se declare contraria a derecho la práctica empresarial de minorar o eliminar el complemento variable por sanción, amonestación o advertencia estableciendo por tanto la nulidad de las penalizaciones que minoran o eliminan el cobro de incentivos por sanciones, amonestaciones o reclamaciones que figuran en los planes de incentivos

- Igualmente que se declare el derecho de dichos trabajadores a que les sean

abonadas en su caso, las diferencias retributivas que, en perjuicio de las mismas, hubiera podido ocasionar la decisión de computar como ausencias o permisos retribuidos, el periodo citado y de aquellos a los que les ha sido minorada o eliminada por amonestación, sanción o reclamación

- Se declare contraria a derecho la práctica empresarial de minorar el complemento variable por la permanencia mínima en campaña o cambio de campaña estableciendo la nulidad de las que figuren en los planes de incentivos;

- Igualmente que se declare el derecho de dichos trabajadores a que les sean

abonadas, en su caso, las diferencias retributivas que, en perjuicio de las mismas, hubiera podido ocasionar la obligatoriedad de llevar un tiempo determinado en la campaña o el cambio de campaña habiendo cumplido los objetivos señalados en los planes de incentivos

-Se declare contraria a derecho la práctica empresarial de que tenga la consideración de incumplimiento cuando no se alcancen los niveles mínimos de rendimiento informados por el cliente o no se supere la media de rendimiento establecida por la empresa, pudiendo aplicar el régimen sancionador estableciendo la nulidad de las que figuren en los planes de incentivos

En sustento de su petición refirió que las demandadas son empresas integradas en el grupo Teyamé 36º incluidas en el ámbito de aplicación del II Convenio colectivo del Contact center, ostentando CGT suficiente implantación en las mismas; que la empresa cuenta con unas reglas generales o normativa del sistema de incentivos de Teyame y **Datono**, denominada " Normativa del Sistema de Incentivos de Teyame y **Datono** " de abril de 2018 que posteriormente ejecuta en los distintos PLANES DE INCENTIVOS implementados por la empresa demandada para las diferentes campañas, existiendo planes de incentivos en los centro de trabajo de Madrid, Barcelona y Málaga; que dichos planes en cuanto que derivan la una normativa general impuesta unilateralmente por la empresa adolecen de los mismos de vicios de ilegalidad que ésta por cuanto que Condicionan el derecho a comisionar del trabajador o trabajadora a su situación personal en lugar de al elemento objetivo de alcanzar los objetivos fines del negocio, estableciendo requisitos personales de exclusión, contraviniendo con ello normas de derecho necesario y generando discriminación laboral entre los trabajadores vulnerando el derecho a la igualdad, tal y como se regula en la referida normativa general



del sistema de incentivos, ya que se establece como requisito una permanencia mínima en la campaña de un año natural; se penaliza el absentismo sea o no justificado; se penaliza como absentismo las situaciones de maternidad y riesgo durante el embarazo; penaliza las amonestaciones y las advertencias; en su cláusula adicional establece sanciones no fijadas en la ley o en el Convenio colectivo.

Igualmente adujo que la empresa no notifica a la RLT ni los planes de incentivos que establece ni las modificaciones de los mismos.

A las peticiones de CGT se adhirieron CCOO y UGT.

El Graduado Social que asistía a las empresas demandadas se opuso a la demanda solicitando una sentencia desestimatoria de la misma.

Con carácter procesal opuso:

- La excepción de falta de acción respecto del incumplimiento del deber de informar a la RLT por cuanto que las reglas que se impugnan fueron modificadas con anterioridad a que hubiese RLT constituida en la empresa, así como respecto de la obligación de negociar, no acordar planes de incentivos, así como respecto de la denominada cláusula adicional por no formar parte del sistema de incentivos, sino de terminados contratos individuales.

En cuanto al fondo defendió la licitud de las cláusulas ya que no adolecían de ninguna de los motivos de discriminación proscritos por el art. 14 CE y 17 del E.T; defendió la legalidad de no devengar incentivo durante las bajas por maternidad y riesgo sobre el embarazo y la intención de la empresa de que se pudiesen devengar incentivos desde la reincorporación del trabajador tras la maternidad; señaló que uno de los objetivos de los incentivos era eliminar el absentismo, configurándose como prima de asistencia, por otro lado, destacó que en las negociaciones mantenidas con la RLT la empresa se había comprometido a no imponer sanciones y que el primer mes del trabajador se dedica a la formación y a la adaptación lo que justifica que no se devenguen incentivos.

