

## **Nota sobre las labores**

Reunión paritaria sobre los servicios públicos de urgencia:  
el diálogo social en un medio en constante evolución

Ginebra, 27-31 de enero de 2003

---

## **Indice**

Introducción .....	1
Parte 1. Examen del punto inscrito en el orden del día .....	5
Informe del debate.....	7
Introducción .....	7
Composición del Grupo de Trabajo .....	7
Presentación del informe y discusión general.....	8
Presentación del informe .....	8
Discusión general.....	9
Discusión punto por punto .....	14
Empleo .....	14
Condiciones de trabajo.....	17
Planificación de recursos humanos.....	21
Seguridad y salud en el trabajo .....	21
Diálogo social y derechos laborales.....	25
Mejora de los mecanismos de solución de conflictos.....	27
Coordinación entre los servicios públicos de urgencia.....	28
Principios rectores para los trabajadores de los servicios públicos de urgencia.....	29
Examen y adopción por la Reunión del proyecto de informe y del proyecto de directrices...	31
Directrices sobre el diálogo social en los servicios públicos de urgencia en un medio en constante evolución .....	32
Consideraciones generales .....	32
1. Empleo y desarrollo de los recursos humanos.....	32
2. Condiciones de trabajo .....	34
3. Seguridad y salud en el trabajo.....	36
4. Diálogo social y derechos en el trabajo .....	38
5. Coordinación en los servicios públicos de urgencia.....	39
Anexo .....	40
Parte 2. Resolución.....	41
Examen del proyecto de resolución por la Reunión.....	43
Parte 3. Otros asuntos.....	45
Grupos de debate especial.....	47
El VIH/SIDA y otras enfermedades transmisibles que conciernen a los servicios públicos de urgencia .....	47
Debate .....	51
La violencia y el estrés que afectan a los trabajadores de los servicios públicos de urgencia (SPU).....	52

---

Discusión .....	54
El desarrollo de los recursos humanos en los servicios públicos de urgencia (SPU).....	55
Discusión .....	58
Discursos de clausura .....	60
Cuestionario de evaluación.....	61
Lista de participantes.....	65

---

## Introducción

La Reunión paritaria sobre los servicios públicos de urgencia: el diálogo social en un medio en constante evolución tuvo lugar en Ginebra del 27 al 31 de enero de 2003.

La Oficina había preparado un informe<sup>1</sup> en inglés, francés y español para que sirviera de base a las deliberaciones de la Reunión. En dicho informe se examinaban aspectos concretos de los servicios públicos de urgencia (SPU) relacionados con la índole del trabajo, las tendencias del empleo en esos servicios, las condiciones de trabajo, las circunstancias excepcionales que afectaban la seguridad y la salud de los trabajadores, las consecuencias de lo anterior para los recursos humanos, el requisito de coordinación, el diálogo social y los derechos en el trabajo en esos servicios.

El Consejo de Administración nombró a la Sra. Lucia Sasso Mazzufferi, miembro empleador del Consejo de Administración, para que lo representara y presidiera la Reunión. Los dos Vicepresidentes electos en la Reunión fueron la Sra. Margrit Wallstén (representante del Gobierno de Suecia) del Grupo Gubernamental/Empleador y el Sr. Bruce Robb del Grupo de los Trabajadores.

En la Reunión participaron representantes gubernamentales de Barbados, Benin, Bolivia, República de Corea, Côte d'Ivoire, Ecuador, Egipto, España, Estados Unidos, Filipinas, Francia, Grecia, Guatemala, Indonesia, Iraq, Italia, Japón, Kenya, Kuwait, Malta, Mauricio, Noruega, Omán, Polonia, la Federación de Rusia, República Arabe Siria y Suecia, así como ocho representantes de los empleadores y 25 de los trabajadores.

También participaron en calidad de observadores un representante de la Organización Arabe del Trabajo y de las siguientes organizaciones no gubernamentales internacionales: Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres; Alianza Internacional Cooperativa; Consejo Internacional de Enfermeras; Federación Internacional del Personal de los Servicios Públicos; Internacional de Servicios Públicos; Unión Internacional de Sindicatos de Trabajadores de Servicios Públicos y Similares; Confederación Mundial del Trabajo; Federación Sindical Mundial, y Organización Internacional de Empleadores.

La Sra. C. Doumbia-Henry, Supervisora en funciones, del Departamento de Actividades Sectoriales, fue la Secretaria General de la Reunión y el Sr. W. Rateree el Secretario General Adjunto; la Sra. S. Tomoda cumplió la función de Secretaria Ejecutiva y la Sra. S. Maybud, la de Secretaria de Actas, todos del mismo Departamento. También participaron en calidad de expertos: el Sr. P. Blomback; la Sra. C. Foucault-Mohammed; el Sr. J. Sendanyoye; el Sr. B. Wagner, las Sras. J. Wells y C. Wiskow del Departamento de Actividades Sectoriales, y el Dr. D. Gold del Programa InFocus de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente (SAFEWORK).

En la Reunión hubo seis sesiones plenarias.

La Presidenta de la Reunión dio la bienvenida a los participantes señalando que tal como decidiera el Consejo de Administración en su 284.<sup>a</sup> reunión de junio de 2002, la finalidad de la Reunión era fomentar una mayor comprensión de las cuestiones relacionadas con los servicios públicos de urgencia; propiciar el consenso sobre las

<sup>1</sup> OIT, Reunión paritaria sobre los servicios públicos de urgencia y el diálogo social en un medio en constante evolución, Ginebra, 2003: *Los servicios públicos de urgencia: El diálogo social en un medio en constante evolución*, OIT, Ginebra, 2003, pág. 121.

---

mejores maneras de abordarlas, y proporcionar orientaciones sobre las medidas a tomar a escala nacional y en la OIT. Los temas a tratar iban a ser: tendencias de las condiciones de trabajo; seguridad y salud; planificación de los recursos humanos; estructuras de coordinación; situación del diálogo social, y derechos en el trabajo. La meta global era preparar directrices basadas en prácticas óptimas para prestar servicios públicos de urgencia de alta calidad en condiciones que propiciaran el trabajo decente.

En muchos países, los servicios públicos de urgencia atravesaban una situación sumamente difícil: debían atenderse unas exigencias cada vez mayores con recursos cada vez más escasos. A raíz de los crecientes déficit públicos, muchos gobiernos trataban de reducir los costos de estos servicios reestructurándolos y reduciendo personal, o bien, eliminando algunos, al tiempo que delegaban la prestación de otros en el sector privado. Dado que todas las medidas que se adoptara a este respecto repercutía en el empleo, las condiciones de trabajo, y la seguridad y salud de los trabajadores de los servicios de urgencia; era preciso que todas las partes interesadas participaran en los procesos de toma de decisiones sobre cualquier cambio destinado a reducir al mínimo sus consecuencias negativas y garantizar su sostenibilidad. En tales procesos era manifiesta la importancia del diálogo social.

Además de los intensos debates oficiales en las sesiones plenarias, la Reunión ofrecía la posibilidad de establecer redes entre los participantes. La Presidenta solicitó la cooperación de todos para que todas las sesiones comenzaran puntualmente a fin de que pudieran exponerse la mayor cantidad posible de puntos de vista si se quería tener un cuadro general de la situación.

La Sra. S. Paxton, Directora Ejecutiva encargada del Sector Diálogo Social, dio la bienvenida a los delegados en nombre del Director General de la OIT. Recordó que en los últimos años, la OIT había organizado dos reuniones paritarias sobre servicios públicos: una sobre el desarrollo de los recursos humanos de la función pública en el contexto del ajuste estructural y del proceso de transición, celebrada en 1998, y otra sobre el impacto de la descentralización y la privatización en los servicios municipales, que tuvo lugar en 2001. Aunque en 1990 una reunión abordó específicamente la situación de los bomberos, ésta era la primera vez que el Programa de Actividades Sectoriales organizaba una reunión sobre los servicios públicos de urgencia que englobaba bomberos, policías y trabajadores de los servicios médicos de urgencia. En la reunión de 1990, se habían adoptado conclusiones sobre una amplia gama de cuestiones laborales y de empleo relacionadas con los servicios de extinción de incendios, en las que también se exhortaba a los Estados Miembros a ratificar y aplicar los convenios de la OIT sobre libertad sindical, negociación colectiva, igualdad de oportunidades, relaciones laborales, seguridad y salud en el trabajo y derechos de pensión. Dando curso a lo solicitado en esa Reunión y en el marco del Programa del Centro Internacional de Información sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (CIS), la OIT había preparado fichas internacionales de riesgos para el personal de extinción de incendios. Esta Reunión ofrecía la oportunidad de examinar los progresos realizados y detectar aquellas esferas donde era preciso seguir avanzando.

En todo el mundo, los trabajadores de los servicios públicos de urgencia desempeñaban un papel crucial en la seguridad de la población, el respeto de la ley y el orden público, el rescate de las personas en peligro, y la protección de vidas y bienes en caso de desastre. Eran los primeros en acudir al lugar del suceso para cumplir su deber, arriesgando con frecuencia sus vidas y realizando sin temor acciones heroicas por vocación profesional. Lamentablemente, fue necesario ser testigo de las terribles escenas del 11 de septiembre de 2001 en Nueva York, en las que perecieron 343 bomberos y 50 policías, para comprender las muy particulares condiciones de trabajo de los SPU.

---

La información disponible indicaba un rápido incremento del volumen de trabajo en estos servicios, así como un aumento de los riesgos, debido a factores económicos, demográficos u otros. No obstante, el volumen de trabajo cada vez mayor, en muchos países disminuía o se estancaba el empleo, en vista de que los gobiernos, frente a las restricciones presupuestarias, se habían visto obligados a cerrar algunos parques de bomberos o reducir al mínimo su dotación. En tales circunstancias, la presión ejercida sobre los trabajadores de estos servicios, incluida la policía, era cada vez mayor, puesto que debían prestar servicios de calidad con menos recursos. Los problemas planteados por las restricciones financieras eran particularmente graves en los países en desarrollo, donde había un bombero por 33.000 habitantes, en lugar de 1.000 bomberos como en el caso de los países de la OCDE. En los países en desarrollo, muchos trabajadores de los SPU también debían realizar sus funciones sin la formación, ropa o equipo de protección adecuados. Además, muchas veces no podían llegar hasta la zona del desastre, ya que, dadas las limitaciones presupuestarias, no contaban con vehículos en estado de funcionamiento. Era preciso el diálogo social para determinar el mejor modo de proporcionar a la población SPU eficaces y rentables con los limitados recursos disponibles. Así pues, la Reunión constituía un foro para abordar estas cuestiones desde una perspectiva internacional.

Las estadísticas mostraban que la seguridad y salud en el trabajo de los bomberos eran las más precarias. La aplicación y el cumplimiento de la normativa sobre seguridad y salud podrían reducir al mínimo el riesgo. Todos los trabajadores de los SPU deberían poder negociar colectivamente estas cuestiones y participar además en la elaboración de normas de seguridad, puesto que dado sus conocimientos y experiencia en la materia, su aportación podía ser de gran utilidad. A raíz de lo ocurrido el 11 de septiembre de 2001, en muchos países se estaba insistiendo en la eficacia de los SPU. También se estaban creando nuevas instituciones públicas para coordinar sus prestaciones, o consolidándose y adaptándose las existentes, al objeto de satisfacer las necesidades y entornos en continua evolución. El cambio estructural se realizaba exclusivamente sobre la base de los aspectos financieros, aunque era evidente que para conseguir la sostenibilidad había que tener en cuenta todos los factores en juego. Ya habían fracasado demasiadas reformas de los SPU, lo que se demostraba los efectos perniciosos de desatender el proceso de consulta.

---

Parte 1

**Examen del punto inscrito en el orden del día**

---

## Informe del debate <sup>1</sup>

### Introducción

1. La Reunión examinó el punto inscrito en su orden del día. En virtud de las disposiciones del artículo 7 del Reglamento de las Reuniones Sectoriales, los integrantes de la Mesa presidieron los debates.
2. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador fue el Sr. Patil y el del Grupo de los Trabajadores el Sr. Lucy.
3. La Reunión celebró cinco sesiones que se consagraron al examen del punto inscrito en su orden del día.

### Composición del Grupo de Trabajo

4. En su quinta sesión plenaria y en virtud de lo dispuesto en el párrafo 2 del artículo 13 del Reglamento, la Reunión estableció un Grupo de Trabajo encargado de redactar un conjunto de conclusiones preliminares que reflejarían las opiniones expresadas durante la discusión del informe. El Grupo de Trabajo, presidido por la Vicepresidenta gubernamental/empleadora, Sra. Wallstén, estuvo integrado por los siguientes miembros:

#### *Miembros gubernamentales/empleadores*

Sr. De Rezende	(Francia)
Sr. Espinosa-Salas	(Ecuador)
Sr. Patil	(miembro empleador)
Sr. Tanizawa	(Japón)
Sr. Watson	(Estados Unidos)

#### *Miembros trabajadores*

Sr. Johnsen
Sr. Liggins
Sr. Lucy
Sra. Mafani
Sr. Munyao

<sup>1</sup> Adoptado por unanimidad.

---

## Presentación del informe y discusión general

### Presentación del informe

5. Al presentar el informe elaborado por la Oficina Internacional del Trabajo, la Secretaria Ejecutiva hizo notar que, debido a las limitaciones de tiempo, éste se había basado fundamentalmente en fuentes de Internet, por lo que abarcaba en gran medida los países de la OCDE. Se habían encargado dos estudios sobre Sudáfrica y Argentina, concluidos recientemente, para tratar de contrarrestar esta desventaja, que estaban disponibles en inglés como suplementos del informe.
6. En el informe se ponía de relieve el crecimiento del empleo en los servicios públicos de urgencia en algunos países y su estancamiento o declive en otros, debido a limitaciones presupuestarias. Por lo general, la reducción se conseguía a través de la disminución natural de los efectivos, por lo que la prestación de los servicios estaba a cargo de un personal más reducido. En los servicios de extinción de incendios, por ejemplo, si bien normalmente se necesitaban como mínimo cinco bomberos en un coche, en algunos países este número se había reducido a cuatro, o incluso a tres en algunos casos, lo que menoscababa seriamente la seguridad. Por ejemplo, las estadísticas de empleo en Inglaterra y sobre las brigadas de bomberos del área metropolitana de Londres, no sólo reflejaron una disminución continua entre 1992 y 1997, sino que el volumen de empleo se mantuvo constantemente por debajo del número de puestos, que disminuyeron continuamente. Otro aspecto del empleo en los servicios de urgencia ha sido el predominio histórico de los hombres en el mismo, si bien en los últimos tiempos se ha incrementado el número de mujeres. Del mismo modo, las minorías estaban insuficientemente representadas. Sin embargo, dado que las autoridades comenzaban a reconocer que una mejor comunicación era una condición *sine qua non* para la prestación de un servicio más eficaz, y que el mejor modo de garantizar dicha comunicación era una fuerza de trabajo representativa de la comunidad. Actualmente muchos gobiernos desplegaban esfuerzos para introducir heterogeneidad en dicha fuerza de trabajo.
7. Debía mencionarse en particular, dos aspectos relativos a las condiciones de trabajo. En muchos países en desarrollo, los trabajadores a menudo se veían obligados a tener un empleo secundario como complemento de un salario que no bastaba para vivir decentemente. Realizar este tipo de trabajo en lugar de descansar tenía consecuencias nefastas para la seguridad. Además, el considerable aumento de la carga de trabajo en los servicios de urgencia ante el estancamiento e incluso la reducción del personal suponía un estrés adicional para los trabajadores. El trabajo en los servicios de urgencia siempre se había considerado particularmente peligroso, pero este peligro era mayor al haber aumentado la violencia de la criminalidad y, en consecuencia, éste también era mayor en el entorno de trabajo de los servicios de extinción de incendios. No obstante, la seguridad en algunos países había mejorado debido a una mejor protección contra los incendios y una mejor tecnología y formación. Sin embargo, se precisaban aún más esfuerzos. En algunas ocasiones, las leyes nacionales de seguridad no se aplicaban a los trabajadores de los servicios de urgencia, y muchos no tenían derecho a negociar colectivamente las cuestiones de seguridad, si bien podían contribuir considerablemente al establecimiento de normas a este respecto, dada su gran experiencia. Los trabajadores de los servicios de urgencia vivían un estrés y una violencia cada vez mayores en el trabajo y, debido a la naturaleza de sus funciones, muchos sufrían trastornos por estrés postraumático que repercutían seriamente en su rendimiento y en su vida cotidiana. Varios estudios habían puesto de relieve la elevada tasa de suicidios entre agentes de policía, muchos de ellos estrechamente vinculados a los trastornos mencionados. El riesgo de infección por el VIH/SIDA y otras enfermedades transmisibles durante las operaciones de rescate aumentaban el estrés de los trabajadores.

- 
8. La prestación de unos servicios de urgencia de calidad, su eficacia en función de los costos y las limitaciones presupuestarias cada vez mayores eran un desafío importante. A este respecto la OIT estaba convencida de que el diálogo social en que participaran todas las partes interesadas era el mejor modo de resolver la cuestión. El diálogo social también era la solución óptima para abordar las cuestiones relativas a los derechos de los trabajadores de los servicios de urgencia en muchos países en que su libertad sindical y su derecho a la negociación colectiva eran limitados. Esta solución era aún más necesaria en los países en que se prohibía o limitaba la huelga a los trabajadores de los servicios de urgencia, sobre la base de que los servicios eran esenciales para la seguridad pública y que debían prestarse servicios mínimos en cualquier momento. Un desafío final se refería a la necesidad de garantizar procedimientos adecuados, imparciales y rápidos para la solución de conflictos en los servicios de urgencia, de conformidad con lo dispuesto por los órganos de supervisión de la OIT respecto de los casos en que se limitaba o prohibía la huelga.

### **Discusión general**

9. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador llamó la atención sobre la declaración contenida en la presentación del informe, acerca de que éste se basa fundamentalmente en los datos de los países de la OCDE, y añadió que dicho informe no reflejaba adecuadamente la situación de los países en desarrollo. Unos servicios públicos de urgencia de distinto tipo eran más necesarios que antes, en particular a consecuencia del terrorismo y de una criminalidad más sofisticada, por ejemplo, la relacionada con el sector financiero y el tráfico de drogas. Por consiguiente, era necesario mejorar la tecnología e impartir formación a los trabajadores de los servicios públicos de urgencia en materia de utilización de la tecnología y al objeto de establecer un régimen más eficaz de prevención y detección de la criminalidad. También era preciso prestar más apoyo financiero, en particular a los países en desarrollo. Los empleadores pedían una mayor coordinación entre la policía, los bomberos y otros trabajadores de los servicios públicos de urgencia, porque sus actividades solían superponerse. El personal de los servicios públicos de urgencia era muy inferior a las necesidades de dichos servicios. Era preciso prestar más atención a los problemas relativos a la igualdad de trato entre hombres y mujeres, especialmente en el servicio de extinción de incendios, que seguía estando considerablemente dominado por hombres. El derecho de libertad sindical y de huelga se limitaba en la mayoría de los países, aunque en algunos casos se habían establecido mecanismos para facilitar el diálogo, a través de sindicatos u otro tipo de entidades, como organizaciones no gubernamentales. Era preciso revisar los bajos niveles de remuneración, mientras que las cuestiones relativas a la vivienda, las horas de trabajo excesivas, y la salud y seguridad seguían siendo motivo de inquietud para muchos trabajadores de los servicios públicos de urgencia. Sin embargo, era necesario equilibrar estas preocupaciones con la mejora de la eficacia en dichos servicios, cuestión que revestía igual importancia.
10. El portavoz del Grupo de los Trabajadores hizo notar que su sindicato, la *American Federation of State, County and Municipal Employees*, AFSCME tenía más razones que otros sindicatos para reflexionar acerca del servicio ofrecido por los trabajadores de los servicios públicos de urgencia. Entre las 3.000 y pico víctimas mortales de los ataques del 11 de septiembre de 2001 en Nueva York y Washington, 634 eran miembros de ese sindicato. Aunque la Reunión se centraba en las necesidades de los bomberos, la policía y el personal de los servicios médicos de urgencia no debía olvidarse que muchos otros trabajadores desempeñaban papeles cruciales a la hora de hacer frente a los desastres o a sus devastadoras consecuencias. No había que desestimar el estrés sufrido por los hombres y mujeres que trabajaban en los centros de comunicaciones que por lo general eran los primeros en entrar en contacto con las personas que necesitaban atención. Tampoco había que olvidar los traumas sufridos por los trabajadores, entre otros, los que ejercían funciones en la morgue, que reconocían a veces a sus colegas de los servicios de urgencia

---

entre las víctimas. En todo el mundo, la labor de los trabajadores de dichos servicios era fundamental para sus comunidades y ninguno de ellos merecía un trato menos favorable en materia de derechos sindicales, remuneraciones y condiciones de empleo. La particularidad de los servicios de urgencia debía tenerse en cuenta: debían penetrar rápidamente en edificios en llamas en momentos en que otras personas escapaban de ellos, porque en ello consistía su trabajo y éste era su deber; debían hacer frente a peligros que otros evitaban; se exponían a los efectos de productos químicos mortales simplemente por vocación, además de tener los conocimientos profesionales necesarios. No obstante, uno de los hechos vergonzosos que, irónicamente, debía considerar la Reunión era que pese al carácter poco habitual del servicio prestado solía denegarse al personal que lo suministraba el ejercicio de derechos considerados normales para otros trabajadores, como la protección del empleo. Al denegárseles el ejercicio de derechos fundamentales, se les estaba rehusando recursos y equipo necesarios para realizar sus funciones en condiciones de seguridad. Esto, más que negligencia, era cinismo. Todos los homenajes que se rindieron en el mundo entero a los 343 integrantes del cuerpo de bomberos de Nueva York y de otros servicios de urgencia el 11 de septiembre de 2001 se anularían si los gobiernos que empleaban a esos trabajadores hiciesen oídos sordos a sus peticiones y no satisficieran sus necesidades. Lo que estaba en el tapete era que las normas fundamentales del trabajo debían aplicarse a los trabajadores de los servicios de urgencia, al igual que al resto de los trabajadores. Los derechos de libertad sindical y de negociación colectiva no podían ser objeto de negociación; constituían la base a partir de la cual se podía negociar y eran componentes esenciales de una sociedad libre, justa y democrática en cuya creación se hallaba empeñada la OIT. Aun así, en muchos países se denegaba el ejercicio de tales derechos a los bomberos, al personal de policía y al de los servicios de urgencia. La Reunión debía convenir que tal situación era simplemente inaceptable en el siglo XXI.

