

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y TRABAJO AUTÓNOMO

Resolución de 24 de noviembre de 2022, de la Dirección General de Trabajo, Seguridad y Salud Laboral, por la que se garantiza el funcionamiento del servicio público que presta el personal del sector de gestión telefónica del 112, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante el establecimiento de servicios mínimos.

Mediante escrito presentado el 17 de noviembre de 2022 en el registro electrónico general del Ministerio de Trabajo y Economía Social, por doña Rocío Camacho Garrido como Secretaria General del Sector Federal de Telemarketing, integrado en la Federación Estatal de Transportes y Sectorial de la CGT, se comunica convocatoria de huelga que afectará a todos los trabajadores y trabajadoras del sector de contac center, entre los que se encuentran incluidos los Servicios de Emergencias 112 de Andalucía, en los diversos centros de trabajo de toda la comunidad andaluza, tanto los servicios provinciales como los regionales. La empresa Serveo Servicios, S.A., es la adjudicataria del servicio 112 en la Comunidad Autónoma de Andalucía. La huelga se llevará a efecto el día 28 de noviembre de 2022 de 00:00 a 24:00 horas.

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».

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. La asistencia telefónica de emergencias 112 hace posible la necesaria coordinación operativa municipal, la actuación de bomberos y policía, la teleasistencia a personas mayores, a personas con discapacidad, a mujeres víctimas de violencia de género y a menores maltratados; así como el servicio de averías de emergencias 112 de energía eléctrica, gas y suministro de agua. Los derechos fundamentales y bienes garantizados son el derecho a la integridad

00272602

física y moral, a la vida, a la libertad y seguridad, a la protección de la salud, y a la promoción de un sistema de servicios sociales para los ciudadanos, proclamados en los artículos 15, 17, 39, 43, 49 y 50 de la Constitución, respectivamente.

El servicio de emergencias 112 es competencia de la Subdirección General de Emergencias de la Secretaría General de Interior y Espectáculos Públicos de la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa. Se solicitan propuestas de servicios mínimos a la Dirección General citada, y al sindicato convocante, CGT, por correo electrónico, cumpliendo de esa manera el preceptivo trámite de audiencia en fecha.

El sindicato convocante ha remitido escrito en el que propone «un gestor por turno en los ocho servicios provinciales y dos gestores por turno en los dos centros regionales (Sevilla y Málaga), lo que supone que 10 gestores/as presten servicio en cada franja horaria del día de la huelga». La empresa remite su propuesta, con los siguientes porcentajes propuestos: Jefatura de Explotación, Técnico de Operaciones, Coordinación de Atención de Llamadas, y Supervisión de Llamadas: 100%, Atención de Llamadas-Gestores/as Telefónicos: 80%, Formación y Relación con Usuarios, Formadores Externos, Área de Protocolos Operativos, y Área de Calidad: 50%. Por parte de la Subdirección de Emergencias se ha elaborado la propuesta de servicios mínimos, cuyo contenido establece que el porcentaje en el personal de la sala de operaciones regionales sea del 80%, en el personal de la sala de operaciones provinciales sea el 50%, y en el personal administrativo, sea del 50%. Así mismo, se han tenido en cuenta las siguientes valoraciones específicas:

Los precedentes administrativos tales como la Resolución de 17 de diciembre de 2014, por la que se garantizaba el funcionamiento del servicio público que prestaba 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 (BOJA núm. 250, de 23 de diciembre de 2014). En este conflicto fue posible el acuerdo entre las partes y este acuerdo fue el asumido en la regulación cuyo contenido es el mismo que consta en el anexo de la presente resolución: 80% para el personal de sala de operaciones y el 50% para el personal técnico. También se ha tenido en cuenta la reciente Resolución de fecha 11 de mayo de 2022 para el mismo servicio de emergencias 112 (BOJA núm. 91, de fecha 16 de mayo de 2022) en la que se asumió la propuesta del sindicato convocante FeSMC-UGT. Por último, la Resolución de 24 de mayo de 2022, en la huelga del sector de contac center convocada por el mismo sindicato CGT.