Cuarto.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 85.6 LRJS se precisa que los hechos controvertidos y pacíficos fueron los siguientes:

Hechos controvertidos: -La empresa tiene plan general de incentivos, se adoptan a cada compañía y se impuso unilateralmente con anexos, no contiene cláusulas adicionales. -A partir de la constitución del comité de Madrid y Málaga se ha empezado a negociar el sistema de incentivos. -Los requisitos que afectan a trabajadores no son personales sino profesionales. -En la aplicación de reglas generales del plan de incentivos no hay causa tasada de discriminación. -La negociación es con la sección sindical de CC.OO, CGT y Sindicato independiente. -El requisito de permanencia trae causa en que el primer mes en cada campaña es de formación. -Entre el objetivo del plan de incentivo esta la reducción de absentismo y se premia la presencia en la empresa. -La penalización del accidente laboral se produce solo cuando el trabajador ha incumplido las normas de prevención de riesgos laborales. -Se admite que en el periodo de maternidad no se retribuye con base en que las trabajadoras reciben la prestación en que se incluye parte proporcional del incentivo. -Se ha alcanzado un principio de acuerdo para que se perciba el incentivo el primer mes. -La empresa ha admitido retirar la penalización por sanción. -Durante las negociaciones CGT no presentó propuestas, se adhirió a las presentadas por CC.OO y luego mandó una propuesta copiada de CC.OO.

Hechos pacíficos: -CGT es el sindicato más representativo dentro de las empresas. -En el momento en que la empresa impulsó el plan general de incentivos no había RLT. -El 4-9-18 el mediador en el SIMA pidió negociar. -En abril 2018 la empresa impulsa renovación del plan de incentivos, el comité de Madrid se constituyó en mayo 2018, el de Málaga en septiembre 2018, la sección sindical de CGT en julio 2018.

Quinto .- En la tramitación de las presentes actuaciones se han observado todas las formalidades legales.

Resultado y así se declaran, los siguientes

HECHOS PROBADOS

PRIMERO .- Las empresas Teyamé 360 S.L y **Datono** Mediación S.L son empresas del Grupo Teyame que tienen como actividad contactar o ser contactados con terceros ya fuera por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación de diversos servicios incluyendo las actividades coadyuvantes, complementarias o conexas con la actividad principal siéndole a las dos empresas de aplicación el II Convenio Colectivo del sector del Contac Center, publicado en el B.O.E de 12 de julio de 2017.

La Confederación General del Trabajo - CGT - ostenta legitimación activa para interponer el presente Conflicto Colectivo, lo cual resulta de su implantación entre los afectados y de su ámbito de actuación, más amplio, incluso, que el del conflicto dado que ostenta la condición de sindicato más representativo a nivel estatal, tanto en el ámbito de las dos empresas como en el ámbito del sector del Contac Center, según dispone el artículo 6 de la Ley Orgánica de Libertad Sindical .

El ámbito de afectación del presente conflicto colectivo abarca a todos los trabajadores que prestan servicios en los centros de trabajo de Madrid, Barcelona y Málaga- conforme-.

SEGUNDO .- La empresa cuenta con unas reglas generales o normativa del sistema de incentivos de Teyame y **Datono** , denominada " Normativa del Sistema de Incentivos de Teyame y **Datono** " de abril de 2018 que posteriormente ejecuta en los distintos PLANES DE INCENTIVOS implementados por la empresa demandada para las diferentes campañas,- conforme-.

TERCERO .- Hay planes de incentivos de la empresa afectados por estas cuestiones en los centros de trabajo de Madrid, Barcelona y Málaga- conforme-.

CUARTO .- El contenido de las reglas generales obre en los folios 1 a 3 del descriptor 17, que damos por reproducido, si bien destacamos que en el mismo se refiere:

" *Las reglas comunes de aplicación son las siguientes:*

PRIMERA.- Mes de cálculo

El cálculo del incentivo se realizará dentro de cada mes natural en función de los parámetros establecidos en cada una de las campañas vigentes en la compañía que da derecho al cálculo y cobro de incentivos.

SEGUNDA.- Permanencia.

Para generar el derecho al cobro será necesaria una permanencia mínima en campaña de un mes natural siendo además requisito el estar en alta el trabajador a la fecha de abono del incentivo.

TERCERA.- Absentismo.

La empresa comunicará a los trabajadores el porcentaje de absentismo máximo para que el sistema de incentivos sea aplicable. El establecimiento de estos límites se llevará cabo cada mes teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Cálculo de porcentaje absentismo máximo de enfermedad, accidente no laboral, o accidente laboral siempre que no se hayan observado las medidas de prevención, cuya superación originará la pérdida automática al derecho de abono de incentivo en el periodo.

- Para las situaciones de maternidad y riesgo por embarazo, se reducirá el importe del incentivo de forma proporcional a los días trabajados en el mes de pago.

- Para tener derecho al cobro del incentivo será necesario no haber incurrido en ninguna ausencia injustificada, no siendo posible la aplicación de pagos parciales.

CUARTA.- Amonestaciones.-

Es requisito indispensable que el trabajador no haya sido advertido o amonestado por escrito en un periodo anterior a dos meses al mes de cobro.

QUINTA.- Establecimiento de porcentajes y variables de campaña.-

Los porcentajes y variables de consecución de los parámetros de las distintas campañas serán establecidas por el cliente y publicados en la intranet y/o lugar visible.

