



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

Número 95

24 de marzo de 2004

VII Legislatura

COMISIÓN DE JUSTICIA E INTERIOR

PRESIDENCIA

Ilmo. Sr. D. Álvaro Moraga Valiente

Sesión celebrada el miércoles 24 de marzo de 2004

ORDEN DEL DÍA

1.- PCOC-39/04 RGEF. 432 (VII). Pregunta de Contestación Oral en Comisión, a iniciativa del Ilmo. Sr. D. Jacobo Ramón Beltrán Pedreira, Diputado del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre medidas que impulsará el Gobierno de la Comunidad de Madrid para facilitar la movilidad de sus empleados, con la finalidad de optimizar el capital humano.

2.- PCOC-40/04 RGEF. 433 (VII). Pregunta de Contestación Oral en Comisión, a iniciativa del Ilmo. Sr. D. Jacobo Ramón Beltrán Pedreira, Diputado del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre previsiones que tiene el Gobierno de la Comunidad de Madrid de publicaciones de cartas de servicios en la presente Legislatura.

3.- C-1/04 RGEF. 5 (VII). Comparecencia del Excmo. Sr. Consejero de Justicia e Interior, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre proyectos y políticas públicas que va desarrollar su Consejería en materia de modernización de la Administración Pública, Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

4.- Ruegos y Preguntas.

SUMARIO

-Se abre la sesión a las 11 horas y 8 minutos.
Página 2119

— **PCOC-39/04 RGEF. 432 (VII). Pregunta de Contestación Oral en Comisión, a iniciativa de Ilmo. Sr. D. Jacobo Ramón Beltrán Pedreira, Diputado del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre medidas que impulsará el Gobierno de la Comunidad de Madrid para facilitar la movilidad de sus empleados, con la finalidad de optimizar el capital humano.**

Página 2119

-Interviene el Sr. Beltrán Pedreira, formulando la pregunta.

Página 2119

-Interviene el Sr. Viceconsejero de Modernización y Calidad de los Servicios, respondiendo la pregunta.

Página 2119-2120

-Interviene el Sr. Beltrán Pedreira, agradeciendo y ampliando la información.

Página 2120-2121

— **PCOC-40/04 RGEF. 433 (VII). Pregunta de Contestación Oral en Comisión, a iniciativa del Ilmo. Sr. D. Jacobo Ramón Beltrán Pedreira, Diputado del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre previsiones que tiene el Gobierno de la Comunidad de Madrid de publicaciones de cartas de servicios en la presente Legislatura.**

Página 2121

-Interviene el Sr. Beltrán Pedreira, formulando la pregunta.

Página 2121

-Interviene el Sr. Viceconsejero de Modernización y Calidad de los Servicios, respondiendo la pregunta.

Página 2121-2122

-Interviene el Sr. Beltrán Pedreira,

agradeciendo y ampliando la información.

Página 2122-2123

— **C-1/04 RGEF. 5 (VII). Comparecencia del Excmo. Sr. Consejero de Justicia e Interior, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre proyectos y políticas públicas que va desarrollar su Consejería en materia de modernización de la Administración Pública, Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.**

Página 2123

-Interviene el Sr. Ruiz Castillo, exponiendo los motivos de petición de la comparecencia.

Página 2123-2124

-Exposición del Sr. Viceconsejero de Modernización y Calidad de los Servicios

Página 2124-2127

-Intervienen, en turno de Portavoces, el Sr. Ruiz Castillo y la Sra. Martín Martín.

Página 2127-2133

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

Página 2133-2135

-Interviene, en turno de preguntas y aclaraciones, el Sr. López Guerra.

Página 2135

-Interviene el Sr. Viceconsejero, dando respuesta al Sr. Diputado.

Página 2135

— **Ruegos y Preguntas.**

Página 2136

-Intervienen el Sr. López Guerra y la Sra. Martín Martín.

Página 2136

-Se levanta la sesión a las 12 horas y 34 minutos.

Página 2136

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

El Sr. **PRESIDENTE**: Buenos días, Señorías, damos comienzo a la sesión correspondiente al día de hoy de la Comisión de Justicia e Interior con el orden del día previsto. Saludamos la presencia en la Mesa del Viceconsejero de Modernización y Calidad de los Servicios, y comenzamos con el desarrollo del primer punto del orden del día.

Pregunta de Contestación Oral en Comisión, a iniciativa de don Jacobo Ramón Beltrán Pedreira, Diputado del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre medidas que impulsará el Gobierno de la Comunidad de Madrid para facilitar la movilidad de sus empleados, con la finalidad de optimizar el capital humano.

———— PCOC-39/04 RGEF. 432 (VII) ————

Tiene la palabra el señor Beltrán.

El Sr. **BELTRÁN PEDREIRA**: Gracias, señor Presidente. Señor Viceconsejero, bienvenido a esta Comisión. La pregunta que le formulo es del siguiente tenor: ¿Qué medidas impulsará el Gobierno de la Comunidad de Madrid para facilitar la movilidad de sus empleados, con la finalidad de optimizar el capital humano?

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, Señoría. Tiene la palabra el señor Viceconsejero.

El Sr. **VICECONSEJERO DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS** (Santos-Suárez Márquez): Buenos días, Señorías. En primer lugar, quiero disculpar al Vicepresidente Segundo y Consejero de Justicia e Interior que no ha podido venir a esta Comparecencia; desde luego, su intención era asistir, y así lo demostró el miércoles pasado, pero hoy, concretamente esta mañana, tenía una reunión con la Federación Madrileña de Municipios para tratar temas de seguridad.

Es para mí un honor comparecer ante la Asamblea de Madrid por primera vez para exponer

a SS.SS. las acciones que esta Viceconsejería va a desarrollar en general en tema de modernización, porque, desde luego, el tema de la movilidad de los empleados tiene mucho que ver con la modernización. Antes de pasar a responderle, quiero sumarme a la Declaración Institucional aprobada por esta Asamblea de condena de los atentados del pasado 11 de marzo.

La Administración de la Comunidad de Madrid mantiene como una de sus líneas de acción fundamentales en materia de función pública, la de propiciar todas aquellas medidas que favorezcan la movilidad del personal a su servicio, con el doble fin de lograr, por un lado, una mejor reasignación de los efectivos disponibles para alcanzar la mayor adecuación posible entre éstos y los servicios públicos encomendados y, por otro lado, promover la carrera administrativa y profesional de los empleados públicos.