11. El diálogo social no solamente era algo acertado como principio, sino que además era indispensable en la práctica, en la medida en que los servicios de emergencia en todo el mundo debían responder a nuevos desafíos en entornos en constante evolución. Los trabajadores deseaban que se modernizaran los servicios públicos de urgencia de manera que permitieran satisfacer las necesidades actuales. Sin embargo, tal modernización no podía tener lugar si no se aplicaba un enfoque moderno de relaciones laborales. El desastre de Nueva York había puesto en evidencia graves problemas asociados a las líneas de mando, que estaban siendo objeto de análisis. Los trabajadores de los servicios públicos de urgencia querían discutir con los gobiernos estas cuestiones. La realidad del terrorismo exigía analizar nuevamente los riesgos en que incurría un personal que debía responder a situaciones de emergencia. Los gobiernos tenían la obligación moral de adoptar un máximo de medidas para proteger a estos trabajadores; a su vez se debería aprovechar su competencia para mejorar su prestación de servicios. Su propia protección y la de la comunidad a la que servían con tanto valor exigían que todos esos trabajadores y sus sindicatos participaran efectiva y responsablemente, mediante el diálogo social, en los procesos de modernización. En este marco, el Grupo de los Trabajadores manifestaba su solidaridad y apoyo a los bomberos del Reino Unido que no conseguían avanzar en su lucha con un Gobierno que decía tener la intención de modernizar el servicio, pero que estaba más bien decidido a realizar economías a sus expensas. La Unión de Brigadas de Extinción de Incendios del Reino Unido, que en múltiples ocasiones había liderado el proceso de modernización, ahora pedía que se remunerara al personal según una escala profesional de salarios por los servicios profesionales que prestaban. La provocadora respuesta del Gobierno había consistido en imponer nuevas prácticas de trabajo sin negociaciones previas, desestimando la experiencia de los trabajadores más expuestos al peligro acerca de lo que podía funcionar y lo que no funcionaba, rechazando dictatorialmente incluso entrar en materia. Un enfoque así nada tenía de moderno y contra él se rebelaban, justificadamente, los bomberos de ese país. Una modernización de los servicios públicos de urgencia que no contemplara el diálogo social no podía considerarse como tal sino que contribuiría más bien a socavar dichos servicios. Por ejemplo, a los

---

trabajadores expuestos tanto a los nuevos peligros como a los peligros tradicionales se les debía proporcionar el equipo de protección personal que necesitaban. Esto significaba que debía consultárseles al elegir los equipos de protección que deberían utilizar. Aun así, a partir del documento de la OIT quedaba claro que muchos trabajadores de los servicios públicos arriesgaban su vida utilizando equipos inadecuados e incluso sin la formación apropiada. También se proporcionaba información sobre una contradicción manifiesta: en tanto que muchos gobiernos y sindicatos habían colaborado y puesto fin a la discriminación de la mujer en los servicios públicos de urgencia, seguía pendiente el asunto de que éstas no contaban con ropa de protección adecuada para la realización de sus tareas, lo que no sólo era imprudente sino también escandaloso. El diálogo social era fundamental, tanto en los niveles de adopción de política y de dirección como entre los trabajadores de primera línea.

- 12.** El sentido común indicaba que al cambiar algún sistema, procedimientos o equipo, debía tenerse en cuenta la opinión de quienes estaban en mejores condiciones de saber qué funcionaba y qué no funcionaba. Los cambios impuestos desde arriba no solamente iban en contra de unas buenas prácticas laborales sino que tampoco daban resultado. Los gobiernos debían apoyar sus alabanzas a los trabajadores de los servicios públicos de urgencia en una acción que les dotara de recursos, lo cual les permitiría realizar sus funciones adecuadamente, con el menor riesgo posible tanto para sí como para el público en general. Aunque en el mundo en general no podía eliminarse por completo el riesgo, ni menos en el ámbito de los servicios de urgencia, debía protegerse a quienes estaban encargados de proteger a los demás. Y si estas personas resultaban heridas o traumatizadas, como solía suceder pese a las acciones emprendidas por los empleadores y los sindicatos, deberían recibir apoyo y gozar de los servicios que necesitaban para recuperarse. En el entorno contemporáneo del terrorismo urbano, los servicios médicos profesionales y las habilidades que permitían salvar vidas debían figurar como componente esencial de todo programa de primeros auxilios. En este contexto debía considerarse el personal médico de urgencia como un interlocutor de igual categoría y sus necesidades no deberían quedar supeditadas a consideraciones de índole presupuestaria. En armonía con los principios del diálogo social, los trabajadores no solamente formulaban peticiones a los gobiernos y empleadores, sino que estaban dispuestos a entregar algo a cambio. Aceptaban que en el pasado los sindicatos habían contribuido a perpetuar prácticas inaceptables por las que se había denegado la igualdad de oportunidades, pero ahora estaban reconsiderando la situación. No obstante, abordar ese problema significaba tratar también problemas como el empleo y la protección social. Los empleadores a su vez debían reconocer que el cambio de unas prácticas laborales que consideraban restrictivas sólo podría ser una realidad si los trabajadores involucrados no estuvieran arriesgando su empleo. Los sindicatos podían desempeñar un papel en la modernización de la contratación y en las prácticas para retener al personal, en la gestación de una nueva cultura, y en una mayor eficiencia y eficacia de los servicios en cuestión, si gobiernos y empleadores pudieran trabajar con ellos justa, honesta y abiertamente en pos de esa meta.
- 13.** El representante del Gobierno de Kenya felicitó a la Oficina por un informe claro y bien centrado. La Reunión representaba una ocasión para que los mandantes intercambiaran puntos de vista y experiencias sobre el trabajo actual en relación con acontecimientos recientes, así como sobre el diálogo social en los servicios públicos de urgencia. En Kenya, el aumento de la criminalidad, el crecimiento de la población, la migración, el número de accidentes de tránsito y la pobreza en aumento eran factores que habían impulsado reformas en el cuerpo de policía que estaba expandiéndose. La delegación de Kenya hacía suyo el planteamiento de que era urgente adoptar todas las medidas preventivas posibles para mitigar los peligros a que estaban expuestos los trabajadores de los servicios públicos de urgencia. Una adecuada aplicación de las leyes sobre la seguridad y la salud en el trabajo, y una sensibilización del público en general a este respecto, era el mejor medio de reducir al mínimo los accidentes entre los trabajadores. La formación continua de los

---

funcionarios especializados en relaciones y derechos humanos podía contribuir a eliminar toda forma de discriminación y acoso. Las estrategias para combatir el sexismo y el acoso sexual deberían contemplar un compromiso decidido por parte de la dirección, sanciones claras en caso de trasgresión y la aplicación de medidas disciplinarias a los culpables. La OIT y sus Estados Miembros deberían promover activamente la igualdad en todas sus formas. El VIH/SIDA y otras enfermedades transmisibles como la hepatitis era otro ámbito que exigía acciones urgentes. Su Gobierno estimaba que todos los trabajadores de los servicios de urgencia deberían gozar de los mismos derechos fundamentales reconocidos a los demás trabajadores. Aquellos trabajadores que no pudieran declararse en huelga deberían tener acceso a procedimientos que garantizaran una solución justa y expedita de los conflictos. Por último dijo que la coordinación no debería restringirse a los diversos servicios de urgencia, sino que debería aplicarse a todo el sector privado, los grupos comunitarios y los ciudadanos con espíritu cívico.

14. A juicio del representante del Gobierno de Francia, el informe era muy interesante, pero requería información adicional sobre la experiencia y situaciones en otros países que allí no figuraban. Daba la impresión de que su ámbito se había restringido a los países anglófonos, con exclusión de todos los demás. La referencia frecuente a la «militarización» de los servicios públicos de urgencia era válida para los bomberos y la policía pero indudablemente no lo era para los servicios médicos de urgencia y los hospitales. En general, hubiera sido mejor abordar por separado las cuestiones relativas al personal de extinción de incendios y las relativas a los servicios médicos de urgencia. Si con frecuencia ambos servicios coordinaban sus actividades, en muchos países tal coordinación no existía. Propuso varias modificaciones al documento tendientes a ampliar su alcance, que contemplaban, entre otras, una presentación de la reglamentación aplicable y otras disposiciones legales referentes a los servicios de extinción de incendios, el suministro de servicios médicos de urgencia y la policía. La referencia a la disponibilidad de fondos para los servicios de urgencia correspondía con mayor propiedad designarla como asignación de recursos, puesto que la decisión de asignar o no recursos era de índole política. Hizo hincapié en la importancia de los principios legales que rigen los servicios de urgencia, como el derecho de los pacientes a ser atendidos gratuitamente y varias directivas de la Unión Europea que estipulan exigencias detalladas sobre las condiciones de trabajo y cuestiones atinentes a la seguridad y la salud. En la sección del informe en que se mencionaban los derechos de los trabajadores deberían haberse destacado más sus obligaciones en materia de ética profesional, honradez, respeto de la dignidad del otro, trato igualitario y confidencialidad de la información. Quebec (Canadá) era un ejemplo excelente de buenas prácticas. Se había establecido un programa hacía diez años para gestionar los problemas relacionados con el estrés y prestar apoyo psicológico a los médicos de los servicios de urgencia, más susceptibles a experimentar tales problemas. Su delegación estaba facilitando revisiones por escrito e información complementaria sobre diferentes secciones del informe, que abarcaban disposiciones y principios legales en Francia y la Unión Europea, trabajo en equipo, remuneración, gestión del estrés y asesoramiento, coordinación entre los servicios públicos de urgencia y otros servicios, y diálogo social.
15. El representante del Gobierno del Ecuador dio las gracias a la Oficina por el interesante documento de fondo presentado, aunque lamentaba que se hubiera restringido a los países de habla inglesa. Hubiera sido deseable que el informe hubiese incluido información relativa a los países de Latinoamérica donde los desastres naturales, la contaminación y la falta de infraestructura planteaba difíciles problemas a los trabajadores de los servicios de urgencia. Esperaba que en la Reunión se alcanzaran resultados, se abordaran tales cuestiones y se propusieran vías para que los trabajadores de urgencia desempeñaran sus funciones con eficacia, incluso en los países con dificultades económicas.

- 
16. Un observador, Secretario General Adjunto de la Internacional de Servicios Públicos (ISP), felicitó a la Oficina por el informe de base. De las 620 organizaciones afiliadas en 147 países, muchas representaban a los trabajadores de los servicios públicos de urgencia. Subrayó el papel cada vez más importante de estos trabajadores en el mundo moderno donde el aumento de la violencia entre la población civil, los desastres naturales, los incidentes cotidianos y los accidentes en los diferentes países habían incrementado su carga de trabajo y sus obligaciones. En una ceremonia especial de conmemoración del Día del Trabajador que tuvo lugar el 29 de abril de 2002, el Director General de la OIT pidió a los presentes que centraran su atención en los peligros a que debía hacer frente esa categoría de trabajadores particularmente vulnerables, a saber, los trabajadores de los servicios de urgencia, en especial los bomberos, los conductores de ambulancias, los médicos y las enfermeras, así como los policías de ambos sexos. El auditorio escuchó también las palabras de un invitado especial venido de Nueva York, el Sr. Brian Cleary, de la Asociación Internacional de Bomberos, quien hizo un llamamiento para que «...nuestros empleadores, los municipios, compartan nuestro compromiso no solamente después de la tragedia sino antes que ésta se produzca.» No era ésta la primera vez que se examinaba el papel del diálogo social en el buen funcionamiento y eficacia de un servicio que podía responsabilizarse de la calidad del mismo. La Reunión debería basarse en los resultados obtenidos en reuniones anteriores. Como se desprendía claramente del informe, en muchos países la falta de recursos de los servicios de urgencia tenía consecuencias nefastas tanto para los trabajadores involucrados como para el resto de los ciudadanos. Se debería desplegar esfuerzos para mejorar los servicios públicos y los servicios de urgencia, realizando mayores inversiones en la infraestructura esencial y asegurándose al mismo tiempo de que los trabajadores recibieran un trato respetuoso, una remuneración adecuada por su trabajo, seguridad en el empleo y que se reconocieran sus derechos laborales como correspondía.
17. Un observador, el Secretario General de la Federación Internacional del Personal de los Servicios Públicos (INFEDOP) recomendó que se difundiera lo más ampliamente posible tanto el informe de base como la nota sobre las labores de la Reunión. Era importante señalar la especialización cada vez mayor y las calificaciones extremadamente técnicas del personal de los servicios públicos de urgencia. Era preciso que las autoridades responsables de estos servicios aseguraran la adopción de medidas adecuadas, así como la distribución lógica de los recursos, al objeto de hacer frente a los desastres que tienen lugar en un medio en constante evolución. Dado que la violencia dejaba huellas tanto físicas como sociales, se precisaba un enfoque global para superar traumas, asegurando así la prestación de cuidados por parte de los especialistas en dicho ámbito. INFEDOP había formulado directrices — *Critical Incident Stress Debriefing* (CISD) — al objeto de reconstruir la cohesión de grupo, como parte integrante del programa de salud y seguridad de la federación. Era importante evaluar continuamente los riesgos, a fin de renovar y asegurar a los trabajadores de los servicios públicos de urgencia el mejor equipo posible de protección personal. También era fundamental reforzar el espíritu de equipo para la prestación eficaz de servicios. Si bien aún era demasiado pronto para extraer conclusiones, se esperaba que la Reunión brindara la oportunidad de plantear diferentes cuestiones de gran importancia para el sector.
18. Un observador del Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) señaló que la Reunión se celebraba en el momento oportuno. Según una encuesta realizada en el Reino Unido, las enfermeras trabajaban directamente en el 22 por ciento de los servicios de ambulancia, incluso como responsables fundamentales. En Suecia, en la mayoría de los consejos de los condados se hicieron respetar unas normas de contratación que exigían la inclusión de las enfermeras registradas en el personal de ambulancia. Sin embargo, la representación de enfermeras en el informe de base de la Oficina era decepcionante y engañosa, ya que un estudio reciente de los servicios aéreos de ambulancia había indicado que el 99 por ciento de todos los equipos médicos públicos de urgencia incluía enfermeras. Era preciso

---

rectificar esta concepción inexacta de la dotación del personal en el curso de las labores y en las conclusiones de la Reunión. No obstante, el documento de base proporcionaba un excelente marco de discusión, aunque, en vista de la falta general de datos sobre los servicios médicos de urgencia, era preciso desplegar más esfuerzos para informar acerca del rendimiento, la estructura y las condiciones de trabajo en dichos servicios. Sólo podrían adoptarse decisiones con conocimiento de causa a través del diálogo social efectivo utilizando estadísticas fiables y específicas para cada uno de los servicios públicos de urgencia. Era indudable que los participantes proporcionarían informaciones valiosas que ayudarían a la Reunión a adoptar las directrices y resoluciones pertinentes. El aumento de la violencia en el lugar de trabajo era una de las mayores preocupaciones en el sector de la salud y para todos aquellos que participaban en la prestación de servicios públicos de urgencia. El programa conjunto de la OIT/CIE/OMS/ISP sobre la violencia en el trabajo en el sector de la salud había difundido resultados sobre estudios de ámbito internacional y directrices marco que abordaban el problema. Estas proponían estrategias para reducir la violencia en el trabajo y señalaban dos cuestiones de suma importancia: los niveles de dotación de personal y una composición heterogénea y adecuada de competencias en las unidades de trabajo. Los trabajadores de los servicios públicos de urgencia tenían el derecho y la responsabilidad de participar en la elaboración de las normas relativas a la dotación de personal para garantizar así que se contara con las diversas calificaciones necesarias a la prestación de servicios de calidad. A través de un diálogo social transparente y con conocimiento de causa, todas las partes interesadas podían abordar la gran diversidad de necesidades, principalmente con relación a las condiciones de trabajo, a la salud y seguridad, y a los recursos humanos.

19. Un miembro trabajador puso de relieve la preocupación de Japón por la pérdida de empleos en los servicios públicos de urgencia, que en gran parte era consecuencia de la liberalización y la privatización. Si bien el número de bomberos estaba incrementándose lentamente, y la aplicación de las directrices sobre servicios públicos de urgencia incumbía a las autoridades municipales, actualmente ninguna estaba a la altura de los niveles exigidos. La mayoría de los bomberos trabajaba 60 horas por semana. Otro problema grave era la falta de participación de los trabajadores. Por ejemplo, los bomberos en la primera línea no participaban en el proceso de elaboración de normas. En suma, había escasez de personal y, en este sentido era imperativo mancomunar esfuerzos para solucionar esta situación. En este proceso el diálogo social era un instrumento clave.

## **Discusión punto por punto**

### ***Empleo***

20. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador comentó una serie de problemas fundamentales en torno a esta cuestión y propuso algunas soluciones. La falta de personal podría abordarse alentando a los jóvenes y las minorías étnicas a emprender su carrera profesional en el ámbito de los servicios públicos de urgencia. Además, en lo concerniente a la igualdad numérica entre hombres y mujeres, en los últimos años se habían incorporado más mujeres a estos servicios en los países en desarrollo. La profesión de bombero seguía siendo predominantemente masculina, aunque se estaba contratando a enfermeras como conductoras de ambulancias. Deberían asignarse por separado fondos a los servicios públicos de urgencia, en lugar de incluirlos en fondos nacionales comunes con los destinados a la salud a fin de superar los graves problemas de financiación en los países en desarrollo. Al mismo tiempo, deberían desplegarse todos los esfuerzos posibles para impedir urgencias evitables en primer lugar, y mejorarse también la coordinación en las salas de control. Del mismo modo, debería alentarse el trabajo en red y el intercambio de tecnología entre los diferentes servicios. La participación de la comunidad en los servicios públicos de urgencia era igualmente importante en términos de prevención, y se necesitaba

---

una coordinación más estrecha entre los sistemas de atención de salud y los servicios públicos de urgencia. El acceso a estos últimos debería ser gratuito para las víctimas de situaciones traumáticas, accidentes o lesiones.

- 21.** Un miembro trabajador se refirió al entendimiento entre empleadores y trabajadores, y observó que este último proporcionaba un capital humano para complementar el capital de empresa del primero, y que ambos eran necesarios si se deseaba obtener resultados. Por consiguiente, los empleadores deberían confiar en los trabajadores al desarrollar sus empresas, también con respecto a la cuestión fundamental de promover una imagen pública grata de los servicios públicos de urgencia. El informe reflejó que en Sri Lanka, por ejemplo, el 67,6 por ciento del público no estaba satisfecho con dichos servicios. Era preciso impartir más formación al personal, al igual que especificar y evaluar su trabajo para garantizar unos servicios de calidad, y recordar asimismo que, dado que los bomberos en primera línea eran los primeros en enfrentarse a los problemas directamente, su participación en la toma de decisiones era aún más importante. El diálogo social también era necesario para que todos los trabajadores pudieran negociar sus condiciones de empleo y contratos de trabajo. El Convenio núm. 87 de la OIT era universalmente aplicable, también con respecto al trabajo en los servicios públicos de urgencia. Era igualmente preciso abordar la discriminación en el trato entre hombres y mujeres, como mostraba la contratación de tan sólo algunas enfermeras en el sector. El trabajo de bombero podía ser realizado tanto por hombres como por mujeres, y deberían fijarse objetivos de contratación y formación. Era importante para estos servicios el establecimiento de mecanismos orientados a la solución de conflictos, ya que la incapacidad demostrada a este respecto por el grupo de conciliación rápidamente generaba sentimientos de rechazo y desmotivaba a los trabajadores. Por último, si se deseaba atraer a los jóvenes hacia el sector, era preciso establecer unas normas de formación orientadas a la adquisición de competencias.
- 22.** Varios miembros trabajadores hicieron observaciones sobre los efectos de las dificultades económicas de los servicios públicos de urgencia en sus países. En Argentina, por ejemplo, estos servicios debían hacer frente a una situación marcada por la inseguridad creciente asociada a la recesión económica y las condiciones impuestas por las instituciones de Bretton Woods. El Gobierno había suspendido la asignación de recursos a los bomberos voluntarios, con lo que se podía esperar un recrudecimiento de la inseguridad. Setenta policías habían perdido la vida en 2002 en el ejercicio de sus funciones. Sin embargo, a tales trabajadores no se les reconocía el derecho de sindicación. No obstante, en la situación de los trabajadores en los servicios médicos de urgencia se observaba una leve mejoría. En la República Dominicana la situación se había visto seriamente afectada por las políticas de ajuste estructural, la globalización y un liberalismo exacerbado. Los trabajadores de los servicios públicos de urgencia en su mayor parte eran voluntarios, trabajaban 24 horas diarias y no contaban con protección alguna. Recibían una remuneración de 2.400 pesos. Lo mismo se podía decir de los 27.000 policías (sobre una población de ocho millones de personas) que trabajaban día y noche haciendo frente a la delincuencia callejera por apenas 2.700 pesos. Los servicios médicos de urgencia o «mobimed» eran privados y cobraban por las prestaciones. Tales servicios eran inadecuados para hacer frente a los accidentes de tránsito de los que se ocupaba, ya sea la policía, la protección civil o el servicio de extinción de incendios. La protección civil ofrecía servicios paramédicos, pero para tales emergencias no contaban con enfermeras. En Pakistán, la privatización, la reestructuración y la desafiliación sindical habían tenido efectos importantes en los servicios públicos de urgencia. Las empresas multinacionales y los empleadores privados que despedían personal lo sustituían por trabajadores temporales o remunerados por día, a los que se denegaba la sindicación. Miles de trabajadores vivían por debajo del umbral de la pobreza y en muchas ocasiones se sabía de jóvenes desempleados que se suicidaban. El Gobierno había resuelto disminuir el tamaño de todo el sector público sin que tales medidas se viesan acompañadas de planes de seguridad

---

social que aliviaran su impacto en la sociedad. En la India, sólo se encontraban servicios públicos de urgencia muy centralizados en las grandes urbes.

- 23.** Otro miembro trabajador hizo notar que en los Estados Unidos, el problema más bien radicaba en la asignación de los recursos que en la disponibilidad de los mismos, puesto que los servicios públicos de urgencia eran tan sólo un complemento de los servicios de salud. Si bien para la mayor parte de la población la probabilidad de morir a consecuencia de un desastre era mínima, era bastante probable que toda persona mayor necesitara una ambulancia en algún momento. El Gobierno estaba reduciendo su participación en los servicios de urgencia que dependían cada vez más de empresas privadas que los ofrecían.
- 24.** Otro miembro trabajador se refirió a la polémica levantada en el Reino Unido en torno a la escasez de personal y de recursos. Se había contratado personal entre minorías étnicas, privilegiado la adopción de enfoques preventivos y abordado el problema de la formación y la utilización de equipos de protección personal. Pese a ello, el conflicto principal distaba de haberse resuelto. Los trabajadores procuraban convencer al Gobierno de que era necesario invertir dinero fresco. El servicio de extinción de incendios había evolucionado; se había modernizado y pensaba continuar en esa dirección. Los esfuerzos por involucrar a la comunidad habían dado resultado, redundando en una mayor eficacia y eficiencia del servicio, así como en una mejora de la calidad. Era indudable que la modernización tenía un significado muy distinto para los empleadores y para los trabajadores. Estos últimos aspiraban a una mejora global del servicio. Los empleadores en cambio se interesaban más en recortar costos y personal. Aunque era importante recurrir al diálogo social, los trabajadores no debían emprender negociaciones que menoscabaran la calidad de los servicios o redujeran los servicios de urgencia. Había que dar la bienvenida al diálogo social si su finalidad era mejorar y desarrollar el sector, pero no si éste se utilizaba exclusivamente para imponer recortes o una erosión de los servicios de urgencia, bajo el disfraz de la modernización. Asimismo, los recursos y la financiación debían utilizarse para reducir los riesgos y el número de accidentes mortales no sólo en los servicios de extinción de incendios, sino en otras esferas de la comunidad.
- 25.** El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador se refirió a la necesidad que tenían los cuerpos de policía de aumentar el empleo femenino en los servicios públicos de urgencia y de acelerar el paso en materia de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. Aunque se habían observado progresos en este ámbito en algunos países, en especial en el cuerpo de policía y en el de los servicios médicos de urgencia, quedaba aún mucho por hacer. Esto era especialmente cierto en el caso del cuerpo de bomberos que seguía siendo predominantemente masculino. Los prejuicios que interferían en la contratación de mujeres continuaban vigentes y se necesitaban esfuerzos para cambiar actitudes. La inexistencia de disposiciones relativas a las licencias de maternidad u otras que satisficieran la necesidad de conseguir un equilibrio adecuado entre las obligaciones profesionales y la vida familiar constituían otras tantas barreras. Una aplicación estricta de las disposiciones relativas a la igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres, como también la provisión de salas-cuna y guarderías constituían medidas concretas que contribuirían a mejorar la situación. La formación profesional de las mujeres en la esfera de los servicios de urgencia ayudaría también a eliminar prejuicios. Otro problema que requería atención era la desigualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres (aumentaban con mayor facilidad las de los hombres) incluso en aquellos países en que la contratación de mujeres en los servicios públicos de urgencia había aumentado.
- 26.** Según un miembro trabajador (Reino Unido) una mayor heterogeneidad en la composición del colectivo de trabajo debería constituir un objetivo en todos los Estados Miembros, a través de un proceso de diálogo social abierto y transparente. Los sindicatos y órganos representativos de los trabajadores deberían apoyar el establecimiento de estructuras que protegieran de la discriminación a los trabajadores pertenecientes a minorías culturales. Se

---

deberían impulsar campañas de contratación que propiciaran la integración de sectores de la población subrepresentados en los servicios públicos de urgencia, de modo que la composición de éstos reflejara fielmente la de la sociedad. No obstante, tales campañas deberían evitar que tuvieran efectos sobre las normas mínimas que regían la contratación. Sin embargo, la heterogeneidad del colectivo evolucionaba con el correr del tiempo y como respuesta a las leyes contra la discriminación y las políticas que favorecían a la familia. Los órganos representativos de los empleadores y de los trabajadores podrían contribuir a consolidar una política que contemplara la firme voluntad de evitar la intimidación, la discriminación por motivo de raza o sexo y la homofobia, con miras a crear un entorno en el que se equilibraran la vida laboral y la vida familiar. Debía hacerse hincapié en el derecho que tenía cada trabajador a un trato digno y respetuoso y destacarse la responsabilidad que a este respecto les cabía a los supervisores y directores en la aplicación de las políticas pertinentes. También debería quedar claro que todos los trabajadores debían acatar dichas normativas y que de no hacerlo se exponían a sanciones disciplinarias. Un buen ambiente de trabajo era fundamental para retener al personal.