SEXTA.- Rentabilidad de la campaña.

Para tener derecho al cobro del incentivo debe alcanzarse el objetivo de ventas/ rentabilidad de la campaña de un 10%. Únicamente se generará derecho por consecución igual o superior al objetivo, no existiendo pagos parciales por consecuciones inferiores al objetivo. Si por razones únicamente atribuibles al cliente, éste variase los porcentajes de objetivos a alcanzar, la empresa podrá variar este porcentaje comunicando a los trabajadores el nuevo % de consecución de la campaña."

La empresa admite que ha suscrito contratos de trabajo en los que consta el clausulado adicional siguiente:

" *El no alcanzar los niveles mínimos de rendimiento informados por el cliente en la documentación publicada a estos efectos para las distintas campañas, así como el no superar la media de rendimiento establecida, tendrán la*



consideración de incumplimiento, tipificado como tal en el artículo 54.2 e) del E.T y 67.12 del Convenio colectivo estatal para el sector del Contact center"

QUINTO. - Las empresas comunican los objetivos de cada campaña a través de la intranet, y los modifica una vez iniciada la campaña de la misma forma- testifical prestada a instancia de CGT.

SEXTO. - El día 17 de mayo de 2018 se celebraron elecciones para la elección de los miembros del Comité de Empresa de Madrid de la empresa **DATONO** MEDIACIÓN SL, resultando electos 5 delegados presentados por CGT, 2 por UGT y 2 del Grupo Independiente.- descriptor 41-.

Hasta dicha fecha no se había constituido órgano alguno de representación unitaria en dicho centro de trabajo-conforme-.

SÉPTIMO.- El día 16 de octubre de 2018 se celebraron elecciones para la elección de los miembros del Comité de Empresa de Málaga de la empresa **DATONO** MEDIACIÓN SL, resultando electos 3 delegados presentados por CCOO Y, 2 por CGT.- descriptor 42-.

Hasta dicha fecha no se había constituido órgano alguno de representación unitaria en dicho centro de trabajo-conforme-.

OCTAVO.- El día 17 de mayo de 2018 se celebraron elecciones para la elección de los miembros del Comité de Empresa de Madrid de la empresa TEYAME 360 S.L, resultando electos 5 delegados presentados por CGT, 3 por CCOO, 3 por UGT y 6 del Grupo Independiente.- descriptor 49-.

Hasta dicha fecha no se había constituido órgano alguno de representación unitaria en dicho centro de trabajo-conforme-.

NOVENO.- El día 11 de septiembre de 2018 se celebraron elecciones para la elección de los miembros del Comité de Empresa de Málaga de la empresa TEYAME 360 S.L, resultando electos 6 delegados presentados por CGT, 2 por CCOO y 1 por UGT.- descriptor 49-.

Hasta dicha fecha no se había constituido órgano alguno de representación unitaria en dicho centro de trabajo-conforme-.

DÉCIMO.- El día 4 de septiembre de 2018 se celebró intento de mediación ante el SIMA a instancia de CGT extendiéndose acta de desacuerdo- descriptor 2-.

UNDÉCIMO.- El día 2 de octubre de 2018 por el Comité de empresa de Madrid de Teyamé 360 se remitió correo electrónico a la empresa dando cuenta de la aprobación en su seno de una propuesta de modificación de las reglas generales del sistema de incentivos elaborada por UGT y el grupo Independiente emplazando a la empresa para reunirse el día 5 de octubre a fin de valorarla.-descriptor 51-. En esa misma fecha CCOO remitió su propuesta, y el día siguiente CGT la suya elaborada sobre la base de la elaborada por CCOO- descriptor 52-.

DÉCIMOSEGUNDO .- El día 6 de noviembre de 2018 tuvo lugar una reunión entre la dirección de Teyamé 360 y el Comité de Empresa del centro de Madrid en la que la empresa dio cuenta de las propuestas presentadas y emplazó a la representación social para una nueva reunión a finales de noviembre.- descriptor 53-.

Damos por reproducidos los comunicados emitidos por CCOO, UGT y GIT valorando el resultado de las negociaciones- descriptores 54, 73 y 74-.

Se han cumplido las previsiones legales.

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 , sin perjuicio de lo que resolverá en el fundamento de derecho tercero de la presente resolución.

SEGUNDO. - De conformidad con lo prevenido en el artículo 97, 2 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre , la redacción de la resultancia fáctica de la presente resolución descansa bien en hechos conformes, bien las fuentes de prueba que en los mismos se expresan.

