



# — DIARIO DE SESIONES — DE LA — ASAMBLEA DE MADRID —

---

Número 373

16 de marzo de 2005

VII Legislatura

---

## COMISIÓN DE JUSTICIA E INTERIOR

PRESIDENCIA

Ilmo. Sr. D. Álvaro Moraga Valiente

Sesión celebrada el miércoles 16 de marzo de 2005

---

### ORDEN DEL DÍA

---

---

**1.- Comparencias con tramitación acumulada:**

**C-243/04 RGEP. 1519 (VII).** Comparencia del Ilmo. Sr. Director Gerente de Organismo Autónomo Administrativo Madrid 112, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre política general del organismo autónomo administrativo Madrid 112, proceso de integración en el teléfono único de emergencias de los organismos Bomberos CAM, Bomberos Ayuntamiento de Madrid, Summa y SITADE.

**C-112/05 RGEP. 1639 (VII).** Comparencia del Ilmo. Sr. Director Gerente del 112, a petición del Grupo Parlamentario Popular, al objeto de informar sobre evolución del organismo que gestiona, así como principales objetivos a desarrollar.

**2.- Ruegos y preguntas.**

---

---



---

**SUMARIO**


---



---

-Se abre la sesión a las 11 horas y 11 minutos.  
 Página ..... 10887

**Comparecencias con tramitación acumulada:**

— **C-243/04 RGEP. 1519 (VII).**  
**Comparecencia del Ilmo. Sr. Director Gerente de Organismo Autónomo Administrativo Madrid 112, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre política general del organismo autónomo administrativo Madrid 112, proceso de integración en el teléfono único de emergencias de los organismos Bomberos CAM, Bomberos Ayuntamiento de Madrid, Summa y SITADE.**

— **C-112/05 RGEP. 1639 (VII).**  
**Comparecencia del Ilmo. Sr. Director Gerente del 112, a petición del Grupo Parlamentario Popular, al objeto de informar sobre evolución del organismo que gestiona, así como principales objetivos a desarrollar.**  
 Página ..... 10887

-Intervienen el Sr. Gómez Montoya y el Sr. Beltrán Pedreira, exponiendo los motivos de

petición de la comparecencia.

Página ..... 10887-10888

- Interviene la Sra. Martín Martín manifestando la sustitución propucida en su Grupo Parlamentario.

Página ..... 10889

-Exposición del Sr. Gerente del Organismo Autónomo Madrid 112.

Página ..... 10889-10893

-Intervienen, en turno de portavoces, el Sr. Suárez Machota, el Sr. Gómez Montoya y el Sr. Beltrán Pedreira.

Página ..... 10893-10900

-Interviene el Sr. Gerente, dando respuesta a los Sres. Portavoces.

Página ..... 10900-10903

**— Ruegos y Preguntas.**

Página ..... 10903

-Interviene el Sr. Suárez Machota.

Página ..... 10903

Se levanta la sesión a las 12 horas y 33 minutos.

Página ..... 10903

---

(Se abre la sesión a las once horas y once minutos.)

El Sr. **PRESIDENTE**: Se abre la sesión. Buenos días, Señorías. Damos comienzo a la sesión de la Comisión de Justicia e Interior de acuerdo con el orden del día previsto.

#### **Comparecencias con tramitación acumulada:**

**Comparecencia del Ilmo. Sr. Director Gerente del Organismo Autónomo Administrativo Madrid 112, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre política general del Organismo Autónomo Administrativo Madrid 112, proceso de integración en el teléfono único de emergencias de los organismos Bomberos CAM, Bomberos Ayuntamiento de Madrid, Summa y SITADE.**

———— C-243/04 RGEP. 1519 (VII) ————

**Comparecencia del Ilmo. Sr. Director Gerente del 112, a petición del Grupo Parlamentario Popular, al objeto de informar sobre evolución del Organismo que gestiona, así como principales objetivos a desarrollar.**

———— C-112/05 RGEP. 1639 (VII) ————

Tendrían inicialmente la posibilidad de agotar un primer turno de cinco minutos los solicitantes de la comparecencia, si así lo desean, tendrían la palabra. Señor Gómez Montoya, adelante.

El Sr. **GÓMEZ MONTOYA**: Muchas gracias, señor Presidente. Señor Gerente, bienvenido a esta Comisión, y gracias por comparecer, en este caso a petición del Grupo Socialista, ante esta Comisión de Justicia e Interior. Como bien ha dicho el Presidente, el Grupo Socialista solicitó la comparecencia del Gerente del Organismo Autónomo Madrid 112 con el objeto de conocer tanto los diseños sobre la política general que tiene prevista dicho organismo, así como para conocer los procesos de integración de Bomberos Comunidad de Madrid -ya integrados, desde el momento en el que solicitamos la comparecencia hasta ahora-, Bomberos Ayuntamiento de Madrid, Summa y SITADE o

SAMUR social, como usted prefiera llamarlo.

En primer lugar, señor Herráiz, el Grupo Socialista se congratula de que usted ya se encuentre recuperado de sus anteriores dolencias y de que, además, ya esté preparado para recibir de nuevo las sugerencias que desde mi Grupo vamos a hacerle para mejorar el funcionamiento de Madrid 112. Como sabrán, el Grupo Socialista tiene un modelo distinto de gestión de la emergencia; también tiene un modelo distinto de gestión del propio teléfono único de emergencias Madrid 112. Para nosotros, Madrid 112 no es un "call center", es decir, un centro exclusivamente receptor de llamadas, donde se deriven servicios en función de unos protocolos determinados; para el Grupo Socialista Madrid 112 es un centro gestor de la emergencia desde el punto de vista integral, desde que se recibe la llamada, activando los servicios necesarios, hasta que se cierra la emergencia; un seguimiento completo de dónde se ha producido el siniestro, quiénes actúan en su resolución, y por qué esos servicios y no otros. Por supuesto, seguimiento de la emergencia y cierre de la misma cuando se esté en condiciones de poder cerrarse.

Señor Gerente, para el Grupo Socialista Madrid 112 no ha logrado una coordinación efectiva y operativa. Primero, porque que creemos que no están integrados todos los servicios; segundo, porque los servicios que sí lo están no tienen las condiciones tecnológicas necesarias para adecuarse a la plataforma del propio Madrid 112; y, tercero, porque creemos que los procedimientos no están consensuados, no están negociados y, en ese sentido, existen problemas de coordinación entre unos y otros. La gestión de la emergencia requiere un modelo decidido, eficaz, rápido, ágil y, sobre todo, operativo; y éste, señor Gerente, señor Herráiz, no es el procedimiento actual en esta Comunidad, según nuestro criterio.

Gestionar una emergencia no es únicamente recibir la llamada y activar adecuadamente los servicios, también lo es una red adecuada de parques de bomberos cercanos al territorio, planes de protección civil adecuados y actualizados, una respuesta sanitaria eficaz, y protocolos de actuación conjuntos y consensuados. Por ello, el Grupo Parlamentario Socialista definiría a Madrid 112 con más competencias y con mayor grado de implicación. Desde el punto de vista de la

crisis, Madrid 112 sería el organismo encargado de la recepción de la llamada, la gestión del envío de los recursos, la valoración permanente de la situación y el cierre de la propia emergencia.

Señorías, señor Presidente, señor Gerente, Madrid 112 es una institución de todos los madrileños; todos nos sentimos orgullosos de tener este mecanismo en nuestra Comunidad, y todos alabamos, además, la capacidad de los trabajadores del centro que se esfuerzan todos los días en mejorar cada vez en mayor grado la solución a los diferentes problemas que surgen en nuestro territorio. Después de estas felicitaciones, a las que nos sumamos todos, queremos también que Madrid 112 funcione mejor en conjunto y también en los propios engranajes del organismo autónomo. Para que Madrid 112 sea mejor, hay que mejorarlo día a día, tanto en su continente como en su contenido; hay que mejorar las relaciones laborales, que es fundamental para que el servicio se desarrolle en las mejores condiciones por parte de operadores, jefes de sala y personal directivo; mejorar también y ajustar la plataforma tecnológica, con el fin de ganar segundos a la emergencia, si es posible, y mejorar, en definitiva, la formación de los trabajadores, que, desde nuestro punto de vista, es prácticamente inexistente.

Como sabe, señor Herráiz, el Grupo Parlamentario Socialista tiene muchas ideas para consensuar con ustedes; si ustedes tienen la voluntad, estaremos en ello. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Gómez Montoya. Señor Beltrán, tiene la palabra por tiempo de cinco minutos.

El Sr. **BELTRÁN PEDREIRA**: Muchas gracias, señor Presidente. Señorías, en primer lugar, en nombre del Grupo Parlamentario Popular, doy la bienvenida al señor Herráiz y agradezco su comparecencia en esta Cámara. Creo recordar que es su primera comparecencia en esta Legislatura, lo que nos congratula porque estoy seguro -desde este Grupo lo tenemos muy claro- de que nos va a ilustrar perfectamente sobre lo que es un servicio de emergencia como Madrid 112, que es un servicio ejemplar, que ha funcionado en las condiciones más extremas, y ha sido probado en las condiciones más

difíciles, desgraciadamente, hace poco más de un año. También tenemos la certeza de que por parte del Grupo de la oposición -agradeciendo el tono de la intervención del señor Gómez Montoya-, se nos van a ofrecer sugerencias que ayuden a mejorar de forma continua, que es algo que todos queremos siempre para cualquier institución. No cabe duda de que Madrid 112 es una institución referente en la gestión de emergencias no solamente en el plano nacional, sino también en el internacional, y eso se pondrá de manifiesto hoy tanto por sus explicaciones como por el debate que aquí va a tener lugar. Señor Herráiz, desde nuestro Grupo creemos que sus explicaciones deben ceñirse a lo que son sus competencias; es decir, usted no es ni jefe de policía ni jefe de bomberos, y su función no es otra que la de gestionar el organismo autónomo Madrid 112, eso sí, siempre con la exigencia de la máxima eficacia y el máximo rigor, y eso se está poniendo a prueba continuamente. Y no solamente eso, sino que yo creo que la percepción que los ciudadanos de la Comunidad de Madrid tienen del 112 es muy positiva y, cuando los ciudadanos ven que sus impuestos se traducen en servicios que gestionan la demanda con la calidad y la eficacia con la que lo hace el 112, yo creo que es importante conocer el porqué de una institución como el 112 y cómo gestiona esa eficacia para conseguir los resultados que ha conseguido, que han sido reconocidos a través de premios internacionales y también de ámbito nacional. Además, ha generado una curiosidad sin límites no solamente en el ámbito nacional sino también en el ámbito periodístico internacional, que se ha traducido sin duda -y lo hemos podido ver en el ámbito de los Juegos Olímpicos de Atenas- en un modelo a seguir. El modelo del 112 ha sido un referente de incalculable valor.