Cuando hablamos de movilidad, tenemos que hablar de tres aspectos distintos. En primer lugar, la movilidad interadministrativa; en segundo lugar, la movilidad interna como medio de provisión de los puestos de trabajo vacantes y, por último, la movilidad que consiste en la promoción interna. En cuanto a la movilidad interadministrativa, la verdad es que ha llevado un proceso muy largo. Ya se recogía en la Ley estatal de Función Pública, de 1984, pero con muy poca aplicabilidad práctica. En relación con la autonomía, en la Ley autonómica 13/2002, de 20 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, se da una nueva redacción al artículo 55 de la Ley 1/1986, de 10 de abril, de la Función Pública de la Comunidad de Madrid, con el fin de concretar el régimen de los derechos y deberes del personal procedente de otras Administraciones Públicas. El verdadero impulso se ha dado muy recientemente, el pasado 5 de marzo, con la firma por la Presidenta de la Comunidad de Madrid y por la Ministra de Administraciones Públicas del acuerdo marco para fomentar la movilidad de los empleados públicos entre las Administraciones Públicas, tal como hicieron en su día otras comunidades autónomas y ciudades autónomas de nuestro Estado; acuerdo en el que en toda su tramitación y elaboración participó personal del Gobierno de la Comunidad Autónoma de la anterior Legislatura. Lo que se pretende precisamente es hacer efectivo el principio de movilidad interadministrativa, siempre de conformidad con criterios de reciprocidad. En virtud

de dicho acuerdo, al menos el 5 por ciento de las plazas reservadas a personal funcionario pueden ser cubiertas por personal procedente de otras administraciones públicas. Para ello, las convocatorias se deberán convocar no sólo en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, sino también el Boletín Oficial del Estado. Los funcionarios que accedan por este procedimiento a la administración autonómica se someterán a la normativa propia de la Comunidad Autónoma, y en caso de cese o remoción contarán con las mismas garantías que los funcionarios propios. Como he mencionado anteriormente, existe el régimen de reciprocidad, por lo que los funcionarios de la Comunidad Autónoma también tendrán acceso a las convocatorias tanto del Estado como de esas otras Comunidades Autónomas y ciudades autónomas que realicen estas convocatorias.

En cuanto a la movilidad del personal propio de la Administración autonómica, hay que diferenciar entre las medidas relacionadas con la movilidad de los empleados con una vinculación funcional y aquellos que tienen una vinculación de carácter laboral. En relación a los que tienen carácter funcional, lo que se pretende, por un lado, es la máxima objetivación en la aplicación de los procedimientos de cobertura de puestos de trabajo y también propiciar el mayor grado de adecuación posible entre las características de cada puesto y la persona seleccionada para su desempeño. Siempre hay que tener en cuenta que la provisión de puestos de trabajo debe asegurar la pronta respuesta a las necesidades planteadas por los servicios públicos.

A iniciativa de la Consejería de Hacienda y en el Anteproyecto de Ley de Medidas Fiscales y Administrativas existen diversas modificaciones de la Ley de Función Pública en este sentido, básicamente en los artículos 51, 52 y 53. El artículo 51 trata del sistema de libre designación. Hay que concretar cuáles son los criterios que rigen en estos puestos que pueden ser ocupados mediante este sistema. Es decir, lo que se pretende es claramente un sistema de objetivar en la medida de lo posible qué puestos pueden ser cubiertos mediante la libre designación. En el artículo 52 se prevé la posibilidad de remover a un funcionario de su puesto de trabajo, como consecuencia de su falta de capacidad. Lógicamente, para cubrir todas las garantías que esa persona, ese funcionario, debe tener se necesita el informe previo de la Junta de Personal para evitar cualquier tipo de arbitrariedad en este remoción. Y el

artículo 53, finalmente, va a ser modificado, creando además, el 53 bis, para regular todos aquellos puestos vacantes de provisión urgente; regulando tanto lo que es la Comisión de Servicios como la adscripción provisional, en ambos casos con carácter temporal.

En cuanto a lo que son las medidas de movilidad internas del personal laboral ya se están arbitrando medidas para lo que es el convenio colectivo, porque el ámbito de regulación son los convenios colectivos, y, por lo tanto, ya se está en fase de negociación con los distintos sindicatos para intentar equiparar en la medida de lo posible el régimen funcional con el régimen laboral.

Finalmente, tendríamos que hacer mención, dentro de lo que es la movilidad, a la promoción interna del personal funcionario y la promoción profesional del personal laboral. Las ventajas que tiene este sistema de promoción interna del personal funcionario es la llamada movilidad horizontal, que permite que una persona se mueva de un cuerpo a otro, sobre todo en los máximos niveles de cuerpos de la Administración, y esta persona que llega al nuevo cuerpo tiene la ventaja de contar ya previamente con una amplia experiencia administrativa previa, por lo cual se incorpora inmediatamente al nuevo puesto de trabajo. Desde luego, es un sistema idóneo para la motivación del personal y para incrementar los niveles de formación y la actualización de sus conocimientos.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Viceconsejero. Tiene la palabra para repreguntar o replicar el señor Beltrán.

El Sr. **BELTRÁN PEDREIRA**: Muchas gracias, señor Presidente; muchas gracias, señor Viceconsejero. Brevemente quiero, en primer lugar, manifestar que nos sumamos desde el Grupo Popular al dolor de las víctimas, máxime hoy que es el día en que se celebra el funeral de Estado, y condenamos enérgicamente, como se hizo en la Declaración Institucional, la masacre, el asesinato masivo, en Madrid. Pero, al mismo tiempo, queremos destacar la excelente labor que ha sido una muestra de lo que es la calidad en el servicio por todos los cuerpos y servicios que intervinieron en tan desgraciado día; destacar no solamente que ha sido un ejemplo de solidaridad, sino que también ha sido un ejemplo de calidad de la prestación del servicio,

de funcionamiento de todos los mecanismos de emergencia y, ya que estamos hablando de calidad en el servicio, creo que es necesario resaltar la labor realizada por todas estas personas y todos estos servicios y cuerpos, tanto del Estado como de la Comunidad Autónoma. Asimismo, quiero insistir en el papel que ha llevado a cabo la Consejería de Justicia e Interior, labor fundamental en los temas que afectan a cuestiones de forenses, que ha sido de gran importancia a la hora también de colaborar en todas las labores que se llevaron a cabo en los días posteriores al atentado.