TERCERO .- Expuestas las peticiones de la actora y los hechos que fundan la misma en el apartado tercero de los antecedentes fácticos de la presente resolución, así como los motivos por los que la demandada solicita la desestimación de las mismas, debemos analizar la excepción de falta acción que por parte del demandado se ha invocado respecto de los siguientes puntos del suplico de la demanda formulada:



- se reconozca la obligación empresarial de informar a la Representación Legal de los Trabajadores en su ámbito de afectación la implantación, modificación y supresión de los planes de incentivos:
- se reconozca la obligación empresarial de negociar con la Representación legal de los trabajadores en su ámbito de afectación la modificación y supresión de los planes de incentivos al amparo del artículo 41 ET ;
- se reconozca la obligación empresarial de acordar con la Representación Legal de los Trabajadores en su ámbito de afectación las condiciones de los planes de incentivos;
- se declaren nulas las cláusulas adicionales
- se declare contraria a derecho la práctica empresarial de que tenga la consideración de incumplimiento cuando no se alcancen los niveles mínimos de rendimiento informados por el cliente o no se supere la media de rendimiento establecida por la empresa, pudiendo aplicar el régimen sancionador estableciendo la nulidad de las que figuren en los planes de incentivos.

Los motivos en los que funda la excepción son los siguientes: en lo que se refiere a los tres primeros puntos referidos por cuanto que se alega que al fijarse los objetivos no existía RLT, y en cuando a los otros dos por cuanto que las modificaciones están siendo objeto de negociación efectiva, lo que a su juicio es incompatible con la mera notificación, por lo que no existe una situación de conflicto real y actual ; en lo que afecta a los dos pronunciamientos que afectan al clausulado adicional de determinados contratos de trabajo, se alega que no forman parte del sistema de incentivos y que la validez de tales cláusulas no puede ser debatida en el seno de un procedimiento de conflicto colectivo.

La SAN 25-02-2014, proced. 39/2014 , ha estudiado la excepción de falta de acción, de la forma siguiente: "La STS de 18 de julio de 2002 (RJ 2002, 9341) (Rec. 1289/2001), realizó un importante esfuerzo para delimitar el concepto de " falta de acción ". Dicha sentencia razona que: "La denominada " falta de acción " no tiene, al menos desde la visión de los tribunales laborales, un estatuto procesal claramente delimitado que le otorgue autonomía propia. Ello ha propiciado que, según las ocasiones, se la haya identificado, y no en todos los casos acertadamente, con: A) un desajuste subjetivo entre la acción y su titular; B) una inadecuación objetiva del proceso elegido en relación con la pretensión ejercitada; C) la ausencia de un interés litigioso actual y real, de modo especial cuando se ejercitan acciones declarativas; y D) una falta de fundamentación de la pretensión ejercitada ", y en nuestro caso, por lo ya dicho, resulta que no puede apreciarse la excepción.

La excepción invocada en lo que afecta a los tres primeros pedimentos de la actora tendría cabida en la ausencia de un interés litigioso real y actual con relación a lo cual recordábamos en la SAN de 4-5-2015-proc. 50/2015 - que la doctrina jurisprudencial (Ss de 14-6-2.002 y de 3-5-1995) ha establecido que "no son admisibles en el área del proceso laboral, aquellas acciones declarativas en las que no existe conflicto o controversia jurídicos que les sirvan de base, pues es entonces cuando no existe una verdadera acción", señalando además que la STC 71 /1991 EDJ 1991/3601 se pronunciaba en el sentido de que para el acceso a la tutela judicial "... es necesario que exista una lesión actual del interés propio, al margen del carácter o no fundado de la acción, lo que significa no sólo la utilidad o efecto práctico de la pretensión, sino la existencia de un derecho insatisfecho, al que se trata de tutelar mediante el ejercicio de la acción. No pueden plantearse al Juez por ello cuestiones no actuales ni efectivas, futuras o hipotéticas, o cuya decisión no tenga incidencia alguna en la esfera de derechos e intereses del actor: se requiere que exista un caso o controversia, una verdadera "litis", pero no cabe solicitar del Juez una mera opinión o un consejo".

Consideramos que la doctrina que acabamos de exponer nos ha de llevar a desestimar la excepción respecto del primero de los puntos de la demanda, toda vez que, si bien es cierto que a la fecha de modificación de las reglas generales no había representación legal de los trabajadores en ninguna de las empresas, no consta que la empresa, una vez constituida la tal representación, no consta que notifique a la RLT los planes de incentivos que se fijan para cada una de las campañas, lo que evidencia la existencia de un conflicto real y actual.

Por el contrario, debe estimarse la excepción respecto de los otros dos pronunciamientos por cuanto que no se ha acreditado supuesto alguno que evidencie el necesario conflicto, esto es, la modificación alguna de los Planes de objetivos que haya sido decidida unilateralmente por la empresa.