También estaremos muy contentos los miembros del Grupo Parlamentario Popular -con esto termino, señor Presidente- de conocer, como he dicho antes, cuáles son las sugerencias de la oposición y cuál es el modelo de emergencias que ellos creen que la Comunidad de Madrid, o el conjunto del Estado en sus distintas Comunidades, debe poner en marcha. Nada más. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Beltrán. Antes de continuar, pediría a los Grupos Parlamentarios que pongan de manifiesto si hay

alguna sustitución en sus Grupos respectivos. (*La señora Martín Martín pide la palabra.*) Tiene la palabra, señora Martín.

La Sra. **MARTÍN MARTÍN**: Por el Grupo Parlamentario Popular doña Mónica García es sustituida por don Ignacio González Velayos. Gracias, señor Presidente.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señora Martín. A continuación, tiene la palabra el señor Director Gerente del Organismo Autónomo Administrativo 112, a quien en nombre de la Mesa doy la bienvenida y al que deseamos toda suerte de éxitos en su gestión. Tiene la palabra por un tiempo aproximado de 15 minutos. Muchas gracias.

El Sr. **GERENTE DEL ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID 112** (Herráiz Romero): Muchas gracias, señor Presidente, y gracias a los Grupos proponentes por sus palabras de ánimo tras ese accidente que afortunadamente, se saldó sin mayores consecuencias.

Es para mí una satisfacción poder comparecer hoy ante esta Comisión, y quiero agradecer, como digo, el interés que los Grupos han demostrado en esta comparecencia. Como saben, el pasado 1 de enero hemos cumplido los siete primeros años de vida. Han sido siete años muy intensos, en los que hemos llevado a cabo proyectos enormemente ambiciosos, en los que hemos tenido alegrías y también inmensas tristezas; siete años en los que hemos conseguido, entre otras muchas cosas, poner en funcionamiento el centro coordinador de emergencias más avanzado del mundo, y siete años en los que hemos tenido la inmensa desgracia de vivir el peor atentado de la historia de España, del que la semana pasada se cumplió el primer aniversario, y, por ello, aunque no tengo previsto en mi intervención hablar de la actuación del 112 el 11 de marzo, sí quiero que mi primer recuerdo sea hoy para todas las víctimas y sus familiares.

Para ir entrando en el tema de la comparecencia, voy a exponerles en primer lugar lo que son los datos de actividad del Centro de Emergencias 112 desde su creación, y muy

especialmente a lo largo del pasado año 2004, y, a continuación, les informaré del estado de las integraciones por el que se interesaba el Grupo Parlamentario Socialista. Como he dicho, el 1 de enero de 1998, el 112 inició su actividad de atención de llamadas de urgencias en la Comunidad de Madrid. Ese primer año se recibieron en el centro 1.026.000 llamadas; desde entonces y hasta hoy hemos recibido más de 18 millones de llamadas, convirtiéndonos en el centro de referencia en el tratamiento y gestión de la emergencia. La evolución, año tras año ha sido la siguiente: en 1998, 1.026.410 llamadas; en 1999, 1.732.034 llamadas; en el año 2000, 2.476.901 llamadas; en 2001, 2.683.819 llamadas; en 2002, 2.822.190; en 2003, 3.440.537 llamadas, y el pasado año 2004, 4.004.335 llamadas. Como pueden ver, el incremento que anualmente hemos ido experimentando es muy significativo, y no hace sino reafirmarnos en la excelente imagen que entre los madrileños tiene el Servicio 112. En total, como les he señalado, más de 18 millones de llamadas en siete años.

Respecto de las llamadas de contenido urgente, éstas también continúan experimentando año a año importantes incrementos. Así, siempre con respecto al año inmediatamente anterior, han experimentado los siguientes incrementos: en 1999, el 84 por ciento; en 2000, el 59,44 por ciento; en 2001, el 20,83 por ciento; en 2002, el 12,70 por ciento; en 2003, el 28,71 por ciento, y en 2004, el 16,39 por ciento.

En cuanto al origen de las llamadas, se sigue incrementando el número de llamadas que provienen de terminales móviles. El progresivo incremento de este tipo de telefonía se refleja año a año y día a día en las cifras que maneja el 112, y, así, en el último año la telefonía móvil ha supuesto ya algo más del 70 por ciento del total de las llamadas recibidas en el centro.

En cuanto a la tipología de las llamadas de contenido urgente por áreas de actividad, continúan siendo mayoría las que implican la movilización de recursos sanitarios, con algo más del 40 por ciento, a poca distancia, con un 35 por ciento aproximadamente, están las referidas a seguridad, y, por último, en torno al 20 por ciento se sitúan las de auxilio y rescate.

El incremento en el número de llamadas que se ha venido produciendo año tras año no ha supuesto en absoluto un descenso de la calidad del servicio que presta el 112. Así, hemos conseguido mantener el tiempo medio de respuesta en los ocho segundos y el tiempo medio de conversación en torno al medio minuto, situándose el tiempo medio de despacho en torno a los 60 segundos.

También quiero destacar la fiabilidad de la plataforma tecnológica del 112, ya que el centro ha estado operativo el cien por cien del tiempo; ni un solo segundo a lo largo de sus siete primeros años ha estado sin servicios por causa del centro. La disponibilidad del sistema ha sido del 99,6 por ciento del tiempo, debiéndose el 0,4 por ciento restante a paradas técnicas programadas para el correcto mantenimiento de la plataforma.

En cuanto a los datos del servicio, el centro 112 dispone de 90 puestos operativos, con capacidad hasta 120. Además de éstos, que estarían ubicados en el nuevo centro, contamos con otros 40 puestos de operaciones en el centro de la calle Gobelos, que sigue manteniéndose como centro de respaldo del principal. En lo que respecta al personal a turnos, contamos con un total de 132 operadores, 11 técnicos de mantenimiento, 7 supervisores, 14 supervisores ayudantes y 9 jefes de sala. En anteriores comparecencias, he señalado que los operadores del 112, señor Gómez Montoya, son los mejor formados de España; porque nos preocupa la calidad del servicio, insistimos de manera muy especial en dar una buena formación a nuestro personal, porque nuestra apuesta es por la calidad y por la excelencia en el servicio, y porque somos conscientes de que el ciudadano nos demanda eficacia y nos exige un trabajo bien hecho.

En cuanto al personal de administración del centro, está compuesto por un total de 44 personas: ingenieros, administrativos, técnicos de mantenimiento, funcionarios, excelentes profesionales todos ellos y que, día a día, dan un extraordinario ejemplo de entrega y dedicación, al igual que nuestros operadores. Al hablar del 112, siempre nos acordamos de los operadores, pero acuérdense que también hay otro personal del centro, que es el personal de administración y el 112 no sería lo que es sin los operadores y sin el personal de administración, que está formado por un excelente equipo de trabajadores.

Para terminar con el capítulo de personal, quiero señalar que la semana pasada se firmó, por fin, el nuevo convenio colectivo para personal laboral de la Comunidad de Madrid, en el que fueron incluidos los trabajadores del 112 en cumplimiento del acuerdo que nosotros teníamos con el anterior comité de empresa del 112, en el que nos comprometimos a incluirles en el próximo convenio laboral para personal laboral de la Comunidad de Madrid.

A continuación, voy a entrar en lo referente a las integraciones, por las que mostraba su interés el Grupo Socialista. En primer lugar, es necesario definir el concepto de integración, porque no se puede hablar de integración en un único sentido, ya que además de tener varias modalidades, que dependen del organismo a integrar, también tiene varias facetas sobre las que se efectúa la integración, que son: la operativa, la técnica, la funcional y la física. Como he señalado, el 112 entró en funcionamiento el 1 de enero de 1998. Desde el comienzo de su actividad, desde ese mismo día, todos los organismos de intervención están integrados operativamente en el 112, todos. Es decir, se habían acordado ya los procedimientos operativos que vinculaban a todos los organismos respecto a los supuestos en los que debían ser alertados por el servicio 112, lo que permitió organizar más eficaz y coordinadamente la respuesta que hasta ese momento se daba a las emergencias. Y digo que se habían acordado los procedimientos, porque antes ha insinuado el señor Gómez Montoya que no estaban realmente acordados con los organismos; por supuesto que están acordados. Por lo tanto, desde el primer momento de puesta en funcionamiento del 112 todos los organismos podían ser, y eran, alertados por el 112 de una manera mucho más rápida y eficiente que antes de su entrada en funcionamiento. Esto se evidencia especialmente en los incidentes multisectoriales a los que debe acudir más de un organismo, puesto que desde el 112 pueden ser activados de manera simultánea a través de la red de terminales remotos del sistema denominados TAS, terminales de atención y seguimiento.