En segundo lugar quiero, ya que es la primera intervención en esta Comisión, felicitar y reconocer el resultado electoral en nombre del Grupo Popular al Partido Socialista, en unas elecciones que se celebraron en unas circunstancias tan difíciles para nuestro sistema democrático, y habida cuenta el atentado sufrido en los días anteriores.

En tercer lugar, quiero agradecer la presencia del Viceconsejero, y subrayar la importancia que tiene la creación con rango de Viceconsejería para todo el tema que afecta tanto a la cuestión de calidad en los servicios como en el funcionamiento de la Administración. Creo que ha sido un acierto por parte del Gobierno de la Comunidad Autónoma, y por eso reitero mi felicitación.

Entrando en la temática concreta de la pregunta, y muy brevemente, tengo que decir que resulta muy importante, tras las palabras del Viceconsejero, resaltar la búsqueda de la optimización del capital humano que persigue la Comunidad de Madrid desde 1997, cuando empezaron a implantarse todas las políticas de calidad en los servicios y de reforma de la Administración; todas las políticas de recursos humanos son esenciales como elemento estratégico del servicio que lleva a cabo una Administración, y quiero destacar también que la propia Comunidad de Madrid ha tenido que emprender políticas de recursos humanos muy importantes por la asunción de transferencias tanto en Sanidad, en Justicia o en Educación, lo que ha motivado una adecuada asignación de recursos y la dotación de los mismos.

Asimismo, creo que el anuncio que hizo el propio Vicepresidente en esta Cámara, cuando expuso las líneas generales sobre la segunda ola en marcha de modernización de la Administración madrileña, será de gran importancia, y quiero destacar especialmente la cuarta estrategia que

señaló en esta materia.

Finalmente, desde el Grupo Popular estaremos pendientes también de la labor y las políticas de recursos humanos y de calidad en el servicio de la Administración que ponga en marcha el nuevo Gobierno que se constituya a mediados del mes de abril, el nuevo Gobierno de la nación, ya que consideramos que es muy importante mantener el legado que el Partido Popular ha dejado en el Gobierno de la nación desde la propia implantación de la LOFAGE, y, sobre todo, para mantener el valor esencial de una Administración, que es el valor de neutralidad y servicio al ciudadano. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Beltrán. Si no tiene nada que añadir al respecto el señor Viceconsejero, pasamos a la formulación del segundo punto del Orden del Día.

Pregunta de Contestación Oral en Comisión, a iniciativa del Ilmo. Sr. D. Jacobo Ramón Beltrán Pedreira, Diputado del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre previsiones que tiene el Gobierno de la Comunidad de Madrid de publicaciones de Cartas de Servicio en la presente Legislatura.

———— PCOC-40/04 RGEP. 433 (VII) ————

Tiene la palabra el señor Beltrán.

El Sr. **BELTRÁN PEDREIRA**: Muchas gracias, señor Presidente. Simplemente para formular la pregunta y reiterarla sobre previsiones que tiene el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Madrid de publicaciones de Cartas de Servicio en la presente Legislatura. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Beltrán. Tiene la palabra el señor Viceconsejero.

El Sr. **VICECONSEJERO DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS** (Santos Suárez-Márquez): Señor Presidente, Señorías, las Cartas de Servicio es un tema que está muy relacionado con todo lo que es el modelo de calidad, y, en concreto, el modelo de calidad al que luego haré también referencia, que es

el modelo EFQM.

Una breve introducción: ¿Qué es una carta de servicios? Es un contrato de calidad que la Comunidad de Madrid suscribe con los ciudadanos, y es una herramienta fundamental para la implantación de esa cultura de calidad en la Administración Pública. Son un compromiso, y, como tal, es asumido voluntariamente por cada unidad administrativa, que es el principal protagonista en su elaboración con la ayuda del personal de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

Actualmente tenemos 140 cartas aprobadas que recogen cerca de 2.000 servicios que la Comunidad presta a sus ciudadanos, pero, evidentemente, no nos vamos a parar ahí. Próximamente vamos a acometer lo siguiente. En primer lugar, vamos a impulsar el desarrollo de nuevas Cartas de Servicio en los siguientes sectores prestacionales: Sanidad, Servicios Sociales, Educación, Empleo, y Transportes. En Servicios Sociales, Educación y Sanidad vamos a preparar y difundir cartas tipo; ello permitirá una expansión mucho más rápida de las Cartas de Servicio en estos sectores, y en tercer lugar, la implantación de cartas de servicio electrónico. Estas cartas de servicio electrónico no son Cartas de Servicio que están disponibles en la página web de la Comunidad; lo que son es que la Comunidad de Madrid va a adquirir el compromiso de la calidad en la gestión de aquellos procedimientos administrativos que se tramiten informática o telemáticamente. Éstas son las tres grandes líneas de desarrollo de las cartas de servicio.

¿Qué es lo que vamos a hacer para ello? ¿Qué es lo que nos va ayudar? En primer lugar, el desarrollo de una aplicación informática disponible en la página web y en la Intranet de la Comunidad de Madrid, que permitirá a los responsables y al personal de las unidades conocer la metodología. En segundo lugar, la difusión de las Cartas de Servicio que permitan que los ciudadanos dispongan en los centros de información y en la página web de la Comunidad de todas aquellas cartas de servicio disponibles, y, en tercer lugar, la realización de acciones formativas dirigidas a los mandos intermedios.

Lógicamente, las cartas de servicio no se agotan con estas 140 o con el desarrollo de cartas nuevas, sino que hay que vigilar de una manera permanente, y estamos en fase de creación de una

unidad que vigile el cumplimiento y la actualización de las Cartas de Servicio ya existentes. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Santos Suárez. Tiene la palabra el señor Beltrán.

El Sr. **BELTRÁN PEDREIRA**: Muchas gracias, señor Presidente. Muchas gracias, señor Viceconsejero por la información sobre la importancia que tienen las cartas de servicio para cualquier Administración. Desde el Grupo Popular creemos que la principal Carta de Servicio que tiene que tener un Gobierno es la información veraz y completa de las actividades que realiza, y creo que tanto el Gobierno de la nación como el Gobierno de la Comunidad de Madrid en los últimos días han vuelto a dar prueba de ello.