En lo que afecta a las cláusulas adicionales, la falta de acción tendría encaje en una supuesta inadecuación de procedimiento, y al respecto hemos señalado que esta Sala en la SAN de 17-10-2018 - proc. 210/2018 - ha analizado la excepción de inadecuación de procedimiento con relación a la modalidad procesal de conflicto colectivo de la forma siguiente:

"El art. 153.1 LRJSLegislación citada que se aplica Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social. art. 153 (08/07/2012) dice lo siguiente: 1. Se tramitarán a través del presente proceso las demandas que afecten a intereses generales de un grupo genérico de trabajadores o a un colectivo genérico susceptible



de determinación individual y que versen sobre la aplicación e interpretación de una norma estatal, convenio colectivo, cualquiera que sea su eficacia, pactos o acuerdos de empresa, o de una decisión empresarial de carácter colectivo, incluidas las que regulan el apartado 2 del artículo 40, el apartado 2 del Legislación citadaET art. 40.2 Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. 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. artículo 41 , y las suspensiones y reducciones de jornada previstas en el Legislación citadaET art. 41 Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. 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. artículo 47 del Estatuto de los Trabajadores Legislación citadaET art. 47 Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. 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. que afecten a un número de trabajadores igual o superior a los umbrales previstos en el apartado 1 del artículo 51 del Estatuto de los Trabajadores Legislación citadaET art. 51.1 Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. 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. , o de una práctica de empresa y de los acuerdos de interés profesional de los trabajadores autónomos económicamente dependientes, así como la impugnación directa de los convenios o pactos colectivos no comprendidos en el artículo 163 de esta Ley Legislación citadaET art. 163 Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. 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. . Las decisiones empresariales de despidos colectivos se tramitarán de conformidad con lo previsto en el artículo 124 de esta Ley Legislación citadaET art. 124 Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. 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. .

La norma citada ha sido interpretada por la jurisprudencia, por todas STS 18-05-2017, rec. 208/16 Jurisprudencia citada a favor STS, Sala de lo Social, Sección 1ª, 18/05/2017 (rec. 208/2016) El conflicto colectivo debe afectar a un colectivo genérico de trabajadores, afectados por un interés común. , donde se sostuvo: "Dado el tenor de la cuestión controvertida, conviene recordar la reiterada doctrina jurisprudencial de esta Sala, sentada ya en interpretación del artículo 151 de la Ley de Procedimiento Laboral Legislación citada LPL art. 151 - hoy artículo 153.1 de la LRJS Legislación citada LRJS art. 153.1 - resumida en la sentencia de 9 de diciembre de 2015 (recurso casación 94/2015 Jurisprudencia citada STS, Sala de lo Social, Sección 1ª, 09-12-2015 (rec. 94/2015)), y que evocaba la dictada en 18 de diciembre de 2012 (recurso casación 18/2012 Jurisprudencia citada STS, Sala de lo Social, Sección 1ª, 18-12-2012 (rec. 18/2012)), sobre los requisitos de la modalidad procesal de conflictos colectivos, cuando señalaba que " A este respecto hay que señalar que esta Sala tiene una consolidada doctrina acerca de los elementos que han de concurrir para que haya de seguirse la modalidad procesal de conflicto colectivo. Así, entre otras, en la sentencia de 10 de diciembre de 2009, recurso 74/09 Jurisprudencia citada STS, Sala de lo Social, Sección 1ª, 10-12-2009 (rec. 74/2009) , ha señalado interpretando el artículo 151.1 de la Ley de Procedimiento Laboral Legislación citada LPL art. 151.1 : "Al interpretar dicho precepto esta Sala IV ha señalado reiteradamente, (sentencias de 19-5-04 (rcud. 2811/2003) 4 octubre 2004 (rcud. 39/2003) , 8 de julio del 2005 (rcud. 144/2004) , y 28-1-2009 (rcud. 137/200) entre otras muchas) que las pretensiones propias del proceso de conflicto colectivo se definen por dos elementos: 1) Uno subjetivo, integrado por la referencia a la afectación de un grupo genérico de trabajadores, "entendiendo por tal no la mera pluralidad, suma o agregado de trabajadores singularmente considerados, sino un conjunto estructurado a partir de un elemento de homogeneidad". 2) Otro objetivo, consistente en la presencia de un interés general, que es el que se actúa a través del conflicto y que se define como "un interés indivisible correspondiente al grupo en su conjunto y, por tanto, no susceptible de fraccionamiento entre sus miembros".

La doctrina de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, por todas SAN 10-05-2017, rec. 71/17 Jurisprudencia citada SAN, Sala de lo Social, Sección 1ª, 10-05-2017 (rec. 71/2017) y SAN SAN 17-05-2018, proced. 387/17 , ha sostenido que es presupuesto constitutivo, para que proceda la promoción de un conflicto colectivo que, además de los requisitos mencionados, concurra un conflicto jurídico actual entre los contendientes, de manera que, cuando no exista auténtica controversia real entre ellos, no procederá admitir el procedimiento de conflicto colectivo . "

La plasmación de la doctrina expuesta al supuesto que nos ocupa habrá de llevarnos al rechazo de la excepción. Consta acreditado que es habitual que en los contratos de trabajo que suscribe la empresa con los trabajadores sea incluido como clausulado adicional que no alcanzar los objetivos fijados se considerará un incumplimiento a los efectos del art. 54.2 a) del E.T , así como del art. 67 del Convenio colectivo del Contact center, por lo tanto concurren todos y cada uno de los elementos necesarios para que exista un conflicto



colectivo, a saber: existe un grupo genérico de trabajadores- aquellos en cuyo contrato se ha añadido dicha cláusula adicional-, un interés general común a todos los miembros del mismo, y una situación de conflicto desde el momento en que por parte de una Sección sindical con fuerte implantación en la empresa se cuestiona la validez de tales pactos.

