

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y TRABAJO AUTÓNOMO

Resolución de 1 de abril de 2025, de la Dirección General de Trabajo, Seguridad y Salud Laboral, por la que se garantiza el funcionamiento del servicio público que presta el personal del sector de gestión telefónica del Servicio de Emergencias 112 en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante el establecimiento de servicios mínimos.

Mediante escrito presentado en el registro electrónico general de la Junta de Andalucía el día 19 de marzo de 2025 por el Secretario de Organización de la Confederación General del Trabajo de Andalucía, Ceuta y Melilla, se comunica convocatoria de huelga que afectará a todas las personas trabajadoras del Servicio de Emergencias 112 de Andalucía en los diez centros de trabajo (dos regionales y ocho provinciales) de la comunidad andaluza. La empresa Ilunión Emergencias, S.A., es la adjudicataria del Servicio de Emergencias 112 en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

La huelga se llevará a efecto desde las 22:00 horas del día 12 de abril de 2025 hasta las 8:00 horas, del día 19 de abril de 2025.

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 Andalucía, que se presta a través del Centro de Coordinación de Emergencias 112 Andalucía mediante el número único europeo de emergencias 112, constituye un servicio esencial para la comunidad como mecanismo de respuesta ante situaciones de urgencia o 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. La asistencia telefónica de emergencias 112 hace posible la necesaria gestión y coordinación operativa municipal, la actuación de bomberos y fuerzas y cuerpos de seguridad, la teleasistencia a personas mayores, a personas con discapacidad, a mujeres víctimas de violencia de género y a menores maltratados; así como los servicios de averías de emergencia 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 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. 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 la empresa colisiona frontalmente con los derechos citados.

Este Servicio es competencia de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía, adscrita a la Dirección General de Emergencias, Protección Civil y Lucha contra Incendios Forestales de la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa.

El día 20 de marzo de 2025 se solicitan propuestas de servicios mínimos a la Dirección General citada, a los convocantes y a la empresa adjudicataria, Ilunión Emergencias, S.A., cumpliendo de esa manera el preceptivo trámite de audiencia.

La Confederación General del Trabajo de Andalucía, Ceuta y Melilla propone los siguientes servicios mínimos:

- En los dos centros regionales del 112, Personal de la sala de operaciones regionales (Gestores, Coordinadores y Enlace): dos personas en cada sala desde el inicio hasta la finalización de la huelga.

- En los ocho centros provinciales del 112, Personal de la sala de operaciones provinciales (Gestores y Coordinadores): una persona en cada sala desde el inicio hasta la finalización de la huelga.

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

1. Coordinación: 100% servicios mínimos (hay un solo coordinador en sala por turno).

2. Enlace: 100% servicios mínimos (hay un solo enlace en sala por turno).

3. Gestores: 80% servicios mínimos sobre el dimensionamiento previsto, con el fin de cubrir la adecuada atención ciudadana en las fechas especiales en la que acontece la presente huelga.

4. Técnicos: 50% servicios mínimos por áreas y centro:

- Área de Operaciones: Jefatura de área 100%. Técnico de guardia 100%. Resto de los técnicos de área 50%.

- Área de Gestión e Integración: Jefatura de área 100%. Técnico de guardia 100%. Resto de los técnicos de área 50%.

- Área de Comunicaciones: Jefatura de área 100%. Técnico de guardia 100%. Resto de los técnicos de área 50%.

- Área de Formación: Jefatura de área 100%. Técnicos de área 50%.

- Área de Calidad: Jefatura de área 100%. Técnicos de área 50%.

- Administración: 50% del personal Administrativo.

Por parte de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía se proponen los siguientes servicios mínimos:

- Personal de la sala de operaciones regionales:

- 1 Coordinador + 1 Enlace + 80% de Gestores previstos en el dimensionamiento habitual por cada sala y turno.

- Personal de la sala de operaciones provinciales:

- 1 Coordinador + 50% de Gestores previstos en el dimensionamiento habitual por cada sala y turno.

- Personal Técnico:

- 50% por turno del personal de cada área sobre el dimensionamiento habitual.

- Administrativos:

- 50% por turno del personal sobre el dimensionamiento habitual.

Tales propuestas han sido valoradas en esta resolución modificando en parte los efectivos propuestos, para lo cual se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones específicas:

Primera. La huelga tiene lugar en período festivo, pues coincide con la celebración de la Semana Santa, comenzando el sábado previo al Domingo de Ramos, 12 de abril, y finalizando el Sábado Santo, 19 de abril, período en el que es previsible el aumento del número de llamadas de urgencia o emergencia por incidencias de diversa índole.