27. El portavoz del Grupo de los Trabajadores se refirió a la pertinencia directa del Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100) y del Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111) sobre el punto en discusión. Los gobiernos deberían introducir los principios plasmados en dichos convenios en la legislación de sus países y perseguir los mismos objetivos que dichos convenios. Una vez ratificados deberían velar por su aplicación con la plena participación de los sindicatos a través del diálogo social. Aunque las exigencias de tipo físico podían impedir a ciertas mujeres integrar los equipos de extinción de incendios, ello no significaba que las mujeres no pudieran competir con los hombres por puestos de trabajo en esos servicios, de manera que deberían contemplarse modalidades para eliminar barreras artificiales a la integración de mujeres en tales servicios. Además, deberían llevarse a cabo sin descanso programas de sensibilización y toma de conciencia en todo el sistema, a fin de que prejuicios persistentes no continuaran generando hostilidad en los lugares de trabajo. En países con población heterogénea, debería obligarse a los empleadores a conservar información sobre la composición del personal de los servicios de urgencia para facilitar la elaboración de programas que tuvieran en cuenta las características de las comunidades a las que se prestaba servicios. El diálogo social debería contribuir a identificar las necesidades de equipo apropiado, en especial para las mujeres, para evitar las incomodidades engendradas por la utilización de ropa de talla única. Las mujeres necesitaban además hacer oír claramente su voz en las instancias de diálogo social.
28. El representante del Gobierno del Japón se refirió a las secciones del informe de la Oficina donde figura el total de funcionarias que integran el cuerpo de policía. Indicó algunas correcciones menores a dicho informe para armonizarlo con las cifras que aparecían en el Libro Blanco, texto que contenía la política del Japón en la materia.

### **Condiciones de trabajo**

29. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador estimaba necesario sensibilizar a los legisladores acerca del valor del diálogo social como un medio para que los trabajadores negociaran sus condiciones de trabajo y sus remuneraciones. En algunos países no se reconocía a la policía el derecho de huelga. En otros, el derecho de sindicación se acompañaba de una restricción de ese derecho. En muchos otros países sin embargo, existían instancias en las que tenía lugar el diálogo social entre el cuerpo de policía, los sindicatos de ese organismo y el gobierno. Había también países en los que sin reconocerse los sindicatos u otros foros de negociación, existían mecanismos en los que se practicaba alguna forma de diálogo social sobre las condiciones de trabajo. Se debería promover el diálogo social en todos los niveles para mejorar la eficiencia del servicio, las condiciones de trabajo y las remuneraciones. También merecía destacarse que el sector de los servicios

---

de urgencia difería mucho del resto de los sectores; en ellos se necesitaba integrar equipos en un lapso muy corto de tiempo, a veces incluso sin aviso previo. Por lo tanto, no podía considerarse la cuestión de la organización del trabajo de la misma manera que en los demás sectores.

- 30.** Varios miembros trabajadores relataron experiencias en sus propios países con respecto al diálogo social sobre las condiciones de trabajo y los niveles de remuneración en los servicios públicos de urgencia. En Japón, el objetivo primordial de los bomberos, que eran funcionarios, era asegurar el derecho de sindicación, que hoy se les negaba. Las disposiciones contenidas en el Convenio núm. 87 de la OIT no se aplicaban a los bomberos, cuyas condiciones de trabajo las decidía unilateralmente el empleador. Era necesario que el Gobierno japonés promoviera la ratificación y aplicación de los convenios pertinentes de la OIT a fin de rectificar la situación actual.
- 31.** En Pakistán, el Gobierno había introducido una nueva normativa laboral con el objeto de dar efecto a las recomendaciones de una conferencia nacional tripartita del trabajo, celebrada en julio de 2001. No obstante, las disposiciones contenidas en dicha normativa eran en muchos aspectos contrarias a las obligaciones aceptadas por el Gobierno en la nueva normativa del trabajo, la cual se armonizaba con la Constitución nacional y con las obligaciones asumidas por el Gobierno al ratificar los Convenios fundamentales de la OIT núms. 22, 87, 98, 100, 105 y 111. La legislación en vigor imponía limitaciones al ejercicio de los derechos fundamentales de los trabajadores, incluido el derecho de sindicación del personal de los servicios públicos de urgencia.
- 32.** A diferencia de la situación en Japón y Pakistán, el personal de los servicios públicos de urgencia en Argentina y Sudáfrica participaban en el diálogo social donde discutían acerca de las necesidades y preocupaciones de los trabajadores. Por ejemplo, tras consultar con trabajadores de diversos servicios públicos de urgencia un gobierno provincial de Argentina había decidido recientemente incorporar médicos en las ambulancias. Los interlocutores habían convenido adoptar medidas apropiadas toda vez que se produjera un accidente o incidente peligroso a fin de mitigar el peligro en la medida de lo posible. En Sudáfrica, existía un diálogo social activo en diferentes planos de las esferas social y económica, a nivel tanto local como nacional. De este modo, los diferentes grupos de interés podían influir en las políticas encaminadas a proteger los intereses de sus distritos. En Sudáfrica revestía particular importancia el compromiso existente en el seno del Gobierno para garantizar el diálogo social. La legislación laboral establecida contemplaba disposiciones que reglamentaban los derechos de organización de los sindicatos y promovían la negociación colectiva en todos los niveles. Se reconocía a todos los trabajadores, incluidos los policías, la libertad sindical. Si bien la ley de relaciones laborales consideraba que la policía prestaba servicios esenciales, en un acuerdo relativo a este servicio se estipulaba que, en caso de huelga, debía seguir prestando servicios un personal mínimo. En vista de lo demostrado por la experiencia de Sudáfrica, sería apropiado deducir que el diálogo social era el único medio de garantizar unas relaciones laborales que facilitarían la consecución de los objetivos de los servicios públicos de urgencia. También se dieron a conocer experiencias positivas similares en la República Dominicana, donde el diálogo social había contribuido a armonizar las relaciones laborales y a fijar los salarios en los distintos sectores, incluidos los servicios públicos de urgencia.
- 33.** El portavoz del Grupo de los Trabajadores insistió en el carácter peculiar de las funciones de los servicios públicos de urgencia y precisamente en vista de ello no debería penalizarse a los trabajadores de ese sector negándoseles la posibilidad de participar en el diálogo social. Hubo unanimidad acerca de que era más probable que hubiera armonía en el lugar de trabajo cuando existían mecanismos de diálogo social, y de que la negación de dicho diálogo conducía al conflicto. Era preciso reconocer formalmente el valor del diálogo social.

- 
34. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador puso de relieve la dificultad que entrañaba la igualdad salarial entre el cuerpo de bomberos y la policía, dado que ambos grupos dependían de autoridades diferentes. Como sus obligaciones también eran distintas era preferible estudiar la cuestión del salario en cada caso, en lugar de tratar de imponer una normativa válida en todo el país. En India, por ejemplo, los servicios de extinción de incendios dependían en su mayor parte de las administraciones locales o distritales, y sus niveles de remuneración se adaptaban a los del distrito. Los salarios también estaban relacionados con el costo de la vida, que variaba considerablemente entre las zonas metropolitanas y los distritos rurales, por lo que la cuestión de la igualdad de salarios no era pertinente, excepto en el caso de trabajos de un mismo nivel en un mismo lugar.
35. Un miembro trabajador llamó la atención sobre el hecho de que no se hubiera mencionado hasta el momento a los servicios médicos de urgencia al establecer comparaciones. Señaló que con demasiada frecuencia se ignoraba completamente el papel del personal que prodigaba cuidados de urgencia. Sin embargo, se necesitaba este personal que actuaba en circunstancias idénticas y en estrecha colaboración con los bomberos y la policía. Puso de relieve — para los registros — que el 11 de septiembre con ocasión de los atentados al World Trade Center en la ciudad de Nueva York habían fallecido diez trabajadores de los servicios médicos de urgencia. Otros 160 habían resultado heridos, y el cincuenta por ciento de ellos habían quedado discapacitados parcialmente o de por vida. Un nuevo estudio había indicado que la tasa de mortalidad en el trabajo entre el personal de los servicios médicos de urgencia se estimaba en 12,5 por ciento, en comparación con una tasa de 5 por ciento que se consignaba en el informe de la OIT. Sin embargo, la remuneración de este personal era un 20 por ciento inferior a la de los policías y bomberos, disparidad que aumentaba si se consideraban las categorías superiores de personal. Era necesario que se remunerara de manera similar a quienes realizaban un trabajo de igual valor. Los diferenciales que permitían abordar la cuestión de los niveles de educación y formación deberían tratarse a través del diálogo social. El fracaso en abordar esta cuestión de la igualdad de remuneración se traducía en un aumento de los costos para los empleadores, ya que éstos trataban de llenar las vacantes ocasionadas por la elevada tasa de rotación del personal.
36. El portavoz del Grupo de los Trabajadores propuso que se determinaran los diferentes criterios que permitirían a los gobiernos adoptar posiciones. A este respecto el proceso del diálogo social era fundamental para concebir maneras de comparar las diferentes funciones y era importante a la hora de establecer los criterios para determinar la igualdad de remuneración entre estos servicios.
37. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador apoyó el concepto de un salario mínimo decente y de condiciones de trabajo decentes en cuanto metas ideales en los servicios públicos de urgencia aun cuando ese ideal cambiaba en función de las circunstancias. También deberían hacerse esfuerzos a fin de establecer regímenes de salario equitativos que garantizaran una remuneración similar por un trabajo de igual valor en zonas geográficas similares.
38. Un miembro trabajador (República Dominicana) informó que los oficiales de policía de su país podían jubilarse tras 20 años de servicio con una pensión que iba de los 1.500 a los 5.000 pesos, según el grado que hubieran obtenido pero que esa posibilidad se negaba a los bomberos. A raíz de esa situación, estos últimos tendían a jubilarse cuando eran ancianos y muchos morían estando todavía en servicio porque no podían permitirse la jubilación. El personal de los servicios médicos de urgencia se encontraba en la misma situación porque la ley de 1981 que les ofrecía la posibilidad de jubilación anticipada rara vez se aplicaba y dicho personal se veía obligado a seguir trabajando hasta una edad muy avanzada.

- 
39. Un miembro trabajador (Camerún) señaló que salario mínimo decente era aquel que alcanzaba para costearse el pan de cada día. En su país se había adoptado un programa de buen gobierno que incluía el empeño de garantizar a los trabajadores un salario mínimo y condiciones de trabajo decentes. Aunque el salario mínimo mensual se hubiera fijado en la suma irrisoria de 23.514 francos CFA (unos 36 euros), tampoco se cumplía. Las reivindicaciones de los trabajadores para que se aplicaran se veían obstaculizadas por la falta de un verdadero diálogo social en el sector público. Lograrlo dependería de que pudieran crearse mecanismos jurídicos para entablar un diálogo social permanente sobre salario mínimo y condiciones de trabajo decentes.
40. El portavoz del Grupo de los Trabajadores declaró que la cuestión del salario mínimo vital era de orden político y que cada gobierno decidía a ese respecto. No obstante, las encuestas de la OIT indicaban que un nivel mínimo redundaba en beneficio de la prestación de servicios. Asimismo, era obvio que la escala de salarios era un factor en la contratación y la retención del personal. Existían varios métodos para calcular el salario mínimo. En los Estados Unidos, por ejemplo, las autoridades estatales, municipales y de condados estipulaban los requisitos en materia de salario mínimo en relación con todos los contratistas y servicios contractuales.
41. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador, refiriéndose a la cuestión de la sostenibilidad de los fondos de pensión en el contexto de garantizar una jubilación decente para el personal de los servicios públicos de urgencia, consideraba que en algunos países era satisfactoria; en otros, menos. Se reconocía el derecho a una jubilación decente para el personal de los servicios públicos de urgencia y existían fondos de previsión bien administrados. En algunos países, el personal de los servicios públicos de urgencia tenía la posibilidad de acogerse a la jubilación anticipada, en particular, los bomberos. En algunos otros, se preveía la jubilación completa aun en caso de que ésta fuera anticipada. Suecia se citó como ejemplo de prácticas idóneas en el marco de las prestaciones de pensión y jubilación de los trabajadores de los servicios públicos de urgencia.
42. Un miembro trabajador (Estados Unidos) comentó que en la ciudad de Nueva York, los oficiales de policía y los bomberos podían jubilarse tras 20 años de servicios mientras que el personal de los servicios médicos de urgencia podía hacerlo tras 25 años de servicio. No existía edad mínima de jubilación y los miembros comenzaban a cobrar su pensión en cuanto se jubilaban. Quienes se jubilaban con el máximo de años de servicio recibían el 50 por ciento de su salario básico y un ajuste anual al costo de la vida. Los discapacitados en cumplimiento de su labor, sea que se tratara de lesiones o de una enfermedad contagiosa, podían jubilarse con una pensión equivalente al 75 por ciento de su salario básico, exento de impuestos. Las pensiones se pagaban mediante cotizaciones de los miembros empleadores que contribuían a un fondo administrado por un fiscal municipal que invertía los fondos tras consultar con representantes de los empleadores y de los trabajadores. En el Reino Unido, por otra parte, los fondos de pensiones de las brigadas antiincendio no estaban protegidas; aunque el Gobierno lo garantizara, no se invertían y las cotizaciones de los trabajadores se utilizaban para pagar las pensiones. Dado que el número de pensionistas empezaba a superar al número de trabajadores activos, la solvencia de los fondos correrían peligro, por lo que los empleadores tendrían menos posibilidades de reducir las prestaciones de pensión o de prolongar la duración mínima de servicio.
43. Otro miembro trabajador (Alemania) estimó que el término «fondo de pensión» debería reemplazarse por «seguro de vejez» que era más amplio porque el fondo de pensión se refería a una sola manera de costear la jubilación. En algunos casos, a raíz de problemas de salud, debería considerarse una edad de jubilación más baja con derecho a todas las prestaciones, lo que ya existía en algunos países.

- 
44. El portavoz del Grupo de los Trabajadores puntualizó que, aunque a veces eran inadecuados, los países industrializados contaban con sistemas y regímenes de pensiones. En los países en desarrollo, la realidad era muy distinta, aunque en el papel existieran regímenes complejos. En todo el mundo se tendría que aceptar que todos los trabajadores tenían derecho a una pensión al término de su vida laboral y la modalidad de dicha pensión debía determinarse en el contexto local. Todos los gobiernos deberían reconocer el derecho de los trabajadores a participar en el diálogo relativo a esta cuestión. La norma debería ser que los trabajadores debieran recibir pensión.
  45. A juicio del portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador no podía haber una solución universal en lo que respecta a las disposiciones de jubilación. Citó el ejemplo de la India donde los trabajadores de los servicios públicos de urgencia se regían por las normas de las distintas administraciones estatales, municipales o de distrito que los empleaban. Convino en que el diálogo social, por lo general, era un buen medio de abordar la cuestión, pero dicho diálogo no podía limitarse a un solo grupo de trabajadores porque para fijar cualquier pensión o salario había que tener en cuenta comparando la remuneración y las pensiones con las de otras ocupaciones.

### ***Planificación de recursos humanos***

46. El portavoz del Grupo de los Trabajadores opinó que en muchos países la apreciación de determinadas funciones de los servicios públicos de urgencia y el reconocimiento de quienes los prestaban eran relativamente bajos. Además, con toda seguridad, la insuficiencia de salarios y prestaciones contribuían a la corrupción existente. Programas de difusión oficiales que propiciaran la contratación en la comunidad a la que se prestaban servicios añadirían un mayor reconocimiento del valor de esos servicios y, en cierta medida, incidirían en las actitudes de las comunidades respecto a los mismos. En los procesos de contratación y retención también se debería tener en cuenta la ética para que los propios servicios fueran objeto de mayor aprecio por parte de la comunidad donde se prestan.
47. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador reconoció la necesidad de contar con mejores políticas de contratación y retención del personal que también tuvieran en cuenta el origen étnico y otros criterios de diversidad. Además, puesto que existía igualmente la necesidad de establecer mejores asociaciones con las comunidades y cimentar su confianza, la contratación de personas pertenecientes a diversas minorías debería tratarse desde esa perspectiva.

### ***Seguridad y salud en el trabajo***

48. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador abogó por un diálogo social multipartito sobre cuestiones relacionadas con una mejor seguridad y salud en los servicios públicos de urgencia y el equipo de protección personal para las trabajadoras. En una serie de países, y principalmente en Europa, se había recurrido al diálogo social para mejorar la eficiencia de los servicios públicos de urgencia e inculcar actitudes positivas al personal de dichos servicios.
49. Un miembro trabajador (Japón) informó sobre las altas tasas de mortalidad y lesiones en su país debido a anomalías de funcionamiento en los servicios de extinción de incendios. La tasa de accidentes durante la formación ascendía a 30 por ciento aproximadamente y la situación estaba empeorando. La ley nacional de seguridad y salud en el trabajo no hacía diferencia alguna entre el trabajo peligroso propio a los servicios públicos de urgencia y el de otras ocupaciones y los mecanismos de diálogo social eran insuficientes porque, entre otros, las autoridades toman decisiones unilateralmente acerca del equipo de protección

---

personal. Las mujeres representaban el 1 por ciento de los bomberos, porcentaje ínfimo, y no habría perspectiva de cambio en este ámbito mientras no se mejoraran correspondientemente la seguridad y la salud del servicio. Al abordar esta cuestión, era preciso examinar, junto con el personal, el riesgo inherente a cada puesto de trabajo y garantizar instrucción y formación suficientes. También debería ampliarse el intercambio de informaciones a escala internacional en materia de seguridad y salud en los servicios de extinción de incendios a escala internacional.

- 50.** Otros miembros trabajadores citaron experiencias más positivas en sus respectivos países. Tanto en Alemania como en el Reino Unido el equipo de protección personal correspondía a lo estipulado en las directivas de la Unión Europea y había un auténtico diálogo social. Los bomberos no querían lesionarse y sus empleadores tampoco querían que ello ocurriera pues era oneroso. El diálogo social en materia de protección había sido aceptado en ambos países al igual que en toda Europa. Había llegado la hora que la validez demostrada del diálogo social sobre el tema se extendiera al mundo entero.
- 51.** El portavoz del Grupo de los Trabajadores señaló que los comentarios anteriores indicaban que ésta era una de las cuestiones respecto de las cuales había un acuerdo total por ambas partes. No obstante, lamentaba que cuando los presupuestos eran muy justos y los recursos escasean, por lo general, la educación se resiente aun cuando no haya nada más importante que la educación en seguridad y salud. Al respecto, recordó las Directrices de la OIT sobre sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo<sup>2</sup>, en las que se habla de la necesidad de establecer una respuesta de gestión en materia de salud y seguridad. Encomendó encarecidamente que los empleadores examinaran dicho documento que destacaba lo que podía lograrse cuando los trabajadores participaban plenamente en el proceso.
- 52.** El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador declaró que una serie de países habían adoptado leyes en materia de salud y seguridad de todos los trabajadores, incluidos los de los servicios públicos de urgencia. Dichos trabajadores deberían participar en la estipulación de normas de seguridad, así como en lo que se refiere al equipo de protección personal.
- 53.** El representante del Gobierno de Benin añadió que en otros países la protección de bomberos y policías se había reglamentado. A su juicio, hacía falta cooperación regional en la esfera vital del intercambio de información y conocimientos entre los países desarrollados y los menos adelantados.
- 54.** Un miembro trabajador (Reino Unido) opinó que la participación de los trabajadores era vital en las decisiones relacionadas con el equipo de protección personal y los procedimientos de seguridad, tanto por la seguridad de dichos trabajadores como la del público. La experiencia y los conocimientos de los bomberos deberían explotarse mucho más y el diálogo social ofrecía la posibilidad de compartir información basada en esa experiencia.
- 55.** Un miembro trabajador (India) abogó por una perspectiva mundial de la seguridad de quienes trabajaban en los servicios públicos de urgencia. Debería haber cooperación internacional para ayudar a los países en desarrollo a adquirir las instalaciones y los equipos apropiados para sus servicios de extinción de incendios y demás servicios públicos de urgencia.

<sup>2</sup> *Directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*, OIT, 2001.

- 
56. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador reconoció la necesidad de reducir el estrés entre los trabajadores de los servicios públicos de urgencia, pero en muy pocos países se habían establecido mecanismos para la consecución de este objetivo. En Japón se estaban adoptando medidas apropiadas. En otros países se confiaba en el apoyo de entidades homólogas y en la formación en materia de gestión del estrés. En India se alentaba la práctica del yoga y la meditación, así como el apoyo de entidades homólogas y los procedimientos de presentación de informes de las operaciones. Actualmente estaban desplegándose esfuerzos para elaborar sistemas de apoyo psicológico, por ejemplo en Quebec, donde se había realizado un estudio sobre los efectos del estrés y el modo de hacer frente al mismo.
57. El representante del Gobierno de Francia, señaló que en su país la legislación en materia de seguridad y salud de los trabajadores se aplicaba al personal de los SPU. Esta reglamentación estaba fundamentalmente contenida en el libro II del Código del Trabajo, era una transposición de las directivas europeas y se aplicaba a los trabajadores de los servicios públicos en general y de los SPU en particular, si bien se contemplaban algunas restricciones marginales inherentes a la naturaleza de la actividad de determinados servicios de urgencia. A su juicio, debía considerarse particularmente el derecho de un trabajador a rehusar la realización de tareas que considere un peligro grave e inminente para su vida o salud, derecho del que no disfrutaban los bomberos. También era igualmente importante añadir que la aplicación de disposiciones legislativas y reglamentarias en materia de salud y seguridad que incumbían al empleador requería un diálogo social de calidad organizado en las empresas, incluidas las del sector de los SPU, a través de instancias *ad hoc* de concertación en las que estén representados los trabajadores como los Comités de Higiene, de Seguridad y de Condiciones de Trabajo. En particular, se presentaban a estas instancias informes periódicos sobre la situación en materia de salud y seguridad donde se analizan los accidentes y el plan de prevención de accidentes de la empresa. Por último, con respecto a la normalización de los equipos de protección personal, ésta tenía lugar en el plano europeo y aparentemente ninguna disposición obstaculizaba la presencia de un representante de los trabajadores en los grupos de trabajo consultivos de los comités encargados de la elaboración de normas.
58. El representante del Gobierno de Italia insistió en la importancia de llevar a cabo una estrategia de gestión del estrés para estas profesiones. En su país, el apoyo psicológico se confiaba al servicio central de salud, que era complementado en zonas periféricas por otros especialistas. Se impartía formación básica a todas las brigadas contra incendios, en particular al personal directivo.
59. El representante del Gobierno de Japón afirmó que el año anterior se habían realizado amplios estudios sobre gestión del estrés y orientación en materia de estrés, que incluían entrevistas con 1.500 bomberos. En Japón había 900 brigadas y era imposible prestar apoyo suficiente a todas ellas con regularidad, pero estaba ideándose un sistema a través del cual se enviaban especialistas centralmente localizados según se requirieran sus servicios en cada brigada.
60. Un miembro trabajador señaló que el estrés relacionado con el trabajo constituía un gran problema, ya que afectaba aproximadamente a una quinta parte de la fuerza de trabajo del Reino Unido, y se traducían en la pérdida de seis millones de días laborales al año. Era el segundo problema de salud más importante, después del dolor de espalda. Un excesivo grado de estrés redundaba en problemas de salud y aumentaba el riesgo de accidentes. Sin embargo, no sólo afectaba a los trabajadores individuales, sino que también tenía consecuencias financieras y económicas muy graves. El estrés era particularmente acusado entre el personal que experimentaba violencia en el trabajo, que podía ser de índole física, mental o verbal. Los empleadores debían aplicar una política de tolerancia cero en el lugar de trabajo. El control de la violencia requería una combinación de métodos. Se precisaban

---

tanto unas directrices internacionales como un diálogo social para realizar un enfoque general de este problema de alcance mundial.