Tras este preámbulo, quiero hacer referencia a que, en su comparecencia, el señor Viceconsejero habló de la importancia de las catorce estrategias y las diez innovaciones que se van a llevar a cabo dentro de la política de calidad en el servicio. Coincido con el señor Viceconsejero en la importancia que tiene el modelo europeo de calidad y la continua aplicación del mismo, lo que sin duda nos llevará a una mayor calidad dentro de lo que son las prestaciones de la Administración. Asimismo, creo que, coincido también con el señor Viceconsejero, en la importancia que tienen las cartas de servicio como contratos de la Administración con el ciudadano y no solamente las cartas de servicio como contrato, sino que se considera al ciudadano como cliente tenedor de derechos, es decir, como una persona a la cual la Administración debe servir de la mejor forma posible y con las mejores prestaciones que existan tanto adaptando las propias prestaciones administrativas, como adoptando también prestaciones que se han revelado con éxito en el sector privado.

Nosotros, desde el Grupo Popular, y haciendo referencia en este capítulo de calidad al servicio desde la Administración del Estado, sabemos que, sobre todo, compete al Gobierno que se constituya en los próximos meses, ya que el Gobierno estatal al final es el que marca las directrices y las líneas generales en muchos aspectos que luego las Comunidades Autónomas tienen que adaptar en el asunto a la calidad de los servicios, pero queremos decir que el balance que el

Partido Popular ha dejado de modernización de la Administración Pública, tanto el acuerdo para la modernización de la Administración Pública, el acuerdo marco de movilidad, las 310 oficinas de atención pública, el plan de pensiones, el tercer acuerdo de formación continua, la Intranet administrativa, el reglamento de mutualismo administrativo, los 400 millones de euros destinados a formación, ventanilla única al que se han adherido además 10 Comunidades Autónomas y 1.500 entidades locales, la ventanilla única empresarial últimamente, que ha creado 25.000 empleos y 16.000 empresas o el plan de choque por impulso de la Administración electrónica, son lo que se llama en términos de derecho un acervo muy importante y, además, un marco que nos sirve a la propia Comunidad Autónoma de Madrid para seguir trabajando. Creo que esto sin duda alguna, y aparte de las políticas que se llevan a cabo desde la Comunidad de Madrid, harán de nuestra Comunidad una de las comunidades más importantes en materia de innovación y en materia de atención al ciudadano. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Beltrán. Si no tiene nada que añadir al respecto el señor Viceconsejero, pasamos al tercer punto del orden del día.

Comparecencia del Excmo. Sr. Consejero de Justicia e Interior, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre proyectos y políticas públicas que va desarrollar su Consejería en materia de modernización de la Administración Pública, Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

———— **C-1/04 RGEF. 5 (VII)** ————

Si así lo desea tiene la palabra para presentar las razones de petición de comparecencia, el señor don Juan Antonio Ruiz Castillo por el Grupo Parlamentario Socialista.

El Sr. **RUIZ CASTILLO**: Gracias, señor Presidente. En primer lugar, voy a intentar explicar el motivo de la petición de comparecencia. Creo que hay dos cuestiones que son esenciales. La primera, porque ya adelanto que para el Grupo Parlamentario

Socialista, y para este Diputado que les habla, el tema de la modernización de la Administración Pública, modernización como concepto que supera ampliamente al meramente reglamentista o reformista es un tema importante y va a ser un tema importante en esta Legislatura, junto con la calidad en la prestación de los servicios públicos, junto con la atención al ciudadano y junto con aquellas materias que tienen que ver con la función pública de nuestra propuesta. Ese sería el primer porqué de la comparecencia.

El segundo porqué de pedir la comparecencia es porque, evidentemente, hemos apreciado un intento del Gobierno, por lo menos hasta ahora, de dar cierta relevancia a estos temas, primero, con el cambio de Consejería. Todos estos temas estaban ubicados en la Consejería de Presidencia y pasan a la de Justicia e Interior, pero, a su vez, se crea una Viceconsejería que no existía en el anterior mandato, con lo cual parece a primera vista que el Gobierno trata de darle cierta relevancia.

Un tercer porqué o el motivo de pedir esta comparecencia sería que, de los 27 folios transcritos de la primera intervención a petición propia que tuvo el Consejero el día 17 de diciembre ante esta Comisión, apenas tres fueron los dedicados a estos temas, con lo cual, se me hacía un poco raro, que si bien se creaba una Viceconsejería y bien se nos decía en la intervención que tuvo el Consejero que a partir de este momento y por expreso mandato de la Presidenta estos temas iban a ser la niña mimada de la Consejería y de la propia Presidencia de la Comunidad Autónoma de Madrid, me quedé un poco extrañado de que se dedicara tan poco tiempo a estos temas; puede ser que con la calidad con que lo hizo el Consejero tuviera bastante con esos tres folios, pero, en fin, a mí me ha quedado alguna duda que considero razonable, y ése es el motivo por el que se ha pedido esta comparecencia.

En esta comparecencia yo espero que usted me hable de esa implantación efectiva de un programa integrado de modernización y racionalización del sector público en nuestra Comunidad; espero que de las 14 estrategias que anunció el Consejero el día 17 de diciembre junto con otras 4, 14 de innovación y 4 de consolidación, de alguna de ellas nos pueda concretar más qué quería decir. Yo he sacado unos cuantos ejemplos de aquella intervención, por ejemplo, la creación de cadenas de calidad; espero que cuando dijo lo de "cadenas" no lo dijese en sentido literal, sino que sea

alguna descripción retórica que escribiera algún asesor, pero, bueno, quisiera saber qué significa esta creación de cadenas de calidad. También pregunto por la mejora continua de la calidad, la optimización de los indicadores de eficacia y eficiencia, en qué consiste, cómo se van a optimizar, y cómo se van a concretar algunas cosas.

