

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN de 3 de mayo 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 emergencia 112, afectado por el Convenio Colectivo de Contact Center en Andalucía, mediante el establecimiento de servicios mínimos.

Expte. 23/2016 DGRLY SSL).

Mediante escrito presentado el 26 de abril de 2016, ante el Registro de la Delegación Territorial de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo en Málaga, se preavisa convocatoria de huelga por la Confederación General de Trabajo, Federación Andaluza de Transportes y Comunicaciones, para todos los trabajadores/as afectados por el Convenio Colectivo de Contact Center en la huelga que tendrá lugar el día 6 de mayo de 2016 con paros parciales de una hora en las franjas horarias de 00:00 a 1:00, de 11:30 a 12:30 y de 17:30 a 18:30 horas. La huelga afectará a todos los trabajadores de las empresas de asistencia telefónica de emergencias 112 que se rigen por el Convenio Colectivo de Contact Center en Andalucía.

El Servicio Provincial de Emergencias 112 presta 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: Servicios Sanitarios, 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».

Dada la premura entre la convocatoria y el inicio de la huelga por los días festivos entre ambas, se solicita con carácter de urgencia a las partes implicadas propuesta de servicios mínimos el viernes 29 de abril, siendo debidamente notificados mediante fax y correo electrónico con el fin de establecerla regulación adecuada.

La empresa Arvato Bertelsmann, que cuenta con una plantilla de 87 personas que prestan servicios de atención telefónica, propone como servicios mínimos para la realización del Servicio de Emergencias 112 Andalucía, «un 80% para los puestos de Coordinación y Operación y un 50% para los puestos de Técnico de Operaciones y Coordinación». En su propuesta esta empresa detalla el dimensionamiento del servicio del día y las franjas horarias en el que está convocada la huelga.

La empresa Ilunion Emergencias, S.A., propone los siguientes servicios mínimos:

- «- Para el personal de la sala de operaciones, el 80% del personal que preste sus servicios el día 6 de mayo de 2016 en cada franja horaria. En caso de activación de un Plan de Emergencias el 100% del personal.
- Para el personal técnico y coordinadores de formación, el 50% del personal que preste sus servicios el día 6 de mayo de 2016 en cada franja horaria.»

La Subdirección de Emergencias de la Dirección General de Interior, Emergencias y Protección Civil, propone los siguientes servicios mínimos:

- «- Personal de sala 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.»

La Confederación General de Trabajo no remitió propuesta alguna de servicios mínimos a esta Dirección General.

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

Primero. El servicio prestado por las empresas Arvato Bertelsmann y Ilunion Emergencias, S.A., la gestión de las llamadas de emergencia del Servicio Provincial de Cádiz 112, con activación de servicios dependientes de Bomberos, Parques de Emergencias, Policía Local, Guardia Civil, Policía Nacional, Asistencia Sanitaria, 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 y por las dos empresas que llevan la asistencia de emergencias 112.

Tercero. Los precedentes administrativos, consentidos o no impugnados, regulados por: La Orden de 18 de marzo de 2011, por la que se garantizaba el servicio público de los trabajadores de asistencia telefónica de emergencias 112 incluidas en el sector de Contact Center, publicada el 28 de marzo de 2011, BOJA núm. 61 y por 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 112 de Sevilla, mediante el establecimiento de servicios mínimos, publicada en el BOJA núm. 250, de 23 de diciembre de 2014.

Por estos motivos, entendiendo que con ello 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, el contenido de la mencionada propuesta es el que consta en el Anexo de esta Resolución, regulación 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, para regular la situación de huelga que afecta a todos los trabajadores/as de las empresas de asistencia telefónica de emergencias 112 que se rigen por el Convenio Colectivo de Contact Center en la huelga que tendrá lugar el día 6 de mayo de 2016 con paros parciales de una hora en las franjas horarias de 00:00 a 1:00, de 11:30 a 12:30 y de 17:30 a 18:30 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, 3 de mayo de 2016.- El Director General, Jesús González Márquez.

A N E X O

SERVICIOS MÍNIMOS (EXPT. H 23/2016 D.G.R.L. Y S.S.L.)

- Personal de sala 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 añadirá una unidad a la prestación del servicio mínimo.

En el caso de Activación el Plan Territorial de Emergencias de Andalucía, o algún otro Plan de emergencias o situación de emergencia sobrevenida, se podrá dotar la sala o el Puesto de Mando que se instale, de tantos operadores como sea necesario.

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.