Segunda. Teniendo en cuenta el carácter esencial del servicio, para salvaguardar la vida e integridad física de las personas en situación de urgencia o emergencia, así como las circunstancias que pudieran surgir, resulta preciso contar con un dimensionamiento adecuado de todos los puestos de trabajo, en los distintos centros del sistema, que inciden en el buen desarrollo de la atención telefónica.

Tercera. Las plantillas están organizadas teniendo en cuenta estas circunstancias y con la combinación de perfiles diferentes que atienden a las tareas diferenciadas que hay que desarrollar para que el trabajo y el servicio al ciudadano sea el adecuado.

Cuarta. 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 de los servicios mínimos. También se ha tenido en cuenta la Resolución de fecha 11 de mayo de 2022 para el mismo servicio de emergencias 112 (BOJA núm. 91, de 16 de mayo de 2022) en la que se asumió la propuesta del sindicato convocante FeSMC-UGT; así como la Resolución de 30 de mayo de 2022 (BOJA núm. 106, de 6 de junio 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; la Resolución de 24 de noviembre de 2022 (BOJA núm. 229, de 29 de noviembre de 2022), de la Dirección General de Trabajo, Seguridad y Salud 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; la Resolución de 3 de diciembre de 2024, de la Dirección General de Trabajo, Seguridad y Salud Laboral, por la que se garantiza el funcionamiento del servicio público que presta el personal del sector de gestión telefónica del Servicio de Emergencias 112, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante el establecimiento de servicios mínimos (BOJA núm. 239, de 11 de diciembre de 2024); y la más reciente Resolución de 17 de marzo de 2025, de la Dirección General de Trabajo, Seguridad y Salud Laboral, por la que se garantiza el funcionamiento del servicio público que presta el personal del sector de gestión telefónica del Servicio de Emergencias 112 en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante el establecimiento de servicios mínimos (BOJA núm. 55, de 21 de marzo de 2025).

Quinta. Las resoluciones de servicios mínimos en el servicio de emergencias 112 en otras Comunidades Autónomas, que tienen unos porcentajes similares a los establecidos en la presente resolución, tales como: la Orden de 11 de mayo de 2022 (Diario Oficial de Galicia núm. 92, de 12 de mayo de 2022), por la que se establecen los servicios mínimos dirigidos a garantizar los servicios esenciales en los centros dependientes de la Xunta de Galicia durante la huelga convocada para el día 13 de mayo de 2022, por la central sindical Confederación Intersindical Galega (CIG) en el sector de contact center; la Orden MAV/369/2022, de 24 de abril por la que se garantiza la prestación de los servicios mínimos en el servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número 112 en la Comunidad de Castilla y León (Boletín Oficial de Castilla y León núm. 79, de fecha 26

de abril de 2022); y la Orden EMT/171/2021, de 20 de agosto, por la que se garantiza el servicio de atención de llamadas telefónicas de urgencia número 112, que presta la empresa Ferrovial Servicios, S.A., a la ciudadanía (Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 8485 de fecha 23 de agosto de 2021).

Sexta. Se ha considerado también 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 las jornadas de huelga son los que constan 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; 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; Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, modificado por el Decreto del Presidente 13/2022, de 8 de agosto; Decreto 155/2022, de 9 de agosto, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo, y Decreto 300/2022, de 30 de agosto, por el que se modifica 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,

R E S U E L V O

Primero. Establecer los servicios mínimos, que figuran en el anexo de esta resolución, en relación con la huelga convocada para todas las personas trabajadoras del Servicio de Emergencias 112 de Andalucía. La huelga se llevará a efecto desde las 22:00 horas del día 12 de abril de 2025 hasta las 8:00 horas, del día 19 de abril de 2025.

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, 1 de abril de 2025.- El Director General, Luis Roda Oliveira.

A N E X O

SERVICIOS MÍNIMOS (EXPTE. H 10/2025 DGTSSL)

Personal de la empresa de asistencia telefónica de emergencias 112:

- Personal de la sala de operaciones regionales (Gestores, Coordinadores y Enlace): en cada turno el 80% del personal sobre lo dimensionado previamente.
- Personal de la sala de operaciones provinciales (Gestores y Coordinadores): en cada turno el 50% del personal sobre lo dimensionado previamente.
- Personal Técnico: en cada turno el 50% del personal sobre lo dimensionado previamente.

En todos los casos, cuando de la aplicación de los porcentajes indicados resultara exceso de números enteros, se redondearán a la unidad superior.

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.