Las recientes resoluciones de servicios mínimos en el servicio de emergencias 112 en otras comunidades autónomas que tienen unos porcentajes similares a los establecidos en la presente resolución tales como:

Orden de 11 de mayo de 2022 (Diario Oficial de Galicia núm. 92, de 12 de mayo de 2022), por la que se establecen los servicios mínimos dirigidos a garantizar los servicios esenciales en los centros dependientes de la Xunta de Galicia durante la huelga convocada para el día 13 de mayo de 2022 por la central sindical Confederación Intersindical Galega (CIG) en el sector de contac center.

Orden MAV/369/2022, de 24 de abril, por la que se garantiza la prestación de los servicios mínimos en el servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número 112 en la Comunidad de Castilla y León (Boletín Oficial de Castilla y León núm. 79, de fecha 26 de abril de 2022).

La Orden EMT/171/2021, de 20 de agosto, por la que se garantiza el servicio de atención de llamadas telefónicas de urgencia número 112, que presta la empresa Ferrovial Servicios, S.A., a la ciudadanía (Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 8485, de fecha 23 de agosto de 2021).

También se ha considerado la Sentencia de 17 de marzo de 2021 de la Sección Primera de Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, sede en Sevilla, en la que se desestima el recurso interpuesto por la Confederación General del Trabajo en Andalucía contra la Resolución de la Dirección General de Trabajo y Bienestar Laboral de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo de fecha 23 de septiembre de 2020, por la que se establecen los servicios mínimos para regular la situación de huelga que afecta al personal que presta servicios por cuenta ajena en empresas privadas y al personal laboral al servicio de las administraciones públicas en la huelga que tuvo lugar el día 25 de septiembre de 2020. En esta Sentencia se dice que «entendemos que los servicios fijados son proporcionales, pues, por un lado, contra lo que indica la demanda, no llegan al 100% y por otro lado en unos supuestos se fija un porcentaje superior al 50% y en otros un porcentaje inferior».

A tales efectos, se ha considerado proponer un despliegue mínimo de personal atendiendo a la salvaguarda del interés público, que determina el carácter esencial del servicio a la ciudadanía y como garantía de un nivel de respuesta adecuado ante situaciones de urgencia o emergencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía y, al mismo tiempo facilitar, en la medida de lo posible, el ejercicio del derecho a la huelga por parte del colectivo afectado.

Conforme a lo anterior, los servicios mínimos que deben mantenerse durante la jornada de huelga del día 28 de noviembre de 2022 son los que constan en el anexo de esta resolución, todo ello conforme a 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 del Presidente 10/2022, de 25 de julio, sobre reestructuración de Consejerías, modificado por el Decreto del Presidente 13/2022, de 8 de agosto; del Decreto 155/2022, de 9 de agosto, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresas y Trabajo Autónomo,

R E S U E L V O

Primero. Establecer los servicios mínimos, que figuran en el anexo de esta resolución, en relación a la huelga convocada para todos los trabajadores y trabajadoras del servicio de emergencias 112 de Andalucía. La huelga se llevará a efecto el día 28 de noviembre de 2022, de 00:00 a 24:00 horas (incluyendo el turno activo antes de las 00:00 horas del día 28 de noviembre de 2022 y concluyendo con el turno que inicie su actividad antes de las 23:59 del día 28 de noviembre de 2022).

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.

Tercero. Los artículos anteriores no supondrán 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, 24 de noviembre de 2022.- El Director General, Luis Roda Oliveira.

00272602

A N E X O**SERVICIOS MÍNIMOS (EXPTE. H 74/2022 DGTSSL)**

Personal de empresas de asistencia telefónica de emergencias 112:

- Personal de la sala de operaciones regionales: En cada turno el 80% del personal sobre lo dimensionado previamente.
- Personal de la sala de operaciones provinciales: En cada turno el 50% del personal sobre lo dimensionado previamente.
- Personal técnico/administrativo: en cada turno el 50% del personal sobre lo dimensionado previamente.

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.