- 61.** Un miembro trabajador (Estados Unidos) mencionó la existencia de dos formas de estrés, a saber, el estrés acumulativo de la experiencia cotidiana, y el estrés que surgía a raíz de un incidente crítico. Este último era particularmente grave y podían manifestarse síntomas muy diversos, como el alcoholismo, la enfermedad e incluso el suicidio. Los asesores y los médicos de clínica eran necesarios en todos los lugares de trabajo para hacer frente a este problema, pero en los países menos desarrollados simplemente se carecía de recursos. Se llamó la atención sobre un informe titulado «Las mejores prácticas en el diálogo social en los servicios públicos de urgencia en Sudáfrica», que definía el estrés que vivía la policía en dicho país. Si bien el estrés debido a un incidente crítico no podía prevenirse, se podría ya comenzar a actuar sobre los factores que conducían al estrés acumulativo.
- 62.** Tanto el portavoz del Grupo de los Trabajadores como el del Grupo Gubernamental/Empleador subrayaron el aspecto de la confidencialidad de la gestión del estrés, así como la importancia de asegurar que los procedimientos establecidos para gestionar el estrés no se percibieran como medidas disciplinarias. Si bien la confidencialidad se reconocía generalmente como una buena práctica, debería cumplirse formalmente.
- 63.** La Secretaria General dijo que la OIT convocaría una reunión de expertos ese mismo año para revisar y adoptar un código de práctica sobre violencia y estrés en los sectores de los servicios. El proyecto se haría llegar a los gobiernos y se esperaba que éstos consultasen con los interlocutores sociales sectoriales las observaciones que debían formularse al proyecto.
- 64.** El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador señaló que en algunos países existían reglamentaciones y procedimientos para proteger a los trabajadores del VIH/SIDA que debían aplicarse rigurosamente. Sería útil un intercambio de información. Debería sensibilizarse a los trabajadores de los servicios públicos de urgencia con respecto a esta cuestión, e impartirse formación a los mismos sobre cómo protegerse a sí mismos.
- 65.** Un miembro trabajador (Sudáfrica) señaló que los principales riesgos de salud en su país eran el VIH/SIDA, la hepatitis B y C, y la tuberculosis. Si bien virus como el del VIH/SIDA y de la hepatitis se transmitían a través de humores corporales, el virus que causaba la tuberculosis se transmitía a través del aire, por lo que resultaba más peligroso y era imposible que los trabajadores se protegieran, aunque así lo desearan. También era imposible probar que la tuberculosis se hubiese contraído en el lugar de trabajo, por lo que no se ofrecía una indemnización a los trabajadores cuando enfermaban. Los pacientes afectados por cualquiera de estas enfermedades corrían el riesgo de ser discriminados por otros trabajadores, por temor a infectarse por el virus. Esto suponía un estrés adicional para los trabajadores de los servicios públicos de urgencia. Los gobiernos deberían facilitar información y formación a los trabajadores, así como equipos apropiados para reducir el riesgo de infección en el trabajo. Deberían establecerse procedimientos de vigilancia en que participaran las partes interesadas en el lugar de trabajo.
- 66.** Un miembro trabajador (Argentina) señaló que en su país el Ministerio de Sanidad había proporcionado en teoría todo el equipo necesario para proteger a los trabajadores en los servicios de urgencia, pero esto no siempre sucedía en la práctica. Los trabajadores podían infectarse al carecer del equipo de protección adecuado y esto podría acarrearles problemas de índole legal.
- 67.** Un miembro trabajador (Alemania) señaló que la cuestión no se trataba exclusivamente del VIH/SIDA, sino de todas las enfermedades contagiosas. Los trabajadores de todos los

---

servicios de urgencia se veían afectados, en particular los servicios médicos. En Alemania, se protegía a los trabajadores tanto en la teoría como en la práctica. Se les proporcionaba informaciones completas y un equipo de protección adecuado. Además, en los casos en que existían vacunas apropiadas, todos los trabajadores debían inmunizarse. Si un trabajador se infectaba, o si había la más mínima sospecha de infección, los servicios técnicos y médicos elaboraban un informe sobre el incidente, realizaban entrevistas y controlaban los procedimientos.

68. El portavoz del Grupo de los Trabajadores planteó nuevamente la cuestión de la confidencialidad, que debían respetar tanto empleadores como trabajadores. Los sindicatos eran responsables de garantizar que no se trataba a los trabajadores como víctimas ni que éstos fueran objeto de discriminación. Se precisaban acciones conjuntas para asegurar unas políticas inteligentes.

### ***Diálogo social y derechos laborales***

69. El Sr. Carrière, funcionario jurídico principal de la OIT y especialista en libertad sindical, hizo referencia a los derechos laborales. Sobre la base de los informes de la Comisión de Expertos y el Comité de Libertad Sindical, así como en los convenios y recomendaciones pertinentes de la OIT, resumió la interpretación de la OIT de los tres derechos fundamentales: libertad sindical, negociación colectiva y derecho de huelga.
70. En el informe de base de la Reunión se había explicado claramente el significado de libertad sindical. El derecho a afiliarse a un sindicato de elección propia era un derecho universal. Sólo cabía contemplar dos excepciones, a saber, el ejército y la policía, como estaba estipulado en el artículo 9 del Convenio núm. 87. Si bien algunos gobiernos no permitían a los funcionarios afiliarse a un sindicato y otros desafiaban los derechos de los celadores de las prisiones o de los bomberos a este respecto, la Comisión de Expertos había defendido la libertad sindical de estos grupos de trabajadores.
71. La negociación colectiva y el derecho de huelga eran cuestiones más complejas y se contemplaban en diversos convenios. La negociación colectiva se consideraba un derecho fundamental, tanto en el sector público como privado. Podía excluirse a los funcionarios que dependían de la administración pública, pero esto podía interpretarse de muy diversas formas. La Comisión de Expertos había adoptado una interpretación muy estrecha, incluyendo la norma y excluyendo la excepción. Asimismo, la negociación colectiva debía ser voluntaria. El arbitraje obligatorio contravenía el principio de negociación colectiva y sólo era aceptable en algunas circunstancias, tales como: 1) para servicios esenciales en caso de que su interrupción pusiera en peligro la salud y el bienestar de la población; 2) en tiempo de crisis nacional grave; 3) cuando tras unas negociaciones prolongadas e infructuosas se hacía necesaria la intervención del Estado, en cuyo caso tal intervención debía posponerse al máximo.
72. El derecho de huelga no se mencionaba explícitamente en el Convenio núm. 87, si bien se hacía referencia indirecta al mismo en el artículo 3 y se mencionaba en otros instrumentos. Tanto la Comisión de Expertos como el Comité de Libertad Sindical, mecanismos de control de la OIT, habían llegado a la conclusión de que éste era un derecho fundamental, aunque no absoluto. No podía garantizarse y podría limitarse a determinadas categorías de trabajadores, como funcionarios en las administraciones públicas, a servicios esenciales o a casos de crisis nacionales graves. Sin embargo, todos aquellos a los que se privaba del derecho de huelga debían contar con garantías compensatorias, tales como el arbitraje o la conciliación, todas ellas voluntarias.

- 
73. Se presentó un resumen, que trataba de la visión general que se desprendía de las observaciones formuladas por los mecanismos de control de la OIT. Las partes insatisfechas con la situación en su país podrían presentar un documento para su examen por la Comisión de Expertos. También debería prestarse atención a una serie de documentos sobre las cuestiones planteadas, así como al sitio Web de la OIT que contenía la mayor parte de la información pertinente.
74. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador señaló la necesidad de que se respetaran los derechos fundamentales en el trabajo, ya que se trataba de una condición *sine qua non* para el diálogo social.
75. Algunos miembros trabajadores insistieron en que el diálogo social era un derecho fundamental que no podía denegarse a los bomberos, la policía o a los trabajadores de otros servicios públicos de urgencia. La cooperación satisfactoria entre los interlocutores sociales exigía el reconocimiento de los derechos, el respeto mutuo, y el respeto por los compromisos alcanzados durante las negociaciones. Muchos gobiernos de países africanos y de otros países en desarrollo seguían oponiéndose al diálogo social en los sectores públicos. Como ejemplo de esta tendencia, se puso de relieve una propuesta formulada por la segunda Comisión Nacional de Trabajo en India que prácticamente prohibiría las huelgas de los trabajadores de los servicios esenciales. El derecho de huelga no siempre significaba que la huelga fuera inevitable, pero aún en caso de que lo fuera, no debería negarse este derecho a los trabajadores de los servicios públicos de urgencia.
76. Como respuesta a los comentarios anteriores, el portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador, precisamente oriundo de India, observó que la Comisión recomendaba que, si bien los servicios públicos no deberían declararse físicamente en huelga, podría suponerse que estaban en huelga, por lo que podrían entrar en vigor inmediatamente los mecanismos existentes para la solución de conflictos. En la actualidad, la recomendación estaba discutiéndose en la asamblea legislativa.
77. En vista de que se exigía una explicación, un observador de la Organización Internacional de Empleadores (OIE), el mismo experto de la OIT llamó la atención sobre la publicación titulada «La libertad sindical, capítulo 9, el derecho de huelga». En dicha publicación se discutía la importancia del derecho de huelga y las partes a quienes se concede este derecho. También se refirió al Estudio general de la Comisión de Expertos sobre las memorias presentadas por los países respecto de los Convenios núms. 87 y 98, elaborado para su presentación a la Conferencia Internacional del Trabajo de 1994. En el capítulo V se discutió el derecho de huelga, incluida la prohibición general de huelgas.
78. El portavoz del Grupo de los Trabajadores afirmó que la prohibición de las huelgas no era la cuestión principal. Lo más importante, como había reconocido la OIT, era el fortalecimiento del diálogo social. A este respecto, llamó la atención sobre las conclusiones acerca del diálogo social en los servicios de salud, adoptadas por la reciente Reunión paritaria sobre el diálogo social en los servicios de salud: instituciones, capacidad y eficacia. Propuso que la OIT considerara el futuro de los servicios públicos de urgencia y su importancia para la sociedad. Hizo referencia a la situación reciente en el Reino Unido y a la futura situación en los Estados Unidos que afectaría al diálogo social, y preguntó si, en el marco de las políticas de la OIT, los trabajadores cuyos empleos se privatizaran podrían ejercer entonces el derecho sindical de que gozaba el personal del sector privado.
79. El experto de la OIT respondió que no correspondía a los funcionarios de la OIT determinar cuál sería la interpretación de la Comisión de Expertos o del Comité de Libertad Sindical. Sin embargo, los trabajadores que se hallaran en esta situación tendrían la posibilidad de presentar una queja que, en el caso de un país, como Estados Unidos, que no había ratificado el Convenio núm. 87, se tramitaría a través del Comité de Libertad

---

Sindical o, en el caso de los países que habían ratificado dicho Convenio, se gestionaría a través de la presentación de comentarios a la Comisión de Expertos. Con respecto al derecho de huelga, señaló que el análisis de la Comisión de Expertos hasta ahora no había contemplado que los trabajadores pertenecieran al sector público o privado, sino que se centraba en el carácter esencial y secundario de sus servicios.

### **Mejora de los mecanismos de solución de conflictos**

80. Un miembro trabajador se refirió al conflicto en curso en el Reino Unido. En las negociaciones entabladas entre trabajadores y empleadores en materia de remuneraciones, estos últimos habían vinculado el asunto con la modernización. La intervención del Gobierno había tenido como resultado una quiebra en las negociaciones la cual había conducido a una huelga. El contenido del documento de la OIT apoyaba los argumentos de los bomberos de varias maneras. Las negociaciones debían tener lugar entre empleadores y trabajadores, dejando como último recurso la intervención de un árbitro. En el caso en cuestión el Gobierno había intervenido al comienzo y no como en última instancia. En esos momentos se proponían una ley que prohibiera la huelga a estos trabajadores lo cual había tenido serias consecuencias para todos los trabajadores. El ejemplo servía para ilustrar cómo la política puede influir en la solución de un conflicto. Era fundamental que todas las partes acataran los procedimientos convenidos, que no se menoscabaran los derechos de los trabajadores mediante una ley y que las dos partes en cuestión actuaran de consuno.
81. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador señaló que los trabajadores en los SPU deberían gozar de los mismos derechos que los demás trabajadores. El diálogo social representaba un enorme potencial para resolver los conflictos y debía tener presente que muchos países contaban con mecanismos idóneos a esos efectos. No obstante, en otros países los trabajadores de los SPU formaban parte de las fuerzas armadas y no se les reconocía el derecho de negociación.
82. El representante del Gobierno de Kenya dijo que había dos maneras de mejorar los mecanismos de solución de conflictos. En primer lugar, asegurarse de que trabajadores y empleadores tenían la voluntad de utilizar los mecanismos establecidos a estos efectos. En segundo lugar, asegurarse de que una vez que estalla un conflicto se siguen los procedimientos establecidos para resolverlo. De ahí que la toma de conciencia de ello por ambas partes era algo muy importante. Con respecto al conflicto de los bomberos al que se había hecho referencia, señaló que una huelga podía conducir a una pérdida de vidas y de bienes y debilitar la estima del público, a condición de que se adoptaran medidas para ofrecer un servicio reducido a su mínima expresión. El Gobierno podría verse obligado a intervenir, por ejemplo, cuando estaban en juego los intereses de la comunidad.
83. Un miembro trabajador (Reino Unido) puso en claro que el mecanismo de solución de conflictos existía en su país y que había funcionado hasta junio de 2002 cuando los bomberos estaban a punto de llegar a un acuerdo, pero que la intervención del Gobierno había roto el proceso. Dijo que los bomberos habían roto los piquetes de huelga para desempeñar sus funciones y evitar muertes y volverían a hacerlo en caso de que fuera necesario.
84. Un miembro trabajador (Japón), refiriéndose a lo expresado por el Grupo Gubernamental/Empleador dijo que no era cierto que en su país los bomberos pudieran participar en el diálogo social. No podía tener lugar el diálogo social si a los bomberos no se les reconocía el derecho de sindicación. Sólo tras la creación del Consejo Nacional del Cuerpo de Bomberos podría haber diálogo social.

- 
85. El portavoz del Grupo de los Trabajadores indicó que toda vez que los recortes en el presupuesto se esgrimía como argumento en un proceso de negociación, ésta estaba destinada al fracaso. El diálogo social debería utilizarse para abordar todos los factores que incidían en el ingreso, entre otras, las consideraciones de carácter financiero.

### ***Coordinación entre los servicios públicos de urgencia***

86. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador señaló que el origen de las citadas batallas campales podía encontrarse en la ausencia de una definición clara de las funciones de uno y otro servicio y en una falta de formación adecuada. En algunos países la coordinación era buena en todos los niveles, pero en otros se daba sólo en las altas esferas de la jerarquía o solamente en el papel. La mayor parte de los países europeos estaban preparados para hacer frente a todo tipo de emergencia. Japón y los Estados Unidos también facilitaron ejemplos de buena cooperación.
87. Un miembro trabajador (Canadá) indicó que los conflictos entre servicios tenían su origen en una lucha por conseguir recursos. Según el informe de la Reunión estaba aumentando la demanda de servicios y se exigían inversiones adicionales. El diálogo social era un buen vehículo para conseguir presupuestos y dotaciones de personal adecuadas. Era de lamentar que hubiera tenido que ocurrir algo como lo sucedido el 11 de septiembre de 2002 para que se atendieran las peticiones de los servicios de urgencia.
88. El representante del Gobierno de Kenya señaló que se necesitaba un órgano permanente que asegurara la coordinación entre los diferentes servicios de urgencia en caso de desastre. Citó a este respecto lo ocurrido en Kenya en agosto de 1998 cuando el edificio de la Embajada de los Estados Unidos, de 11 pisos, se derrumbó aplastando a muchas personas que quedaron entre los escombros. Tales hechos fortuitos no se podían prever.
89. Un miembro trabajador (España) dijo que la falta de coordinación entre los diferentes servicios de urgencia era atribuible a los políticos y los administradores. Una inadecuación de las instituciones resultante de enconadas luchas había quedado en evidencia en el reciente desastre marítimo en España. Había sido necesario recurrir a miles de voluntarios en vista de los fallos institucionales en los primeros días de la catástrofe. El Gobierno había justificado la ausencia de los SPU aduciendo que no había peligro para la vida humana, lo que ni siquiera era cierto habida cuenta del elevado riesgo de exposición a productos tóxicos. De hecho, una serie de profesionales se habían organizado voluntariamente en vista de que las autoridades no habían solicitado su concurso. Esa experiencia contrastaba con la de Francia donde la reacción ante el desastre se había coordinado de manera apropiada y se habían destinado profesionales y personas calificadas a hacerle frente. Los SPU españoles podrían haber incrementado su eficacia si se hubiera contado con un comando único y una mejor coordinación.
90. El representante del Gobierno de Italia dijo que en su país una ley que databa de 1992 especificaba las competencias de los distintos servicios de urgencia. Todas las organizaciones nacionales, regionales y de voluntarios cooperaban para abordar algún riesgo particular. El servicio de extinción de incendios era profesional, se coordinaba a escala regional y se contaba con equipos móviles que se empleaban en función del tipo de desastre de que se tratara. Se aplicaban un programa predeterminado en el caso de alguna emergencia. Llamó la atención sobre el serio riesgo de accidente nuclear que requeriría coordinación a escala internacional, en cuyo caso era conveniente pensar en ir estableciendo un sistema de «alerta temprana».
91. Un miembro trabajador subrayó la importancia de la actitud del público frente a los SPU. Con ocasión de las inundaciones recientes en la República Checa, el público había sido

---

capaz de sustituir a los SPU. Había resultado de gran utilidad el poder contar con una legislación relativa a la gestión de crisis además de un sistema para evaluar la situación con posterioridad a ésta. En su país, tanto los bomberos como los servicios médicos estaban siempre listos para intervenir en caso de crisis. La policía, que habitualmente se ocupaba de mantener el orden, podía ser llamada a complementar la acción de los SPU.

92. A juicio de otro miembro trabajador (Estados Unidos) la formación de los trabajadores de los SPU era el primer paso para asegurar una apropiada coordinación en caso de un desastre de envergadura. En 2000, a raíz de las protestas de los trabajadores, el Departamento de Extinción de Incendios de la ciudad de Nueva York había decidido participar en la realización de ejercicios conjuntos entre la policía, los bomberos y los trabajadores de otros servicios de urgencia. Tales ejercicios se habían concebido para intervenir en caso de incidentes que provocaran un gran número de muertes y se habían reanudado luego de que se conociera el informe McKinsey sobre el incendio en las Torres del World Trade Center. Los trabajadores de los SPU no eran administradores ni contables ni políticos, su profesión consistía en salvar vidas, función que realizarían con mayor eficacia si se les tratara como asociados y se tuviera en cuenta sus inquietudes.
93. Una coordinación eficaz y una buena comunicación en todos los niveles, dentro y entre los diferentes servicios, eran elementos esenciales en los SPU para asegurar un suministro de servicios. En el citado informe McKinsey se habían destacado las trágicas consecuencias de un fallo en las comunicaciones de radio cuando no se pudo entrar en contacto con el Departamento de Extinción de Incendios. Una administración que no mira lejos se ve empujada a velar celosa y egoístamente por su territorio y así es incapaz de suministrar servicios de urgencia de manera eficaz. Si bien era preciso que las líneas de mando quedaran perfectamente claras, la planificación, la educación y la formación podrían contribuir también a resolver muchas cuestiones y a salvar vidas.
94. Un miembro trabajador (India) opinaba que para evitar el conflicto entre organismos proveedores de servicios y para asegurar intervenciones rápidas en situaciones de crisis, los SPU deberían considerarse como una sola entidad independiente en vista de que todos compartían la misma meta de servicio a los demás. Se podría conseguir una mejor coordinación mediante una estructura única, dotada de un personal dedicado, de los tres servicios, y cuyo sistema de remuneraciones fuera independiente. El auge del terrorismo que busca blancos fáciles, contar con una sala única de control para los SPU facilitaría la necesaria coordinación en la lucha contra este flagelo.
95. El portavoz del Grupo de los Trabajadores veía semejanzas en los puntos de vista expresados por todas las partes. No obstante, seguía planteada una cuestión de capital importancia para los trabajadores, es decir, su participación en los procesos decisorios. En el informe de la OIT se tiene en cuenta la variedad de las estructuras de los servicios públicos de urgencia en todo el mundo y los trabajadores querían hacer hincapié en la necesidad de normalizarlas. En primer lugar, dicha normalización era determinante respecto a la responsabilidad de salvar vidas que tienen los trabajadores de los servicios públicos de urgencia.

### ***Principios rectores para los trabajadores de los servicios públicos de urgencia***

96. El portavoz del Grupo Gubernamental/Empleador reiteró la importancia de la cooperación y la colaboración entre las distintas entidades que prestan servicios públicos de urgencia. Ahora bien, debería darse mayor reconocimiento público a los trabajadores de dichos servicios otorgándoles premios u otras recompensas. El diálogo social a todo nivel contribuiría a una prestación eficiente de servicios públicos de urgencia y a mejorar las

---

condiciones de trabajo. Igualmente importantes eran la coordinación eficaz e inteligente y la necesidad de proteger del peligro a los trabajadores de esos servicios.