Desde el inicio, también se contó con la presencia en el centro de representantes de otros organismos como SAMUR, Policía Local de Madrid, Guardia Civil y Policía Nacional, que desarrollaban una función de especialistas en sus materias,

siempre después de haber sido alertados de los incidentes, y al objeto de dar información básicamente de autoprotección a los ciudadanos en situación de emergencia. No obstante, también desde el inicio de la actividad, se pensó que era adecuado para las emergencias profundizar en una mayor integración técnica, funcional y, en algunos casos singulares, física.

De esta forma, se desarrolló un proyecto más ambicioso, si cabe, que planteaba los siguientes niveles de integración: el nivel 1, pensado para los grandes organismos de intervención, bien sea por su carácter horizontal, como es el caso de Bomberos de la Comunidad o del Summa, bien sea por su elevada actividad, como son los organismos del Ayuntamiento de Madrid: SAMUR, Policía Municipal y Bomberos del Ayuntamiento. Este nivel de integración alcanza hasta la integración física de los centros de mando y control de los diferentes organismos en el centro de emergencias 112, y tiene múltiples ventajas que van desde una mayor facilidad de integración tecnológica hasta mejores oportunidades para compartir información sobre disponibilidad de recursos de intervención con otros organismos integrados. Este planteamiento es el que inicialmente se ha realizado para Bomberos de la Comunidad, SAMUR, Policía Local de Madrid, Summa y Bomberos del Ayuntamiento.

Un segundo nivel es el ideado para organismos de intervención que mantengan un alto número de pedidos diarios con el centro 112, pero que, por sus características singulares, no es adecuado por el momento el traslado de su centro de mando y control al 112, pudiendo tener, no obstante, presencia física en nuestro centro en concepto de especialistas. Este tipo de integración supone que el mismo organismo disponga de varios TAS, terminales de atención y seguimiento, del SIGE 112 -el SIGE es el Sistema Integrado de Gestión de Emergencias-, o que en algunos supuestos de intenso tráfico entre los centros pueda desarrollarse una integración tecnológica de carácter remoto. Los ejemplos más destacados de este segundo nivel de integración serían Policía Nacional y Guardia Civil, que, al tratarse de cuerpos de ámbito nacional, tienen más difícil encaje en el nivel 1 de integración. Ambos organismos tienen múltiples TAS distribuidos por la Comunidad en comisarías, en los centros de control del 091 y del 062, en el sector de tráfico, aeropuerto, etcétera. Igualmente, tienen personal

con presencia permanente en el centro para realizar la labor de especialistas de seguridad. Los instrumentos jurídicos que sostienen esta integración son el protocolo de intenciones para la colaboración entre la Administración del Estado y la Comunidad de Madrid sobre integración de la Policía Nacional y la Guardia Civil en el 112, firmado el 23 de julio de 1997, y el convenio que desarrolla este protocolo de intenciones, firmado el 15 de marzo de 1999 entre el Ministro del Interior y el Presidente de la Comunidad de Madrid.

El tercer nivel de integración está desarrollado para organismos de intervención con una intensidad media de actividad con el 112; básicamente, estaríamos hablando de las policías locales con capacidad de mantener un centro de mando y control 24 horas al día, 365 días al año. En este supuesto se encontrarían también otros organismos que, disponiendo de equipos de intervención 24 horas, tengan que actuar en supuestos de emergencia, destacando el Metro, Renfe, Canal de Isabel II, Gas Natural o el propio SAMUR social. Este nivel de integración se caracteriza por la disponibilidad en sus centros de mando y control de un TAS del SIGE 112 a través del cual reciben las solicitudes de intervención de manera simultánea a los demás organismos actuales. El TAS permite a estos organismos y a todos los que disponen de ellos en los niveles 1 y 2 recibir inmediatamente las solicitudes de información y compartir la información que cualquier interviniente y/o el 112 generan durante la gestión de la emergencia.

Un cuarto y último nivel de integración es en el que se encuentran fundamentalmente las policías locales pequeñas. Estas policías no disponen de un centro atendido 24 horas al día, 365 días al año, y, dado el escaso volumen de pedidos diarios, la comunicación de las emergencias se realiza vía telefónica. Para estos organismos éste es, por ahora, el medio más seguro de comunicación de los incidentes, aunque se están estudiando otras alternativas que facilitarían y mejorarían la calidad de la información recibida.

La segunda fase del proyecto 112 ha supuesto la construcción de un nuevo centro en Pozuelo de Alarcón, que SS.SS. ya conocen, y el desarrollo de un sistema de gestión de emergencias, el SIGE 112, del que también han podido comprobar

su funcionamiento, y que ha sido desarrollado por Madrid 112 con el conocimiento y la experiencia adquirida en la primera fase del uso de las herramientas técnicas, también avanzadas, que en aquel momento utilizábamos.

Tras esta explicación general, creo que queda claro que todos los organismos que tienen competencia en la resolución de los incidentes de emergencias están integrados y coordinados a través del 112, y que dicha integración se adapta a las singularidades de cada uno. Igualmente, se está culminando la evolución de algunos grandes organismos hacia esa segunda fase del proyecto, siendo esta situación concreta la que paso a exponerles a continuación. El primer organismo en integrarse a todos los niveles en el 112 ha sido, como saben, el SAMUR, su integración se completó el pasado mes de julio, después de varios años de intenso trabajo que nos permitieron casar todas las aplicaciones y garantizar una prestación del servicio con los parámetros de calidad con los que siempre trabaja el 112. También ha completado su integración en el nivel 1 el Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid; el 1 de marzo pasado se produjo el traslado, y el CECOP del Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid pasó a gestionar toda su demanda de servicios e intervención en emergencias desde el centro 112.

En cuanto al Summa, tras la integración operativa inicial de enero del 98, en el que se establecieron y acordaron los protocolos de actuación en el ámbito sanitario, se prosiguieron las conversaciones, con el fin de alcanzar un mayor grado de integración que culminase con la incorporación física del centro operativo del Summa en el 112 de Pozuelo. En el segundo semestre de 2004, se dio un nuevo paso en la mejora de intercambio de información entre ambos centros mediante la instalación de otros dos terminales de atención y seguimiento en las dependencias del Summa, además del que ya tenía.

En cuanto a la Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid, con fecha 5 de mayo de 2003 se firmó un convenio que contemplaba dos fases de integración: una, en la que se desviaría el número 092 al centro 112 y se incorporarían nuevos efectivos de policía para gestionar todas las llamadas de telefonía del centro 112, y otra, en la que se integraría la movilización y gestión de

recursos de intervención vía radio. En el momento actual se está concretando el modelo de trabajo y los protocolos de actuación para proceder a incorporar al centro 112 a los operadores de telefonía de la Policía Municipal y desviar el teléfono 092 a dicho centro.

En cuanto a la Policía Nacional y Guardia Civil, como he señalado, mantienen operadores especialistas en sala del 112, al ser ambos cuerpos de ámbito nacional.

Respecto a, Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid, se han mantenido varias reuniones para tratar el proceso de integración, pero hasta la fecha no se han alcanzado acuerdos que deriven en la firma de un convenio entre ambas partes. No obstante, seguimos trabajando para lograr el nivel 1 de integración en el menor tiempo posible. Con estas explicaciones espero haber aclarado a SS.SS. todo lo referente a las integraciones.

Voy terminando ya porque creo que voy con el tiempo justo. El 112 de la Comunidad de Madrid se ha convertido en un referente no sólo en España, sino también en Europa y en el mundo, en la gestión de la emergencia. Hemos recibido la visita de numerosos países y hemos sido consultados sobre la puesta en marcha de proyectos similares en todo el mundo.

La excelente trayectoria y el trabajo desarrollado por Madrid 112 han sido reconocidos con numerosas menciones y premios. Quiero destacar y agradecer de una manera especial el premio Vocento a los valores humanos que el pasado mes de octubre tuvimos el honor de recibir de manos de Su Majestad la Reina. Ya que hablamos de la familia real, agradecer, cómo no, el gesto que tuvieron Sus Altezas Reales los Príncipes de Asturias de visitar el centro 112 el pasado mes de septiembre.

Nuestro objetivo sigue siendo dar al ciudadano un servicio de calidad; por ello, contamos ya, entre los numerosos reconocimientos y certificaciones, con la certificación de calidad ISO 9001/2000, que nos reafirma en nuestro compromiso de ofrecer a los madrileños un servicio basado en parámetros de calidad que caminan permanentemente hacia la excelencia.

Para terminar, Señorías, el 112 es uno de los servicios más demandados y mejor puntuados



por los ciudadanos de la Comunidad de Madrid. Recibimos cerca del 80 por ciento del total de llamadas de emergencia que se realizan en nuestra Comunidad; cerca de 20 millones de llamadas recibidas respaldan una trayectoria absolutamente ejemplar del que es hoy el mejor centro coordinador de emergencias del mundo. Pero, Señorías, como he dicho siempre, seguimos trabajando para mejorar, porque es ése el principal compromiso que hemos adquirido con los madrileños. Nada más, y muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Herráiz, por su exposición. A continuación, corresponde la intervención de los Grupos Parlamentarios de menor a mayor representación parlamentaria. Por tanto, en primer lugar, tiene la palabra el señor Suárez.

El Sr. **SUÁREZ MACHOTA**: Bienvenido a esta Asamblea, señor Herráiz. Por medio de usted, quiero agradecer, en nombre de Izquierda Unida, a todo el personal del 112 la dedicación, la profesionalidad y, en algunos casos, casi la devoción que han mantenido a lo largo de los últimos años de su quehacer.

