

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN de 19 de septiembre 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.

Expte. 42/2016 DGRLY SSL y Expte. 43/2016DGRLY SSL.

Mediante escrito presentado el 9 de septiembre de 2016, en el Registro General de los servicios centrales de la la Consejería de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, dirigido a esta Consejería se presenta convocatoria de huelga por la Federación Andaluza de Transportes y Comunicaciones de la Confederación General de Trabajo (CGT) y la Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF), «para todos los trabajadores/as afectados del sector de gestión telefónica/teleoperación del 112, 061 y Salud responde en Andalucía». La huelga se convoca para los:

Días 21 y 22 de septiembre de 00,00 a 24 horas.

Mediante distintos escritos presentados en el Registro General del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, dirigidos a la Dirección General de Empleo:

De la Federación Estatal de Transportes y Comunicaciones de la Confederación General del Trabajo (CGT), con fecha 8 de septiembre de 2016.

De la Federación Estatal de Servicios de la Unión General de Trabajadores UGT, con fecha 9 de septiembre de 2016.

De la Federación de Servicios Financieros de Comisiones Obreras CC.OO. con fecha 12 de septiembre.

Por cada uno de ellos se presenta convocatoria de huelga en todo el territorial nacional para todo el sector del contact center para las siguientes fechas:

Días 22 y 29 de septiembre de 00,00 a 02,00 horas; de 10,30 a 12,30 horas y de 16,30 a 18,30 horas.

Día 6 de octubre de 00,00 a 24 horas.

Con fecha 9 de septiembre de 2016 mediante escrito presentado en el Registro General del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y dirigido a la Dirección General de Empleo se presenta convocatoria de huelga por la Unión Sindical Obrera (USO) para los mismos días y horarios indicados anteriormente (22 y 29 de septiembre paros parciales y 6 de octubre huelga de 24 horas) y añade convocatoria de huelga para el día:

21 de octubre de 00,00 a 24 horas.

La convocatoria de huelga para la Comunidad Autónoma de Andalucía los días 21 y 22 de septiembre se refiere también a emergencias 061. 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 los días 21 y 22 de septiembre, dirigida a esta Consejería, 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 16 de septiembre 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 y Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF):

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 los días 21 y 22 de septiembre de 2016 durante las 24 horas. 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 los días 21 y 22 de septiembre durante las 24 horas.»

La empresa Arvato Bertelsmann, Qualytel Teleservices, S.A.U., detalla el dimensionamiento del servicio en los días 21 y 22 de septiembre 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.»

La mencionada reunión celebrada el día 16 de septiembre 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 los días 21 y 22 de septiembre 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 nacional para los días 22 y 29 de septiembre (paros de dos horas en cada turno de trabajo) y de 24 horas los días 6 y 21 de octubre, se solicita con carácter de urgencia a las partes implicadas propuesta de servicios mínimos el jueves 14 de septiembre, siendo debidamente notificados mediante fax y correo electrónico con el fin de establecer la regulación adecuada. No se ha recibido ninguna propuesta por parte de las organizaciones sindicales convocantes.

La empresa Ilunion Emergencias, S.A., hace la siguiente propuesta de servicios mínimos:

«Para el personal de la sala de operaciones, el 80% del personal que preste sus servicios los días 22 y 29 de septiembre de 2016 en cada franja horaria y el día 6 de octubre de 2016 las 24 horas. 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 los días 22 y 29 de septiembre de 2016 en cada franja horaria y el día 6 de octubre de 2016 las 24 horas.»

La empresa Arvato Bertelsmann, Qualytel Teleservices, S.A.U., detalla el dimensionamiento del servicio en los días 22 y 29 de septiembre y los días 6 y 21 de octubre de 2016 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.»

La Dirección General de Interior, Emergencias y Protección propone 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.»

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 Teleservices, 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 y por las dos empresas que llevan la asistencia de emergencias 112.

Tercero. En esta Resolución se regulan conjuntamente todas las convocatorias presentadas porque, aunque una convocatoria es específica para Andalucía y otra es de ámbito nacional, y se convocan diferentes días, con paros parciales en unos casos y de 24 horas en otros, lo cierto es que este servicio de emergencias 112 no puede quedar desatendido y la previsión no puede ser menor en razón de que sea un paro parcial o una huelga de 24 horas, porque se desconoce cuando se va a producir un incidente de gravedad y una deficiencia en la prestación del servicio sería una irresponsabilidad. La regulación conjunta en una misma Resolución responde también a razones de economía procedimental y agilización administrativa, lo que también conduce a clarificar la información para los afectados por la huelga.

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.

Cuarto. Los precedentes administrativos, consentidos o no impugnados, regulados por:

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 28 de marzo de 2011, BOJA núm. 61. La mencionada Orden regula la situación de huelga planteada en paros parciales en días sucesivos en los meses de marzo y abril de 2011, la huelga fue convocada por la Confederación General del Trabajo, la Unión General de Trabajadores y Comisiones Obreras y fue posible llegar a un acuerdo sobre los servicios mínimos, cuyo contenido es el mismo que el que consta en el Anexo de la presente Resolución.

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.

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/as 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:

Días 21 y 22 de septiembre de 00,00 a 24,00 horas.

Días 22 y 29 de septiembre de 00,00 a 02,00 horas; de 10,30 a 12,30 horas y de 16,30 a 18,30 horas.

Días 6 y 21 de octubre 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, 19 de septiembre de 2016.- El Director General, Jesús González Márquez.

A N E X O

SERVICIOS MÍNIMOS (Expte. H 42/2016 y Expte. H 43/2016 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 adicionará una unidad a la prestación del servicio mínimo.

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.