

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO

*Resolución de 24 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 12 de mayo de 2022 en el registro electrónico general del Ministerio de Trabajo y Economía Social, por doña Rocío Camacho García como Secretaria General del Sector Federal de Telemarketing, integrado en la Federación Estatal de Transportes y Sectorial de la CGT, 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. Esta comunicación se remitió por correo electrónico a esta Dirección General el 13 de mayo de 2022. La empresa Serveo Servicios, S.A., es la adjudicataria del servicio 112 en la Comunidad Autónoma de Andalucía. La huelga se llevará a efecto el día 26 de mayo 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

00261983

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.

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, al sindicato convocante, CGT y a la empresa adjudicataria, Serveo Servicios, S.A., por correo electrónico, cumpliendo de esa manera el preceptivo trámite de audiencia en fecha.

El sindicato convocante no ha remitido su propuesta en el momento de elaborar esta resolución. La empresa remite su propuesta y destaca que se tenga en cuenta a la hora de la dictaminar los servicios mínimos «por porcentaje aquellos casos donde el dimensionamiento es de persona no siendo materialmente posible aplicar dicho porcentaje» 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, cuyo contenido establece que el porcentaje «sería de hasta un 50% para el caso de personal que desarrolla su trabajo en las salas regionales, cuya principal función es recibir las llamadas de la ciudadanía y hasta un 50% en las salas provinciales y las áreas técnicas, salvo en los puestos en que hay una persona en el turno (coordinador de sala, caso de presencia de un único gestor en sala y enlace) y no es posible reducir dicho dimensionamiento». Tal propuesta ha sido valorado en esta resolución, modificando en parte los efectivos propuestos, para lo cual se han tenido en cuenta las siguientes valoraciones específicas:

- 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. También se ha tenido en cuenta la reciente Resolución de fecha 11 de mayo de 2022 para el mismo servicio de emergencias 112 (BOJA núm. 91, de fecha 16 de mayo de 2022), en la que se asumió la propuesta del sindicato convocante FeSMC-UGT.

Las recientes 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:

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 contac center.

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).

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).

- 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».

En relación a la propuesta de la empresa y de la Dirección General de Emergencias y Protección Civil para los casos en los que el dimensionamiento del puesto sea de una persona, es imposible atender tal propuesta porque estaríamos impidiendo el derecho de huelga, tal como se determinó en la Sentencia de la Sala Segunda del Tribunal Constitucional en el recurso de amparo número 3967-2019 de fecha 24 de enero de 2022, publicada en el BOE núm. 46, de fecha 23 de febrero de 2022.

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 del día 26 de mayo 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 el día 26 de mayo de 2022, de 00:00 a 24:00 horas (incluyendo el turno activo antes de las 23:59 horas del día 26 de mayo de 2022 y concluyendo con el turno que inicie su actividad antes de las 23:59 de los días 26 de mayo de 2022).

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.

00261983

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

#### A N E X O

##### SERVICIOS MÍNIMOS (Expte. H 40/2022 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.