- 97.** Un miembro trabajador (Reino Unido) estimó que este tema guardaba relación con todos los puntos tratados hasta el momento. Sólo una fuerza de trabajo profesional podía prestar servicios profesionales y la consecución de esa meta debe sustentarse en la legislación, las necesidades de la sociedad y la voluntad política. Todas las partes deben entablar un auténtico diálogo si se pretende disponer de los fondos adecuados. En todos los servicios de urgencia ha de darse igual prioridad a la asignación de recursos, puesto que el principio rector que debe reconocerse es que dichos servicios son vitales para una sociedad en constante evolución. Si se pretende alcanzar los debidos niveles de profesionalismo, no deberían considerarse únicamente los costos a la hora de tomar decisiones en materia de formación, equipo y personal sino también una mejor cooperación entre los distintos servicios para reducir los riesgos y preservar un nivel de vida y unas condiciones de trabajo decentes. Asimismo, el intercambio de información entre la fuerza de trabajo internacional era fundamental para desarrollar un servicio profesional. Ahora bien, aunque definir medidas para mejorar el sector era importante, tomar las medidas necesarias para garantizar que esas propuestas se pusieran en práctica era mucho más urgente.
- 98.** Otro miembro trabajador (Estados Unidos) opinó que en esta era de terrorismo los trabajadores no podían esperar que el gobierno, los empleadores y otros sopesaran necesidades e intereses en función de los costos. Los trabajadores, simplemente, querían que no hubiera duda alguna en cuanto a que sus empleadores no escatimaran esfuerzos para garantizar que se atendiera como corresponde a las familias de los trabajadores en caso de que ocurriera una tragedia cuando estaban cumpliendo con su deber. La seguridad de los trabajadores y su situación en el empleo no deberían ser objeto de canje: si el objetivo era un servicio público de urgencia barato, entonces, indudablemente, debería prestarse. Ahora bien, en última instancia, cualquier debate sobre los servicios públicos de urgencia debería girar en torno al valor que se atribuía a la vida humana.
- 99.** El portavoz del Grupo de los Trabajadores estuvo de acuerdo con el orador anterior y recordó que, hasta ahora, todas las reuniones tripartitas del sector de salud, mantenidas en la OIT, se habían centrado en la importancia de una formación idónea para los trabajadores de la salud. Su Grupo había redactado un proyecto de propuestas sobre seguridad y salud en el trabajo, que podría sentar las bases para redactar las directrices propuestas como resultado de la Reunión.
- 100.** Los representantes de los Gobiernos de Estados Unidos y Kenya, respectivamente, declararon estar dispuestos a considerar las propuestas redactadas por los trabajadores.
- 101.** Un representante de la Internacional de Servicios Públicos (ISP) también propuso un texto que quería se incluyera en anexo de las directrices. No obstante, habida cuenta de la importancia de las cuestiones, los participantes debían tener presente que en el actual proceso de revisión del Programa de Actividades Sectoriales, una de las inquietudes residía en la manera de organizar actividades de seguimiento, utilizando de la mejor manera posible las acciones propuestas en las reuniones sectoriales de la OIT. El Consejo de Administración estudiaba medios de asegurar un seguimiento efectivo. Por consiguiente, en las directrices había que tener en cuenta la modalidad de seguimiento. La ISP entendía que los gobiernos tenían el deber de proporcionar la cantidad de recursos necesarios para desarrollar los servicios públicos de urgencia; que la protección de los trabajadores de esos servicios debería estar amparada por la ley, y que los derechos y principios fundamentales de la OIT contenidos en los instrumentos fundamentales de dicha organización deberían aplicarse a los mismos.

- 
- 102.** El representante del Gobierno de Estados Unidos manifestó interés por la versión revisada de las directrices que contenía los textos adicionales de los trabajadores pues quería proponer cambios concretos. Su delegación, por ejemplo, proponía que se suprimiera el preámbulo, se aclarara el alcance y se reforzaran los términos para evitar malentendidos respecto a la interpretación de los convenios fundamentales de la OIT. Esperaba que la Reunión llegara a un amplio consenso en cuanto al seguimiento de estas directrices por la OIT.
- 103.** El representante del Gobierno de Kenya mantuvo que era esencial aclarar qué tipo de acción querían los mandantes que tomara la Oficina. Aunque la OIT no era el organismo más apropiado para ocuparse de las intervenciones de los servicios públicos de urgencia, podía asistir al sector comisionando con estudios de casos y documentando prácticas óptimas, lo que respaldaría las directrices propuestas.
- 104.** El portavoz de los trabajadores declaró que los trabajadores estaban interesados en esos estudios de casos. También compartían la preocupación de gobiernos y empleadores por la coherencia de las versiones en distintos idiomas. Preocupaba particularmente a los trabajadores, la referencia que se hacía en el texto a «una toma de decisiones tripartita», y querían recalcar la responsabilidad de gobiernos y empleadores pues unos y otros debían desempeñar funciones en ese proceso. La responsabilidad primordial era de los gobiernos y, por lo tanto, era preciso considerar detenidamente esa espinosa cuestión de la responsabilidad. Desde el punto de vista de la opinión pública, el núcleo de la preocupación debería ser salvar vidas y proteger a los trabajadores en el proceso. Ahora bien, abordar cuestiones capitales en los servicios públicos de urgencia significaba que todos participaran plenamente en el proceso tripartito.

### **Examen y adopción por la Reunión del proyecto de informe y del proyecto de directrices**

- 105.** El Grupo de Trabajo sobre las conclusiones presentó el proyecto de directrices para su consideración por la Reunión en su sexta sesión.
- 106.** En esa misma sesión, la Reunión adoptó el presente informe y el proyecto de directrices.

Ginebra, 31 de enero de 2003.

*(Firmado)* Sra. L. Sasso Mazzufferi,  
Presidenta.

---

## **Directrices sobre el diálogo social en los servicios públicos de urgencia en un medio en constante evolución<sup>1</sup>**

La Reunión paritaria sobre los servicios públicos de urgencia: el diálogo social en un medio en constante evolución,

Congregada en Ginebra del 27 al 31 de enero de 2003,

Adopta, el treinta y uno de enero de 2003, las siguientes directrices:

### **Consideraciones generales**

- A. La evolución del entorno socioeconómico, así como el relativo a la seguridad, exige una expansión de los servicios públicos de urgencia (SPU)<sup>2</sup>. Se deberá dotar a tales servicios de una financiación adecuada de modo que unos trabajadores con buena formación y con recursos apropiados suministren servicios de calidad que sean eficaces, respondan a las necesidades de los diferentes sectores de la comunidad y se rijan por estrictas normas de comportamiento ético por parte de quienes los prestan. En tiempos de incertidumbre como los actuales, debería reconocerse el papel crucial que desempeñan los trabajadores de primera línea de los SPU que deben hacer frente a las amenazas tanto a la vida como a los bienes.
- B. A estos efectos, todos los trabajadores de los SPU deberían ejercer efectivamente sus derechos fundamentales en el trabajo, de conformidad con la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (OIT, 1998), a fin de obtener buenas condiciones de trabajo que contribuyan a garantizar la concepción y prestación de servicios de calidad.
- C. Allí donde no existan, se deberán establecer mecanismos de diálogo social basados en la citada Declaración entre los empleadores y los trabajadores de los SPU. Tales mecanismos son determinantes para dar voz a quienes son capaces de definir condiciones que aumenten la eficacia de tales servicios.

### **1. Empleo y desarrollo de los recursos humanos**

#### **Niveles de empleo**

- 1.1. Las decisiones destinadas a ampliar los servicios con vistas a mejorar su eficacia deberían buscar un equilibrio entre:
  - 1.1.1. la utilización de nuevas tecnologías;
  - 1.1.2. unos niveles de dotación de personal acordes con un trabajo decente y una vida laboral de calidad;

<sup>1</sup> Adoptadas por unanimidad.

<sup>2</sup> Los servicios públicos de urgencia incluyen los cuerpos de policía y de bomberos, y personal de urgencia, entre otros, médicos, enfermeras y personal paramédico cuya presencia se solicita en una emergencia. A los efectos de las presentes directrices, se excluye el personal militar.

- 
- 1.1.3. la naturaleza y el alcance de las necesidades futuras;
  - 1.1.4. planificación para hacer frente a imprevistos;
  - 1.1.5. las asignaciones presupuestarias y el uso de los fondos.
- 1.2. Las inversiones en los SPU deberían por tanto planificarse evitando comprimir el empleo que a la larga menoscaba el servicio y, donde sea necesario, incrementar la dotación de personal a fin de aumentar el índice y la calidad de las intervenciones.

### Heterogeneidad del colectivo de trabajo

- 1.3. La necesidad de conseguir una mayor heterogeneidad étnica o de otro tipo y una participación más equilibrada de hombres y mujeres en el colectivo de trabajo de los SPU exige redoblar esfuerzos para eliminar los prejuicios y la discriminación en estos servicios, de conformidad con el principio de igualdad de oportunidades y de trato en el empleo, plasmado en el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111).
- 1.4. Para fomentar esa heterogeneidad, los empleadores en los SPU en colaboración con los trabajadores y sus organizaciones, mediante el diálogo social deberían formular y aplicar una política al respecto. Las herramientas de planificación y de gestión de tal política deberían abarcar lo que sigue:
  - 1.4.1. información documentada y actualizada sobre la evolución cronológica de la composición del colectivo de trabajo en el servicio de que se trate, desglosada por edad, sexo y grupo étnico;
  - 1.4.2. establecimiento de criterios de contratación objetivos;
  - 1.4.3. un sistema objetivo de evaluación de resultados.
- 1.5. A fin de aumentar y/o mantener la heterogeneidad del colectivo de trabajo, la planificación de los recursos humanos ha de contemplar una campaña activa para reclutar y retener a los jóvenes, las mujeres y los miembros de minorías étnicas cualificadas e interesados en integrar los SPU. También convendría garantizar cambios en la actitud de los encargados de contratar personal cuando tal actitud suponga una barrera para lograr los objetivos.
- 1.6. Las medidas para facilitar el logro de objetivos en materia de contratación y retención de personal deberían incluir:
  - 1.6.1. una legislación o reglamentación que prevea la licencia por maternidad y la reincorporación ulterior a la actividad profesional;
  - 1.6.2. políticas que propicien un equilibrio entre vida laboral y vida familiar, tales como un mayor acceso a guarderías y salas-cuna;
  - 1.6.3. análisis de los obstáculos que impiden avanzar en la carrera profesional y medidas correctoras;
  - 1.6.4. oportunidades de formación inicial y permanente vinculadas a un plan de carrera;
  - 1.6.5. estudio y suministro de equipo de protección personal apropiado, así como su utilización efectiva;

- 
- 1.6.6. medidas que aseguren un entorno laboral libre de acoso, junto con una formación y sensibilización de todo el personal sobre la igualdad de trato entre hombres y mujeres y grupos étnicos;
  - 1.6.7. una política de presentación de quejas, equitativa e imparcial, para todo el personal.
  - 1.7. El diálogo social debería constituir un medio eficaz para consolidar un compromiso en pro de una mayor heterogeneidad del colectivo de trabajo en los SPU en lo que se refiere a edad, sexo y grupo étnico que refleje mejor la composición de la comunidad.
  - 1.8. Para aplicar con eficiencia las nuevas directrices en aras de un servicio basado en la comunidad y por cuestiones de orden público, debería formularse una política de comunicaciones que fomente el intercambio de información, cimiente la confianza y la creación de asociaciones entre los SPU, en particular la policía. Ello debería lograrse principalmente mediante una mayor representación de las diferentes etnias.

## Formación

- 1.9. A fin de mejorar los servicios y el entorno de trabajo, la formación y capacitación del personal debería considerarse la piedra angular de una mejor calidad del trabajo y de la prestación de servicios, previendo para ello la debida financiación. Los programas de formación deberían responder a la especialización creciente del trabajo en los SPU dotando al personal de la capacitación y las cualificaciones necesarias para cumplir sus obligaciones y mantener un alto nivel de profesionalismo en un entorno laboral que cambia rápida y constantemente. Los trabajadores del sector deberían tener el derecho y el deber de participar en la elaboración de programas de formación que garanticen la adquisición de las cualificaciones que les permitan prestar servicios de calidad.

## 2. Condiciones de trabajo

- 2.1. Para impedir que la labor de los trabajadores de los SPU se subestime al tiempo que se garantizan la productividad y la prestación de servicios de calidad, es preciso que empleadores y trabajadores consideren una política que permita crear un clima de verdadero diálogo social sobre mejores condiciones de trabajo, niveles y estructuras de remuneración apropiadas previendo para ello mecanismos adecuados. Los salarios y otras condiciones de empleo deberían considerarse componentes esenciales de las políticas de desarrollo de los recursos humanos destinadas a contratar, formar y retener trabajadores cualificados y experimentados.
- 2.2. A raíz de sus responsabilidades y volumen de trabajo crecientes, en todo el proceso de diálogo social se debería reconocer plenamente a los representantes de los trabajadores<sup>3</sup> de los SPU cuando se determine la organización del horario de trabajo.

<sup>3</sup> En todo el texto, la expresión «representantes de los trabajadores» se refiere a la definición del artículo 3 del Convenio sobre los representantes de los trabajadores, 1971 (núm. 135):

«A los efectos de este Convenio, la expresión <representantes de los trabajadores> comprende las personas reconocidas como tales en virtud de la legislación o la práctica nacionales; ya se trate:

- a) de representantes sindicales, es decir, representantes nombrados o elegidos por los sindicatos o por los afiliados a ellos; o

---

Teniendo presente las diferencias entre esos trabajadores y los de otros sectores — en términos de responsabilidad, exigencias del servicio y, por ende, de la organización de su trabajo — la función social que les es propia no debería utilizarse para negarles el derecho a entablar un verdadero diálogo social sobre estas cuestiones. A la larga, tal proceder menoscabaría los objetivos de rapidez y calidad del servicio.

- 2.3. A la hora de establecer las condiciones de trabajo de los SPU se deberían tener en cuenta las demandas y necesidades de las distintas autoridades locales y nacionales. Por consiguiente, los términos y condiciones de empleo deberían determinarse mediante negociación colectiva o su equivalente funcional al nivel apropiado, de conformidad con la legislación y las prácticas nacionales. En el caso de la policía, el ámbito de aplicación de los citados mecanismos debería estipularse en la legislación o la reglamentación nacionales.
- 2.4. Los trabajadores de los SPU de los países en desarrollo deberían tener derecho a un salario mínimo garantizado, *de jure* y *de facto*, para llevar una vida decorosa. Dicho salario debería representar un nivel de remuneración que satisfaga las necesidades de los trabajadores en cuanto a condiciones de vida, salud y educación adecuadas, para sí y para su familia. Un salario mínimo efectivo podría evitar tener un segundo trabajo para complementar su ingreso, lo que supone un riesgo adicional debido al cansancio y, a la vez, conlleva un riesgo para la salud y la seguridad del público en general. Allí donde la legislación y las prácticas nacionales no lo prevean, debería establecerse un mecanismo jurídico en el cual, los trabajadores y/o sus representantes participen en la definición de los criterios que se han de utilizar para determinar los niveles mínimos de remuneración, aplicarlos y hacerlos cumplir.
- 2.5. Reconociendo que se ven obligados a trabajar en horarios poco habituales e irregulares y para responder inmediatamente a las urgencias, al definir el tiempo y la organización del trabajo en este sector se deberían observar los siguientes principios:
  - 2.5.1. cumplir con las leyes que estipulan el máximo de horas de trabajo semanales, el período mínimo de descanso diario consecutivo y el período mínimo de descanso semanal consecutivo, salvo en casos de fuerza mayor;
  - 2.5.2. cuando estén de servicio, computar los períodos de descanso de los trabajadores como horas de trabajo;
  - 2.5.3. independientemente de la duración de los turnos, cuando el empleador exija que un trabajador esté disponible fuera de las horas normales de trabajo para prestar un servicio concreto o en un lugar determinado, dicho tiempo debería computarse como tiempo de trabajo, salvo que existan otras modalidades de compensación. El empleador debería encargarse de informar a los trabajadores a este respecto.

La aplicación de tales principios debe tratarse y determinarse a través del diálogo social y la negociación colectiva.

- 2.6. Las estructuras salariales deberían establecerse sobre la base de muchos factores, entre otros, las cualificaciones exigidas para el empleo, las horas de trabajo y los
  - b) de representantes electos, es decir, representantes libremente elegidos por los trabajadores de la empresa, de conformidad con las disposiciones de la legislación nacional o de los contratos colectivos, y cuyas funciones no se extiendan a actividades que sean reconocidas en el país como prerrogativas exclusivas de los sindicatos.»

---

niveles de riesgo y de estrés. A la hora de comparar los diferentes grupos profesionales de los SPU (policías, bomberos y personal médico de urgencia) se deberían reflejar las circunstancias locales y nacionales, habida cuenta de sistemas de evaluación de los puestos de trabajo y las remuneraciones, concebidos y aplicados a través del diálogo social. Las partes entienden que cada sector de los SPU cumple una función peculiar y, a la vez, igualmente vital para la seguridad pública. Esta igualdad de trabajo debería conllevar un valor igual en lo que respecta a salarios, prestaciones y financiación.

- 2.7. Según las informaciones disponibles, en los SPU las mujeres se concentran en los puestos de apoyo, y sus sueldos y salarios tienden a ser más bajos que los de los hombres; las disposiciones del Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100) deberían aplicarse a las estructuras salariales para asegurar una igual remuneración por un trabajo de igual valor, independientemente de que éste sea realizado por un hombre o una mujer.
- 2.8. Debido a la naturaleza de los regímenes de pensiones y jubilación anticipada, que obedece al trabajo peligroso de los trabajadores de los SPU y al desequilibrio cada vez mayor entre el número de personal en edad de jubilarse y el número de nuevos contratados, que disminuye, los empleadores deberían planificar, estructurar y financiar regímenes de pensiones que garanticen prestaciones de jubilación. Dichos regímenes deberían ser administrados por organismos donde estén representados todas las partes interesadas, incluidos los trabajadores.

### **3. Seguridad y salud en el trabajo**

- 3.1 A fin de mitigar las consecuencias psicológicas y/o laborales que tienen para sus colegas, sus familias y sus organizaciones, la muerte, las lesiones, las discapacidades y las enfermedades de los trabajadores de los SPU en el desempeño de sus funciones, los empleadores del sector deberían comprometerse a aplicar normas pertinentes de seguridad y salud en los lugares de trabajo, basadas en una política proactiva y en medidas de prevención. Los trabajadores deberían participar en el proceso de elaboración y aplicación de estas medidas.
- 3.2. Al respecto, las medidas concretas deberían abarcar:
  - 3.2.1. la aplicación a los trabajadores de los SPU de las leyes nacionales y locales en materia de seguridad y salud que se aplican a otros trabajadores, y el cumplimiento adecuado de las mismas;
  - 3.2.2. la asignación de los recursos necesarios para su propia protección y rescate en situaciones en las que arriesgan su propia vida para salvar otras;
  - 3.2.3. la adaptación de nuevas tecnologías en el campo de la seguridad y salud para mejorar constantemente el entorno de trabajo del personal de los SPU;
  - 3.2.4. el suministro de equipos modernos, conformes a las normas internacionales, a los trabajadores de los países en desarrollo, y
  - 3.2.5. cuando proceda, la negociación colectiva en materia de normas de seguridad y salud y su debida aplicación.
- 3.3. Habida cuenta de los peligros de orden físico, químico y psicológico que corren los trabajadores de los SPU para socorrer a la gente, los empleadores deberían proporcionales las mejores medidas de prevención disponibles, incluidos equipos y

---

material de protección personal diseñados especialmente para ellos. La ropa de protección, las botas y demás equipo para las trabajadoras de los SPU deberían diseñarse de manera que respondan a sus requisitos físicos en aras de la seguridad y la salud de ellas y de una eficiente prestación de servicios. Se deberían destinar recursos para investigar permanentemente sobre formas de mejorar la seguridad y la salud en el trabajo, y atender a las enfermedades profesionales que afectan directamente a los trabajadores de los SPU.

- 3.4. Los conocimientos y la experiencia de los trabajadores de primera línea de los SPU, incluida la representación de las trabajadoras en los órganos competentes, deberían tenerse en cuenta en los procesos de diálogo social para diseñar y utilizar como corresponde el equipo de protección personal.
- 3.5. Con miras a reducir el impacto negativo del estrés y la incidencia del agotamiento y la violencia en los trabajadores de los SPU mientras desempeñan sus funciones — en particular, incidentes críticos como accidentes horribles y muertes trágicas que provocan trastornos por estrés postraumático — los organismos de SPU deberían poner en práctica lo que sigue:
  - 3.5.1. establecer programas idóneos de asesoramiento y gestión del estrés para proteger a los trabajadores y a sus familias de los trastornos provocados por una acumulación de estrés o por un determinado incidente. Dichos programas tendrían que incluir sesiones para intercambiar impresiones sobre el estrés provocado por incidentes críticos, centrándose principalmente en las zonas rurales y los países en desarrollo donde, por lo general, no existe este tipo de programa;
  - 3.5.2. adoptar una política de «tolerancia cero» con respecto a la violencia en el lugar de trabajo y asegurar una intervención dinámica para abordar cualquier problema derivado de incidentes violentos;
  - 3.5.3. evaluar el riesgo de estrés por incidentes críticos y estallidos de violencia, y
  - 3.5.4. prever una revisión periódica de los desafíos, políticas y medidas para hacer frente a los problemas a través de un verdadero diálogo social sobre cuestiones de estrés y violencia.
- 3.6. En relación con la creciente inquietud expresada por los trabajadores de los SPU sobre los riesgos de contraer el VIH/SIDA y otras enfermedades transmisibles, cuando se ocupan de heridos y enfermos, la cooperación entre las organizaciones de empleadores y de trabajadores debería luchar para garantizar que se eduque y sensibilice a los trabajadores y se les facilite equipo de protección adecuado contra dichas enfermedades. En la campaña de lucha contra el VIH/SIDA y otras enfermedades transmisibles, las estrategias de prevención deberían basarse en la aplicación del principio de «precauciones universales», entre otros, el Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre el VIH/SIDA. Lo anterior podría incluir el suministro de ropa de protección (principalmente en las zonas rurales), inmunización en la medida de lo posible, formación en la aplicación del citado principio y el establecimiento de un mecanismo de control para evaluar su aplicación efectiva.
- 3.7. Cuando las medidas de protección no basten para prevenir la infección en el lugar de trabajo, debería indemnizarse a los trabajadores de los SPU que la hayan contraído en el medio profesional.
- 3.8. Con respecto a los programas de asesoramiento y gestión del estrés y a las medidas encaminadas a reducir la vulnerabilidad al VIH/SIDA y otras enfermedades

---

transmisibles y su prevalencia, debería observarse e imponerse formalmente una estricta confidencialidad para evitar el estigma y el posible aislamiento en el lugar de trabajo de quienes se someten a exámenes o siguen programas de asesoramiento y gestión del estrés.

- 3.9. Al objeto de tener en cuenta el cambio constante en las intervenciones y el entorno de trabajo de los SPU, debería alentarse a nivel internacional el intercambio de información sobre la planificación y aplicación de nuevas medidas de seguridad y salud, particularmente en lo que se refiera a la evolución de la tecnología en materia de equipo de protección personal. Este intercambio de información, sobre todo acerca de nuevos desafíos y prácticas óptimas, contribuirá en gran medida a mejorar la salud y la seguridad de los trabajadores de los SPU de los países en desarrollo.
- 3.10. Cuando proceda, debería hacerse referencia a normas regionales sobre los equipos de protección personal al elaborarse normas internacionales sobre los SPU<sup>4</sup>.

#### **4. *Diálogo social y derechos en el trabajo***

- 4.1. Se ha reconocido ampliamente la eficacia de los mecanismos de diálogo social entre empleadores y trabajadores y, en su caso, los usuarios de los servicios, que son fundamentales para garantizar la aportación de todas las partes interesadas en la toma de decisiones clave sobre toda la gama de necesidades y limitaciones de la prestación de los SPU. Habida cuenta de que el diálogo social puede mejorar la capacidad de todas las partes interesadas para introducir mejoras sobre la base de intereses comunes y contribuir a la consecución de compromisos respecto de puntos de vista divergentes, el objetivo general de los empleadores y trabajadores de los SPU debería apuntar a crear mecanismos eficaces de diálogo social a efectos de garantizar, por un lado, una gestión idónea, eficiente y responsable de dichos servicios y, por el otro, una prestación de calidad.
- 4.2. Sinónimo del respeto de los derechos fundamentales (véase Consideraciones generales, párrafo B) el diálogo social debería abarcar el reconocimiento de otras partes, el respeto mutuo y la voluntad de escuchar a los demás. Todos estos elementos contribuirán a asegurar que haya una responsabilidad solidaria en la puesta en práctica de lo acordado en el marco del diálogo social.
- 4.3. Para garantizar el respeto de los derechos básicos y el establecimiento de mecanismos de diálogo social, a la hora de adoptar políticas y prácticas deberían tenerse en cuenta los siguientes principios:
  - 4.3.1. el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98) consagran los derechos fundamentales de los trabajadores en materia de sindicación y de negociación colectiva, incluido el personal de los servicios públicos. En el caso de la policía, el ámbito de aplicación de los citados mecanismos debería estipularse en la legislación o la reglamentación nacionales. En estas circunstancias, deberían aplicarse las disposiciones pertinentes del Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978 (núm. 151) y del Convenio sobre la negociación colectiva, 1981 (núm. 154);

<sup>4</sup> Por ejemplo, las directivas europeas sobre los equipos de protección personal que se aplican en los Estados miembros de la Unión Europea.

