

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO

Resolución de 11 de mayo de 2022, de la Dirección General de Trabajo y Bienestar 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 28 de abril de 2022 en el registro electrónico general del Ministerio de Trabajo y Economía Social, por doña Eusebia Pedraza López-Rey, Secretaria Sectorial Federal de Oficinas y Seguros de FeSMC-UGT, 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 adjudicatario del servicio 112 en la Comunidad Autónoma de Andalucía. La huelga se llevará a efecto los siguientes días y en los siguientes horarios: Días 13 de mayo de 2022 y 13 de junio 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 física y moral, a la vida, a la libertad y seguridad, a la protección de la salud, y a la

00261119

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 Dirección General de Emergencias y Protección Civil de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior. Se solicitan propuestas de servicios mínimos a la Dirección General citada y al sindicato convocante, FeSMC-UGT, por correo electrónico.

La empresa adjudicataria Serveo Servicios, S.A., ha dirigido su propuesta a esta autoridad laboral con anterioridad a la petición de la misma. El sindicato convocante propone como servicios mínimos el 80% del personal de sala en cada turno, sobre lo dimensionado previamente, sin servicios mínimos para el personal de administración y el 50% para los técnicos. Por parte de la Subdirección de Emergencias de la Dirección General de Emergencias y Protección Civil de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior se ha elaborado la propuesta de servicios mínimos, del servicio de emergencias 112, cuyo contenido ha sido valorado en esta resolución, modificando en parte los efectivos propuestos, conforme con los antecedentes de regulación del servicio, compaginando el mantenimiento de los servicios mínimos esenciales y el ejercicio del derecho a la huelga.

Es importante el contenido de 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. Tal contenido coincide con la propuesta del sindicato convocante en la huelga objeto de esta regulación.

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 de los días 13 de mayo y 13 de junio 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 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (modificado por el Decreto del Presidente 6/2019, de 11 de febrero, y por Decreto del Presidente 3/2020, de 3 de septiembre), el Decreto 100/2019, de 12 de febrero, y Decreto 115/2020, de 8 de septiembre, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, y el Decreto 226/2020, de 29 de diciembre, por el que se regula la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía (BOJA del 30).

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 los siguientes días y en los siguientes horarios: Días 13 de mayo de 2022 y 13 de junio de 2022, de 00:00 a 24:00 horas (incluyendo el turno activo antes de las 23:59 horas de los días 13 de mayo y 13 de junio y concluyendo con el turno que inicie su actividad antes de las 23:59 de los días 13 de mayo y 13 de junio).

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, 11 de mayo de 2022.- La Directora General, Beatriz Barranco Montes.

A N E X O

SERVICIOS MÍNIMOS (Expte. H 34/2022 DGTBL)

Personal de empresas de asistencia telefónica de emergencias 112:

- Personal de la sala de operaciones: en cada turno el 80% del personal sobre lo dimensionado previamente.
- Personal Técnico: 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.