

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

*Resolución de 21 de diciembre de 2017, 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 12 de diciembre de 2017 por don Orlando M. Ruiz Fernández se presenta convocatoria de huelga por la Federación Andaluza de Transportes y Comunicaciones de la Confederación General de Trabajo, (CGT) para los días 24, 25 y 31 de diciembre de 2017 y 1, 5 y 6 de enero de 2018. La convocatoria de huelga es para todos/as los/as trabajadores/as del sector de gestión telefónica/teleoperación del 112 y 061 en Andalucía y servicios cedidos por la Administración Andaluza a las empresas Ferrovial Servicios, S.A., Ilunion Emergenias S.A. y Konecta BTO, S.L. El horario de la huelga es de 00:00 a 24:00 horas para los días señalados.

En esta Resolución únicamente es objeto de regulación los servicios mínimos respecto del servicio de emergencias 112, es decir el servicio que presta la empresa Ferrovial Servicios S.A., en razón de las competencias que corresponden a la autoridad laboral, conforme con lo establecido en 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 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 15 de diciembre de 2017, 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 Autoridad Laboral. La reunión concluyó sin acuerdo.

La Dirección General de Interior, Emergencias y Protección Civil remite comunicación proponiendo como servicios mínimos, los siguientes: «Consideramos que los servicios mínimos para el personal de operaciones, no deberán ser inferiores al noventa y cinco (95%), pudiendo ser reducidos en relación con el personal técnico, no siendo inferiores al cincuenta por ciento (50%)».

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

La Confederación General del Trabajo, Sindicato de Transporte y Comunicaciones en Sevilla no propone porcentaje de servicios mínimos y manifiesta «que no es preceptivo nombrar servicios mínimos, suponiendo su asignación una clara discriminación de estos trabajadores respecto al resto de trabajadores de Contac Center al impedir el libre ejercicio de su derecho de huelga».

En la reunión la parte social modificó su propuesta verbalmente hasta un 50% de los efectivos. Esta propuesta viene a decir «planteamos que el personal de operaciones (coordinadores y gestores) que sea asignado a prestar servicios mínimos venga a coincidir aproximadamente con el 50% del personal previsto, redondeándose a la unidad superior en caso de que el decimal resultante sea superior a 0,5 garantizando al menos un trabajador por turno».

La empresa Ferrovial Servicios, S.A. que presta el servicio de emergencias en los centros regionales de Sevilla y Málaga y Centros provinciales de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén y Sevilla presenta la siguiente propuesta:

Un 80% del personal operativo, salvo que se declare un plan de emergencias, en cuyo caso se solicitaría un 95% y un 50% del personal técnico. No se hace mención a Cádiz porque en Cádiz se mantiene una huelga indefinida cuya regulación se publicó por Resolución de la Dirección General de Relaciones Laborales y Seguridad y Salud Laboral de fecha 2 de febrero de 2016 (BOJA 27 de fecha 10 de febrero de 2016).

Vistas las propuestas presentadas, este centro directivo procede a establecer la regulación debida de los servicios mínimos que constan en el Anexo de esta Resolución.

Al elaborar la presente Resolución no podemos desconocer las Sentencias dictadas por la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía respecto de anteriores huelgas convocadas en este servicio de emergencias. En concreto, en la impugnación de la resolución de 20 de diciembre de 2016, en el procedimiento 29/2017 de Derechos Fundamentales, la Sentencia estimatoria dictada de 31 de mayo de 2017, no determina que los porcentajes establecidos sean inadecuados, ni establece como es lógico qué porcentajes son los que deban fijarse en cada caso para la regulación de los servicios mínimos. Sí se determina en la Sentencia que no queda claro el juicio de proporcionalidad realizado por la Administración y que carece de criterios de ponderación.

Al respecto cabe decir que según los datos del número de trabajadores en cada centro, según el dimensionamiento de las plantillas en la documentación aportada durante la tramitación del expediente no es posible reducir el número de efectivos existente en un porcentaje inferior al 80% porque ello derivaría en la imposibilidad de prestar el servicio de emergencias 112 y no es cierto que el número total de operadores y coordinadores en cada uno de los turnos coincida con el total del 80% de los servicios mínimos, sino que por el contrario 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.

También debemos considerar que durante esos días se produce un alto índice de absentismo y para atender el servicio existe una bolsa permanente de trabajadores, un retén, que deben tener una formación específica y las correspondientes prácticas. A esta bolsa de trabajo la empresa acude de manera habitual para atender las incidencias que se producen y cubrir las respectivas vacantes.

Precisamente por esta especial preparación no es muy amplio el número de personas que integran esta bolsa de trabajadores, ni está garantizada la disponibilidad de los mismos en caso de emergencia, de manera que no es posible cubrir la falta de personal para el servicio de emergencia si se establece un porcentaje de servicio inferior al 80%, porque hay que tener previsto no solo la falta del personal por ejercicio del derecho de huelga, el porcentaje real de servicio es muy inferior si se tiene en cuenta las demás incidencias de ausencia al trabajo que pueden producirse.

En definitiva 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.