Empezando por este primer tema del personal integrante del 112, simplemente tengo que manifestarle que constatamos que con el tiempo y una caña, y con cierta presión sindical, con cierta presión política y con ciertas intervenciones, por fin ustedes se han enterado de que los trabajadores tienen derecho a la igualdad y que no es muy lógico que el convenio de la Comunidad de Madrid no les fuera aplicable. Espero que en esa integración, que nunca será fácil, desde el punto de vista técnico, debido a las adaptaciones legales que habrá que hacer, el acuerdo de la semana que viene sea una senda por la que ustedes puedan caminar mejor que hasta la fecha.

En segundo lugar, eso no quita que el personal del 112 nos transmita de manera permanente -por lo menos a este Grupo Parlamentario, y pienso que a todos los demás, porque así lo manifiestan públicamente- que tienen una deficiencia en formación, es decir, que demandan más formación; y demandan más formación en su quehacer, que no es nada sencillo,

porque significa tener una agilidad, una preparación y un conocimiento para atender a unas personas que están en una tesitura grave habitualmente, por el contenido de llamadas que se hacen, mayoritariamente demandando recursos sanitarios urgentísimos, y es difícil entenderse con la persona que los demanda, es difícil atenderla y difícil sosegarla y hacer la gestión de la llamada.

Ignoro el acuerdo último que ustedes han firmado la semana pasada, aunque tengo conocimiento de ello, pero el personal también demanda una formación en idiomas y un reconocimiento de las prestaciones que dan de idiomas; lo sabe usted porque supongo que lo que me dicen a mí lo hacen en un segundo, pero a usted le reclaman horas permanentemente a través de los sindicatos y del comité de empresa.

Por último, en relación con el personal, hay una cierta preocupación que éste transmite, y es la intervención de personal jerárquicamente superior en sus atenciones y en las llamadas que se reciben. Ellos plantean a veces que habría que calibrar el derecho de la empresa, en este caso del 112, del organismo autónomo, para controlar la actividad de las personas, y, por otro lado, no deja de ser una llamada personal que tiene un derecho a la intimidad. Yo no sé cómo tienen ustedes regulado eso, pero se quejan de que a veces las llamadas son controladas por algunos jefes, y la conversación no tiene todas las garantías de intimidad. Yo le invito, señor Gerente del 112, a que estudie eso, lo compruebe y lo vea. Por tanto, en materia de personal, el acuerdo de la semana que viene puede ser un punto en el camino para llegar a unas relaciones más fluidas.

En cuanto al tema de la política general del 112, yo creo que usted puede morir de éxito y de satisfacción -no se lo deseo, prefiero que tenga usted el placer de su éxito-, pero sinceramente, que seamos el mejor servicio de atención de llamadas de urgencia o emergencia, no quiere decir que este organismo no tenga en su concepción ciertos déficit, sobre todo en la política que instrumenta el Partido Popular; probablemente no sean déficit del Gobierno autonómico, y probablemente incluso no sean déficit de la Gerencia del organismo autonómico ni de la política del mismo, sino que se reflejen déficit de la coordinación de organismos administrativos en materia de seguridad y asistencia sanitaria propios

de nuestro sistema público. Me explico; probablemente sea difícil hacer pasar al 112 a otra fase y con otros objetivos, teniendo en cuenta la autonomía local del Ayuntamiento de Madrid; las buenas relaciones entre la autonomía local del Ayuntamiento de Madrid y el Gobierno autonómico de Madrid; las autonomías locales tan dignas que tenemos en cada municipio, donde, a veces, cada alcalde cree que la Policía Municipal es su policía, entre comillas, además de dos cuerpos nacionales de policía que atienden y que tienen una estructura, uno de ellos militar, en todo caso jerárquica, a través del Delegado de Gobierno que pertenece a la Administración Central, esto desde el punto de vista de las fuerzas de seguridad; pero, por otro lado, unos recursos sanitarios que, eso sí, en términos generales hoy son de mayor competencia autonómica, pero que a su vez existen otros recursos de emergencia, en los que se da la ambivalencia, como son los Cuerpos de Bomberos de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid.

Yo creo que la fase política -esto es lo que yo quiero manifestar aquí- de recibir la llamada y transmitir la necesidad del recurso, incluso con los convenios que hemos firmado, de estar presentes allí determinados operativos, por ejemplo la Guardia Civil o la Policía Nacional, y lo que usted ha manifestado actualmente del convenio que tiene con la Policía Local de Madrid, evidentemente, se tiene que superar; políticamente, se tiene que superar, aunque probablemente, no le corresponda a usted como Gerente de un organismo autónomo, sino que es algo que corresponde llevar a cabo en una batalla política superior; es decir, que corresponda al Gobierno autonómico y que, en el fondo, implique una relación del Gobierno autonómico con la Alcaldía de Madrid y también con servicios de seguridad de carácter nacional, como son la Policía Nacional y la Guardia Civil.

Nosotros entendemos que el 112, con la experiencia y el acervo que tiene -cada uno puede manifestar un grado de satisfacción-, debe pasar a una fase superior, y así lo planteamos en nuestro programa electoral, y no es una crítica de tipo personal, puesto que las deficiencias o insuficiencias de este organismo son de carácter político; es decir, además de trasladar la necesidad de la emergencia y del recurso y de registrar cómo se va dando ese recurso, alguien tendrá que coordinar las decisiones

de los recursos a enviar, esto es, qué fuerzas de seguridad se han de enviar, qué recursos sanitarios son los que tienen que enviar y qué recursos de protección, fundamentalmente bomberos o, como usted ha dicho, de rescate, deciden. Me temo que en este punto, señor Gerente, seguimos en reinos de Taifas. Probablemente esto no es de su incumbencia, pero entiendo que esa fase no está todavía desarrollada, porque, de hecho, en cuanto a lo que ha trasladado usted aquí de los recursos, todos -usted también- tienen su autonomía operativa, su capacidad de decisión y sus mandos jerárquicos. En consecuencia, nosotros planteamos el debate político de que es necesario pasar a una fase superior de integración y de dedicación de los recursos, porque, entre otras cosas, permitirá el ahorro y la eficiencia de esos recursos, y eso es, básicamente, lo que queríamos decirle.

Por tanto, en buena parte, entendemos la preocupación de la petición de comparecencia del Grupo Parlamentario Socialista. Al Grupo Parlamentario Popular le decimos que nos plantee permanentemente la autosatisfacción, porque parece que no cumple su misión; cumple la misión de aplaudir al Gobierno autonómico, pero nunca la de requerirle y, al fin y al cabo, éste es el ejecutor de las peticiones que a ellos les trasladan los ciudadanos. Por tanto, sin que esto sea causa de una batalla política tremenda, debemos reflexionar todos y aportar soluciones de futuro que conlleven fases de gestión complicadas, porque coordinar todo esto, firmar protocolos con todos estos organismos y lograr que todos estos organismos que están dentro de la seguridad, atención y emergencia ciudadana entren en razón, entre comillas, no es nada fácil, por mucho que se pueda poner como ejemplo lo que pasó el día 11 de marzo del funesto año pasado. ¿Por qué? Evidentemente, porque, si alguna entidad nacional tenemos, es la de la generosidad histórica del pueblo español, que es manifiesta, y lo que no hacemos los 365 días del año sí somos capaces de coordinarlo y hacerlo heroicamente un día determinado. Lo que estoy planteando es que habría que reflexionar en cuanto a la fase de desarrollo que se encuentra este organismo y plantear seriamente que este organismo tiene que avanzar hacia una mayor integración, disposición, coordinación y control de los recursos de atención a la emergencia, y ésta es, fundamentalmente, la aportación que quiere hacer el Grupo Parlamentario Izquierda

Unida.

El Sr. **PRESIDENTE**: Tiene la palabra el señor Gómez Montoya.

El Sr. **GÓMEZ MONTOYA**: Gracias, señor Presidente, y gracias también al señor Herráiz por sus explicaciones.

Señor Herráiz, nosotros no quisiéramos que ni usted ni el Grupo Popular entendieran que, con las sugerencias que hace el Grupo Socialista, estamos intentando dañar la imagen del Organismo Autónomo Madrid 112, no lo pretendemos; sencillamente entendemos que este organismo puede funcionar mejor; lo entendemos y, además, creemos que puede ser así, y nos gustaría que usted entendiera, particularmente como responsable directo del organismo, que nuestras sugerencias y, en cierta forma, nuestras críticas, que las hay también, van por ese camino.

Voy a intentar hacer un análisis muy rápido de lo que el Grupo Socialista entiende en función de lo que llamo tecnología, procedimientos y relaciones laborales. Usted nos contaba, señor Herráiz, hace un momento que en siete años de funcionamiento del centro desde que se inauguró han establecido diferentes niveles de integración; hablaba de un nivel de integración operativo, que entiendo y entendíamos siempre todos que cualquier servicio de emergencias y de seguridad ciudadana de esta Comunidad estaba en ese nivel; hablaba también de un nivel técnico, funcional y físico. Sin embargo, señor Herráiz, la pregunta sería: ¿cómo es posible que en siete años no estén integrados ni técnica ni funcional y físicamente todos los organismos que actúan en las emergencias en la Comunidad de Madrid? Diría más: ¿cómo es posible que físicamente no estén ni Summa ni bomberos del Ayuntamiento ni SITADE? La pregunta sería ésa, más que escudarme en que hay cuatro niveles de integración, yo entiendo -el Grupo Socialista entiende- que en siete años, en mi opinión, y usted me corregirá ahora en su intervención si no es así, da tiempo de sobra a que se integren los servicios desde el punto de vista operativo, técnico, funcional y físico.

Por cierto, respecto al Summa no me ha especificado si se van a integrar pronto, tarde y en

qué nivel; creemos que en cuanto al Summa existen rumores de que se integrará próximamente, aunque no sabemos tampoco en qué nivel de los que usted ha definido; de sus palabras entiendo que usted está resignado a que bomberos Ayuntamiento no se integrarán nunca, quisiera que me lo explicara, y del SITADE tampoco me ha dicho exactamente, aunque era objeto de la comparecencia en particular también, cuándo lo van a hacer. Si puede usted, señor Herráiz, le agradecería que me lo contestara.

