

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

Resolución de 25 de noviembre de 2016, de la Dirección General de Relaciones Laborales y Seguridad y Salud Laboral, por la que se garantiza el funcionamiento del servicio público que presta el personal de las empresas de asistencia telefónica de emergencias 112, incluidas en el sector del Contact Center en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante el establecimiento de servicios mínimos.

Mediante escrito presentado el 15 de noviembre de 2016, por don Orlando M. Ruiz Fernández, en el Registro General de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, se presenta convocatoria de huelga por la Federación Andaluza de Transportes y Comunicaciones de la Confederación General de Trabajo, (CGT) «para todos los trabajadores/as afectados por el Convenio Colectivo de Contact Center en Andalucía» para el día 28 de noviembre de 2016, de 00:00 a 24 horas.

También se presenta convocatoria de huelga por don Carlos A. Prieto Carretero, en calidad de Responsable de Telemarketing de la Federación Estatal de Servicios de la Unión General de Trabajadores en el Registro General del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, que ha sido recabada por este Centro Directivo, frente a Asociación de Contact Center Española (ACE), Asemplo y Asociación de Empresas de Trabajo Temporal. En este caso el calendario de huelga es para el día 28 de noviembre de 2016 y 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 de diciembre de 2016, de 00:00 a 24 horas.

En esta Resolución únicamente es objeto de regulación los servicios mínimos respecto del servicio de emergencias 112, en razón de las competencias que corresponden a la autoridad laboral, conforme con lo establecido en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 26 de noviembre de 2002, y en el Decreto 2010/2015, de 14 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.

El Servicio de Emergencias 112 constituye un servicio esencial para la comunidad como mecanismo de respuesta ante situaciones de emergencia, recepcionando y gestionando llamadas de emergencia de todo tipo, y activando los servicios operativos que tienen que dar respuesta integral e inmediata: Bomberos, Policía Local, Guardia Civil, Policía Nacional, etc., por ello la Administración se ve compelida a garantizar dicho servicio esencial mediante la fijación de servicios mínimos, por cuanto que la falta de protección de los referidos servicios prestados por esta empresa colisiona frontalmente con los derechos a la vida y a la salud de los ciudadanos proclamados en los artículos 15 y 43 de nuestra Constitución.

En todo caso, hay que resaltar que el derecho a la huelga de los trabajadores para la defensa de sus intereses está reconocido por el artículo 28.2 de la Constitución Española (CE), precepto que prevé que la ley que regule su ejercicio establecerá las garantías precisas para asegurar el mantenimiento de los servicios esenciales para la comunidad, siendo tal ley actualmente el Real Decreto-ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre relaciones de trabajo, en cuyo artículo 10, párrafo 2.º, se establece que cuando la huelga se declare en empresas encargadas de la prestación de cualquier género de servicios públicos o de reconocida e inaplazable necesidad y concurren circunstancias de especial gravedad, la Autoridad Gubernativa podrá acordar las medidas necesarias para asegurar el funcionamiento de los servicios.

El Tribunal Constitucional en sus Sentencias 11, 26 y 33/1981, 51/1986 y 27/1989 ha sentado la doctrina en materia de huelga respecto a la fijación de tales servicios esenciales de la comunidad, la cual ha sido resumida por la Sentencia de dicho Tribunal 43/1990, de 15 de marzo, y ratificada en la de 29 de abril de 1993, señalando la obligación de la Administración de velar por el funcionamiento de los servicios esenciales de la comunidad,

teniendo en cuenta que «exista una razonable proporción entre los servicios a imponer a los huelguistas y los perjuicios que padezcan los usuarios de aquellos, evitando que los servicios esenciales establecidos supongan un funcionamiento normal del servicio y al mismo tiempo procurando que el interés de la comunidad sea perturbado por la huelga solamente en términos razonables».