Por ejemplo, querría saber si tiene ya pensado la Viceconsejería las acciones que va a desarrollar para simplificar toda la tramitación administrativa, porque modernizar es esto; aparte de una gruesa bibliografía desde los años 80 en que empezó el Ministerio de Administraciones Públicas con los temas de modernización, yo creo que cualquiera que se acerque a estos temas puede tener claro que modernizar es hacerle fácil la vida al ciudadano en sus relaciones con la Administración, no complicársela. Bueno, pues para eso, evidentemente, simplificar la tramitación es fundamental, por ello pregunto qué acciones tienen pensado ustedes llevar a cabo para eso. Asimismo, deseo saber a qué se refiere con optimizar el capital humano, ¿cómo se optimiza? ¿Formándolo? ¿O tienen pensado ustedes alguna que otra acción aparte de los cursos que imparte el Imade?

Hay cosas también muy importantes, por ejemplo: fomentar la estabilidad y calidad del empleo público; sería una materia propia de Función Pública. Aquí sí que haría falta que concretaran ustedes en qué consiste, porque lo que llevamos viendo en los últimos cuatro años, o los últimos ocho, es que las bolsas de interinos siguen siendo cada vez más grandes. Evidentemente, con bolsas de interinos como las que existen en estos momentos en la Comunidad de Madrid es muy difícil darle calidad y estabilidad en el empleo a un trabajador; desconozco por qué se siguen creando esas bolsas de interinos, por qué no se convocan los procesos normales de oposiciones para cubrir esas plazas y se opta por esa vía fácil del interinaje que, desde luego, ni fomenta la estabilidad ni fomenta la calidad en el empleo público. En fin, se ha hablado de otras muchas cosas, por ejemplo, de la implantación de un índice regional de calidad en los servicios, y me gustaría que me explicara usted en qué va a consistir esa implantación y qué es eso del índice regional de calidad en los servicios.

Bien, éstos serían algunos de los motivos por los que se ha pedido su comparecencia. Yo le deseo que a lo largo de estos años tenga el mayor de los éxitos en los cometidos que se le han

encargado, y, siempre y cuando las acciones que ustedes desarrollen coadyuven a la modernización en el sentido que todo el mundo entiende como mejora de la Administración en su relación con los ciudadanos, tendrá nuestro apoyo, y, evidentemente, en aquello que creamos que eso no se cumple, tendrá nuestra crítica. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias señor Ruiz Castillo, por sus palabras. A continuación, tiene la palabra el señor Viceconsejero.

El Sr. **VICECONSEJERO DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS** (Santos-Suárez Márquez): Muchas gracias, señor Presidente. Señorías, la verdad es que el plazo adjudicado de quince minutos me parece un poco breve para contestar a todas las preguntas que están implícitas en la intervención que acaba de hacer el señor Ruiz Castillo; intentaré contestar a todas las más posibles, teniendo en cuenta que ésta es la primera vez que comparezco yo personalmente y que, obviamente, a medida que vaya progresando en esto y venga más veces, estaré algo más suelto.

La sociedad madrileña ha avanzado enormemente en los últimos años, y para que siga progresando en todas sus dimensiones es necesario que la Administración y el sector público regional respondan de una manera ágil y efectiva a las necesidades y exigencias que nos plantean los más de cinco millones de habitantes de nuestra Comunidad y las empresas y personas jurídicas que tienen su sede o una parte importante de su actividad económica en Madrid; de ahí la necesidad que la Administración Pública madrileña modernice sus estructuras y se someta a un proceso continuo de actualización y mejora.

Una característica reiteradamente constatada con experiencias de mejora o modernización llevadas a cabo en otras Administraciones Públicas es que no hay proyecto de modernización que haya logrado resultados efectivos que no tuviera establecidos programas complementarios de potenciación y mejora de su capital humano. De ahí que tiene toda su lógica la creación de esta Viceconsejería y la estructura de la misma. Esta Viceconsejería tiene dos Direcciones Generales a su cargo, que son la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

y la Dirección General de la Función Pública, a su vez el complemento necesario para toda labor de modernización de la formación y, por lo tanto, el Instituto Madrileño de Administración Pública también se integra en esta Viceconsejería.

¿Cómo podemos definir una Administración Pública moderna? Es una organización eficaz, eficiente y cercana al ciudadano; esta triple dimensión, eficaz, eficiente y cercana al ciudadano, es lo que ha de presidir lo que debe ser la Administración Pública moderna. Ello y la propia complejidad de la Administración madrileña es lo que ha motivado el desarrollo de la nueva estrategia que ya anunció el Vicepresidente Segundo, y que ha comentado el señor Ruiz Castillo, en su primera comparecencia en esta Cámara, que es este plan integrado de modernización administrativa y racionalización del sector público autonómico.

El primer elemento al que hacía referencia hace un momento es el de la eficacia. ¿Qué entendemos por eficacia? Los servicios que presta la Administración Pública deben responder plenamente a lo que el ciudadano está esperando; en resumen, eficacia y calidad son términos sinónimos. En la Comunidad de Madrid la calidad de los servicios es una preocupación constante y un aspecto fundamental en el trabajo diario de nuestra Administración regional. En el año 2002 se consideró necesario introducir nuevos sistemas de evaluación así como mejorar los existentes, al objeto de disponer de un diagnóstico más preciso sobre el nivel de calidad y que sirviera de base para la implantación de acciones de mejora, por ello se aprobó el Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación y se aprueban los criterios de calidad de la actuación administrativa de la Comunidad de Madrid. En este Decreto se establecen cuáles son las características de un modelo de calidad, que son: orientación al ciudadano, implicación de los empleados y medir para mejorar. Esto es básicamente el sistema EFQM. Se delimita en este Decreto qué es la calidad, fijando pautas de actuación que, por una parte, garantizan un nivel mínimo al margen de la voluntad o características de los empleados y servicios y, por otra, aseguran el contenido de las evaluaciones.

Los principales proyectos del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid son los siguientes: la extensión del modelo EFQM de Excelencia a toda la Administración Pública regional;

este modelo de gestión de la calidad, como SS.SS. conocen, es el referente europeo en materia de calidad para las organizaciones, de resultados y solvencia amplia e internacionalmente constatada, y cuya adaptación a la Comunidad de Madrid ya se ha realizado. La extensión del modelo EFQM permitirá que la prestación de servicios a los ciudadanos tenga unas cotas de eficacia y calidad en la gestión comparables a las del sector privado. Ya se han realizado más de cien autoevaluaciones en base al modelo en unidades de la Administración de la Comunidad de Madrid, impartándose, además, formación a más de 500 mandos intermedios tanto en EFQM como en herramientas de gestión de calidad.

