

11 del 2

DÍA EUROPEO DEL TELEFONO DE EMERGENCIAS

El próximo 29 de julio se cumplirán 18 años de la Decisión del Consejo Europeo relativa a la creación de un número de llamada de urgencia único europeo.

Para desarrollarla, el Gobierno español aprobó el Real Decreto 903 de 1997 que regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través de número telefónico 112, habilitó este número con carácter exclusivo nacional, para el acceso al servicio de atención de llamadas de urgencia, y estableció que dicho número puede ser utilizado por los ciudadanos de forma gratuita para requerir, en casos de urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos competentes en materia de atención de urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana y de protección civil.

En aquellas Comunidades Autónomas que ya tenían como teléfono único de urgencias el 088 (Comunidad Autónoma Vasca y Comunidad Foral de Navarra) introducir el 112 no supuso demasiada complicación: ya existía un número conocido por la sociedad y sólo había que hacer campañas para, paulatinamente, cambiar un número por otro. Sin embargo, en otras Comunidades Autónomas, ha resultado más complicado. Tan complicado como que no existe allí un único teléfono, sino que coexisten varios; como tampoco existe un modelo único en lo que respecta a la relación de los trabajadores con la Administración Autonómica correspondiente: nadie pone en duda que los bomberos, policías y médicos, sean Servicios Públicos propios de las Administraciones, sin embargo, en los Centros de Emergencias 112, podemos encontrar desde trabajadores públicos –Madrid, Navarra, Canarias, Extremadura–; compañeros que están subcontratados en empresas privadas de telemarketing o de seguridad, como en Andalucía, Valencia, Cataluña, Aragón, o La Rioja; o personal encuadrado en Empresas Públicas dependientes de las Administraciones –Baleares–, por poner algunos ejemplos.

Podemos decir, sin riesgo a equivocarnos, que la continua política de externalización a empresas privadas de este servicio, por parte de algunas Administraciones, esta afectando además de a la calidad del empleo, fundamentalmente a la calidad del propio servicio. El pasado año, se realizaron movilizaciones al respecto en Andalucía contra la externalización, o en Barcelona contra el traslado el Centro de Emergencias 112 Catalunya a una antigua fábrica con problemas de lipoatrofia, lo que les llevó a jornadas de huelga, etc., etc.

Ante semejante panorama en CCOO no podíamos permanecer impasibles, y el año pasado organizamos las I Jornadas Estatales “Nuevos Retos en Atención de Llamadas de Emergencia en los Centros 112”. Los delegados y las delegadas, y miembros de Comités de Empresa de CCOO, participantes en las mismas, adquirimos el compromiso de coordinar acciones, realizar propuestas, proporcionar apoyo y promover el reconocimiento profesional, el derecho a la formación, y sobre todo la defensa del derecho de los ciudadanos a disponer de un servicio público de emergencias de la máxima calidad, sin que el ánimo de lucro de algunas empresas o la cicatería de algunas comunidades autónomas puedan poner este

COMFIA-CCOO agrupación telemarketing andalucía

c/ imagen 1, 3ª planta – 41003 Sevilla

Tel: 955 657 900–Fax: 954 220 616–móvil: 609 818 960 // e-mail: telemandalucia@comfia.ccoo.es

www.comfia.net - www.comfia.info - www.comfia.net/telemarketing/

adherida a la unión network international

derecho en peligro. Y para conseguir todo ello, acudiremos a cuantas instancias, locales, autonómicas, estatales o europeas sean necesarias para ello.

Porque no debemos olvidar que el personal que gestiona las llamadas de emergencia en los Centros 112 son el primer eslabón de todo el ciclo del servicio público de emergencias. La exactitud y rapidez con la que recojan, gestionen y transmitan la información del incidente de emergencia es básico para que los servicios de intervención (sanitarios, policiales o de rescate) puedan actuar y atender la petición de auxilio del ciudadano. No es admisible que, todavía hoy, algunos trabajadores y trabajadoras que gestionan las llamadas de Emergencias de Centros 112 en España sean empleados públicos y otros sean contratados por empresas externas de venta telefónica, subcontratadas por distintas Administraciones Autonómicas. La disparidad de sus posibilidades de formación continua, las plantillas infradimensionadas y la precariedad de sus condiciones laborales en muchos de los centros pueden provocar grandes disfunciones en la atención a la ciudadanía, sin olvidar el riesgo que entraña la utilización de sus datos personales por empresas privadas.

Y el compromiso que adquirimos ha llevado a CCOO, a estar en Bruselas el día 11 de febrero, coincidiendo con la Celebración del Día Europeo del teléfono de emergencias 112, para reivindicar que se reconozca el servicio que se presta, defendiéndolo como un Servicio Público con gestión directa de la Administración, y que todos los profesionales de los Centros 112 seamos empleados públicos, evitando la precariedad laboral que se está produciendo con las privatizaciones del sector.

Coordinadora de Delegadas/os de personal de Emergencias 112 Andalucía de CCOO.

**TU APOYO ES NUESTRA FUERZA.
NUESTRA FUERZA ES TU GARANTÍA.**



COMFIA-CCOO agrupación telemarketing andalucía

c/ imagen 1, 3ª planta – 41003 Sevilla

Tel: 955 657 900–Fax: 954 220 616–móvil: 609 818 960 // e-mail: telemandalucia@comfia.ccoo.es

www.comfia.net - www.comfia.info - www.comfia.net/telemarketing/

adherida a la unión network international

uni

comfia CCOO

Ahora más que nunca

construimos futuro