Respecto de la convocatoria de huelga para el día 28 de noviembre de 2016, de 00:00 a 24 horas, se convocó a las partes afectadas, representantes de la empresa y de los trabajadores, así como a la Dirección General de Interior, Emergencias y Protección Civil de la Consejería de Justicia e Interior, a una reunión el día 22 de noviembre de 2016, en la sede de la Dirección General de Relaciones Laborales y Seguridad y Salud Laboral. El objetivo de la reunión es oír a las partes afectadas y procurar consensuar los servicios mínimos a establecer por la Administración Laboral.

La Dirección General de Interior, Emergencias y Protección Civil no asiste a la reunión convocada y envía correo electrónico proponiendo como servicios mínimos, los siguientes:

«Personal de operaciones: En cada turno, el 80% del personal que presta sus servicios habitualmente.

Personal Técnico: En cada turno, el 50% del personal que presta sus servicios habitualmente.»

Constan las propuestas de las partes convocadas, que son las siguientes:

Confederación General del Trabajo, Federación Andaluza de Transporte y Comunicación.

La representación de los trabajadores no hace propuesta de porcentaje de servicios mínimos y manifiesta que no es preceptivo la fijación de servicios en razón de la aplicación del convenio colectivo de contact center al servicio de emergencias 112, lo cual entienden, supone una discriminación de los trabajadores de emergencias y salud responde, respecto del resto del colectivo de contact center al impedir el libre ejercicio de su derecho de huelga.

Por parte de las empresas comparecen Ilunion Emergencias, S.A., y Arvato Bertelsmann, Qualytel Teleservices, S.A.U.

La empresa Ilunion Emergencias, S.A., presenta la siguiente propuesta:

«Para el personal de la sala de operaciones, el 80% del personal que preste sus servicios el día 28 de noviembre de 2016, durante las 24 horas. En caso de activación de un Plan de Emergencias el 95% del personal.

Para el personal técnico y coordinadores de formación, el 50% del personal que preste sus servicios el día 20 de octubre de 2016, durante las 24 horas».

La empresa Arvato Bertelsmann, Qualytel Teleservices, S.A.U., detalla el dimensionamiento del servicio el día 28 de noviembre en las provincias de Álmería, Granada, Jaén y Málaga y presenta la siguiente propuesta:

«...proponemos se resuelva por este organismo el establecimiento de unos servicios mínimos del 80% para los puestos de Coordinación y Operación y un 50% para los puestos de Técnico de Operaciones y Coordinación.»

La mencionada convocatoria de reunión celebrada el día 22 de noviembre de 2016, en la sede de la Dirección General de Relaciones Laborales y Seguridad y Salud Laboral, que tenía por objeto procurar la desconvocatoria de la huelga o, en su caso consensuar los servicios mínimos a prestar, concluye sin acuerdo entre las partes en conflicto, por lo que este centro directivo procede a establecer la regulación debida de los servicios mínimos que constan en el Anexo de esta Resolución.

Respecto de la convocatoria de huelga presentada ante el Ministerio de Empleo y Seguridad Social para los días 28 de noviembre y 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 de diciembre de 2016, de 00:00 a 24 horas, se solicita con carácter de urgencia por correo electrónico su propuesta de servicios mínimos.

Visto lo anterior, se procede a elaborar esta Resolución en cuyo anexo consta la regulación de los servicios mínimos, que se considera adecuada teniendo en cuenta las siguientes valoraciones específicas:

Primero: El servicio prestado por las empresas Arvato Bertelsmann, Qualytel Teleservicios, S.A.U., e Ilunion Emergencias, S.A.: La gestión de las llamadas de emergencia del 112, con activación de servicios dependientes de Bomberos, Parques de Emergencias, Policía Local, Guardia Civil, Policía Nacional, Asistencia Sanitaria, violencia de género etc., cuya paralización total por el ejercicio de la huelga convocada podría afectar a bienes y derechos fundamentales de los ciudadanos, reconocidos y protegidos en el Título Primero de la Constitución, entre otros, los derechos a la vida y a la salud. Con independencia de las razones argumentadas por las organizaciones sindicales convocantes de la huelga y de los posibles motivos que justifiquen el conflicto causante de la misma, lo cierto es que el servicio afectado es un servicio esencial para la comunidad que debe ser regulado porque la ausencia de regulación podría causar un perjuicio de imposible reparación.