- 
- 4.3.2. el proceso de negociación colectiva entre las partes interesadas debería ser voluntario.
- 4.4. En la medida de lo posible, debería recurrirse a negociaciones para solucionar los conflictos. En caso contrario, habría que facilitar a todos los trabajadores de los SPU procedimientos justos, eficaces y rápidos de solución de conflictos, ya sea la conciliación, la mediación y el arbitraje, según proceda, o bien, si éstos fracasaran, algún tipo de procedimiento legal mutuamente convenido. Estos procedimientos deberían estar abiertos a todos los trabajadores de los SPU, incluso a quienes se limite el derecho de huelga. Deberían mejorarse los procedimientos establecidos para dar cabida a una plena participación de todas las partes interesadas en todas las etapas del proceso.

## **5. Coordinación en los servicios públicos de urgencia**

- 5.1. Debe garantizarse una buena coordinación entre las distintas ramas de los SPU para que la prestación sea eficaz, en particular, tratándose de misiones para salvar vidas. El mejor modo de lograr una coordinación eficaz es definir claramente las funciones y responsabilidades de cada entidad dentro de una estructura precisa en cuanto a la línea de mando, la autoridad y la rendición de cuentas. La buena coordinación debería incluir los siguientes elementos:
- 5.1.1. parámetros bien definidos que establezcan los deberes concretos de cada servicio en materia de seguridad pública. Puesto que cada uno de esos servicios cumple una función igualmente importante, deberían considerarse de igual valor;
  - 5.1.2. coordinación de los servicios en una red de intercambio de información y comunicaciones fidedignas, a escala nacional e internacional, principalmente en lo que se refiere a la gestión de crisis y las sustancias peligrosas;
  - 5.1.3. delegación de autoridad del personal directivo superior de conformidad con directrices y protocolos claros aceptados;
  - 5.1.4. formación permanente y organización sistemática de ejercicios prácticos conjuntos en que participe el personal de las diferentes entidades interesadas, al objeto de detectar las carencias del mecanismo de coordinación y garantizar su perfecto funcionamiento cuando haya una urgencia;
  - 5.1.5. asignación adecuada de recursos financieros para que la coordinación sea efectiva, a fin de evitar que la competencia por la obtención de los mismos se convierta en una batalla «campal» entre las diversas entidades.
- 5.2. Debería preverse el establecimiento de un sistema internacional de alerta temprana para combatir mejor los desastres de alcance internacional.

---

## Anexo

1. El objetivo primordial de la OIT es hoy promover oportunidades para que mujeres y hombres obtengan trabajo decente y productivo, en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y respeto de la dignidad humana. Esto exige políticas coherentes con los cuatro pilares del programa «trabajo decente» de la OIT, a saber, la promoción de los derechos en el trabajo, el empleo, la protección social y el diálogo social.
2. En la consecución de estos objetivos, se invita al Consejo de Administración de la OIT a que pida al Director General que promueva y dé seguimiento a las *Directrices sobre el diálogo social en los servicios públicos de urgencia en un medio en constante evolución* mediante servicios apropiados de cooperación y asesoramiento técnicos, al objeto de que gobiernos, interlocutores sociales y demás órganos competentes apliquen con eficiencia los principios rectores.

---

Parte 2

**Resolución**

---

## Examen del proyecto de resolución por la Reunión

En su tercera sesión plenaria la Reunión constituyó un Grupo de Trabajo sobre las resoluciones de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 13 del Reglamento.

El Grupo de Trabajo, presidido por la Presidenta de la Reunión, estuvo integrado por la Mesa de esta última y tres representantes de cada Grupo. Su composición fue la siguiente:

### *Mesa de la Reunión*

Sra. L. Sasso Mazzufferi (Presidenta)

Sra. M. Wallstén (Vicepresidenta gubernamental/empleadora)

Sr. B. Robb (Vicepresidente trabajador)

### *Miembros gubernamentales/empleadores*

Sr. B. Dupuis (Francia)

Sr. J. van Charante (miembro empleador)

Sr. C. Watson (Estados Unidos)

### *Miembros trabajadores*

Sr. S. Mensah Nyarkoh

Sr. M. Saenen

Sr. O. Tariq

El Grupo de Trabajo se reunió el martes 28 de enero para considerar la admisibilidad del *proyecto de resolución sobre las actividades futuras de la OIT relativas a los servicios públicos de urgencia* (WPR/D.1), presentado por el Grupo de los Trabajadores. El Grupo puso de relieve la importancia de realizar amplias investigaciones sobre el futuro de los SPU, especialmente en vista de la amenaza que suponía el terrorismo y de los efectos del 11 de septiembre de 2001. Era preciso realizar investigaciones para estudiar el modo en que podrían satisfacerse las necesidades públicas, asegurando al mismo tiempo la protección de los trabajadores que realizaban un trabajo esencial para sus comunidades.

El Grupo Gubernamental/de los Empleadores consideró que los temas se referían al punto del orden del día, y que se abordarían mejor en una discusión en plenaria. El Grupo también se comprometió a colaborar de buena fe con el Grupo de los Trabajadores, incorporando las propuestas a las directrices de la Reunión para elaborar un documento sólido, único y armonizado.

Por consiguiente, con arreglo al párrafo 2 del artículo 14 del Reglamento, el Grupo de Trabajo decidió que el proyecto de resolución había de someterse al examen a la Reunión para su consideración, y que su contenido debía incluirse en las directrices.

---

Parte 3

**Otros asuntos**

---

## Grupos de debate especial

### El VIH/SIDA y otras enfermedades transmisibles que conciernen a los servicios públicos de urgencia

*Moderador:* Sra. Lucia Sasso Mazzufferi, Presidenta de la Reunión

*Ponentes:* Sra. Susan Leather, OIT/SIDA, OIT, Ginebra

Sr. Norbert Dreesch, Departamento de Servicios de Salud, OMS, Ginebra

Sr. Jan van Charante, Director General, Fundación Salud en el Trabajo, Suriname

Sra. Anastasia Zygoura, Jefe, Departamento de Servicios Médicos, Centro Nacional de Primeros Auxilios, Ministerio de Salud y Bienestar, Grecia

Sra. Nyameka Mafani, Sindicato Sudafricano de Trabajadores Municipales, Sudáfrica

La Sra. Leather dio comienzo a su intervención diciendo que la OIT se había ocupado de este asunto porque la salud, los derechos y los medios de vida de sus mandantes se veían afectados por el VIH/SIDA. Cada uno de los cuatro objetivos estratégicos de la OIT se hallaba amenazado por esa pandemia. El SIDA era una tragedia tanto desde una perspectiva individual como desde la perspectiva laboral. Según estimaciones, 42 millones de adultos y niños eran seropositivos; entre ellos, 25 millones eran trabajadores. En algunos países, en los próximos 10 a 15 años un tercio de la fuerza de trabajo habrá fallecido por esa causa y los empleadores, que habrán perdido personal calificado y con experiencia, verán disminuir la productividad y aumentar sus costos directos. Los gobiernos, por su parte, veían disminuir los ingresos fiscales por concepto de impuestos a la vez que aumentaba la demanda de servicios de salud y sociales. En la respuesta mundial a la pandemia, la OIT tenía mucho que ofrecer por su estructura tripartita y su acceso directo a los lugares de trabajo. Tras la reunión tripartita celebrada en 1999 sobre ese tema en Windhoek (Namibia), la OIT había redoblado sus esfuerzos en la lucha contra el VIH/SIDA. Luego de adoptarse una resolución a ese respecto en la Conferencia Internacional del Trabajo de junio de 2000, la OIT había creado un programa para promover y coordinar la acción sobre el VIH/SIDA en el mundo del trabajo e incorporado esa cuestión en todas sus actividades. Como respuesta a las numerosas solicitudes de orientación de parte de sus mandantes tripartitos, la OIT había elaborado un Repertorio de recomendaciones prácticas sobre el VIH/SIDA y el mundo del trabajo que se adoptó en junio de 2001. Dicho Repertorio contenía los principios fundamentales que deberían orientar la elaboración de políticas y directrices prácticas que permitieran adoptar medidas concretas en las empresas, la comunidad y el país en los siguientes ámbitos: prevención del VIH/SIDA; gestión del impacto del VIH/SIDA en el mundo del trabajo para mitigarlo; apoyo a los trabajadores infectados y afectados por el SIDA, y eliminación del estigma y la discriminación de los enfermos o supuestamente enfermos de SIDA. El Repertorio mencionado era un documento de carácter voluntario elaborado a partir de un consenso tripartito. Era un instrumento de lucha que proporcionaba también orientación a la hora de elaborar y aplicar políticas y programas, y promovía decididamente el proceso de diálogo social. El alcance del citado Repertorio era deliberadamente amplio y se aplicaba a todos los trabajadores de los sectores público y privado, así como a las modalidades oficiales e informales de trabajo. Contenía asimismo un capítulo (el 7.6) relativo a la formación de los trabajadores para el caso en que entraran en contacto con sangre y otras secreciones

---

corporales y recomendaba el uso de ropa de protección y la aplicación de medidas universales de prevención. Hacía también hincapié en que el VIH/SIDA no se transmitía por contactos casuales en el lugar de trabajo. En el capítulo 8.5 del citado Repertorio se indicaban las medidas que debían tomarse en caso de una exposición accidental al virus. La Sra. Leather terminó su intervención pidiendo a los trabajadores de los servicios públicos de urgencia (SPU) que tuvieran en cuenta que debido a la confianza que inspiraban podrían desempeñar un papel protagónico en la lucha contra el VIH/SIDA en la comunidad y en el lugar de trabajo.

El Sr. Dreesch, de la OMS, insistió en la magnitud del impacto del VIH/SIDA agregando que se había estimado que en el año 2002 se habían infectado diariamente 14.000 personas y que más del 95 por ciento de esas nuevas infecciones ocurría en los países en desarrollo. Se refirió luego a las dificultades que planteaba la falta general de recursos humanos en la lucha contra el SIDA y, en especial, al desequilibrio de recursos entre los diferentes países y entre las zonas urbanas y rurales de un mismo país, a saber, la pérdida de personal calificado en algunos países; una educación y formación insuficientes para satisfacer las necesidades en materia de salud; servicios públicos debilitados y, en muchos países, la desmoralización del personal, su actitud resignada y una supervisión y gestión general deficientes. Se refirió luego con detenimiento a las consecuencias del VIH/SIDA que planteaba a su vez importantes desafíos a los recursos humanos del sector salud. Entre otros, una mayor demanda de servicios de salud; modificación de la situación ligada a la enfermedad; merma del personal por enfermedades inducidas por el SIDA (entre otras, la tuberculosis) y el efecto de lo anterior en las condiciones de trabajo, la moral y la motivación del personal. Se refirió también a los riesgos a que se exponía el personal de salud, a saber, los dimanantes del propio comportamiento sexual de los trabajadores de la salud; la percepción de los riesgos a que estaban expuestos en el lugar de trabajo, y el riesgo bien real y cada vez mayor de que el personal seropositivo contrajera tuberculosis. El estigma y el miedo a dar a conocer el estado real de salud respecto de la seropositividad contribuía también a que el personal se expusiera a riesgos de otro tipo. Tales trabajadores por lo general ni siquiera esperaban que se les ofrecieran empleos alternativos; lo que más bien esperaban con pavor era ser despedidos. Lo anterior planteaba el siguiente dilema: respetar el derecho y deseo de un trabajador de que se ignore su seropositividad (con el estigma y el miedo consiguientes) o dar a conocer dicho estado evitando con ello que tal trabajador seropositivo se exponga a riesgos de otro tipo. Según los resultados de estudios de alcance restringido realizados en grandes hospitales de zonas urbanas en Africa se podía decir lo siguiente: no existían políticas coherentes respecto de la admisión de pacientes con VIH/SIDA; un elevado número de plazas de trabajo vacantes no se llenaban; se necesitaba abordar cuestiones ligadas a los horarios de trabajo; la proporción de pacientes con SIDA respecto del total de las admisiones estaba aumentando; se necesitaba redistribuir las tareas entre el personal existente y existía una creciente demanda insatisfecha de atención por parte de los pacientes no seropositivos. Frente al aumento del número de pacientes con SIDA, el personal de salud había reaccionado reduciendo la calidad de la atención brindada al resto de los enfermos y delegando una mayor responsabilidad en las enfermeras en materia de evaluación y tratamiento. También se había observado un aumento del estrés y de la rotación del personal de salud; pesimismo engendrado por la imposibilidad de acceder a los tratamientos antirretrovirales; una mayor necesidad de apoyo psicológico y la instauración de un círculo vicioso en torno al miedo. En lo que toca a la actitud de los trabajadores de la salud, según dichos estudios, un 32 por ciento de ellos manifestó que deseaba cambiar de trabajo y que ese deseo obedecía a la situación del VIH/SIDA; un 19 por ciento prefería trabajar para organizaciones caritativas; un 29 por ciento prefería trabajar en hospitales privados y un 19 por ciento prefería abandonar el sector, sin más. No obstante, un 50 por ciento dijo estar dispuesto a seguir trabajando pese a las cada vez más difíciles condiciones de trabajo. Según tales estudios, el personal del sistema de salud pedía lo siguiente: programas concebidos para reducir la presión ejercida por los pacientes con SIDA en las actividades habituales del hospital; que

---

se examinara el impacto de la espera para ser atendido en el resto de los pacientes; que se considerara una eventual reorganización de las normas de tratamiento de los pacientes y se estudiara la cuestión de la formación profesional del personal en materias relacionadas con el VIH/SIDA (incluido el personal de los SPU); pedía también ese personal que se suministrara material de protección a todos los trabajadores; que se abordara la cuestión de las remuneraciones y del apoyo psicológico voluntario y consejo a quienes se sometieran voluntariamente a las pruebas de detección del VIH para que recibieran un trato digno. Dijo el orador que la OMS acumulaba información sobre: morbilidad del personal y otras causas del absentismo en aumento; tendencias de la mortalidad del personal; riesgo de infección, por categoría profesional; conocimientos, actitudes y prácticas para prevenir la infección por el VIH/SIDA y riesgo profesional del personal que se ocupa de los pacientes con SIDA; reestructuración de las tareas de los trabajadores de la salud y medidas de prevención en la comunidad. Se necesitaba también conocer las actitudes de los menores que acababan la escuela y desearían trabajar en salud, a la luz de la situación creada por el miedo al VIH/SIDA. La OMS apoyaba la realización de estudios encaminados a evaluar rápidamente en el ámbito nacional la situación del personal de salud con SIDA en seis países subsaharianos y otros países donde el SIDA era endémico. Fuera de ello abogaba por mejorar la cooperación y el establecimiento de redes entre contrapartes nacionales y regionales, organismos de las Naciones Unidas, otras organizaciones internacionales, organismos bilaterales, organizaciones no gubernamentales y otros actores.

El Sr. van Charante se refirió a las siguientes cuestiones generales: las medidas adoptadas respecto del VIH/SIDA no deberían estar destinadas exclusivamente a los trabajadores de los SPU sino también a los voluntarios (el caso de los bomberos en algunos países) y al personal que se ocupa de los pacientes tras una intervención de los SPU; el diálogo social debería ampliarse e incluir especialistas de la salud; era difícil prever los riesgos futuros debido a que el entorno del VIH/SIDA cambiaba constantemente. Las enfermedades transmisibles aludidas incluían el VIH/SIDA, la hepatitis B, la hepatitis C (es decir, nov y nov), la tuberculosis y la enfermedad meningocócica. Al examinar el papel de los actores principales dijo que los empleadores deberían tener una política de seguridad y salud en el trabajo que protegiera al trabajador en virtud de un plan establecido de notificaciones, plan que debería elaborarse en consulta con el comité de seguridad y salud en el trabajo. Los empleadores deberían poder contar con la asesoría de un representante con conocimientos especializados en enfermedades transmisibles y capacitado para suministrar apoyo y con las de un profesional médico. Señaló a continuación los elementos que debería contemplar dicho plan. Los trabajadores de los SPU tenían un papel trascendental que desempeñar para proteger su propia salud. Para ello y en virtud de los programas de seguridad y salud en el trabajo vigentes, deberían mantener al día su situación en materia de vacunas; participar en los programas de detección precoz de la tuberculosis; participar en los programas de formación para prevenir la transmisión de enfermedades infecciosas y, en caso de una exposición eventual, iniciar el procedimiento contemplado en los protocolos. Según un estudio sobre equidad y eficiencia en la utilización de los recursos del VIH/SIDA realizado en Rwanda, el porcentaje de fondos destinados a las actividades de prevención era insuficiente. El orador dijo también que las siguientes cuestiones requerían mayor análisis: era importante contar con una política de seguridad y salud en el trabajo; también era importante que los trabajadores de los SPU gozaran de un estado físico y mental adecuado y que existieran planes de jubilación temprana en caso de incapacidad para trabajar. Por otra parte; se precisaba también mejorar los servicios públicos, empezando por determinar cómo establecerlos y contemplar una posible reforma del sector de la salud que permitiera asociaciones con el sector privado. En relación con este último punto, hizo hincapié en la cuestión de los fondos que era de tal envergadura que era difícil abordarla desde la sola perspectiva de los presupuestos nacionales. Merecía también la pena abordarse el desequilibrio entre los países en lo que respecta a los SPU.

---

La Sra. Zygoura dijo que era muy probable que los trabajadores de los SPU estuvieran en contacto con agentes patógenos que se transmitían muy fácilmente de una persona a otra, ya sea por contacto de la piel, el aire, o el contacto con la sangre u otros líquidos corporales enumerando todas las enfermedades a que daban lugar. Por motivos profesionales, los trabajadores de los servicios de urgencia estaban expuestos a tales riesgos. La cuestión fundamental residía en limitar el riesgo de exposición. Refiriéndose a las numerosas vías de infección, dijo que las medidas para prevenirla incluían la educación de los trabajadores; la observancia estricta de las disposiciones contenidas en los protocolos y otras actividades a realizar en el lugar de trabajo para limitar la exposición. Tales medidas exigían contar con un plan para controlar la exposición; equipo de protección personal; establecimiento de prácticas de control y comportamientos adecuados; establecimiento de un plan de vacunaciones contra las enfermedades infecciosas; un plan de acciones posteriores a una exposición y un programa educativo cuyos componentes se refirieran a cada una de las medidas arriba citadas. Señaló que a la hora de poner en práctica dichas medidas solía ser difícil sortear los obstáculos que entorpecían el proceso. Lo anterior exigía, entre otras cosas, que se establecieran indicadores de desempeño para controlar el cumplimiento de las normas. Dijo por último la oradora que los SPU deberían adoptar políticas frente al VIH/SIDA y la infección con el virus de la hepatitis B, las cuales deberían contemplar, entre otros elementos, una declaración sobre la no discriminación, normas sobre el cuidado del paciente, educación y seguimiento, disponibilidad de especialistas y asesoramiento para asegurar el carácter confidencial de la información.

La Sra. Mafani dijo por su parte que entre los efectos del VIH/SIDA y de otras enfermedades transmisibles en el personal de salud de los SUP había que considerar la discriminación, incluso la de los pacientes por parte de los trabajadores de la salud, una sobrecarga de trabajo descomunal, el miedo y la desinformación, así como la presión y el estrés en los trabajadores de los SPU. La propagación de tales enfermedades no sólo afectaba a los trabajadores de los SPU sino también a sus familias. Según la Federación Internacional del Personal de los Servicios Públicos, un 80 por ciento de los trabajadores con hepatitis B era portadores crónicos de dicha enfermedad pero no figuraban entre las víctimas de la epidemia. En Sudáfrica el 10 por ciento de la población adulta era portadora del virus del VIH/SIDA. Pasó revista a las enfermedades infecciosas a que estaba expuesto el personal de los SPU frente a las cuales se debía tomar medidas preventivas, establecer una política aplicable en el lugar de trabajo, y movilizar y educar a los trabajadores. Se debía prestar una atención particular a la hepatitis C que era una amenaza muy seria para los trabajadores de los SPU. Tampoco cabía desdeñar la amenaza de la tuberculosis, esa «compañera infaltable» del VIH/SIDA para la que había que recurrir a la vacunación. Señaló que no siempre se reconocía a la tuberculosis su carácter de enfermedad profesional a la hora de indemnizar a los trabajadores. En lo que respecta a las políticas relativas a las enfermedades transmisibles, dijo que la importancia acordada al VIH/SIDA debía reflejarse en la legislación nacional. La notificación de los casos de tuberculosis requería particular atención. En su país, el Consejo Nacional de Desarrollo Económico y de Mano de Obra (NEDLAC) había elaborado un Repertorio de prácticas idóneas en materia de VIH/SIDA. También era necesario legislar para evitar la discriminación. Era importante elaborar y poner en práctica medidas preventivas y programas de formación con la participación de todos los interesados. En su país, los sindicatos habían pedido que se impartiera formación sobre VIH/SIDA en los talleres, durante las horas de trabajo. Se estaban diseñando programas de nuevo tipo como los programas de educación realizados por los propios compañeros de trabajo. La firme voluntad de actuar manifestada por la mayor federación sindical del país había conseguido que el tema del VIH/SIDA figurara como un asunto de máxima importancia en las conversaciones con el Gobierno, los empresarios y otros organismos de la sociedad civil. No obstante, había que reconocer la existencia de limitaciones, entre las que se incluían las actitudes de determinados empleadores, un compromiso débil por parte de los gobiernos y las restricciones presupuestarias. Lo anterior podría solucionarse con recurso al diálogo social, acciones

---

sindicales y presiones ante el Parlamento. Por último, hizo hincapié en la importancia que revestía la participación de los trabajadores para hacer frente a esta problemática, como lo había demostrado la acción de la federación sindical de su país. Los sindicatos estaban en buena posición para influir en la comunidad más amplia a través de la educación y la información.

## **Debate**

Un miembro trabajador dijo que en su país su sindicato había hecho traducir a cuatro idiomas el Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre el VIH/SIDA y el mundo del trabajo. Un representante empleador dijo que su país hacía denodados esfuerzos para abordar la cuestión del VIH/SIDA en el lugar de trabajo, con apoyo de los gobiernos, la OIT y otros organismos de las Naciones Unidas. Otro representante trabajador señaló que en algunos países el régimen de pensiones no contemplaba prestaciones de jubilación anticipada a quien hubiera contraído el VIH/SIDA y pidió a los asistentes que le informaran cómo podría abordarse la cuestión. El Sr. van Charante le contestó que en los Países Bajos, la legislación exigía que los empleadores aseguraran a sus trabajadores frente al riesgo de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y que lo anterior se podría subsanar clasificando el VIH/SIDA como enfermedad profesional. Por su parte, la Sra. Zygoura dijo que en Grecia se había presentado el caso y se había resuelto asignar al joven trabajador infectado a otro cargo afín con el que desempeñaba inicialmente.

