

## Un año de huelga en el servicio de atención de llamadas de emergencias tras su traslado al Zendal

---

SARA PLAZA CASARES :: 24/01/2024

La plantilla de este servicio público madrileño, en manos de la empresa Ilunion, cobra 300 euros menos que la media del resto de comunidades y trabaja 180 horas más, según los datos de CGT.

### **Un año de huelga en el servicio de atención de llamadas de emergencias tras su traslado forzoso al Zendal**

La plantilla de este servicio público madrileño, en manos de la empresa Ilunion, cobra 300 euros menos que la media del resto de comunidades y trabaja 180 horas más, según los datos de CGT.

El traslado al Hospital Enfermera Isabel Zendal de manera forzosa fue la gota que colmó el vaso. “Antes de esto desde CGT llevábamos tiempo luchando por mejoras en nuestras condiciones laborales”, explica Vladimir Valentín, representante de CGT y secretario del comité de empresa del servicio telefónico de emergencias sanitarias de la Comunidad de Madrid, en manos de la empresa privada Servitelco (comprada por Ilunion). La plantilla de este número de teléfono, el 061, gana mucho menos que la plantilla del 112 -emergencias generales- que no ha sido externalizada: 1.299 euros brutos al mes los primeros frente a los 1.751 euros de los segundos. Y eso que en el 061 se trabajan 1.764 horas anuales frente a las 1.642 que se trabaja en el 112.

Hace un año la Consejería de Sanidad decidió trasladar a los 110 trabajadores y trabajadoras de la plantilla desde el edificio del SUMMA 112 en el que trabajaban, situado en la calle Antracita 2 (Legazpi), hasta el hospital de Valdebebas, incrementando una hora-hora y media los desplazamientos del grueso de la plantilla. Pedían un transporte de empresa para poder conectar sus hogares con este hospital, en una zona nueva mal comunicada. En febrero comenzaban una **huelga** indefinida todos los lunes y todos los sábados 24 horas. Una huelga que este martes cumple sus 340 días.

Vladimir Valentín describe así este año de lucha: “La empresa siempre ha reconocido que es necesario mejorar las condiciones laborales. La Gerencia del SUMMA 112 también lo reconocía pero no concretaban nada. La empresa en su momento solicitó a la Comunidad de Madrid un incremento del presupuesto para sentarse a negociar las mejoras. La Comunidad de Madrid les dijo que no”, explica Valentín. Desde entonces, y tras las elecciones, con la entrada de un nuevo equipo en los cargos públicos, no han podido mantener ni una sola reunión pese haberlas solicitado, aseguran. Tampoco han conseguido un transporte de empresa. El representante de CGT explica que hay un autobús de la EMT que va de Campo de las Naciones al Zendal. Una lanzadera que comienza a las 7 de la mañana hasta las 23 horas. “Las compañeras de la mañana entran a las 7, no llegan. Las de la tarde salen a las 23, a la mínima que se retrasen lo pierden y se quedan colgadas”, explica Valentín mientras añade que lo único que han conseguido es que las compañeras del turno de tarde salgan un

poco antes para no perder la lanzadera.

“Nosotros ganamos 300 euros menos de la media de todas las CCAA y trabajamos 180 horas más de la media”

## **A la cola del Estado**

“Nosotros ganamos 300 euros menos de la media de todas las comunidades autónomas y trabajamos 180 horas más de la media”, expresa Valentín. Según los datos recopilados por CGT y en comparación con otras comunidades en las que el servicio también está gestionado por Ilunion, Madrid se encuentra a la cola: En Andalucía, Castilla y León, Catalunya y Comunitat Valenciana, ganan 1.374,06 euros brutos al mes y trabajan menos horas: entre 1.680 y 1.520.

Servitelco, una empresa que presume en su web de realizar una función social con el 84% de trabajadores con distintos grados de discapacidad, consiguió la gestión de este servicio mediante pujas a la baja

Mientras la negociación está paralizada, la plantilla espera un nuevo contrato, pues la licitación con la actual empresa vence. Servitelco, una empresa que presume en su web de realizar una función social con el 84% de trabajadores con distintos grados de discapacidad y comprada en diciembre de 2022 por [Ilunion](#), consiguió la gestión de este servicio mediante pujas a la baja. La primera oferta ganada, en abril de 2020, se consiguió con una rebaja de más de 400.000 euros del precio de salida (de 2.431.283 euros a 1.988.965), tal y como se muestra en el [portal](#) de Transparencia de la Comunidad de Madrid. En abril de 2022, la [oferta](#) partía de un presupuesto base de licitación de 2.431.283 euros. Finalmente, Servitelco consiguió renovar el servicio por 2.138.217 euros, casi 300.000 euros menos de la cifra ofertada por la Comunidad de Madrid.

## **Caos en la recepción de llamadas de transporte programado**

El servicio de atención de llamadas engloba el 061 y la atención telefónica del transporte no urgente. “El servicio de transporte programado es insufrible, hay muchas llamadas de gente que llama muy enfadada porque las ambulancias no llegan, llegan tarde, se equivocan. Son llamada tras llamada con problemas y no hay plantilla suficiente para cubrirlas”, expresa el secretario del comité de empresa.

Una extrabajadora del servicio confirma a El Salto este “caos”. “La forma de trabajar no funciona o está mal diseñada, lo que afecta al servicio. Yo me fui hace unas semanas, después de haber tenido fallos en mis nóminas. Acabas bastante quemado trabajando en una parte tan sensibles como es la atención sanitaria”, explica esta trabajadora, que prefiere mantener su nombre en el anonimato.

“Atendemos casos de pacientes que se quejan de que la ambulancia se había ido en lo que habían tardado en bajar las escaleras. También pacientes que se quejan de que nunca ha llegado esa ambulancia. Ha habido pacientes que no eran recogidos o con mucha demora”, explica esta trabajadora.

“La llamada que te puede entrar por el 061 es de un infarto u otras situaciones graves y se atiende como una llamada de telemarketing, a cambio de una compensación mísera”

Y, en medio, un salario muy bajo acogido al convenio del *contact center*, remarca esta trabajadora. “La llamada que te puede entrar por el 061 es de un infarto u otras situaciones graves y se atiende como una llamada de telemarketing, a cambio de una compensación mísera”, se queja.

Una compensación que se mantiene intacta pese al año de huelga. Un año de huelga marcado por unos servicios mínimos del 100% en emergencias y del 80% en transporte programado. “Al final pierdes toda la fuerza de una huelga. Además, tuvimos que denunciar a la empresa porque nos dimos cuenta que algunos días de huelga había más gente que la prevista. En el planning superaban el 80% en transporte programado”, denuncia Valentín.

Aún no han llegado al día 365 de huelga pero el representante sindical sabe que nada va a cambiar a no ser que haya un cambio en los pliegos de licitaciones para el nuevo concurso. Esperan un aumento de presupuesto por parte de la Comunidad de Madrid. Pero la duda es la eterna compañera en este servicio de emergencias.

<https://www.elsaltodiario.com/sanidad-publica/un-ano-huelga-telefono-urgencias-061-madrid-traslado-forzoso-al-zendal>

---

<https://madrid.lahaine.org/un-ano-de-huelga-en>