En suma, procede estimar la excepción de falta de acción únicamente respecto de los puntos 2º y 3º del suplico de la demanda.

CUARTO. - Resuelto lo anterior, debemos examinar la procedencia de aquellos pedimentos de la actora que no se ven afectados por la excepción de falta de acción.

Se solicita, pues, como primera pretensión que se reconozca la obligación empresarial de informar a la Representación Legal de los Trabajadores en su ámbito de afectación la implantación, modificación y supresión de los planes de incentivos. Las empresas consideran que dicha obligación resulta incompatible con la negociación que está llevando a cabo.

El art. 64.5 del E.T en su párrafo tercero señala que: " *El comité de empresa tendrá derecho a emitir informe, con carácter previo a la ejecución por parte del empresario de las decisiones adoptadas por este, sobre las siguientes cuestiones: ...f) La implantación y revisión de sistemas de organización y control del trabajo, estudios de tiempos, establecimiento de sistemas de primas e incentivos y valoración de puestos de trabajo.*", derecho éste que el art. 10.3 de la LOLS extiende a los Delgados Sindicales que no sean miembros del Comité de empresa, y que para hacerse efectivo requiere de una comunicación por parte del empleador.

Acudiendo a los hechos probados resulta que si bien en abril de 2018 cuando se modificó la Normativa del Sistema de Incentivos de Teyame y **Datono** no existía representación de los trabajadores constituida, consta igualmente que los concretos planes de incentivos que se aplican a cada una de las campañas en desarrollo de tales normas no son comunicados a la representación legal de los trabajadores ya constituida, sino que simplemente son fijados en la intranet de la empresa para su conocimiento por los afectados, lo que a juicio de la Sala es insuficiente para colmar satisfacer el derecho que reconoce el precepto referido, por lo que procede estimar este primer pedimento de la demanda.

QUINTO.- Seguidamente se solicita por la actora que se declare contraria a derecho la práctica empresarial consistente en aplicar a todos los métodos de cálculo de incentivos las reglas generales de obligado cumplimiento denominadas "Sistema de Incentivos Mensuales de Teyame. Reglas generales" de abril de 2018 y más concretamente las reglas segunda, tercera, cuarta, y la cláusula adicional y por tanto la nulidad de su incorporación a los acuerdos de participación en el sistema de incentivos y que en consecuencia, se declare contraria a derecho la práctica empresarial de reducir proporcionalmente los incentivos en caso de maternidad y riesgo por el embarazo dado que estas dos situaciones afectan de modo exclusivo a las mujeres, por razón precisamente de su sexo, reconociéndose por parte de Teyame 360 y **Datono** Mediación expresamente la garantía de indemnidad retributiva para las trabajadoras que disfruten de estas ausencias, estableciendo por tanto la nulidad de las reducciones que por este motivo figuran en los planes de incentivo; y que igualmente, que se declare el derecho de dichos trabajadores a que les sean abonadas, en su caso, las diferencias retributivas que, en perjuicio de las mismas, hubiera podido ocasionar; se declare contraria a derecho la práctica empresarial de sancionar respecto a la retribución variable las ausencias del puesto de trabajo derivadas por el ejercicio de permisos o situaciones de IT que les son legal o convencionalmente reconocidas, declarando el derecho de los trabajadores de la empresa demandada que dichos periodos de permisos legalmente reconocidos, no les sea computado como ausencias, a los efectos de minorar o eliminar la remuneración variable respecto a los objetivos cumplidos estableciendo por tanto la nulidad de las penalizaciones que minoran o eliminan el cobro de incentivos por absentismo que figuran en los planes de incentivos igualmente que se declare el derecho de dichos trabajadores a que les sean abonadas, en su caso, las diferencias retributivas que, en perjuicio de las mismas, hubiera podido ocasionar; que se declare contraria a derecho la práctica empresarial de minorar o eliminar el complemento variable por sanción, amonestación o advertencia estableciendo por tanto la nulidad de las penalizaciones que minoran o eliminan el cobro de incentivos por sanciones, amonestaciones o reclamaciones que figuran en los planes de incentivos

Para resolver la cuestión que se plantea hemos de partir de que las empresas demandadas tienen un sistema de incentivos mensuales que ha sido establecido por las mismas de forma unilateral para primar la consecución de objetivos comerciales impuestos por los clientes así como determinados aspectos de la prestación de servicios de los trabajadores, sin que exista norma alguna legal o convencional que le obligue al empleador el abono de los mismos. Se trata, pues, de una práctica empresarial que deriva de las facultades que en orden a la dirección y organización de la empresa le reconocen los arts. 37 CE y 20 del E.T y que no ha de tener otros límites que los derivados del reconocimiento de los derechos fundamentales de los trabajadores, de los derivados del principio de igualdad y no discriminación por alguna de las causas previstas en los arts.