Un orador dijo que muchos aseguradores no querían asegurar el riesgo de contraer SIDA. La Sra. Zygoura indicó a ese respecto que en su país los trabajadores de los SPU estaban asegurados por una entidad pública. El Sr. van Charante señaló que era necesario distinguir entre los costos médicos y los costos asociados a la incapacidad laboral. La Sra. Leather dijo que la OIT abordaba el asunto desde dos perspectivas: por una parte, el Departamento que se ocupaba de la financiación de la seguridad social buscaba una fórmula que impidiera a los aseguradores discriminar a los enfermos de SIDA sin incurrir en costos astronómicos; por otra parte, el Departamento de Seguridad Social estudiaba las consecuencias del VIH/SIDA en los regímenes estatutarios de la seguridad social y promovía la creación de microseguros de salud, descentralizados.

Un representante trabajador preguntó si la OMS clasificaba el VIH/SIDA como enfermedad profesional<sup>1</sup>. Otro representante trabajador preguntó si se había conseguido adelantar en la labor de extender las estructuras de atención del VIH/SIDA hasta cubrir las zonas rurales en los países en desarrollo. El Sr. Dreesch y el Dr. Gilks del Departamento de VIH/SIDA de la OMS dijeron que dicha Organización se había planteado como objetivo de extender la atención de los pacientes con SIDA en las zonas rurales. Sobre ese particular, el mismo representante trabajador dijo que al no haberse debatido acerca de la posibilidad de establecer asociaciones entre organismos públicos y privados frente a la escasez de recursos, era difícil ser optimista en lo que respecta a los recursos financieros. Como respuesta, el Sr. van Charante señaló que el elemento más caro del tratamiento de un enfermo de SIDA eran los medicamentos antirretrovirales. Lo anterior podía abordarse poniendo en común los recursos gubernamentales y los del sector privado para poner fondos y medicamentos a disposición de los pobres. El Dr. Gilks dijo que debía tenerse en cuenta que el 50 por ciento de todos los enfermos eran mujeres las cuales no solían tener empleador y que para atender a los pobres en los países en desarrollo se requerían donaciones considerables por parte de los países desarrollados.

<sup>1</sup> Sobre si el VIH/SIDA se considera o no como enfermedad profesional, el Sr. Dreesch comunicó que cabía consultar el siguiente sitio Web: <http://cyber.law.harvard.edu/population>. Haciendo un clic en «Annual review of population» debía seleccionarse la opción «law» y luego la opción «AIDS».

---

Refiriéndose a los resultados preliminares de los estudios mencionados por el Sr. Dreesch, un representante trabajador dijo que era desalentador que tantos trabajadores de los SPU hubieran señalado que deseaban trabajar en otros sectores. Un representante trabajador señaló que si bien se oía con frecuencia que los países africanos no disponían de recursos suficientes para atender la problemática del VIH/SIDA, pensaba más bien que lo que ocurría era que los recursos disponibles no se utilizaban de manera apropiada y se desviaban hacia otros fines.

## **La violencia y el estrés que afectan a los trabajadores de los servicios públicos de urgencia (SPU)**

*Moderador:* Dr. David Gold, SAFEWORK, OIT, Ginebra

*Ponentes:* Sr. Vittorio Di Martino, consultor internacional, Health Promotion and Organizational Well-being, Francia

Sr. Jan van Charante, Director General, Fundación Salud en el Trabajo, Suriname

Sr. Graham Humphrey, Sindicato del Cuerpo de Bomberos, Reino Unido

El Sr. Di Martino presentó una visión general a la Reunión al informar acerca del estrés y la violencia que afectaban a los servicios públicos de urgencia, sus causas y las formas de reducir sus efectos negativos. El estrés se producía cuando las condiciones exigidas para el trabajo, el entorno de trabajo y la organización del mismo no correspondían con las calificaciones, los recursos o las necesidades de los trabajadores. En comparación con otras profesiones, los agentes de policía, el personal médico y los bomberos debían hacer frente a un estrés y una violencia mucho mayores. El estrés, combinado con diferentes formas de violencia, como agresiones, amenazas y acoso, a menudo tenía efectos multiplicadores en la persona. Al dar varios ejemplos de los países en desarrollo y desarrollados, el Sr. Di Martino mostró que esta interacción tenía lugar en todas las categorías profesionales de los servicios de urgencia y que, en algunos casos, sus resultados eran funestos. Por ejemplo, en Estados Unidos e Italia, el porcentaje de suicidios entre los agentes de policía era dos veces superior al de la población en general. De hecho, era más frecuente el suicidio entre los agentes de policía que su muerte a manos de terceros. El Sr. Di Martino explicó la dinámica del estrés y señaló dos factores que podrían paliar el estrés negativo: un mayor control (es decir, estar bien preparado y tener capacidad de reacción y de asumir responsabilidades) y apoyo (por ejemplo, el reconocimiento público y el apoyo de los compañeros de trabajo y del personal directivo). La dinámica de la violencia era similar, y la formación y las medidas organizativas se consideraban factores importantes para reducir la misma. El Sr. Di Martino puso de relieve que el estrés debía afrontarse tanto a nivel individual como organizativo. En el plano individual, las medidas podrían incluir facilitar formación, asesoramiento, entrevistas posteriores a los eventos y readaptación profesional, y ayudar a los trabajadores a armonizar la vida laboral y familiar. Las medidas organizativas incluían el apoyo administrativo, una dotación de personal adecuada y un mejor diálogo con la comunidad. El Sr. Di Martino concluyó su presentación insistiendo en la importancia de brindar a los trabajadores de los servicios de urgencia la misma oportunidad de trabajar en unas condiciones seguras que a los trabajadores de otros sectores. Las mejoras no deberían centrarse tanto en el tratamiento como en los factores organizativos y en la prevención.

El Sr. van Charante facilitó una lista de diferentes factores de estrés comunes entre los trabajadores de los SPU. Dichos factores podrían agruparse en tres categorías: individuales, organizativos y sociales. No obstante, no había una separación estricta entre

---

los grupos, ya que muchos factores de estrés podían estar relacionados con varias categorías. Por ejemplo, la preocupación por el bienestar de la familia podría parecer un problema social, pero también podría ser consecuencia de una serie de factores organizativos, como un nivel bajo de remuneración, muchas horas seguidas de trabajo y la seguridad en el trabajo. El estrés no siempre era necesariamente negativo, pero el problema radicaba en diferenciar el estrés positivo del negativo. No se debía únicamente a una sobrecarga de trabajo, ya que la escasez de trabajo también podía provocarlo; una situación típica era el cambio radical de la carga de estrés tras una llamada de alerta. Un problema que suscitaban los síntomas relacionados con el estrés era la dificultad que a menudo conllevaba su detección. Los conocimientos de los médicos en materia de salud en el trabajo eran escasos, por lo que muchas veces tenían dificultades para identificar si la lesión estaba o no relacionada con el estrés. Un ejemplo era el dolor lumbar bajo, que en muchos casos podía estar relacionado con el estrés. Los trastornos mentales provocados por el estrés incluían el insomnio y fobia a las alarmas que causaban hipertensión. Muchos trabajadores recurrían al tabaco, al alcohol y a otras drogas como vía de escape, lo que a su vez ocasionaba más problemas sociales y de salud, por lo que la situación empeoraba más aún. El Sr. van Charante finalizó su presentación proponiendo una serie de medidas para hacer frente al estrés, como el yoga y la meditación, el asesoramiento preventivo, la introducción de turnos para reducir las horas de trabajo, ofrecer seguridad familiar y proporcionar un buen equipo que reforzara el sentimiento de seguridad. Señaló la importancia de que todas las medidas adoptadas tuvieran en cuenta la personalidad del trabajador para que fueran eficaces.

Sobre la base de su experiencia personal como bombero en el Reino Unido, el Sr. Humphrey dio varios ejemplos sobre el modo en que el estrés afectaba a los trabajadores en el servicio de extinción de incendios. Una gran parte del estrés relacionado con el trabajo era debido a los aspectos administrativos y organizativos del servicio. Los bomberos también debían enfrentarse en muchas ocasiones a situaciones traumáticas, como heridos graves y el fallecimiento de personas, en particular cuando se trataba de niños, y a situaciones en que corría peligro su propia vida. Estos incidentes a menudo iban seguidos de largos períodos de trastorno por estrés postraumático, cuyos síntomas incluían la depresión, la actitud irascible, la apatía, la baja autoestima, problemas de memoria, culpabilidad y vergüenza, efectos que no sólo menoscababan el bienestar físico y mental de la persona, sino que repercutían asimismo en las relaciones sociales con la familia y los compañeros de trabajo. Al igual que en muchos otros servicios de urgencia, las buenas relaciones con los compañeros eran muy importantes para la satisfacción profesional. Los nuevos trabajadores no siempre eran fácilmente aceptados en el grupo, por lo que debían ganarse la confianza y el respeto de sus compañeros. A nivel directivo, el sentimiento de soledad aumentaba con frecuencia el grado de estrés; en muchos casos, el funcionario encargado de la escena del accidente debía tomar decisiones sobre la base de informaciones incompletas, sabiendo al mismo tiempo que cualquier decisión errónea podía tener consecuencias graves e incluso nefastas. Por otra parte, el hecho de que el personal directivo trabajara excepcionalmente muchas horas seguidas ponía en peligro sus relaciones conyugales. El papel del representante sindical, al esforzarse por atender las numerosas demandas de sus miembros, también conllevaba un alto grado de estrés.

El Dr. Gold afirmó que el estrés, el alcohol y las drogas, la violencia (tanto física como psicológica), el VIH/SIDA y el tabaco daban lugar a problemas ligados a la salud del trabajador y a una menor productividad para la empresa o la organización. Tomados en su conjunto, representaban una causa grave de accidentes, lesiones mortales, enfermedad y absentismo laboral tanto en los países en desarrollo como desarrollados. Para los empleadores del sector privado, estas causas representaban un costo cada vez mayor que podía afectar seriamente la viabilidad económica de su empresa. En los países europeos se perdía más de un millón de días laborables por problemas psicosociales. Cada factor podía ser tanto la causa como la consecuencia, y los problemas a veces podían plantearse a raíz

---

de la interacción entre el hogar y el lugar de trabajo. Podían comenzar en el trabajo y continuarse después del mismo, o viceversa. Para hacer frente a este desafío, la OIT había elaborado un nuevo programa de formación — «SOLVE» —, a fin de ayudar a los gobiernos, empleadores y trabajadores a mejorar las condiciones de trabajo psicosociales, reducir los costos, aumentar la productividad y reducir asimismo la carga de los trabajadores. Para abordar estos problemas en el plano de la organización, debería instaurarse una política global. Toda política de empresa debería centrarse, además de en las cuestiones ligadas al funcionamiento diario, en las necesidades en materia de seguridad y salud en el trabajo, incluidos los problemas psicosociales. Los enfoques tradicionales no habían abordado las condiciones políticas, ni habían propiciado acciones encaminadas a reducir el impacto negativo de los problemas psicosociales. La metodología empleada en el programa SOLVE propiciaba que las organizaciones integraran las cuestiones psicosociales en la política global de la empresa y establecieran un marco para la acción preventiva. SOLVE también representaba un modelo ejemplar en cuanto al cambio del trato a la prevención. Gracias a su estructura tripartita y a su liderazgo en cuestiones de seguridad y salud en el trabajo, la OIT se encontraba en una situación inmejorable para desarrollar y prestar apoyo a las actividades que transforman los conceptos en políticas y las políticas en medidas concretas en los planos nacional y de la empresa. El programa SOLVE normalmente se componía de cuatro partes: 1) información completa sobre SOLVE para directores gerentes; 2) el curso SOLVE de política; 3) introducción a SOLVE para trabajadores y supervisores, y 4) MicroSolve. Si bien el curso de política de cinco días de SOLVE estaba encaminado al establecimiento de una política organizativa global, los módulos de MicroSolve abordaban todos los principales problemas psicosociales y facilitaban orientaciones detalladas con miras a establecer un marco para la acción preventiva. Gracias a la formación intervencionista y activa, los participantes podían formular y aplicar estrategias en el trabajo que abarcaran los cinco temas principales. La OIT había organizado cursos en Italia, Francia, Malasia, India, Sudáfrica, Namibia y Estados Unidos, y había ayudado asimismo a organizar cursos orientados a la formación del mediador. Los proyectos para 2003 incluían la traducción de programas de formación para su amplia divulgación; un módulo de evaluación para instructores; una nueva edición del curso de política; y un programa SOLVE adaptado a sectores seleccionados como, por ejemplo, los trabajadores de los servicios de urgencia.

## **Discusión**

Al responder a una pregunta sobre cómo lograr que el personal directivo hiciera frente a problemas creados por políticas inadecuadas, el Dr. Gold insistió en que el programa SOLVE era un instrumento muy útil al respecto, pero puntualizó que no sólo era importante llegar a un acuerdo con el personal directivo, sino también examinar atentamente las políticas de alto nivel al analizar la organización.

Un miembro trabajador describió un corrimiento de tierras que tuvo lugar en Japón en 1989, a raíz del cual fallecieron varios trabajadores encargados del rescate. En sus esfuerzos por rescatar a tres personas atrapadas en el corrimiento, los trabajadores pusieron en peligro su propia seguridad con un resultado trágico. A raíz de estos hechos se pensó en las medidas organizativas que podían adoptarse para reducir el riesgo de los trabajadores de los SPU. Algunos participantes acordaron que en este tipo de situaciones críticas a menudo era difícil mantener una estructura de mando y control efectiva. Incluso los mejores preparativos y planes de rescate tenían sus limitaciones en un entorno imprevisible. Las entrevistas posteriores al evento eran un instrumento clave para identificar y corregir las deficiencias estructurales. Era fundamental que el personal afectado discutiera en detalle el evento durante estas entrevistas, incluidos sus sentimientos, y que recibiera apoyo psicológico del personal experto. Un testigo de los eventos del 11 de septiembre describió el sentimiento de culpabilidad que experimentó al ver morir a tantos compañeros.

---

El Sr. van Charante insistió en la necesidad de que se formara mejor al personal de salud y, en particular, a los médicos, en materia de salud en el trabajo, para que pudieran detectar y tratar mejor los síntomas relacionados con el estrés. Añadió que los trabajadores de los SPU deberían conceder más importancia a su propia salud y seguridad. El Sr. Di Martino comentó que los problemas ocasionados por el estrés eran debidos a aspectos organizativos, que incluían cuestiones más estratégicas, como la dotación de personal y las horas de trabajo.

Un representante gubernamental reconoció muchos de los problemas que se habían presentado y discutido en la Reunión. Puso de relieve la importancia que revestía impartir una formación adecuada para hacer frente a las situaciones de estrés y violencia. Exhortó a la OIT a que llevara a cabo programas de concienciación como SOLVE, al objeto de mejorar las condiciones de trabajo y el funcionamiento de los servicios de urgencia. El Dr. Gold puso énfasis en la estrecha relación entre la productividad y las buenas condiciones de trabajo. Destacó asimismo que la incapacidad de hacer frente a estas cuestiones clave sumiría en un círculo negativo a los servicios de urgencia que minaría la moral, reduciría la capacidad y los servicios y aumentaría los costos.

Un miembro empleador mencionó una experiencia alentadora en su país, donde un programa de salud y seguridad en el trabajo establecido hacía 10 años había logrado reducir considerablemente el absentismo laboral y las enfermedades profesionales de los trabajadores de un servicio privado de urgencia. Se había centrado fundamentalmente en orientar al personal directivo y a los representantes sindicales, y a prestar asesoramiento preventivo. Ahora se estaba llevando más lejos dicho programa, al introducir tratamientos físicos tales como la quiropráctica y el masaje.

Algunos participantes señalaron la importancia del anonimato y la confidencialidad para que los trabajadores pidieran ayuda sin temor a sus efectos negativos en la empresa o en sus relaciones de trabajo. El moderador Dr. Gold clausuró la Reunión expresando su agradecimiento a todos los oradores y participantes. Insistió en la importancia que revestían estos diálogos para que aumentara la productividad y mejoraran las condiciones de trabajo en el servicio.

## **El desarrollo de los recursos humanos en los servicios públicos de urgencia (SPU)**

*Moderadora:* Sra. L. Sasso Mazzufferi, Presidenta de la Reunión

*Ponentes:* Sr. David Michael, Consultor, antiguo Inspector Jefe, New Scotland Yard, y miembro fundador y antiguo presidente de la Black Police Association, Reino Unido

Sr. Martin Oelz, Servicio de la Igualdad y el Empleo, OIT, Ginebra

Sr. Kwadwo Adansi Bonna, Jefe de Personal y Administración de la Autoridad Portuaria de Ghana, Ghana

El Sr. Michael presentó una visión general de las cuestiones de diversidad, basándose en sus treinta años de experiencia laboral en el servicio de Policía Metropolitana del Reino Unido. Señaló que, aparte de las diferencias entre hombres y mujeres, la diversidad debía entenderse en un sentido amplio, incluido el origen étnico, la raza, la religión y otros aspectos. En el pasado, los servicios de policía no reflejaban las comunidades a las que servían en términos de composición. La exclusión de los grupos minoritarios o de las mujeres del servicio de policía obedecía fundamentalmente a actitudes y opiniones

---

culturales. En los decenios de 1950 y 1960, la población no aceptaba a los policías negros y las mujeres tenían que criar a sus hijos en lugar de buscar trabajo. La discriminación en el servicio de policía se había observado incluso a principios de los años setenta. La contratación de policías negros había sido lenta con el transcurso de los años. La Stephen Lawrence Inquiry y otras iniciativas emprendidas crearon conciencia acerca de la igualdad de oportunidades en el empleo. Si bien se elaboraron políticas de diversidad, las lagunas existentes en su aplicación habían sido manifiestas. El Sr. Michael tenía gran confianza en las nuevas políticas de diversidad, pero se sentía decepcionado por la discrepancia observada entre las políticas y el compromiso verbal de los políticos y el personal directivo, y la realidad. Si bien reconocía la desproporción que existía en la composición étnica de la policía, se habían adoptado algunas medidas para abordar este problema. Se habían organizado una serie de seminarios («Bristol seminars»), que facilitaban un gran volumen de información que, a su vez, servía de base para crear redes, encaminadas a mejorar las condiciones de trabajo de los trabajadores negros. En 1993, la Policía Metropolitana organizó una conferencia en pos de la justicia («Fairness Community & Justice Conference») que congregó a personas y organizaciones, tanto de los servicios de la policía como ajenas a los mismos, interesadas por las cuestiones relativas a la igualdad de oportunidades. En aquel momento, el Comisario de Policía declaró que la discriminación era inaceptable en el servicio, lo que se trató de una señal y un apoyo importantes para las personas que luchaban contra el racismo. La conferencia propició la adopción de una serie de actividades encaminadas a promover la diversidad y, al año siguiente, se fundó la Black Police Association en New Scotland Yard a fin de garantizar un entorno de trabajo justo y equitativo para el personal negro, y de mejorar tanto las relaciones entre la comunidad negra y la policía como la prestación del servicio. También se estableció el Comité de Igualdad de Oportunidades, en el que se hizo frente a complejas estructuras de contratación que impedían supuestamente la contratación de las minorías. Los principales objetivos de este Comité eran fomentar la confianza de las minorías en el servicio de policía, y realizar investigaciones sobre racismo y violencia. El Sr. Michael concluyó diciendo que la legislación no bastaba por sí sola para presentar el estatus quo. Estaba convencido de que el liderazgo del personal directivo y la capacitación de los trabajadores eran necesarios para aplicar eficazmente las políticas de diversidad, ya que los directores que perpetuaban los viejos sistemas y entornos de trabajo suponían un serio desafío para el servicio, no obstante la nueva reglamentación.

El Sr. Oelz presentó los dos Convenios de la OIT más pertinentes respecto de la no discriminación y la igualdad en el empleo: 1) el Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100) establece el principio de la igualdad de remuneración para mujeres y hombres por un trabajo de igual valor. Al objeto de determinar el trabajo «de igual valor», el Convenio alienta a realizar evaluaciones analíticas y objetivas del trabajo realizado sobre la base de criterios relacionados con la responsabilidad, la competencia, los esfuerzos y las condiciones de trabajo. Esto también supone comparar diferentes trabajos, no necesariamente en la misma empresa. En el sector público, incluidos los SPU, el gobierno tiene la obligación de garantizar la igualdad de remuneración, mientras que, en el sector privado, debe desplegar esfuerzos para promover el principio del Convenio; 2) el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111), exige a los gobiernos promover la igualdad y eliminar la discriminación a través de una política nacional. La discriminación se define como cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación. Señaló que, independientemente de la ratificación de ambos Convenios, todos los Estados Miembros de la OIT tenían la obligación de respetar y promover los principios relativos a la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, de conformidad con la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998). Refiriéndose a la presentación anterior, señaló que la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones

---

(CEACR) solicitaba a menudo informaciones sobre la composición étnica de las fuerzas de policía y sobre las medidas adoptadas para facilitar el acceso a las minorías. En lo que respectaba a la CEACR, no sería aceptable justificar el estatus quo por las opiniones de los usuarios de los servicios (por ejemplo, la no aceptación de la población de agentes de policía negros), negando a minorías un empleo en los SPU. Con respecto a la igualdad entre mujeres y hombres, se puso de relieve la importancia de asegurar el acceso a la formación profesional, también a través de la eliminación de criterios de selección basados en prejuicios contra las mujeres. En una observación reciente, la CEARC instó al Gobierno a considerar la eliminación de las cuotas existentes que limitaban la admisión de las mujeres en las escuelas de policía y de bomberos al 15 y 10 por ciento, respectivamente. No aceptaba la explicación de que la mayoría de los trabajos (el 90 y 95 por ciento, respectivamente) sólo podían ser realizados por hombres debido a sus características biológicas, sino que más bien sostenía que las exclusiones basadas en las condiciones inherentes al trabajo sólo eran justificadas si podían determinarse objetivamente y tenían en cuenta las capacidades individuales de cada candidato para un trabajo específico. Por consiguiente, un elemento para eliminar las restricciones de acceso basadas en prejuicios contra las mujeres en los SPU debería examinar atentamente las diversas condiciones exigidas en los trabajos. Con respecto a la igualdad de remuneración, en primer lugar deberían analizarse atentamente las causas de las lagunas existentes a nivel de remuneración, no sólo teniendo en cuenta las comparaciones con la misma categoría, sino identificando también trabajos que concentraban a un gran número de mujeres y controlando la tendencia en los niveles de remuneración de dichos trabajos. El Sr. Oelz concluyó señalando que hoy en día prácticamente no existían legislaciones abiertamente discriminatorias, pero que debía ponerse énfasis en la adopción de medidas encaminadas a garantizar la igualdad en la práctica. Otras medidas o instituciones legislativas podrían ayudar a promover la igualdad. En lo que respecta al acoso sexual, unas políticas y procedimientos claros para hacer frente a estos casos no sólo ayudarían a proteger a las mujeres que trabajaban en los SPU, sino que también aumentarían el atractivo de hacer carrera en dichos servicios. Los servicios que promovían la igualdad y la diversidad funcionaban mejor, y esto mismo era aplicable a los SPU. Un intercambio más amplio de buenas prácticas ayudaría a superar los prejuicios. El progreso sostenible sólo podría lograrse a través de la participación de los trabajadores, de la cooperación con los sindicatos y de una orientación más clara del personal directivo.