En la actual Legislatura pretendemos adaptar el modelo a los diferentes sectores prestacionales y proceder a su aplicación progresiva, desarrollando herramientas informáticas para la ayuda en su implantación y seguimiento. Muy relacionado con el modelo FQM está el sistema de carta de servicio al que antes he hecho referencia, y, por lo tanto, no voy a entrar en él.

La eficacia ha de complementarse con la eficiencia en la gestión. Entendemos por eficiencia la mejora en la utilización de los recursos existentes. En el capítulo de eficiencia, distinguimos, a su vez, dos grandes temas: el plan de ahorro en gastos corrientes y el plan de simplificación administrativa. La liberalización de determinados mercados ha permitido el establecimiento de planes de ahorro que favorecen la reducción de costes en el suministro energético, la mejora de las instalaciones y la modernización de las comunicaciones. En colaboración con la Junta Central de Compras de la Consejería de Hacienda, desde la Dirección General de Calidad de los Servicios de Atención al Ciudadano se pretende optimizar y racionalizar el consumo energético de todos los centros y organismos dependientes de la Comunidad de Madrid, así como de otros gastos corrientes comunes, por ejemplo, el postal. En la presente Legislatura vamos a apostar por favorecer la competitividad de las empresas suministradoras de energía, tanto de electricidad como de gas o gasóleo, a través de las oportunas licitaciones, y redundará tanto en una mejor calidad del suministro y del servicio que estas empresas prestan a la Comunidad de Madrid como en la generación de importantes ahorros para las arcas públicas regionales. Se continuarán los trabajos ya iniciados

en la racionalización del gasto postal, al mismo tiempo que se estudiarán propuestas en otros sectores.

Señor Presidente, Señorías, el otro pilar de la eficiencia, como ya he comentado antes, es el "Plan Estratégico de simplificación de la gestión administrativa", que también recibe la denominación de "para una administración electrónica". Este plan, cuya primera fase ya ha concluido en el año 2003, ha supuesto una auténtica revolución en la forma de abordar los procedimientos administrativos para hacer más fácil su tramitación, tanto a los gestores como a los ciudadanos. El objetivo global del plan es mejorar la calidad del servicio al ciudadano mediante la simplificación y mejora continua de la gestión administrativa, lo que implica su entronque también con el plan de calidad y la implantación de una cultura de mejora continua, al mismo tiempo que se pretende implantar la administración electrónica en la Comunidad de Madrid. Estamos redactando ya la segunda fase del plan de simplificación, que abarcará el período 2004-2006, y que, sin olvidar la necesaria simplificación de la tramitación de procedimientos propios de cada Consejería, pretende dar el salto definitivo en materia de gobierno electrónico y poner a la Comunidad de Madrid a la cabeza de las administraciones públicas en materia de relación telemática con los ciudadanos, a los que luego haré referencia.

Común a los objetivos de eficacia y eficiencia, dentro de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, se va a crear una unidad de consultoría, a la que se irá dotando de medios humanos a medida que se vayan necesitando. A semejanza de las consultorías privadas, esta unidad estará formada por personas del máximo nivel con los medios informáticos y de comunicaciones adecuados a su actividad y que pasarán la mayor parte de su tiempo en otras unidades administrativas. Se seguirá un método de trabajo por proyectos, del que siempre formarán parte responsables de la unidad administrativa destinataria de ese proyecto. A cada proyecto se irán incorporando personas de otras unidades a medida que se vayan necesitando, como será el caso la mayoría de las veces de informáticos de ICM y de letrados en las fases finales de estos proyectos, algunos de los cuales ya están en marcha.

Sólo se puede hablar de eficacia y eficiencia si la Administración está cerca del ciudadano, es decir, si es accesible. El sistema de

información de la Comunidad de Madrid se basa en tres canales de atención al público: primero, el presencial; segundo, el telefónico, a través del teléfono 012 y, tercero, el telemático, desde el portal de información y servicios al ciudadano "Gestiona tú mismo", incluido en la página web "Madrid.org", coordinado desde la Oficina de Atención al Ciudadano, dependiente de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

En la actualidad, la atención presencial, la primera de ellas, se organiza por las siguientes vías: la Oficina de Atención al Ciudadano, por decirlo así, la oficina central, dependiente directamente de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, que tiene las siguientes funciones: en primer lugar, coordinación de la información con los otros centros de atención y con los coordinadores de información de cada una de las Consejerías; en segundo lugar, recepción, gestión y respuesta de sugerencias y reclamaciones, y, en tercer lugar, el registro general de la Comunidad, y coordinación y registro de las solicitudes de firma electrónica. Así, en primer lugar, tenemos la Oficina central de Atención al Ciudadano, en segundo lugar tenemos los puntos de información y atención al ciudadano, llamados PIAC, que existen en cada Consejería. Ahora bien, hay que decir que unos tienen una vocación de oficina de atención con carácter general, mientras que otros son más especializados, lo que tiene una cierta lógica, en los temas propios de su Consejería. En tercer lugar, existen las oficinas de información especializadas.

Vamos a modificar este planteamiento de atención presencial. Respecto a los llamados PIAC, los puntos de información y atención al ciudadano, hemos comentado su falta de homogeneidad. Por otro lado, existe una importante concentración en pocas calles de la capital; es decir, muchas Consejerías, muchas sedes centrales de las Consejerías están en la calle Gran Vía, donde hay un gran número de puntos de información y atención al ciudadano. Lo que vamos a hacer es racionalizar la existencia de estos PIAC, unos tendrán carácter de oficinas especializadas, y los que queden como tales PIAC tendrán siempre una orientación general de toda la Comunidad Autónoma.

Otra creencia es que todas estas oficinas generales están en Madrid capital. El Vicepresidente Segundo y Consejero de Justicia e Interior ya anunció en su primera comparecencia ante esta Asamblea la creación de una red de oficinas

integradas de atención al ciudadano fuera de Madrid capital. Estas oficinas harán posible a los habitantes de fuera de la capital disponer de los servicios de información, registro y presentación de sugerencias y reclamaciones de su Comunidad Autónoma, y en los municipios más alejados y más pequeños siempre existirá un acceso telemático al sistema de información, es decir, vía Internet, y un acceso telefónico directo al sistema 012, sin que nos olvidemos de la existencia de la ventanilla única; no de la ventanilla única a que antes ha hecho referencia, que es la ventanilla única empresarial, sino la ventanilla única de registro, que tienen prácticamente todos los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid. Es decir, vamos a extender, fuera de Madrid capital, a un inmenso número de municipios, las oficinas de atención al ciudadano. Para ello queremos llegar a acuerdos con los ayuntamientos, a fin de instalar estas oficinas en los mismos. Esto es lo que vamos a hacer respecto a la atención presencial.