En cuanto a lo tecnológico, la Comunidad, con fondos europeos y propios -más europeos que propios-, se ha gastado mucho dinero en una plataforma tecnológica, como usted bien nos ha indicado. Pero usted sabrá, como sé yo o como sabe cualquier diputado que esté atento a este asunto, que, por ejemplo, la Policía Local del Ayuntamiento de Madrid está integrado fundamentalmente en lo operativo, pero en lo que es técnica funcional parece que no funcionan demasiado sus cosas; sus sistemas telefónicos y organizativos, como sabe, no están integrados en la propia red de Madrid 112, y usted podrá explicarme después si no es así.

En cuanto a la Policía Local de los municipios de la región, usted ha explicado perfectamente también los distintos niveles de integración que existen, pero sabrá, porque recientemente -creo que hace un par de semanas- han cambiado todo los terminales de atención y seguimiento en los municipios, fundamentalmente los mayores de 50.000 habitantes, que estos niveles no funcionaban realmente como usted seguro que desearía que funcionaran. De hecho, en las dos o tres visitas que yo he realizado al 112, en su "videowall" que aparece en la sala, usted tiene catalogado allí con diferentes colores si los terminales están o no están conectados. Da la casualidad de que las dos veces que yo he ido al centro he visto que más de cinco terminales de los ayuntamientos estaban en situación de esperar la conexión; en ese momento no funcionaban. Puede ser casualidad, seguramente sí, pero me parecía importante decírselo.

En cuanto a Bomberos Comunidad de Madrid, CECOP Bomberos-Comunidad de Madrid, como usted bien ha dicho están en sala. La Comunidad de Madrid lo pidió con antelación; estaban en ese proceso de integración física, ya están en sala, pero yo me imagino que usted tendrá

noticias por parte de sus jefes de sala de que su terminal no funciona todo lo adecuadamente que desearíamos. Hay veces que a los operadores les es imposible transferir la carta informativa que aparece en su pantalla, y, al final, el operador de sala tiene que pasarle literalmente la llamada física; es decir, tiene que pasarles el audio para que vuelvan ellos a poder activar sus servicios.

La pregunta, señor Herráiz, sería en este caso a CECOP Bomberos: ¿para qué sirve que estén en sala, si su tecnología no se adecua correctamente a la que usted, como Gerente de Madrid 112 tiene impuesta para su servicio? Y la siguiente pregunta sería: ¿Los procedimientos, en este caso, una vez que están en sala, por qué tienen que seguir siendo los mismos que cuando no lo estaban? Yo creo que ahí hay un problema en cuanto a la gestión del procedimiento y en cuanto a la negociación del procedimiento. En cualquier caso, insisto que usted nos dirá alguna cosa.

Señor Herráiz, imagino que usted sabrá que, con los cambios de turno de los operadores, la plataforma tecnológica se ralentiza. El sistema tarda unos tres minutos de media entre un operador que sale y cierra su sistema y el operador que entra y abre el suyo: tres minutos, señor Herráiz, en un centro de gestión de emergencias. Por supuesto, entiéndame siempre que los tiempos de que le hablo son de media. Imagino también, señor Herráiz, que usted sabrá que hay veces que algunos operadores, por no decir la mayoría, tienen que llamar telefónicamente, como cualquier otro ciudadano, a servicios como Summa, 092 ó 080, porque las plataformas tecnológicas de estos servicios no están al nivel que debían estar en su conexión con Madrid 112.

Coincido con el señor Beltrán cuando decía que usted no es responsable de todos esos servicios, pero el Grupo Socialista entiende, señor Herráiz, que si Madrid 112 ofrece una tecnología importante, depurada, vamos a decir último modelo, debería exigirse al resto de los servicios vía convenio, vía subvención, vía solicitud normal, como se quiera, que su tecnología sea adecuada, porque entonces ¿de qué nos sirve tener la mejor sala de 112 del mundo si al final tenemos que seguir llamando por un teléfono normal y corriente como el que yo tengo en mi casa al 080 o al Summa? ¿De qué nos sirve tener tecnología? Imagino que usted

entenderá lo que estoy trasmitiéndole. No estoy poniendo en cuestión que la tecnología del 112 sea la buena o la adecuada, sino que estoy poniendo en cuestión que cuando un operador del 112 tiene que llamar a estos servicios lo hace desde el punto de vista tecnológico tres o cuatro fases anteriores; es decir, que no están al nivel que deberían estar en ese sentido. Insisto en que estamos hablando del centro coordinador de emergencias; estamos hablando de Madrid 112.

Señor Herráiz, también sabrá usted que, aunque el SERCAM oficialmente ya no existe, 112 no lo sabe aún porque los informáticos tienen que dirigir cartas informáticas todavía a este servicio. En cualquier caso, con todas estas cosas, señor Herráiz, lo que quiero volver a repetirle, para que usted entienda en qué sentido van mis críticas, es que la tecnología del 112 se siga depurando porque yo entiendo que esta tecnología tiene que ser depurada día a día porque existen flecos, problemas que evidentemente no se pueden atajar dado el alto grado de tecnología existente; yo creo que estos servicios tecnológicos nos ofrecen hoy día un montón de posibilidades, muchísimas, y de hecho Madrid 112 es la prueba, también debe ser exigida esta tecnología como mínimo para el perfecto funcionamiento de la emergencia al resto de los servicios que son activados desde Madrid 112.

Según informaciones que ustedes me dan, le agradezco además las contestaciones que me hacen a mis peticiones de información, el propio centro tiene capacidad para recibir 325 llamadas por operador y turno. Usted ha comentado, y de eso también yo tenía confirmación, que son 22 operadores por turno de media lo que Madrid 112 tiene en este caso en sala. Imagino que usted sabrá, señor Herráiz, que este volumen de llamadas no es manejable por la actual plantilla de operadores existente, y creo que el sistema tampoco sería capaz ahora mismo de poder admitirlo; en conclusión, si la plataforma tecnológica se colapsa llegado un número determinado de llamadas que le estoy diciendo y usted no tiene operadores suficientes para poder admitir este número de llamadas, la conclusión sería: debe usted contratar más operadores en sala para llegar a esos 122 puestos que usted decía que tiene previstos. Señor Herráiz, son consideraciones que hace el Grupo Socialista. Me imagino que usted podrá ahora en cualquier caso decirnos qué opina al respecto.

En cuanto a los procedimientos, señor Herráiz, decía que estos no están consensuados porque tengo entendido que desde el traslado a Pozuelo de Alarcón se han modificado algunos protocolos; tengo entendido eso: se han variado, en definitiva. Imagino que usted podrá decirme también algo a este respecto, si es que no es cierto. Se han modificado actuaciones, se han modificado procedimientos, protocolos, y yo tengo entendido que no se han negociado con los diferentes organismos gestores de la emergencia; tampoco se han publicado en el Boletín de la Comunidad para su conocimiento. Una cosa es que usted no quiera negociarlo, pero por lo menos publíquelo para que los organismos sepan a qué deben atenerse en cada momento. Desde nuestro punto de vista, para el buen funcionamiento del sistema y para el ciudadano, que es el que al final solicita la gestión de la emergencia, los protocolos y procedimientos deben ser negociados y consensuados hasta la extenuación, si es necesario, para que todos nos movamos en el mismo abanico de posibilidades y que no pase, como podría ocurrir con lo que decía anteriormente de la plataforma tecnológica, que estemos a años luz de lo que unos servicios requieren de otros.

Le voy a poner un ejemplo, señor Herráiz, bueno, le voy a poner dos, si el tiempo me lo permite. El 112 recibe una llamada sobre un supuesto caso de infarto; un operador de emergencias del 112 toma datos en función del protocolo existente, de la carta informática que se abra; 112 pasa, mediante terminal de atención de seguimiento, llamada -o como puede- aviso al Summa; con los datos recogidos, además del audio, la llamada sigue activa; Summa, además, vuelve a preguntar los datos al ciudadano por segunda vez en función de su propio protocolo interno de actuación -el que tiene Summa en este caso-; los datos, como usted se puede imaginar, son sustancialmente los mismos, y al final puede que el médico del Summa quiera intervenir, ponerse al teléfono y volver a preguntar al ciudadano, o repetir en ese caso lo que pone en su carta. Son protocolos distintos, que es lo que yo le decía hace un momento. Yo imagino que usted estará de acuerdo conmigo en que éste no es el mejor sistema de coordinación de emergencias; estoy convencido de que usted opina lo mismo que yo.

Por ponerle un caso concreto, le diré, por

ejemplo, que el 10 de enero del año 2005 se recibe aviso en el 112 de un accidente de tráfico sin atrapados en la M-100, kilómetro 21, término municipal de San Sebastián de los Reyes. A las 13:38 se recibe llamada, a las 13:40 se activan los efectivos del Cuerpo de Bomberos, a las 13:46 llegan los recursos del Cuerpo de Bomberos al lugar; a las 13:52 efectivos de bomberos informan de que hay que traer medios sanitarios; a las 14:12 CECOP Bomberos contacta con el Summa y éstos le informan de que mandan una ambulancia desde Alcalde de Henares; a las 14:29 la dotación de bomberos informa que ha llegado la ambulancia; 51 minutos después.

Imagino, señor Herráiz, que usted también estará de acuerdo conmigo en que ésta no puede ser la tónica general de un servicio que activa emergencias y, por supuesto, de la activación propia de cada servicio. No quiero que crea que yo estoy diciéndole a usted, como responsable de Madrid 112, que esto es responsabilidad suya; estoy haciéndole entender que Madrid 112, en función de lo que me decía el señor Beltrán, necesita revisar su sistema de gestión de la emergencia, y, efectivamente, el Grupo Socialista tiene un modelo distinto de gestión de la emergencia.

