



III. Otras Disposiciones y Acuerdos

DEPARTAMENTO DE SANIDAD

ORDEN SAN/741/2023, de 12 de junio, por la que se establecen normas para garantizar la prestación de servicios esenciales en el sector contact center en centros sanitarios como consecuencia de la huelga convocada.

Se ha convocado huelga en el sector contact center por la Confederación General del Trabajo (CGT) y por la Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CCOO) en la empresa Abai Business Solutions, SAU, para los días 13 y 19 de junio, con una duración de 24 horas y hasta las 23:59 del mismo día.

Dicha huelga puede afectar a los servicios esenciales de la Comunidad cuya prestación es necesario garantizar, con independencia de la titularidad, pública o privada, de la entidad que los presta, de acuerdo con el artículo 28.2 de la Constitución y el artículo 10.2 del Real Decreto Ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre relaciones de trabajo.

En este tipo de conflictos es necesario conciliar el derecho fundamental de huelga con los derechos de los ciudadanos, particularmente el derecho a la salud, siguiendo criterios de proporcionalidad en los sacrificios impuestos a ambas partes. Este es el objetivo de la presente disposición.

Para ello, se han tenido en cuenta las circunstancias concretas de la huelga convocada, su duración y extensión, así como se han observado los principios de proporcionalidad, imparcialidad y de la menor restricción posible al ejercicio del derecho de huelga. De esta manera, se han establecido como servicios esenciales aquellos que van destinados a satisfacer el derecho constitucional de los ciudadanos a la protección de la salud, atendándose no sólo a la naturaleza de la actividad desarrollada, sino al resultado que con ella se persigue.

Corresponde al Gobierno de Aragón establecer las medidas para garantizar los servicios esenciales en las actividades cuya competencia le ha sido transferida, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.2 del Real Decreto Ley 17/1977, de 4 de marzo. El Acuerdo del Consejo de Gobierno de Aragón, de fecha 27 de abril de 2004, delegó en el entonces Consejero del Departamento de Salud y Consumo (hoy, Consejera de Sanidad) las competencias de determinación de las garantías necesarias para asegurar el mantenimiento de los servicios esenciales en los servicios de salud en la Comunidad Autónoma de Aragón.

En este supuesto, la esencialidad del servicio viene referido a la asistencia que prestan los trabajadores del contact center en el adecuado funcionamiento de determinados servicios esenciales como son los servicios de atención telefónica prestados por el "Centro de Emergencias" y el "Centro de Urgencias y Emergencias Sanitarias" de Aragón que atienden a las demandas de atención sanitaria urgente, así como al traslado de pacientes entre hospitales que precisan asistencia sanitaria en ruta, movilizándolo en cada caso el recurso más adecuado, atendiendo a los criterios de gravedad, proximidad y disponibilidad. Este servicio abarca todo el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón durante 24 horas del día los 365 días del año, y por su naturaleza de atención a situaciones que requieren una valoración y respuesta inmediata ha de mantenerse activa la totalidad del servicio por turnos.

Por otro lado, los teleoperadores que prestan el servicio SaludInforma, canalizan la demanda asistencial de aquellas personas que por motivos físicos o sociales no disponen de otra vía alternativa para materializar sus solicitudes de asistencia, considerando necesario establecer unos servicios mínimos durante la huelga, como si se tratara de un día festivo, con el fin de atender la citada demanda.

En su virtud y de conformidad con lo previsto en el artículo 10 del Real Decreto Ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre relaciones de trabajo, dispongo:

Primero.— La huelga convocada para los días 13 y 19 de junio estará condicionada al mantenimiento de los servicios esenciales que se establecen en el anexo.

Segundo.— Las empresas afectadas, previo informe de los representantes de los trabajadores, determinarán el personal estrictamente necesario para garantizar la prestación de los servicios mínimos establecidos. Estos servicios mínimos se prestarán preferentemente por el personal que no ejerza el derecho de huelga, si lo hay.

Tercero.— Lo dispuesto en la presente disposición no supondrá limitación alguna de los derechos que la normativa reguladora de la huelga reconoce al personal en dicha situación



no empleado en la cobertura de los servicios esenciales establecidos, ni tampoco afectará a la tramitación o efectos de las peticiones que motivan la huelga.

Cuarto.— La presente Orden producirá efectos desde el mismo día de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Contra la presente Orden, que pone fin a la vía administrativa, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 114 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y el artículo 60 de la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón, cabe interponer recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Aragón.

Zaragoza, 12 de junio de 2023.

**La Consejera de Sanidad,
SIRA REPOLLÉS LASHERAS**

ANEXO

• En el ámbito de actuación del Departamento de Sanidad y del Servicio Aragonés de Salud, todos los servicios contratados y/o concertados que constituyen servicios de atención directa a usuarios en el día de la huelga se considerarán como esenciales. En consecuencia, las empresas contratadas deberán prever las medidas necesarias dentro del ordenamiento jurídico, con la siguiente especificación y graduación:

- Todos los servicios contratados que prestan los teleoperadores del 061, de atención sanitaria de urgencia y emergencia se consideran esenciales en su totalidad, debiendo funcionar estos servicios con normalidad, siendo necesario garantizar la atención al cien por cien de las llamadas que se producen, por lo que el dimensionamiento de la plantilla en cada momento ha de ser del 100% de la misma, por turno.
- Todos los servicios contratados que prestan los teleoperadores del Call Center de SaludInforma se consideran esenciales, debiendo garantizarse, como mínimo, el mismo servicio que un día festivo.