En cuanto al canal telefónico, es decir, al teléfono 012, tiene que ser más amplia, debe cubrir más áreas, debe estar conectado con otros servicios telefónicos ya existentes en la Comunidad de Madrid, como pueden ser, por ejemplo, los que tiene Familia y Asuntos Sociales o los que tiene Hacienda. Tiene que haber una conexión entre el 012 y estos servicios telefónicos. Asimismo, hemos comprobado que el ciudadano no conoce todas sus capacidades, por lo que debemos hacer un esfuerzo de comunicación para que sea más utilizado. También debemos mejorar las capacidades y funcionalidades del registro telemático, permitiendo que por esta vía los ciudadanos puedan realizar un mayor número de gestiones, es decir, por encima de las 390 existentes en la actualidad, y que puedan ser resueltas íntegramente por vía informática. Para ello se potenciará la firma electrónica, el anexo de documentación, que hoy por hoy no es posible, el pago telemático y la colaboración con otras administraciones. Pero la reforma más importante del sistema de información de la Comunidad de Madrid vendrá por la aplicación de nuevas técnicas que pretenden, por un lado, obtener información de las necesidades de ese flujo de ciudadanos que utilizan estos servicios de información, y, por otro, de una orientación más proactiva, por la que la Administración debe adelantarse a las solicitudes del ciudadano una vez conocidas sus necesidades.

En conclusión, Señorías, con esta batería

coordinada de medidas y actuaciones en materia de calidad y atención al ciudadano, es claro el compromiso y la voluntad por parte del Ejecutivo regional de hacer de nuestra Comunidad un referente tanto nacional como internacional en la prestación de servicios y en la cercanía a los ciudadanos. Así podremos hacer realidad la modernización de nuestra Administración Pública, que sea una Administración eficaz, eficiente y cercana a los ciudadanos. Con esto, me temo que he concluido mis quince minutos de intervención.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Viceconsejero. A continuación, corresponde la intervención de los Grupos, de menor a mayor, por un tiempo máximo de diez minutos cada uno. No estando presente el representante de Izquierda Unida, tiene la palabra el Portavoz del Partido Socialista para este asunto, señor Ruiz Castillo.

El Sr. **RUIZ CASTILLO**: Muchas gracias, señor Presidente. Muchísimas gracias, señor Viceconsejero, por la información amplia que ha dado en esta Comisión. Tengo que lamentar que algunas de las preguntas que le he formulado -supongo que porque es su primera comparecencia y probablemente no puede contestar hoy- sobre la intervención del Consejero, del señor Prada, el día 17 de diciembre, sigan quedando hoy, por lo menos hasta ahora, sin una explicación clara, sin una concreción clara, como qué significa todo el plan estratégico, qué simplificación administrativa, cómo piensan ustedes fomentar la estabilidad de calidad en el empleo público, cómo van a racionalizar el sector público, cómo van a optimizar los indicadores, en qué consisten las cuatro líneas de consolidación, etcétera. Yo espero que en la próxima comparecencia, no sé si con usted, con el Director General de Calidad, o con aquel alto cargo que ustedes designen, estas cuestiones puedan tener un tratamiento, digamos, más lógico y más concreto.

En esta comparecencia a mí por lo menos me gustaría hacer verdad aquello que dijo el Consejero respecto a pasar de las musas al teatro en materia de administración; lo dijo él. Yo creo que, en un proceso de modernización, seguir teorizando, teorizando y teorizando está muy bien, es una cuestión que deben de hacer las personas que a ello se dedican, los estudiosos que a ello se dedican, pero a los políticos nos caben otras cuestiones; nos

cabe, por ejemplo, en mi caso, decirle que la Administración autonómica no se parece en nada, o en muy poco, a la que ustedes plantean, y le voy a poner un ejemplo muy sencillo. Váyase usted a la oficina de empleo del distrito de Villaverde, competencia de la Comunidad de Madrid, personal de la Comunidad de Madrid, ahora por la mañana; cuando termine aquí, si tiene un momentito, se acerca usted a la oficina de empleo del distrito de Villaverde y verá usted la calidad y el proceso de modernización tan importante que se ha llevado y que se está llevando a cabo; verá usted las colas, cómo dan la vuelta y son ordenadas por las propias personas, por los propios ciudadanos que se ponen en ellas, y verá usted con qué proceso de calidad y con qué implantación informática, eficaz y eficiente, se trata a los ciudadanos que van en busca de empleo.

Por lo tanto, mi deber en este caso es decirle que yo estoy de acuerdo con usted; apoyaré siempre lo que ustedes están planteando de medidas, de implantación informática, de procesos, de programas de simplificación administrativa, pero no se queden en el marco teórico, porque, si se quedan en el marco teórico, podemos discutir aquí si modernizar es transformar, es reorganizar; si la modernización es considerar al ciudadano como cliente, cosa que a mí no me gusta para nada, me parece un término absolutamente mercantilista, y, por lo tanto, a mí me gusta mucho hablar del rendimiento de la Administración y de la satisfacción del ciudadano en sus relaciones con la Administración, mucho más que de clientes, y podemos seguir teorizando, pero la oficina de empleo de Carabanchel, o la oficina de empleo de Latina, va a seguir teniendo las mismas colas, o más, y se va a seguir prestando el servicio con una calidad que deja mucho que desear, porque, vamos, modernizar también es adaptar la Administración a su entorno. El entorno de Madrid está cambiando mes a mes. Yo entiendo que debe ser muy complicado, pero el entorno de Madrid está modificado por el número de inmigrantes, por ejemplo, que llegan a nuestra ciudad, que viven ya en nuestra ciudad, y que se integran en nuestra ciudad.