Segundo: Las propuestas remitidas por la Dirección General de Interior, Emergencias y Protección Civil cuya competencia le permite conocer las necesidades del servicio y los riesgos en que se incurre por una deficiente regulación, así como las de las partes en conflicto.

Tercero: Los acuerdos alcanzados entre las mismas partes en conflicto sobre los porcentajes de servicio en anteriores convocatorias de huelga, en concreto en la «Orden de 18 de marzo de 2011 por la que se garantiza el servicio público de los trabajadores de asistencia telefónica de emergencias 112 incluidas en el sector de Contact Center en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante el establecimiento de servicios mínimos» publicada el BOJA núm. 61, de 28 de marzo de 2011. En la mencionada Orden literalmente se indica que «Convocadas las partes afectadas por el presente conflicto a fin de hallar solución al mismo y, en su caso, consensuar los servicios mínimos necesarios, y habiendo sido esto último posible...».

En esta huelga se convocaban paros parciales durante 16 días consecutivos, en diferentes franjas horarias se consensuó la prestación de un servicio de 80% en personal de operaciones y un 50% del personal técnico

Si los servicios mínimos establecidos en su momento fueron considerados aceptables para llegar a un acuerdo, parece adecuado mantener el criterio en este caso para un supuesto similar, porque en definitiva el servicio no puede quedar en descubierto y el reducido número de efectivos existente obliga a establecer una regulación que dé cobertura a los ciudadanos que accedan al servicio ante una situación de emergencia y porque la deficiente regulación puede dar lugar a un perjuicio de imposible reparación. Todo ello con independencia de la diferencias entre las partes en conflicto que deberían intentar solucionar para evitar reiteración continua de convocatorias de huelgas.

«La Resolución de 17 de diciembre de 2014, por la que se garantiza el funcionamiento del servicio público que presta la empresa MK Plan 21, S.A., que realizaba el servicio de asistencia telefónica de emergencias en el Servicio Regional y Provincial 112 de Sevilla, mediante el establecimiento de servicios mínimos», publicada en el BOJA 250, el 23 de diciembre de 2014.

La mencionada Orden regula la situación de huelga planteada en paros parciales en días sucesivos en los meses de diciembre 2014 y enero, marzo, abril y mayo de 2015, y fue

posible llegar a un acuerdo sobre los servicios mínimos en la reunión mantenida al efecto, cuyo contenido es el mismo que el que consta en el anexo de la presente resolución.

Hay que tener en cuenta que el servicio mínimo se establece calculando el porcentaje del 80% sobre el número de personas que prestan el servicio en cada turno de trabajo, mañana, tarde y noche del día de la huelga, es decir no está calculado el porcentaje sobre el total de la plantilla. Estamos ante un servicio esencial que se presta de manera continuada los 365 días del año, y ello es precisamente porque no se puede prescindir del mismo. El dimensionamiento establecido se ajusta a la demanda de llamadas de emergencia, que en primer lugar hay que clasificar para determinar su urgencia, de forma que la disminución impediría dar cobertura a las llamadas con un mínimo de rapidez y eficacia conforme con la carta de servicios del 112. Se trata de respetar el derecho de huelga que efectivamente tienen los trabajadores pero sin lesionar el derecho de los ciudadanos y haciendo posible que el servicio de emergencias 112 pueda seguir funcionando.

Para esta misma convocatoria de huelga y para los servicios que afectan a la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias los servicios propuestos por otras organizaciones sindicales coinciden con los servicios mínimos que se establecen en esta resolución.