El Sr. **PRESIDENTE**: Señor Gómez Montoya, vaya concluyendo, por favor.

El Sr. **GÓMEZ MONTOYA**: Sí, señor Presidente. En cuanto a relaciones laborales, fundamentalmente estoy de acuerdo con lo que comentaba don Luis Suárez, Diputado del Grupo Izquierda Unida. Tengo entendido que todavía no existe ningún escrito formal por parte del Consejero de lo que se ha expresado a los trabajadores de manera verbal. En ese sentido, sólo he de indicarle, señor Herráiz, que haga lo que pueda desde su puesto de responsabilidad para que se cierre cuanto antes esta crisis de los trabajadores del 112; como creo, además, que el Consejero tiene voluntad de firmar, que entregue a los trabajadores por escrito en qué se va a basar su oferta para que, evidentemente, pueda solucionarse esto de manera inmediata.

Por último, señor Herráiz, voy a exponer unas conclusiones rápidamente, si me lo permite el

señor Presidente. En primer lugar, deseamos que se integren real y urgentemente todos los servicios de emergencia que actúan en la Comunidad de Madrid. En segundo lugar, que Madrid 112 sea mando y control absoluto de las urgencias, es una solicitud que hacemos, desde que se inician hasta que se cierran. Que se mejore y se ajuste técnicamente la plataforma tecnológica para 112 y también, en lo que usted pueda, para el resto de los organismos, para seguridad, por supuesto, de todos los madrileños. Que mejore en lo que pueda también, y de manera inmediata, las propias relaciones laborales, mejore el clima laboral, mejore las condiciones y, por supuesto, que el acuerdo con los trabajadores se produzca de inmediato. Señor Herráiz, pedimos formación continua suficiente para todo el personal. Nuestras informaciones no son iguales que las suyas; nosotros creemos que no existe un plan adecuado de formación continua, por eso pedimos que mejore los procedimientos, mejore la formación en idiomas, y, sobre todo mejore el hecho de que los propios trabajadores y operadores tengan conocimiento exacto de cuáles son los procedimientos de todos y cada uno de los servicios. Pedimos que publique y negocie los protocolos y las cartas informáticas para todos los organismos; que los protocolos sean consensuados. Con estas propuestas, señor Herráiz, nosotros creemos que Madrid 112 será mejor, será más eficaz y, como usted decía al principio, ofrecerá mejor resultado para esas Olimpiadas que queremos conseguir entre todos en el año 2012. Muchas gracias, señor Presidente.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias a usted, señor Gómez Montoya. Tiene la palabra el señor Beltrán.

El Sr. **BELTRÁN PEDREIRA**: Muchas gracias, señor Presidente. Menos mal, señor Herráiz, que usted iba a morir de éxito, según Izquierda Unida, porque, escuchando lo que hemos escuchado ahora, no parece que vaya a ser así ni mucho menos.

En relación con las intervenciones de los dos portavoces, simplemente quiero hacer unas pequeñas consideraciones antes de continuar formulando una serie de preguntas al compareciente. Quiero pedirle al señor Director del 112 que, por favor, lea la relación de cursos de formación que

viene haciendo la institución, sin que nadie se sienta aludido por ello, pero creo que es importante para que esta Cámara conozca el esfuerzo en formación que viene realizando su institución.

También, señor Herráiz, creo que si usted hubiera venido aquí sin haber firmado el convenio, no quiero pensar lo que esto habría podido ser. Afortunadamente, usted ha venido con los deberes hechos, incluido el convenio, y creo que eso es importante. Además, y lo he dicho al principio de mi intervención, tanto el Grupo Popular como el Gobierno de la Comunidad siempre están abiertos a sugerencias y a propuestas de mejora continua que, como cualquier organismo, el 112 tiene que tener en cuenta.

En ese sentido, yo creo que el señor Suárez Machota ha sido muy constructivo en su intervención; ha señalado una serie de mejoras que considera oportunas y coincido con él en que más formación siempre es necesaria, y bienvenida sea.

Señorías, yo creo también que aquí hay un error o una confusión de principio, y es el desconocimiento de lo que son grandes proyectos de consultoría a la hora de adaptar organizaciones como el 112 a las necesidades del servicio; es decir, cuando se produce la integración de distintas instituciones o distintos cuerpos de emergencia y policía en una institución como el 112, evidentemente ese tipo de integración lleva su tiempo; hay una política de emigración de sistemas de información que es compleja, que es laboriosa, que lleva su tiempo y no se puede hacer automáticamente, es decir, que hay un error de principio, no sé si por desconocimiento y premeditadamente, a la hora de desconocer los grandes proyectos de integración en consultoría de sistemas de información y que implican además integración de recursos humanos distintos con distintas características y con distintas funcionalidades.

Yo creo que, si se desconoce eso, quizás sobrarían muchas de las consideraciones que se han hecho hoy aquí, por eso creo que es importante no confundir a los ciudadanos porque aquí hay una serie de cuerpos que han estado funcionando con distintos sistemas de información, con distinta tecnología, con distintos procedimientos, y la verdad es que el éxito del 112 es conseguir, en el breve plazo de tiempo en que lo ha hecho, integrar a todos

esos cuerpos.

Partiendo de ese error de principio, creo que el 112 desde luego no va a morir de éxito. El Director ha expuesto en su intervención que el 112 está en un proceso continuo de mejora, que hay que integrar otros cuerpos importantes, otros servicios, como el Summa, como los bomberos de Madrid y todo ese procedimiento se irá concluyendo poco a poco. Lo que sí ha demostrado el 112, en la operatividad, es su eficacia a lo largo de los últimos tiempos.

Señor Director, creo que todas esas consideraciones que ha hecho el señor Gómez Montoya son perfectamente solucionables, además, le agradezco el tono en el que ha hecho esas consideraciones, ahora, yo también le podría contar al señor Gómez Montoya, aunque no tengo tanta información como tiene él sobre las llamadas y los detalles de todas las llamadas, además, me extraña que tenga tanta información de todas las llamadas habiendo recibido 4 millones de llamadas el centro, solamente en el año 2004. Si usted es capaz de procesar toda esa información, creo que tenemos una asistencia muy importante por parte del Grupo Socialista.

Creo que la mayor parte de las llamadas se resuelven con eficacia, aunque puede haber algún caso puntual que a lo mejor tenga cierta dificultad, como aquí se ha expresado, sobre todo en el ámbito sanitario, pero creo que con esa integración progresiva del Summa que va a haber ese tema se resolverá. Cuando se hacen esas consideraciones hay que tener en cuenta también que el Summa no está integrado todavía dentro del 112, por lo tanto, tenemos que dar cierto margen para que esa integración se realice con éxito.

Otra consideración que ha hecho el señor Gómez Montoya, que a mí me parece muy importante, es la transparencia de la institución; es decir, él ha reconocido que, como portavoz, está bien informado y se le contesta a las preguntas y a las formulaciones que realiza como Diputado de esta Cámara.

Entrando ya en su intervención, señor Herráiz, yo quiero decirle que me gustaría que nos ampliase un poco cuál ha sido la certificación de calidad que ha recibido de AENOR, en qué ha consistido, porque me parece que es muy importante para que los ciudadanos tengan una percepción

clara de lo que es el servicio que presta el 112. También me parece muy importante que nos comente cómo ha sido la encuesta que ustedes manejan de percepción del servicio por parte de los ciudadanos; creo que sería de enorme importancia para esta Cámara.

También quiero, en nombre del Grupo Parlamentario Popular, que nos explique un poco más, si es posible, cómo está ese nivel de integración con el Summa -uniéndome un poco a los grupos de la oposición- Y también es importante, aunque el 112 no va a morir de éxito, ni mucho menos, que esta Cámara tenga información exacta de quiénes y qué países han visitado, grosso modo, el 112 para conocer el modelo de emergencias y el modelo de servicios que presta. Tengo que reseñar que, según la relación que yo tengo aquí, han venido a conocer el sistema Comunidades y Ayuntamientos gobernados por el Grupo Socialista, lo cual creo que es importante a la hora de valorar el servicio que presta el 112; concretamente, han venido de Barcelona y de la Generalidad, han venido también de la Junta de Andalucía, etcétera, y yo creo que hay un interés, incluso por parte del Ayuntamiento de Barcelona y por parte de la Generalidad, de copiar este modelo de emergencias que tiene la Comunidad de Madrid.

Otra cosa que me parece importante es que nos mencione -aunque se ha referido a ello anteriormente en su intervención- cómo se distribuyen los recursos humanos del 112, así como que nos detalle específicamente qué número de mujeres prestan sus servicios en el 112, porque yo creo que es un ejemplo, digamos, de políticas activas de empleo en materia de mujer.

No voy a extenderme mucho más. Lo que sí pido a los Grupos de la oposición - y agradezco, lo reitero, el tono de sus intervenciones, pero creo que cuando tenemos una institución como el 112, que presta sus servicios de forma ejemplar, sin perjuicio de que haya siempre sugerencias de mejora- es que nos digan también cuál es el modelo de emergencias, porque lo desconocemos todavía, que ellos proponen. Yo estoy de acuerdo en que propongan sugerencias y tengan propuestas para mejorar el servicio, pero me gustaría conocer dónde puedo ir yo a ver físicamente el modelo de emergencias que propone el Partido Socialista.

