

**El Comité de empresa de Ferroviales Servicios en el Servicio 1-1-2 Región de Murcia expone ante la Excm. Sra. Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia lo siguiente:**

**Murcia, a 3 de Agosto de 2020.**

Estimada Consejera,

Aunque con pocas esperanzas de ser escuchados, nos ponemos de nuevo en contacto con usted como responsable última del Servicio 112 habida cuenta de la situación en la que se encuentra este servicio desde el comienzo de la pandemia y especialmente desde mediados de Junio.

Como sabrá, durante las primeras semanas de la crisis, Sanidad contrató una empresa para gestionar informaciones y tests relativos al Covid-19 mediante el teléfono 900121212. Pues bien, con fecha 12 de Junio la empresa cesó en la prestación del servicio y las llamadas fueron desviadas al teléfono 112 de Emergencias. Sin previo aviso ni formación a los operadores.

Desde entonces, hasta 1.500 personas/día han requerido ser atendidas con respecto al coronavirus. Esto se produce en un Centro donde sólo en un mes se han recibido alrededor de 90.000 llamadas de emergencia, y todo ello para ser atendido por el mismo número de operadores por turno que teníamos el año pasado por estas fechas.

El Servicio está desbordado. A pesar de nuestro esfuerzo y competencia, unas 3.000 llamadas no han podido ser atendidas en Julio; además, en cuanto a los avisos Covid, han sido (y siguen siendo) numerosos los casos donde no se ha podido dar respuesta satisfactoria al ciudadano y, sobre todo, donde se le ha informado de forma errónea, imprecisa e improvisando debido a la carencia de un criterio consistente por parte de quien da las instrucciones y también a la falta de formación de los operadores en este respecto. Por no mencionar el engaño que supone hacia la ciudadanía afirmar que están llamando al teléfono de información del coronavirus (dando a entender que hablan con personal sanitario), lo cual se ha venido haciendo hasta hace escasos días, cuando finalmente -y tras nosotros hacerlo público- han cambiado el mensaje de bienvenida al llamante.

Se da el agravante de que hace unos 10 días Salud Pública puso en marcha un servicio compuesto por personal médico de nueva contratación para atender casos Covid pero no tenemos constancia de que estén participando en la atención o gestión de esas llamadas y avisos, ni siquiera en los casos más complicados.

Todo ello ha derivado en el incumplimiento en estos últimos meses de algunos parámetros de la Carta de Servicios que la propia Administración estableció (como porcentaje de llamadas atendidas o el tiempo en descolgarlas, o la obligatoriedad de mantener activa una bolsa de 5 personas mínimo).

Pero los incumplimientos por parte de la empresa adjudicataria no se limitan a los aspectos operativos, sino que abarcan prácticamente la totalidad de áreas del Pliego de Prescripciones Técnicas, lo que de facto supone que ha ignorado las prescripciones de la CCAA desarrollando su actividad empresarial arbitrariamente, cosa que venimos denunciando desde 2016 y de la cual presentamos informe escrito pormenorizado al Director de Emergencias en Noviembre 2019 (también adjuntamos dicho informe para su conocimiento).

Por último y no menos importante, nuestra plantilla -el personal encargado de transmitir a la población que no están solos, que los Servicios de Emergencias velan por ellos- está sometida a un estrés inaceptable en un trabajo ya de por sí estresante; sin embargo, hasta la fecha D.G. de Emergencias y la concesionaria no han reforzado el Servicio. Además, la empresa ha informado de su intención de reubicar parte de los operadores en sus instalaciones sitas en Glorieta de España, que consisten en un sótano sin ventilación ni luz natural ni salida de emergencias donde no se guarda la distancia entre puestos-- (adjuntamos fotografía del mismo).

Por ello, SOLICITAMOS:

1. Que las llamadas de la línea 900 del coronavirus dejen de derivarse hacia el Centro de Coordinación de Emergencias y, en su lugar, sea atendido por personal especializado.
2. Que se aumente el número de operadores por turno en el Servicio 112.
3. Que se impida a la empresa concesionaria del 112 que traslade operadores a su sótano en la Glorieta de España.

Con el debido respeto, le informamos que, en caso de ser ignorados -una vez más-, seguiremos con nuestra campaña de reivindicaciones por el Servicio junto con sindicatos y los medios de comunicación que se interesen, así como movilizaciones u otras acciones si fuese necesario.

Agradecemos su atención y quedamos a la espera de una solución por su parte.

Atentamente,

- **Purificación Sánchez Moreno**, Presidenta del Comité de empresa
- **Pepa López Vidal**, Secretaria del Comité de empresa y Delegada de Prevención
- **Juan José Rabadán Alfocea**, vocal del Comité de empresa
- **Jaime Román Sánchez**, vocal del Comité de empresa
- **Virtudes Romero Hernández**, vocal del Comité de empresa

Teléfono contacto 606426079