Cuarto: También se debe hacer constar que tanto las empresas como la Dirección General de Interior, Emergencias y Protección Civil, plantean una propuesta concreta. Ante tales propuestas, sin embargo la parte social presenta la misma comunicación que para otras convocatorias, en la que manifestaban que no era preciso su regulación. Es más, en el acta de la reunión convocada a efectos de intentar acordar los servicios mínimos, que tuvo lugar el día 22 de noviembre de 2016, por parte de la representante de la Dirección General de Relaciones Colectivas y Seguridad y Salud Laboral se preguntó a los representantes de la parte social, sobre qué número de trabajadores en su opinión serían suficientes para prestar el servicio. En respuesta a ello se informa que «los necesarios para que el servicio se pueda prestar sin perjudicar el derecho de huelga de los trabajadores» sin concretar otros extremos. El no concretar la propuesta de servicios mínimos, dificulta a la autoridad laboral la elaboración de una Resolución para regular los mismos, pues partimos del desconocimiento de la pretensión de una de las partes. No se puede cuestionar la regulación establecida sin aportar otra propuesta concreta. Cabe citar la sentencia del Tribunal Constitucional (STC 26/1981) «Es la autoridad gubernativa la que tiene que fijar los servicios mínimos, actuando imparcialmente y atendiendo a las circunstancias concretas de cada situación de huelga, al grado de afectación de los servicios esenciales, y a las ofertas de mantenimiento o preservación de los mismos».

Quinto: Se debe tener en cuenta que se trata de un conflicto a nivel estatal, en razón de la negociación de un conflicto del convenio del sector, que afecta a toda España, frente al cual, según las empresas afectadas por la convocatoria de huelga, «no tienen margen de maniobra». Los convocantes manifiestan que mientras el conflicto se mantenga seguirán convocando huelga los trabajadores.

Por estos motivos, entendiendo que con esta regulación se garantiza el adecuado equilibrio entre los derechos de los ciudadanos y el derecho de los trabajadores a realizar el efectivo ejercicio de la huelga, en el Anexo de esta Resolución, que forma parte de la misma, se contiene la regulación de los servicios mínimos que se han de prestar durante el tiempo que afecte la huelga, lo que se establece de conformidad con lo que disponen las normas aplicables, artículo 28.2 de la Constitución; artículo 63.1.5.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía; artículo 10, párrafo 2.º del Real Decreto-ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre Relaciones de Trabajo; Real Decreto 4043/1982, de 29 de diciembre, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Junta de Andalucía en materia de trabajo; del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de

la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, el Decreto 210/2015, de 14 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.

R E S U E L V O

Primero. Establecer los servicios mínimos, que figuran en el Anexo de esta Resolución que forma parte de la misma, para regular la situación de huelga que afecta a todos los trabajadores/as de las empresas de asistencia telefónica de emergencias 112, del sector del contact center en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía para:

28 de noviembre de 2016 y 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 de diciembre de 2016, de 00:00 a 24 horas.

Segundo. Los paros y alteraciones en el trabajo por parte del personal necesario para el mantenimiento de los servicios esenciales mínimos determinados serán considerados ilegales a los efectos del artículo 16.1 del Real Decreto-ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre Relaciones de Trabajo.

Tercero. Lo dispuesto en los apartados anteriores no supondrá limitación alguna de los derechos que la normativa reguladora de la huelga reconoce al personal en dicha situación, ni tampoco respecto de la tramitación y efectos de las peticiones que la motiven.

Cuarto. La presente Resolución entrará en vigor el día de su firma, sin perjuicio de su posterior publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 25 de noviembre de 2016.- El Director General, Jesús González Márquez.

A N E X O

SERVICIOS MÍNIMOS (Expte. H 54/2016 DGRL y SSL)

Para las empresas de asistencia telefónica de emergencias 112, los servicios mínimos serán los siguientes:

Personal de operaciones: En cada turno, el 80% del personal que presta sus servicios habitualmente.

Personal Técnico: En cada turno, el 50% del personal que presta sus servicios habitualmente.

En todos los casos en los que de la aplicación del respectivo porcentaje resultase un resto, se redondeará al alza la unidad de prestación del servicio mínimo, siempre que el dígito decimal sea igual o mayor a cinco.

Corresponde a la empresa, con la participación del comité de huelga, la facultad de designar a las personas trabajadoras que deban efectuar los servicios mínimos, velar por el cumplimiento de los mismos y la organización del trabajo correspondiente a cada una de ellas.