El Sr. Bonna ofreció una visión general de las cuestiones étnicas, raciales y relativas a las diferencias entre hombres y mujeres. El origen étnico no había planteado problemas en su país en materia de contratación. Sin embargo, los servicios de policía y de bomberos habían estado fundamentalmente dominados por hombres desde la época colonial, lo que obedecía a dos motivos: los trabajos se consideraban peligrosos y adecuados solamente para hombres, y las mujeres se comprometían en mayor grado a criar a sus hijos. En ambas profesiones, sólo se había contratado a mujeres para puestos de secretaria o administrativos. En los servicios de urgencias médicas, las mujeres eran mayoría en el servicio de enfermería, que carecía de atractivo para los hombres por motivos de estigmatización social. Estos cambios operados en la opinión pública acerca del papel que desempeñaban las mujeres fomentaron gradualmente su contratación y mantenimiento en los SPU. Las mujeres debidamente calificadas ostentaban cada vez más cargos de responsabilidad en dichos servicios; por ejemplo, el Inspector General Adjunto de Policía era actualmente una mujer. Por lo general, los SPU habían mejorado considerablemente en el último decenio. Si bien el servicio de policía se había considerado en el pasado un instrumento de opresión relacionado con la época colonial, su reputación había empeorado por la corrupción y la creciente desconfianza del público por falta de equipo y de logística. Se estudió atentamente la incapacidad de la policía de atender las emergencias y se tomaron medidas al respecto, es decir se le ofreció más vehículos, equipo de protección y mejor alojamiento para el personal. Estos cambios motivaron al personal y aumentaron la capacidad de la policía de atender las emergencias. También mejoró la imagen pública de

---

los servicios a través de campañas mediáticas y, al mismo tiempo, la responsabilidad del servicio de policía fue mayor al asumir ciertas funciones del Ejército. La comunidad participó más activamente en el servicio y facilitó más informaciones a título voluntario. El servicio de extinción de incendios recibió una gran cantidad de recursos durante los incendios forestales de los años ochenta. En la actualidad, todos los distritos tenían brigadas contra incendios, y los bomberos de todas las aldeas habían recibido y recibían regularmente formación. En Ghana, la prestación de servicios médicos de urgencia seguía siendo deficiente. En los últimos tiempos se habían introducido mejoras, que incluían más ambulancias y su utilización en lugares estratégicos en carreteras para responder mejor a las situaciones de emergencia fuera de la capital. El Sr. Bonna concluyó que estas mejoras brindaban actualmente a los SPU la oportunidad de desempeñar el papel en la sociedad que les correspondía.

## **Discusión**

Dando curso a la pregunta sobre la coordinación de los servicios, el Sr. Michael confirmó que los diversos SPU colaboraban regularmente entre sí y mencionó prácticas aplicadas en Londres para formar al personal sobre cómo actuar coordinadamente para responder a eventos masivos. El Sr. Bonna señaló que en Ghana los servicios también colaboraban activamente y dio un ejemplo de un incendio en que la policía prestó apoyo a los bomberos manteniendo el orden en la zona afectada. Con respecto a una pregunta sobre la organización de los trabajadores, el Sr. Michael se basó en las experiencias de la Black Police Association y puso de relieve la importancia del trabajo en red, no sólo entre asociaciones de minorías, sino también entre todos los profesionales de los SPU, ya que se trataba de un medio de apoyo fundamental.

Un miembro trabajador preguntó por la edad de jubilación. Se respondió que, en el Reino Unido, se había fijado en 55 años debido a cambios recientes, mientras que en Ghana los trabajadores podían jubilarse voluntariamente a los 45 años y obligatoriamente a los 60.

Se preguntó al Sr. Oelz por las medidas que podría adoptar la OIT en caso de que los gobiernos no aplicaran los convenios. Este comentó que el enfoque básico de la OIT era promover la aplicación a través de la cooperación y del diálogo. Los gobiernos debían presentar memorias sobre el modo en que estaban dando curso a los convenios en el marco del proceso de supervisión de los convenios de la OIT. En caso de que las organizaciones de los empleadores y de los trabajadores formularan observaciones, se pediría a los gobiernos que hicieran comentarios al respecto. Señaló que todos los instrumentos de la OIT podían consultarse por Internet o solicitarse a la Organización.

Un representante gubernamental dijo que en su país, Benin, la Constitución consagraba el principio de la igualdad, aunque su aplicación planteaba problemas. Dado que las mujeres tenían dificultades para acceder a ciertos puestos de trabajo, se observaba una discriminación positiva a favor de las mismas en materia de contratación. La diversidad étnica constituía un problema grave, puesto que el país estaba integrado por 60 tribus diferentes. En cuanto a la contratación en los servicios públicos, estaba aplicándose un sistema de cuotas para reflejar mejor la composición étnica real en la fuerza de trabajo, pero esto impedía a su vez la distribución adecuada del personal calificado en diversos puestos.

Por último, una miembro trabajadora facilitó información sobre su país, la República Dominicana. Señaló que de los 27.000 agentes de policía, 3.000 eran mujeres, mientras que en las brigadas contra incendios, 15 de los 6.000 bomberos eran mujeres. La remuneración promedio en el servicio de policía estaba establecida en 1.700 pesos (unos 80 dólares de Estados Unidos), inferior a la de los bomberos, estimada en 2.500 pesos. La

---

edad de jubilación en el servicio de extinción de incendios se había fijado en 55 años (similar a la establecida en el servicio de policía), o tras 21 años de servicio. En ambas profesiones no existían los sindicatos. Las condiciones de los médicos y las enfermeras eran diferentes, ya que podían declararse en huelga o negociar unas mejores condiciones de trabajo. El salario mínimo de las enfermeras estaba fijado en 7.000 pesos, y el de los médicos en 13.000 pesos. Tanto las enfermeras como los médicos solían jubilarse después de 20 a 25 años de servicio.

---

## Discursos de clausura

La Secretaria General señaló que la Reunión adoptó una serie de Directrices sobre el diálogo social en los servicios públicos de urgencia en un medio en constante evolución. Había sido la primera vez que se aceptaban tales directrices en una reunión sectorial de una semana de duración. Reconoció que quizá no fueran tan exhaustivas como las elaboradas tras haber tenido lugar una serie de reuniones y de negociaciones. No obstante, captaban y contenían con la mayor precisión posible las opiniones expresadas y discutidas, y los principios subyacentes acordados durante la semana, y eran el resultado de los esfuerzos desplegados por todos los participantes de la Reunión. Las Directrices se basaban en un espíritu de compromiso y de consenso, en una visión común, y en el reconocimiento de que los servicios públicos de urgencia y sus trabajadores desempeñaban un papel fundamental para la seguridad de nuestra sociedad, y de que todos nosotros necesitábamos luchar para garantizar el acceso a unos servicios de urgencia de calidad en un medio en constante evolución. Si bien estas directrices no eran vinculantes, señaló que su adopción representaba un acuerdo alcanzado en la Reunión para promover el perfeccionamiento de un diálogo social que permitiera a los trabajadores de los servicios de urgencia y a sus representantes participar en la mejora de sus condiciones de trabajo, y garantizar la prestación de unos servicios de calidad, en particular en un momento en que las cuestiones de seguridad revestían gran importancia.

El Sr. Watson (Presidente del Grupo Gubernamental/de los Empleadores) expresó su sincero agradecimiento a los delegados de su Grupo por sus esfuerzos, su cooperación y su apoyo durante la semana. También agradeció a los delegados del Grupo de los Trabajadores su espíritu de compromiso, que había permitido la adopción de las Directrices por la Reunión. Elogió el trabajo realizado por la Secretaría, sin el cual la Reunión no habría podido desarrollarse sin dificultades ni concluir satisfactoriamente.

El Sr. Lucy (Presidente del Grupo de los Trabajadores) expresó igualmente su gratitud a los delegados gubernamentales/empleadores, y su sincero agradecimiento a sus colegas y a la Secretaría. Antes de concluir su discurso, hizo referencia al párrafo 4.4 de las Directrices y pidió a la Reunión que tomara nota de que el acceso a procedimientos legales no debería sustituir el proceso de resolución especificado en el convenio colectivo o en la legislación actual. Señaló que el Grupo Gubernamental/de los Empleadores y el Grupo de los Trabajadores habían llegado a un acuerdo sobre este punto y que habían pedido conjuntamente a la Reunión que tomara nota de ello.

La Presidenta de la Reunión expresó su agradecimiento a todos los delegados por su dedicación y participación activa durante toda la semana, que había conducido a la adopción de las Directrices. Consideró que las actividades consultivas realizadas en la Reunión habían reafirmado la importancia y utilidad del diálogo social para negociar cualquier cuestión relacionada con el trabajo o el empleo que se planteara entre trabajadores y empleadores en un medio en constante evolución, y estimó que se había llegado a soluciones amistosas. También se acordó en la Reunión que el diálogo social era el mejor modo de asegurar la prestación de servicios públicos de urgencia de calidad por trabajadores competentes, entregados y con unas normas de elevada moralidad. Expresó su gran satisfacción por las conclusiones de la Reunión, que ayudarían a todas las partes interesadas a planificar las actividades futuras encaminadas a promover el «trabajo decente» en los servicios públicos de urgencia. La Presidenta clausuró la Reunión paritaria sobre los servicios públicos de urgencia: el diálogo social en un medio en constante evolución.

---

## **Cuestionario de evaluación**

Antes de terminar la Reunión se distribuyó un cuestionario a quienes habían participado en ella a fin de que opinaran sobre sus diversos aspectos.

### 1. ¿Cómo valora la Reunión en lo referente a los puntos siguientes?

Puntuación	5 Notable	4 Buena	3 Satis- factoria	2 Deficiente	1 Insatis- factoria	Promedio
La elección del punto incluido en el orden del día (temas abordados)	12	5	1			4,61
Los puntos propuestos para la discusión	10	8	1			4,47
La calidad de la discusión	5	13	1			4,21
Su beneficio potencial para el sector	7	10	1			4,33
Las directrices	6	9	3			4,17
El debate del grupo especial sobre el VIH/SIDA	2	10	2	1	2	3,53
El debate del grupo especial sobre la violencia y el estrés	4	7	2	2		3,87
El debate del grupo especial sobre el desarrollo de los recursos humanos	3	8	2	1	1	3,73
Posibilidad de crear redes	2	12	2	1		3,88

### 2. ¿Cómo valora la calidad del informe en los siguientes aspectos?

	Notable	Buena	Satis- factoria	Deficiente	Insatis- factoria	Promedio
Calidad de análisis	8	5	4	2		4,00
Objetividad	5	7	4	2	1	3,68
Amplitud temática	4	8	5	1		3,63
Presentación y legibilidad	4	10	4		1	3,84
Volumen y pertinencia de la información	6	7	3	2	1	3,79

### 3. ¿Qué opina del tiempo dedicado al debate?

	Demasiado	Suficiente	Escaso
Discusión del informe	1	16	2
Debate de los grupos especiales	1	16	2
Grupos	1	15	1
Grupo de Trabajo sobre las directrices		10	4

### 4. ¿Cómo valora los aspectos prácticos y administrativos (secretaría, servicios de documentación, traducción, interpretación)?

	Notables	Buenos	Satisfactorios	Deficientes	Insatisfactorios	Promedio
	8	5	4	1	1	3,95

### 5. Número de respuestas

Gobiernos	Empleadores	Trabajadores	Observadores	Total	% de respuestas
7	2	9	1	19	22

---

## 6. Participantes en la Reunión

Gobiernos	Empleadores	Trabajadores	Consejeros técnicos	Observadores	Total
28	5	22	23	10	88

## 7. Delegados/consejeros técnicos

	Gobiernos	Empleadores	Trabajadores	Total
Delegados	28	5	22	55
Consejeros técnicos	16	–	7	23

## 8. Participación femenina

	Gobiernos	Empleadores	Trabajadores	Total	% de mujeres
Delegados	5	–	3	8	15
Consejeros técnicos	3	–	1	4	

---

**List of participants**  
**Liste des participants**  
**Lista de participantes**

---

Representative of the Governing Body  
of the International Labour Office  
Représentant du Conseil d'administration  
du Bureau international du Travail  
Representante del Consejo de Administración  
de la Oficina Internacional del Trabajo

M<sup>me</sup> Lucia Sasso Mazzufferi, conseillère spéciale des affaires internationales, Confédération générale des employeurs d'Italie, Rome

Members representing governments  
Membres représentant les gouvernements  
Miembros representantes de los gobiernos

**BARBADOS BARBADE**

Mr. Matthew Wilson, First Secretary, Permanent Mission of Barbados in Geneva

**BENIN BENIN**

M. Francis A. Behanzin, commissaire divisionnaire de police, directeur de l'administration de la police nationale, ministère de l'Intérieur, de la Sécurité et de la Décentralisation, Cotonou

**COTE D'IVOIRE**

*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

M. Guebi Flegbo, conseiller, mission permanente de Côte d'Ivoire à Genève

**ECUADOR EQUATEUR**

Sr. Luis Espinosa-Salas, Segundo Secretario, Misión Permanente del Ecuador en Ginebra

*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

Sr. Jorge Thullen, Asesor, Misión Permanente del Ecuador en Ginebra

**EGYPT EGYPT EGIPTO**

Mr. Saad Eldin Khalil Mossad, Senior Under-Secretary, Ministry of Local Development, Cairo

*Adviser/Conseiller technique/Consejera técnica*

M<sup>me</sup> Nadia El-Gazzar, conseillère des affaires du travail, mission permanente d'Egypte à Genève

**FRANCE FRANCIA**

Dr. Paulo de Rezende, chargé de mission, ministère de la Santé, Paris

---

*Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos*

M<sup>me</sup> Marianne Hequet, adjointe au chef du bureau des statuts et du management, Direction de la défense et de la sécurité civiles, ministère de l'Intérieur, de la Sécurité intérieure et des Libertés locales, Paris

M. Bruno Dupuis, chargé de mission, DAEI, ministère des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité, Paris

M. Jérôme Saddier, premier secrétaire, mission permanente de la France à Genève

### **GREECE GRÈCE GRECIA**

Ms. Anastasia Zygoura, Director of Medical Services, Centre for Emergency Medicine, Ministry of Health and Welfare, Athens

### **GUATEMALA**

Sr. Víctor Hugo Godoy Morales, Ministro, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Guatemala

*Adviser/Conseiller technique/Consejera técnica*

Sra. Sandra Barrera López, Asesora Técnica del Despacho Ministerial, Ministra de Trabajo y Previsión Social, Guatemala

### **INDONESIA INDONÉSIE**

Mr. Ade Padmo Sarwono, First Secretary, Permanent Mission of Indonesia in Geneva

### **IRAQ**

Mr. Omar Zain Al Din, Permanent Mission of Iraq in Geneva

### **ITALY ITALIE ITALIA**

M<sup>me</sup> Patrizia Torchia, Direttore Administrativo, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Roma

*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

M. Natale Inzaghi, Directeur central, ministère de l'Intérieur, Rome

### **JAPAN JAPON JAPÓN**

Mr. Nobuhiko Tanizawa, Assistant Director, Fire Defence Division, Ministry of Public Management, Home Affairs, Posts & Telecommunications, Tokyo

*Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos*

Mr. Hiroyuki Yamada, Section Chief, Fire Defence Division, Fire & Disaster Management Agency, Ministry of Public Management, Home Affairs, Posts & Telecommunications, Tokyo

Mr. Atsuhiko Beppu, Counsellor, Permanent Mission of Japan in Geneva

Mr. Masaya Ojika, Counsellor, Permanent Mission of Japan in Geneva

### **KENYA**

Mr. E.W. Ngare, Counsellor, Labour, Permanent Mission of Kenya in Geneva

---

**REPUBLIC OF KOREA RÉPUBLIQUE DE CORÉE REPÚBLICA DE COREA**

Mr. YI Sung-Ki, Labour Attaché, Permanent Mission of Korea in Geneva

*Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos*

Mr. Kim You-Jin, Deputy Director, Labour Relations Policy Division, Ministry of Labour, Kyunggi-Do

Mr. Kwon Tae-Kyung, Deputy Director, International Cooperation Division, Ministry of Labour, Kyunggi-Do

**KUWAIT KOWEÏT**

*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

Mr. Abdullah Al-Sehlawi, Assistant Manager, Human Resources Department, Ministry of Social Affairs,  
Kuwait

**MALTA MALTE**

Mr. Frank Pullicino, Department of Industrial and Employment Relations, Ministry for Social Policy, Valletta

*Adviser and substitute/Conseiller technique et suppléant/Consejero técnico y suplente*

Mr. Anthony Azzopardi, Assistant Director, Department of Industrial and Employment Relations, Ministry for  
Social Policy, Valletta

**NORWAY NORVÈGE NORUEGA**

Mr. Oyvind Vidnes, Permanent Mission of Norway in Geneva

**OMAN OMÁN**

Mr. Khalifa Mohammed Al-Wahiby, Director of Labour Care Department, Ministry of Manpower, Muscat

**PHILIPPINES FILIPINAS**

Ms. Yolanda Porschwitz, Labour Attaché, Permanent Mission of the Philippines in Geneva

**POLAND POLOGNE POLONIA**

Ms. Marzena Wasowska, Social Dialogue Department, Ministry of Labour and Social Policy, Warsaw

**RUSSIAN FEDERATION FÉDÉRATION DE RUSSIE FEDERACIÓN DE RUSIA**

Mr. Vladimir N. Kakusha, Deputy Head of International Department, Ministry of the Russian Federation for Civil  
Defence Affairs, Emergencies & Elimination of Consequences of Natural Disaster, Moscow

*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

Mr. Valery Pospelov, Counsellor, Department of Economic Cooperation, Ministry of Foreign Affairs of the  
Russian Federation, Moscow

---

**SPAIN ESPAGNE ESPAÑA**

Sr. José Manzano Pablos, Director del Area Normativa del Gabinete Técnico, Dirección General de Policía, Ministerio del Interior, Madrid

*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

Sr. D. José Formoso Nieto, Jefe de la Unidad Sanitaria, Dirección General de Policía, Ministerio del Interior, Valladolid

**SWEDEN SUÈDE SUECIA**

Ms. Margit Wallstén, Senior Adviser, Ministry of Industry, Employment & Communications, Stockholm

**UNITED STATES ETATS-UNIS ESTADOS UNIDOS**

Mr. Christopher J. Watson, International Program Analyst, Office of International Organizations, Bureau of International Labor Affairs, Department of Labor, Washington

*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

Mr. Robert Hagen, Labor Attaché, United States Permanent Mission in Geneva

**Members representing the Employers**

**Membres représentant les employeurs**

**Miembros representantes de los empleadores**

Mr. Kwadwo Adansi Bonna, Chief of Personnel & Administration, Ghana Ports & Harbours Authority, Tema, Ghana

Mr. Sharad Patil, Secretary-General, Employers' Federation of India, Army & Navy Building, Mumbai

Mr. Pusp Raj, Town Clerk, Chief Executive Officer, Lautoka, Fidji

Mr. Allan Soegaard-Larsen, Managing Director, Chief Operating Officer, Falck Danmark A/S, Aarhus

Mr. Jan van Charante, General Manager, Occupational Health Foundation, Paramaribo

**Members representing the Workers**

**Membres représentant les travailleurs**

**Miembros representantes de los trabajadores**

M<sup>me</sup> Bou Khaled Bouchra, secrétaire exécutive, Syndicat des employés et ouvriers de l'Hôtel Dieu de France, Beyrouth

M. Kossivi Dagbegnikin, secrétaire général, Syndicat national du personnel de la santé publique du Togo, Lomé

Sra. Rafaela Figuereo Vargas, Confederación Autónoma Sindical Clasista, Santo Domingo

Mr. Knut Roar Johnsen, Norwegian Union of Municipal Employees, Norsk Kommuneforbund, Mosjoen

Mr. Simon Lai, Branch Chairman, Sabah Medical Services Union, Kudat, Malaysia

Mr. Richard Liggins, Regional Secretary, The Fire Brigades Union, Sutton Coldfield, West Midlands

*Adviser /Conseiller technique/Consejero técnico*

Mr. Graham Humphrey, Regional Officers Secretary, Fire Brigades Union, Solihull, West Midlands

Sr. Francesc Lillo Colomar, Delegado Sindical, Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CC.OO.), Palma, Baléares

---

Mr. William Lucy, International Secretary Treasurer, American Federation of State, County & Municipal Employees, Washington

*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

Mr. Patrick Bahnken, President, Uniformed EMTs and Paramedics FDNY, American Federation of State County & Municipal Employees, Levittown

Ms. Nyameka Mafani, Second Vice-President, South African Municipal Workers' Union, Port Elizabeth, South Africa

Mr. Tokuyoshi Matsunaga, All Japan Prefectural & Municipal Workers Union, Tokyo

*Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos*

Mr. Nobumitsu Miyazaki, Professor, Faculty of Law, Hosei University, Chiba

Mr. Eiji Taniuchi, National Firefighters Council (ZENSHOKYO), Kanagawa

Mr. Samuel Mensah Nyarkoh, National Chairman, Public Service Workers' Union, Kumasi, Ghana

Mr. Boniface Munyao, National General Secretary, Kenya Local Government Workers Union, Nairobi

M. Philippe Njifon, président fédéral, Fédération nationale des syndicats des travailleurs des services publics & para publics (FENSTRASPPCAM), Yaoundé

Mr. Zdenek Oberreiter, Vice-Chairman, Firefighters Union of the Czech Republic, Praha

*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

Mr. Milan Skalnik, Interpreter, Firefighters Union, Brno

Mr. Bruce Robb, President Local 3421, Canadian Union of Public Employees, Calgary, Alberta

*Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica*

Ms. Bonnie Ferguson, Researcher, Canadian Union of Public Employees, Calgary, Alberta

Mr. Marc Saenen, International Federation of Public Services (INFEDOP), Brussels

Mr. Osama Tariq, Assistant General Secretary, Pakistan WAPDA Hydro Electric Central Labour Union, Lahore

Mr. Ambareesh Trevedi, National Coordinator, Confederation of Free Trade Unions of India (CFTUI), New Delhi

Mr. Horst Tüttelmann, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, FILDERSSTADT

Mr. Jaap Van Der Hoek, ABVAKABO FNV, KT Zoetermeer

*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

Mr. Frans Van Der Heiden, ABVAKABO FNV, AJ Zoetermeer

Mr. Anatoliy Vershygora, Central Committee of the Union of Health Workers of Ukraine, Kiev

Sr. Eduardo Julio Wagner, Médico Asesor, Unión del Personal Civil de la Nación (UPCN), Santa Fe, Argentina

Representatives of non-governmental international organizations  
Représentants d'organisations internationales non gouvernementales  
Representantes de organizaciones internacionales no gubernamentales

**International Confederation of Free Trade Unions (ICFTU)**

**Confédération internationale des syndicats libres (CISL)**

**Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (CIOSL)**

Mr. Dan Cunniah, Director, Geneva Office

Ms. Anna Biondi, Assistant Director, Geneva Office

---

**International Co-operative Alliance (ICA)**  
**Alliance coopérative internationale**  
**Alianza Cooperativa Internacional**

Ms. Gabrielle Ullrich, Vice-Chair of the Global HRD Committee, Human Resource Development,  
Grand-Saconnex/Geneva

**International Federation of Employees in Public Service (INFEDOP)**  
**Fédération internationale du personnel des services publics**  
**Federación Internacional del Personal de los Servicios Públicos**

Mr. Bert Van Caelenberg, Secretary-General, Brussels

Mr. Marc Saenen, Brussels

**International Organisation of Employers (IOE)**  
**Organisation internationale des employeurs**  
**Organización Internacional de Empleadores**

Mr. Jean Dejardin, Adviser, Cointrin/Geneva

**Public Services International (PSI)**  
**Internationale des services publics**  
**Internacional de Servicios Públicos**

Mr. Alan Leather, Deputy General Secretary, Ferney-Voltaire

**Trade Unions International of Public and Allied Employees**  
**Union internationale des syndicats des travailleurs de la fonction publique et assimilés**  
**Unión Internacional de Sindicatos de Trabajadores de Servicios Públicos y Similares**

Mr. Sukomal Sen, General Secretary, Calcutta

**World Confederation of Labour (WCL)**  
**Confédération mondiale du travail (CMT)**  
**Confederación Mundial del Trabajo (CMT)**

M<sup>me</sup> Béatrice Fauchère, représentante permanente, Genève

M. Hervé Sea, représentant permanent adjoint, Genève

**International Council of Nurses (ICN)**

Ms. Mireille Kingma, Consultant, Nursing and Health Sector, Geneva