14 CE y 17 E.T, y en el respeto de las normas legales de derecho necesario. Partiendo de estos parámetros debemos examinar las concretas normas impugnadas:

1.- En primer lugar, se impugna la regla segunda que dispone: "*Para generar el derecho al cobro será necesaria una permanencia mínima en campaña de un mes natural siendo además requisito el estar en alta el trabajador a la fecha de abono del incentivo.*"

Consideramos que la regla es en principio válida, salvo en los supuestos en los que el alta en la campaña, traiga causa de una previa suspensión contractual por causa alguna de las previstas en los apartados d) y e) del art. 45.1 del E.T o que la baja anterior a la fecha de cobro se deba a la concurrencia de una causa de suspensión por las mismas causas esto es relacionadas con el embarazo, parto o lactancia o con la adopción o acogimiento de menores, Y ello, por cuanto que se trata de medidas destinadas a garantizar la conciliación de la vida laboral con la vida familiar, las cuales tienen por objeto garantizar el principio de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, implicando:

- por un lado, la protección de situaciones biológicas que son propias del género femenino -en este sentido, el art. 8 de la LO 3/2.007 de Igualdad señala que "constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad";

- por otro lado, sirven para fomentar la asunción equilibrada de las responsabilidades familiares, evitando toda discriminación basada en su ejercicio, como prevé el art. 44.1 de LO 3/2.007 de Igualdad .

Este razonamiento resulta acorde con la doctrina expresada en la En este punto resulta perfectamente aplicable la doctrina que expresa la STS de 10-1-2017 - rec 283/2015 - que indica que "*la consecución de la igualdad efectiva, tal y como persigue la LOIMH y se plasmaba ya en la Exposición de Motivos de la Ley 39/1999, pasa, no solo por el reconocimiento de derechos de maternidad en sentido estricto, sino por la eficaz implantación de instrumentos de equiparación en el ámbito de la vida familiar, como reequilibrio de la desigualdad histórica"- pues el derecho a la ausencia retribuida en estos casos, tanto sea ejercitado por varones como por mujeres, se configura como una medida para garantizar el principio de igualdad de trato antes referido..-*

Por ello se declarará la nulidad parcial de la cláusula en el sentido expresado.

2.- En segundo lugar, se solicita la nulidad de la regla tercera que dispone:

" *La empresa comunicará a los trabajadores el porcentaje de absentismo máximo para que el sistema de incentivos sea aplicable. El establecimiento de estos límites se llevará cabo cada mes teniendo en cuenta los siguientes parámetros:*

- *Cálculo de porcentaje absentismo máximo de enfermedad, accidente no laboral, o accidente laboral siempre que no se hayan observado las medidas de prevención, cuya superación originará la pérdida automática al derecho de abono de incentivo en el periodo.*

- *Para las situaciones de maternidad y riesgo por embarazo, se reducirá el importe del incentivo de forma proporcional a los días trabajados en el mes de pago.*

- *Para tener derecho al cobro del incentivo será necesario no haber incurrido en ninguna ausencia injustificada, no siendo posible la aplicación de pagos parciales.*

La impugnación se funda en que con dicha regla se discrimina a los trabajadores por circunstancias personales, tales como haber incurrido en IT, y por otro lado se penaliza la maternidad y el embarazo por cuanto que en caso de haber causado baja por estos motivos durante el mes de devengo, el cobro del incentivo es proporcional al tiempo trabajado, no abonándose cantidad alguna por el periodo de baja.

Consideramos que la regla se ajusta a derecho. Teniendo el sistema de incentivos su origen como se ha señalado el poder directivo empresarial, consideramos que es objetivo legítimo el primar la presencia del trabajador a fin de reducir en el absentismo en la empresa, de ahí que el hecho de que se fije un porcentaje de absentismo máximo por causas no relacionadas con las referidas al analizar la anterior regla no supone vulneración alguna del derecho a la igualdad y a la discriminación, pues no concurre ninguna de las causas de discriminación proscritas por los arts. 14 CE y 17.1 E.T.

Por otro lado, el que en los supuestos de maternidad y riesgo durante el embarazo, únicamente se perciba el incentivo proporcional al tiempo trabajado, no es más que la aplicación el art. 45.2 E.T , esto es, siendo el incentivo una retribución salarial de devengo mensual, si ha concurrido una causa de suspensión contractual durante el mes de devengo, se ajusta a derecho el hecho de que el incentivo se retribuya únicamente en la parte devengada durante los días en que efectivamente se prestaron servicios, ya que respecto del resto de los días el art. 45.2 del E.T exonera de dicha obligación al empleador y sin que la doctrina establecida en la



STS de 10-1-2017 - rec 283/2015 -, resulta aplicable al presente caso por tratarse de supuestos distintos los examinados en uno y otro. En este sentido cabe remitirse a lo razonado por esta Sala en la SAN de 22-1-2018 (proc 328/2.017).