Conforme con lo anterior, los servicios mínimos que se establecen en la presente Resolución se consideran necesarios y adecuados para dar respuesta a la situación de conflicto, teniendo en cuenta las siguientes valoraciones específicas:

Primero: Emergencias 112 Andalucía es un servicio público y gratuito que opera las 24 horas al día los 365 días del año para resolver las situaciones de urgencia y emergencia, en materia sanitaria, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil, en la comunidad autónoma.

El 112 se configura como una herramienta esencial de seguridad para los andaluces ya que es el único teléfono sin coste alguno, para todas las emergencias que, además, tiene integrados en su plataforma tecnológica hasta 148 operativos de emergencia, entre los que se cuentan todos los servicios provinciales de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES), así como los del Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil, además de Policías Locales y servicios de Bomberos. Dicha integración permite a los efectivos que tienen que actuar en una emergencia conocer en tiempo real los incidentes que comunica la ciudadanía al 112. Este modelo de gestión integral, proporcionado por el servicio 112, permite que se optimicen tanto los tiempos de respuesta como los recursos disponibles; gracias a que la información compartida en esta plataforma evita las duplicidades de esfuerzos y recursos.

El teléfono 112 es, asimismo, según la Encuesta de Realidad Social de Andalucía (ERSA), el más conocido por los andaluces que apuntan a que el 96% de la población andaluza sabe el número al que dirigirse en caso de emergencia y que ocho de cada diez ciudadanos (el 80%) usaría el 112 frente a otros teléfonos de tres cifras. Estos datos de uso y preferencia quedan avalados también por la estadística del servicio que gestiona anualmente casi seis millones de llamadas y más de medio millón de emergencias. De la misma forma, a estos aspectos ya mencionados hay que sumar otros elementos fundamentales tales como el aumento en la gestión del servicio durante los períodos

festivos y vacacionales que suelen configurarse como los de mayor actividad del año. El 44% de la gestión es de carácter sanitario, que en este período se incrementa también debido a la incidencia de la epidemia de gripe; mientras que casi el 19% está relacionado con emergencias por seguridad ciudadana que también se ve aumentada en los días festivos. Los seis días de huelga anunciados (24, 25, 31 de diciembre y 1, 5 y 6 de enero) se posicionan entre los de mayor actividad anual.

En estas fechas la región no solo incrementa su población debido a la visita de los miles de turistas que eligen la comunidad para disfrutar de sus vacaciones, sino que también se eleva el número de desplazamientos por carretera, las actividades lúdicas, las celebraciones festivas y la concentración de personas. Todo ello incide en una mayor gestión y coordinación de emergencias en el servicio 112.

El Teléfono Único de Emergencias presta además un servicio de atención multilingüe que ofrece respuesta a la ciudadanía en inglés, francés, alemán y árabe, además de en español. De esta forma se garantiza la cobertura de todas las situaciones de emergencia que se producen en el territorio andaluz, independientemente de la procedencia o idioma de la persona que solicite la asistencia para que el idioma no represente una barrera. El 112 es el único servicio que se adapta así a la realidad social de la región andaluza en la que existe una importante afluencia de turismo y una amplia pluralidad sociocultural.

Por último, destaca como situación especial a considerar el Nivel de Alerta Antiterrorista (NAA) del Plan de Prevención y Protección Antiterrorista del Ministerio del Interior que se encuentra, en estos momentos, en nivel 4 (Alto) de cinco, nivel que abunda en la conveniencia de contar con la totalidad de los recursos de emergencia previstos para estas fechas.

Segundo: En relación con la propuesta remitida por la Dirección General de Interior, Emergencias y Protección Civil, que mantiene un servicio no inferior a un 95%, consideramos apropiado acordar una modificación de la misma, en base a que la empresa ha considerado suficiente un 80% de los efectivos para atender las necesidades del servicio y por los antecedentes que desarrollamos en el punto siguiente.

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, convocada por UGT, CGT y CCOO, en la que con la organización sindical CCOO se consensuaron los servicios mínimos del 80% del personal de operaciones y del 50% del personal técnico.

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.

El sindicato USO coincidió en su propuesta con la Dirección General de Interior, Emergencias y Protección Civil que finalmente se asumió por esta Autoridad Laboral en la Resolución 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, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante el establecimiento de servicios mínimos (Expte. 61/2016 DGRLY SSL), publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía número 247, de fecha 28 de diciembre de 2016.

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.

## RESUELVO

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 todo el personal de la empresa Ferrovial Servicios, S.A., de asistencia telefónica de emergencias 112, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía que preste sus servicios 24, 25 y 31 de diciembre de 2017 y 1, 5 y 6 de enero de 2018.

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, 21 de diciembre de 2017.- El Director General, Jesús González Márquez.

00127175

**A N E X O****SERVICIOS MÍNIMOS (Expte. 65/2017 DGRL y SSL).**

Para las empresas de asistencia telefónica de emergencias 112, los servicios mínimos serán los siguientes en la huelga convocada para los días 24, 25 y 31 de diciembre de 2017 y 1, 5 y 6 de enero de 2018.

- Para el personal de la sala de operaciones, el 80% del personal que preste sus servicios. En caso de activarse un Plan de Emergencias este porcentaje se elevaría al 95%.
- 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.