Además, me gustaría hacer una petición o

un ruego a los Grupos de la oposición, y es que, cuando hay instituciones que funcionan bien, como es el 112 u otras que pueda haber en la Comunidad de Madrid, por el mero hecho de que sea el Partido Popular quien gestione instituciones en el Gobierno, no por ello vamos a ponerle siempre un pero. Yo creo que hay que decir -y se ha mencionado aquí por los Grupos de la oposición- que el 112 funciona con eficacia, pero siempre hay un pero que a mí me llama la atención y que, a lo mejor, puede sembrar cierta duda a la hora de reconocer ese camino hacia la excelencia en el que se encuentra el 112.

Le reitero, señor Herráiz, mi gratitud como portavoz en esta Comisión y en este tema concreto. Yo creo que el 112 es y seguirá siendo el referente nacional e internacional de las emergencias, y no les quepa duda a los Grupos de la oposición -lo dije antes- de que el modelo 112 ha sido el modelo que copiaron los Juegos Olímpicos de Atenas para poner en marcha en caso de contingencia cualquier tipo de servicio de asistencia. Creo que eso hay que tenerlo en cuenta; hay que tener en cuenta el eco internacional que ha tenido, y ya les digo que eso no es óbice para que siempre haya voluntad de mejorar y de seguir completando lo que es un servicio que, poco a poco, va haciendo camino al andar. Nada más, señor Presidente. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Para contestar a los Grupos Parlamentarios, tiene la palabra el señor Gerente.

El Sr. **GERENTE DEL ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID 112** (Herráiz Romero): Gracias, señor Presidente. Voy a intentar contestar a todo y que no se quede nada en el tintero. Voy a empezar por el final, porque el señor Beltrán ha hecho una precisión que me parece muy acertada, y es que a mí también me gustaría saber a dónde tengo que dirigirme para ver el modelo del 112 del Partido Socialista, porque, desde luego, el que conozco es el del Partido Popular y, hasta hoy, el de la Comunidad de Madrid es el que se ha demostrado como mejor. (El Sr. **GÓMEZ MONTOYA**: *En el 2007 lo va a ver.*) ¿En el 2007? Ya lo dudo, señor Montoya. ¿Sabe por qué? Porque la decisión de poner en marcha el 112 es una decisión de la Comunidades Europea del año 1991, y el señor Leguina, en los cinco años que estuvo en la

Comunidad de Madrid, de 1991 a 1996, no hizo nada; por eso dudo de que en el año 2007 podamos ver algo, pero tendrá que ser en otra Comunidad Autónoma, porque yo creo que en ésta cada día lo tienen más difícil.

Me decía el señor Suárez Machota que con la presión de las fuerzas sindicales se consiguen acuerdos. No es con la presión, señor Suárez Machota, es con el diálogo. (El Sr. **SUÁREZ MACHOTA**: *Es una interpretación.*)

El Sr. **PRESIDENTE**: Perdona que le interrumpa un momento, señor interviniente. Esta Presidencia suele ser bastante flexible habitualmente, pero les ruego a los representantes de los Grupos Parlamentarios que no interrumpan al interviniente y que, por favor, no establezcan un diálogo en la Comisión, porque todo el mundo tiene su turno de intervención. Muchas gracias. Continúe, señor Gerente.

El Sr. **GERENTE DEL ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID 112** (Herráiz Romero): Gracias, señor Presidente. Le decía al señor Suárez Machota que es un diálogo lo que nos lleva a entendimientos y no la presión. Si quiere usted pruebas, le diré que la decisión de integrar al personal laboral del 112 en el convenio de la Comunidad de Madrid no viene de ahora, sino de un convenio que yo firmé con el anterior comité de empresa, que la sección sindical de Comisiones Obreras no quiso firmar, y con la representación de los trabajadores del 112, y contó también con la aprobación, como no puede ser de otra manera, del Director General de Función Pública y de la Directora General de Recursos Humanos, y eso fue en el año 2003.

En referencia a las últimas movilizaciones, que supongo que es a lo que se estaba usted refiriendo, no pasa de ser un problema interno de Comisiones Obreras. Si la sección sindical no es escuchada por el sindicato grande, no es algo por lo que se me deba echar a mí la culpa.

En cuanto al tema de formación, al que también se han referido los tres portavoces, les voy a contar que para el presente año está aprobado un considerable incremento de la formación específica para el personal de Madrid 112, previendo que cada



trabajador llegue a realizar las 100 horas de formación que el plan de formación del IMAP establece como máximo. Es importante destacar que la formación ha sido consensuada en el ámbito de la Comisión de Formación, órgano de composición paritaria entre la Administración y los sindicatos. Además de la formación, que con carácter general se aprueba por el IMAP, para el personal de Madrid 112 se han aprobado acciones formativas, entre las que cabe destacar las siguientes: cursos de inglés y francés, que comienzan en el mes de abril, para unas 150 personas; un curso técnico de atención de llamadas de emergencia; un curso de pautas de prevención de patologías de la voz; dos cursos de técnicas de percepción y relajación y un curso de inoculación al estrés.

Se hacía referencia también a las garantías de intimidad de las llamadas que reciben los operadores de los ciudadanos. No son llamadas privadas, sino de un servicio público, con lo que mi deber y obligación es salvaguardar que ese servicio público se preste en condiciones de calidad, con lo cual, ahí no hay ninguna intimidad; no es una llamada privada, y no sé si está o no de acuerdo en que lo que estamos prestando es un servicio público esencial. (El Sr. **SUÁREZ MACHOTA**: *Relativamente.*)

Me hablaba también el señor Suárez Machota, como ha hecho el señor Gómez Montoya, de los déficit en la coordinación de los organismos. Mire, cada Administración tiene sus competencias, señor Suárez Machota, y esas competencias tenemos la obligación de respetarlas, porque entre todos, nos hemos dado un marco de convivencia; cada Administración tiene sus leyes, sus propias competencias, y, entre las competencias de las Administraciones, están los servicios de emergencia de los propios ayuntamientos, Comunidades y del Gobierno central. En todo caso, esa malísima coordinación que tanto el portavoz del Grupo Parlamentario Izquierda Unida como el del Grupo Socialista han calificado como casi caótica tiene la admiración del resto del mundo. Yo no sé quién tiene razón: si ustedes dos o el resto del mundo; no lo sé. Tiendo a pensar que los segundos, sobre todo porque están de acuerdo conmigo. (El Sr. **SUÁREZ MACHOTA**: *Seguro, si todo fuera como la contestación que estamos recibiendo.*)

El Sr. **PRESIDENTE**: Señor Suárez, por favor, no altere el orden de la sesión; si no, le voy a tener que llamar al orden: artículo 135.3 del Reglamento. (El Sr. **SUÁREZ MACHOTA**: *Llámemme al orden.*) Señor Suárez, si no está cómodo, siempre tiene otra opción, pero tiene que guardar silencio en esta Comisión cuando tiene el uso de la palabra otro interviniente. Adelante, señor Herráiz.

El Sr. **GERENTE DEL ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID 112** (Herráiz Romero): Gracias, señor Presidente. Hay una cosa más -y ya respondo a los dos- que se refiere al meditado modelo que pondría en marcha el Grupo Socialista, que también hacía referencia a si una ambulancia llegaba antes o llegaba después, o si yo decido los medios que tienen que enviar o no. Me va a permitir que le lea el artículo 2.2 de la Ley 25/1997, de 26 de diciembre, de Regulación del Servicio de Atención de Urgencias 112, y yo creo que, una vez leído esto, aclararemos varios conceptos. Dice así. "El servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número 112 no comprenderá en ningún caso la prestación material de la asistencia requerida por los ciudadanos que corresponderá a las Administraciones competentes, conforme a sus propias normas de organización y funcionamiento". Con esto yo creo que quedan, de alguna manera, aclaradas muchas de sus dudas.

Me decía también el señor Gómez Montoya que el 112 puede funcionar mejor. Lo he dicho yo al final de mi intervención: nuestra meta es la excelencia; ir mejorando día a día, con los avances que la técnica nos vaya permitiendo; con lo cual, estamos absolutamente de acuerdo en esa precisión, y repito que, cuando el mundo nos toma como ejemplo, no lo estaremos haciendo tan mal.

También ha hecho una afirmación que no es en absoluto cierta, señor Gómez Montoya, y es que dice que la Comunidad ha pagado el 112 con fondos europeos. ¡No, no! La nueva plataforma tecnológica en el 112 se pagó con una ampliación de capital, cuando salió del accionariado del Canal de Isabel II; de ahí salió el dinero para pagar la plataforma tecnológica. No hay una peseta de fondos europeos. No sé cuáles son sus fuentes de información, pero me da la impresión de que muy buenas, muy fiables, no son.

Desde el punto de vista laboral, que parece

que les preocupa bastante, me van a permitir que lea un teletipo de Europa Press. Dice así: "Los trabajadores subcontratados de los servicios de emergencias 061 y 112 retomarán el próximo 2 de marzo sus movilizaciones con una manifestación, según anunciaron hoy los sindicatos representativos del sector de telemarketing de Comisiones Obreras y CSI-CESIF, que precisaron que estas nuevas protestas se enmarcan en la segunda fase de la campaña de movilizaciones que comenzó el pasado octubre, con el objetivo de reivindicar su condición de empleados públicos. 112 Andalucía". Ya sabe usted quién gobierna allí, no se lo tengo que decir. Trabajadores subcontratados; si ése es el modelo que usted quiere para la Comunidad de Madrid, que en vez de tener contratados laborales tengamos trabajadores subcontratados, con la consiguiente pérdida de calidad en el servicio que se presta, tráigalo a la Asamblea en una iniciativa, si usted quiere que ese modelo sea el que se imponga en la Comunidad de Madrid; hágalo.

