

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

Resolución de 16 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 del sector de gestión telefónica/teleoperación del 112 en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante el establecimiento de servicios mínimos.

Mediante escrito presentado el 8 de noviembre de 2016, en el Registro General de la Delegación Territorial de la Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, se presenta convocatoria de huelga por la Federación Andaluza de Transportes y Comunicaciones de la Confederación General de Trabajo (CGT), «para todos los/as trabajadores/as afectados del sector de gestión telefónica/teleoperación del 112, 061 y Salud responde en Andalucía». La huelga se convoca para el día 19 de noviembre de 2016 de 00:00 a 24 horas.

La convocatoria de huelga para la comunidad autónoma de Andalucía se refiere también a emergencias 061 y Salud Responde. 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 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 de 24 horas para el día 19 de noviembre, 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 de la Consejería de Justicia e Interior a una reunión el día 14 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.

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 19 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 19 de noviembre de 2016 durante las 24 horas.»

La empresa Arvato Bertelsmann, Qualytel Teleservices, S.A.U., detalla el dimensionamiento del servicio el día 19 de noviembre en las provincias de Almería, Granada, Jaén y Málaga 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, no obstante, en sábado no hay dimensionamiento para técnicos.»

La mencionada reunión celebrada el día 14 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 para el día 19 de noviembre de 2016, 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.

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., y 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.

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.

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 durante 16 días consecutivos, en diferentes franjas horarias y 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, afectando la huelga a un mayor número de días, parece adecuado mantener el criterio cuando, como en este caso, la huelga se ha convocado para un día, 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.

Otro precedente en el que se alcanzó acuerdo es 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 núm. 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.

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 al personal de las empresas del sector de asistencia telefónica/teleoperación de emergencias 112, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el día 19 de noviembre de 2016.

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

A N E X O

SERVICIOS MÍNIMOS (Expte. H 51/2016 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.

00102953

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 mayor o igual 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.