3.- Se impugna la regla cuarta que dispone: "Es requisito indispensable que el trabajador no haya sido advertido o amonestado por escrito en un periodo anterior a dos meses al mes de cobro.", en la consideración de que tal regla implica una multa de haber, proscrita por el art. 58.3 E.T.

Nos encontramos ante un supuesto idéntico al examinado en la SAN de 8-6-2016 (rec 131/2016) donde razonábamos que "la simple lectura del plan de incentivos deja perfectamente claro que se penaliza cualquier amonestación, así como cualquier tipo de sanción, lo que no es admisible, por cuanto provoca mecánicamente, en la práctica, una multa de haber, adicionada a la sanción en sí, que está expresamente prohibida por el art. 58.3 ET", y elementales razones de seguridad jurídica nos han de llevar a confirmar la demanda en este punto.

Por todo lo anterior, y con relación a los pedimentos de la demanda objeto de examen en este punto, declararemos la nulidad parcial de la regla segunda en los términos expuestos, así como la de cláusula cuarta, y el consiguiente derecho de los trabajadores que por estas razones no hayan percibido el incentivo el derecho a percibirlo.

SEXTO.- Por último se pretende se declare contraria a derecho la práctica empresarial de que tenga la consideración de incumplimiento cuando no se alcancen los niveles mínimos de rendimiento informados por el cliente o no se supere la media de rendimiento establecida por la empresa, pudiendo aplicar el régimen sancionador estableciendo la nulidad de las que figuren en los planes de incentivos, en la consideración de que la misma vulnera el principio de legalidad de las infracciones puesto que se alega que se están configurado causas de despido no previstas legalmente.

El art. 54.2 e) del E.T contempla como causa de despido disciplinario la disminución continuada y voluntaria del rendimiento normal o pactado, por su parte el art. 67.12 del convenio colectivo aplicable prevé como infracción muy grave: "12. La disminución voluntaria y continuada en el rendimiento. La jurisprudencia (Ss TS de 23-2-1990 y de 20-10-1986) ha venido considerando que el pacto sobre el rendimiento y su determinación en las cláusulas de un contrato es válido siempre que no sea abusivo, como resulta de lo que previene el citado artículo 49.2 y el inciso final del 54.2,e) que alude al rendimiento de trabajo normal o "pactado".

El clausulado que se impugna obedece al siguiente tenor:

"El no alcanzar los niveles mínimos de rendimiento informados por el cliente en la documentación publicada a estos efectos para las distintas campañas, así como el no superar la media de rendimiento establecida, tendrán la consideración de incumplimiento, tipificado como tal en el artículo 54.2 e) del E.T y 67.12 del Convenio colectivo estatal para el sector del Contact center".

Contrariamente a lo que denuncia CGT no nos encontramos ante la tipificación de una nueva infracción, sino que por el contrario, lo que incorpora dicho clausulado al nexo contractual es un válido pacto de rendimiento, perfectamente ajustado a derecho en cuanto que no conste que el objetivo que se fije sea abusivo.

VISTOS los preceptos legales citados y demás de general y pertinente aplicación,

FALLAMOS

Previa estimación parcial de la excepción de falta de acción respecto de los puntos 1 y 2 del suplico de la demanda deducida por CGT frente a TEYAME 360 S.L., **DATONO** MEDIACION S.L, GRUPO DE TRABAJADORES (GRUPO INDEPENDIENTE DE **DATONO**), GRUPO DE TRABAJADORES (GRUPO INDEPENDIENTE DE TEYAME), UNION GENERAL DE TRABAJADORES, CONFEDERACION SINDICAL COMISIONES OBRERAS y con estimación parcial de la misma declaramos:

- la obligación empresarial de informar a la Representación Legal de los Trabajadores en su ámbito de afectación la implantación, modificación y supresión de los planes de incentivos
- La nulidad parcial de la regla segunda de la normativa de incentivos publicada por la empresa en abril de 2018 los términos expresados en el fundamento de derecho quinto de la presente resolución.
- La nulidad de la regla cuarta de la normativa de incentivos publicada por la empresa en abril de 2018.
- El derecho de los trabajadores que no hayan percibido incentivos por aplicación de dichas cláusulas nulas a les sean abonadas, en su caso, las diferencias retributivas que les pudieren corresponder.

Y absolvemos a las demandadas del resto de pedimentos contenidos en la demanda.



Notifíquese la presente sentencia a las partes advirtiéndoles que contra la misma cabe Recurso de Casación ante la Sala Cuarta del 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 Letrado 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 el 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 nº 0049 3569 92 0005001274 haciendo constar en las observaciones el nº 2419 0000 00 0302 18; si es en efectivo en la cuenta nº 2419 0000 00 0302 18, 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.

FONDO DOCUMENTAL CENDAD