Hablaba también de un escrito formal del Consejero. Las decisiones acordadas con el Consejero están plasmadas en el convenio colectivo de la Comunidad de Madrid que se firmó la semana pasada. No sé qué más quieren. (El Sr. **GÓMEZ MONTOYA**: *Me refiero a los trabajadores.*)

Por otro lado, el señor Beltrán, portavoz del Grupo Parlamentario Popular, hacía referencia al tema de la certificación de calidad de la encuesta, y me pedía que diera una relación de los países y Comunidades Autónomas que han visitado el centro. La certificación de calidad es un éxito para el 112. Fuimos el primer 112 que la conseguimos; desconozco si a día de hoy hay algún otro 112 que la haya conseguido; es posible que sí, no le digo yo que no. Nos acogemos a las normas de calidad que impone el modelo de FQN, que es el modelo europeo más avanzado en estos momentos. Estamos muy orgullosos, entre otras cosas, de cumplir con ese modelo y de cumplir con la ISO 9001/2000. Es verdad que se hizo una encuesta a finales del año pasado porque queríamos averiguar la percepción que los ciudadanos tenían del 112. En esa encuesta, vimos con satisfacción, no con sorpresa, que casi el 90 por ciento de los ciudadanos conocían el 112, concretamente el 89,9 por ciento, y que la valoración que se daba por parte de los ciudadanos a la respuesta recibida en el 112 era de 7,6 puntos sobre 10, lo cual es un notable alto.

Me pedía que explicara algo más sobre el Summa, por el que se han interesado también los otros Grupos. Nosotros hemos realizado en fechas recientes los protocolos de actuación. Los protocolos de actuación se revisan de acuerdo con los distintos organismos, señor Gómez Montoya. Yo no reviso un protocolo de actuación por mi cuenta, sino que se hace de acuerdo con los distintos organismos, como ha sido desde el principio. Como digo, en fechas recientes se han realizado esos protocolos de actuación como un primer paso para redefinir el modelo de integración física en el centro 112 de aquellos efectivos del Summa encargados de gestionar las urgencias y las emergencias. Esperamos que, a corto plazo, ese modelo se haya concretado, y se produzca la incorporación, así como la integración de las aplicaciones de gestión de llamadas 112 con la propia del Summa, de movilización y gestión de recursos. En ese momento, procederíamos también a lo que es la derivación del número 061 al 112, pero no antes. Todas estas integraciones son extraordinariamente complejas, y, dependiendo del organismo, esa complejidad es mayor o menor. En el caso del SAMUR, por ejemplo, es un cuerpo puro de emergencia. Tiene una cartera de servicios muy determinada en ese sentido. Pero, en el caso de Summa, como le ocurre a la Policía Municipal, tiene un ámbito de llamadas realmente amplio de cosas que no son realmente emergencia y que se corresponden más con la urgencia e, incluso, con la consulta médica; de forma que, si llegáramos a atender ese tipo de llamadas, lo que estaríamos haciendo es restar a los ciudadanos tiempo para lo que de verdad importa, y a lo que nos dedicamos nosotros, que es la emergencia.

En cuanto a los países que nos han visitado, han sido muchos y nos siguen visitando. Ayer mismo recibí a una delegación de Argentina y, desde el punto de vista internacional, también han estado Japón, Chile, Los Países Bajos, la delegación británica de "British Emergencies", la Secretaria de Estado para los derechos de las víctimas en Francia, cónsules y representantes de todos los países de la Unión Europea, la Unión de Ciudades y Capitales Iberoamericanas, el Viceministro de Seguridad ruso. Y desde el punto de vista de visitas de ámbito nacional, efectivamente, hemos tenido hace pocos meses una representación de la Generalidad de Cataluña, que se quedaron muy sorprendidos con el centro; les gustó mucho y tienen intención de montar

algo similar en Cataluña. Hemos tenido también varias visitas de representantes del Gobierno vasco, de Hispasat, del Consejo de Seguridad Nuclear, del propio CNI, del Ejército, y el señor Simancas también nos honró con su visita en una ocasión. Son muy numerosas las visitas que hemos tenido el honor de recibir. También don Mariano Rajoy cuando era candidato a las elecciones generales en el 2004. Además de éstos, muchísimos colegios nos visitan todas las semanas.

Respecto a otro tema por el que también se interesaba, le doy datos a 31 de diciembre de 2004: de un total de 218 personas contratadas en el 112, entre contratados y funcionarios, 87 son hombres y 131 son mujeres; quiere decir que el 60,09 por ciento de la plantilla son mujeres.

Por mi parte, es todo. Espero haber contestado todas las preguntas. También espero que no se enfade el portavoz del Grupo Socialista, aunque, por cierto, yo estoy un poco enfadado, porque me pidió ir al centro tres veces, con el portavoz de Sanidad; las tres veces dije que sí; las tres veces cambié mi agenda, y, cuando vino al 112, por fin, ni siquiera se tomó la molestia de avisarme para que tomáramos juntos un café. (El Sr. **GÓMEZ MONTOYA**: *¿Se refiere a mí o al señor Fernández Martín?*) A usted. (El Sr. **GÓMEZ MONTOYA**: *Pero iba a otra cosa.*) Ya lo sé, pero bueno, yo soy amigo suyo, señor Gómez Montoya, y le quiero decir que le recibo encantado. Muchas gracias.

EL Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias a usted, señor Herráiz, por su exposición y por su presencia hoy aquí entre nosotros. Damos por concluido este punto del orden del día y pasamos al segundo punto.

#### ———— RUEGOS Y PREGUNTAS ————

¿Hay algún ruego o alguna pregunta? (El señor Suárez Machota pide la palabra.) Tiene la palabra, señor Suárez.

El Sr. **SUÁREZ MACHOTA**: Simplemente

quiero que conste en acta, señor Presidente, si me lo permite, que este Diputado ha hecho una intervención bastante moderada y muy respetuosa; nunca he entrado en un debate político profundo, sino en una mera reflexión, y creo que el señor representante o Gerente del 112 ha entrado en un debate político que, en principio, la oposición no lo había hecho. En todo caso, creo que sus respuestas han sido más intemperantes que las nuestras, y no era ésa la intención, porque, si nosotros lo hubiéramos hecho, el propio representante de...

El Sr. **PRESIDENTE**: Señor Suárez, por favor.

El Sr. **SUÁREZ MACHOTA**: ¡Es un ruego! (Risas.)

El Sr. **PRESIDENTE**: Señor Suárez, se ha ido totalmente fuera del orden del día; estamos en ruegos y preguntas, que no tiene nada que ver con el asunto anterior, sobre el que hemos debatido ya, de modo que si no tiene nada más que añadir, levantaría la sesión.

El Sr. **SUÁREZ MACHOTA**: Es que no sé dónde se define el tema de ruegos y preguntas. Simplemente quiero hacer constar que se ha elevado el diapasón a un nivel al que nosotros no lo habíamos puesto, y yo supongo que los que conviven con él es posible que lleguen a la conclusión de que hay una carga de tensión que nosotros no hemos establecido, nada más.

El Sr. **PRESIDENTE**: Bien, gracias. Damos por concluido este punto del orden del día. Se levanta la sesión.

(Eran las doce horas y treinta y tres minutos.)



**SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN PARLAMENTARIA  
SERVICIO DE PUBLICACIONES  
Web: [www.asambleamadrid.es](http://www.asambleamadrid.es)**

Plaza de la Asamblea de Madrid, 1 - 28018-MADRID Teléfono 91.779.95.00 - Fax 91.779.95.08

**TARIFAS VIGENTES**

B.O.A.M. Suscripción anual: .....	54,09 € .	Número suelto: .....	0,84 €.
D.S.A.M. Suscripción anual: .....	78,13 € .	Número suelto: .....	0,84 €.
CD-ROM Suscripción anual .....	12,00 €.	CD-ROM semestral .....	6,00 €.
SUSCRIPCIÓN ANUAL CONJUNTA B.O.A.M. - D.S.A.M. ....	112,39 €.		
SUSCRIPCIÓN ANUAL CONJUNTA B.O.A.M. - D.S.A.M. EN CD-ROM .....	16,00 €.		

- IVA incluido -

**FORMA DE PAGO**

El abono de las tarifas se realizará mediante:

- Talón nominativo a nombre de la Asamblea de Madrid.
- Giro postal.
- Transferencia bancaria a la cuenta núm. 2038 0603 28 6006392382, de Caja Madrid, Pza. Celenque, 2.

**SUSCRIPCIONES (CONDICIONES GENERALES)**

1. La suscripción será anual. El período de suscripciones finalizará el 31 de diciembre de cada año. Las altas que se produzcan durante el año, a efectos de cobro se contarán desde la primera semana de cada trimestre natural, sea cual fuere la fecha de suscripción dentro del trimestre.
2. El envío de los Boletines comenzará una vez se hayan recibido el importe correspondiente y la tarjeta de suscripción debidamente cumplimentada.
3. El suscriptor que no renovase la suscripción antes del 31 de diciembre será dado de baja.
4. La Administración del Boletín podrá modificar en cualquier momento el precio de la suscripción. El incremento o disminución comenzará a aplicarse a los abonados dados de alta a partir de la siguiente renovación de la suscripción.

C -----

**TARJETA DE SUSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN:**

Nombre o razón social: .....	CIF/NIF: .....
Domicilio: .....	Núm.: .....
Distrito Postal: .....	Localidad: .....
Teléfono: .....	Fax: .....

DESEO SUSCRIBIRME AL    9 B.O.A.M.    9 D.S.A.M.    9 Conjunta B.O.A.M. y D.S.A.M.

De acuerdo con las condiciones establecidas a partir de ..... y hasta el 31 de diciembre de 2005,  
a cuyo efecto les remito la cantidad de ..... Euros.

Mediante:    9 Giro postal    9 Talón nominativo    9 Transferencia bancaria a la c/c citada.

En ....., a ..... de ..... de 2005.