Hace muy poco, dos sindicatos, UGT y Comisiones Obreras, denunciaron, fruto de la implantación de la nueva Ley de Extranjería, que había miles y miles de ciudadanos inmigrantes en nuestra ciudad que no sabían dónde se les atendía.

Usted podrá decir: eso no es competencia nuestra, y no, no es competencia, pero deben intervenir, porque cuando un ciudadano entra en una oficina de atención al ciudadano tiene que tener una respuesta; no se le puede decir: mire usted, esto no es competencia mía; váyase usted a la Delegación del Gobierno, que esto a mí no me compete. Como usted comprenderá, ésa no es precisamente la manera en la que se moderniza una Administración, se adapta una Administración a su entorno, cuando entra un ciudadano y no se sabe prácticamente qué decirle porque nadie sabe dentro de la Administración qué es lo que tiene que hacer ese ciudadano con ese papel que quiere registrar o si quiere solicitar algún tipo de permiso.

Modernizar es gastar. Cualquier proceso general de modernización exige un coste tanto económico como en recurso; es aquella vieja paradoja de gastar para ahorrar. Lo que dicen ahora los técnicos en calidad es aquello de invertir en prevención. Vamos a esperar a los presupuestos; no están todavía presentados los presupuestos, y analizaremos con muchísimo rigor y con muchísimo cuidado la partida presupuestaria que les corresponda a ustedes dentro de la Consejería de Justicia e Interior; la compararemos con otros años y, evidentemente, también ahí se verá si es cierta esa vocación modernizadora con la que usted viene y si es cierto lo que nos dijo el señor Prada, aquello de que ustedes son la niña mimada de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, pero habrá que verlo en los presupuestos. Todavía no tenemos ningún indicio de por dónde van a ir; tal vez usted sí nos puede indicar en su siguiente intervención si tiene ya alguna idea de por dónde va a ir el capítulo presupuestario que va a afectar a su Consejería y a las distintas direcciones generales que están en su Viceconsejería, porque eso sí va a ser muy importante, ya que se puede teorizar mucho, se puede hablar mucho, pero si luego no se invierte en modernizar es como si no hiciéramos nada.

Calidad. Este tema sí requiere muchísima atención. Yo le pido que lo requiera, porque la calidad tiene que empezar, señor Viceconsejero, por uno mismo, por la estructura que uno preside, sobre la que uno tiene responsabilidad. Por ejemplo, a mí me gustaría saber cuántos servicios de la Administración autonómica o de su Viceconsejería, por ejemplo, responden, y están certificados, al modelo europeo de excelencia. Cuántas unidades están sometidas a ese modelo, si se han evaluado y

si han obtenido la certificación de calidad o de la ISO 9000; me da igual el FQM o del ISO 9000. ¿Cuántas unidades cuentan en estos momentos con un certificado de calidad tanto en su Consejería como en el resto de las consejerías? Porque se puede predicar, pero hay que dar ejemplo. Se puede decir que se van a crear las cartas de servicio sanitarias, de las oficinas de empleo o de los centros educativos, pero primero deberíamos cumplir las nuestras, deberíamos tener las nuestras, deberíamos evaluar las nuestras y obtener las certificaciones correspondientes en nuestras propias unidades de las que nosotros somos responsables. Le digo esto porque usted ha hablado de un sistema de implantación informática como uno de los elementos más importantes a la hora de modernizar. Yo estoy de acuerdo con usted; usted sabe que mañana tenemos una proposición no de ley sobre carta de servicio en el Pleno, y el problema es que yo llevo desde ayer intentando entrar en la página de Internet de la Comunidad de Madrid para acceder a la carta de servicio y desde ayer es imposible, e Internet funciona perfectamente. Modernizamos, pues sí modernizamos, pero si desde ayer un ciudadano que quiere saber qué es una carta de servicio o qué unidades tienen carta de servicio, entra en la página de la Comunidad de Madrid, se va directamente a la Consejería de Justicia e Interior, a la Dirección General de Calidad, y se queda colgado... Usted puede pensar que es cosa de media hora, pero media hora no ha sido, ya que hasta hace una hora escasa he hecho el último intento, precisamente porque estaba buscando documentación sobre las cartas de servicio para la proposición no de ley de mañana. Por tanto, creo que por ahí tenemos que empezar a modernizar y por ahí tenemos que empezar a decir que se están prestando los servicios con calidad, porque, si no, evidentemente la realidad no tiene nada que ver con lo que se cuenta ni tiene nada que ver con las intenciones que uno tiene.

Usted comparaba la calidad con la eficacia; yo creo que tiene otras connotaciones que no están tan directamente relacionadas con la eficacia. Calidad, insisto, es que cuando un ciudadano se relaciona con la Administración el servicio se le dé de una manera que satisfaga sus necesidades razonablemente. Usted hablaba de calidad y hablaba el Consejero, el señor Prada, de las oficinas integradas de atención al ciudadano fuera del territorio municipal, fuera de la ciudad de Madrid. A mí me gustaría que abundara usted en qué consisten

esas oficinas integradas; por ejemplo, si se va a utilizar la actual estructura que tiene la Comunidad de Madrid en los municipios para poner esas oficinas o dónde se van a poner; qué gasto está previsto invertir en los próximos meses para poner en marcha esas oficinas integradas de atención al ciudadano. Lo que pasa es que a mí me surge una duda: yo creo que la idea es buena, pero es que hay distritos en Madrid, señor Viceconsejero, con 250.000 habitantes que no tienen oficina de atención al ciudadano; la mayoría. Claro, hablar de oficinas de atención al ciudadano está muy bien, y que hay que ponerlas fuera del territorio del municipio de Madrid está muy bien, pero, primero, explíquenos cómo se van a hacer, qué estructura de la Comunidad de Madrid se va a aprovechar y qué gasto tiene previsto para este año la Consejería de Justicia e Interior, cuántas se van a poner y dónde se van a poner y en qué municipios. Porque, claro, creamos las oficinas, está muy bien, pero dónde, cómo, cuánto se va a gastar y qué es lo que se va a hacer.

Luego reflexionen ustedes también en que, insisto, hay distritos que superan por millones el resto de la Comunidad de Madrid, como son los distritos del sur de Madrid que no cuentan con oficinas de atención al ciudadano. Algo tendrán ustedes que hacer porque, si la calidad que se intenta prestar a los ciudadanos se intenta hacerlo desde este tipo de oficinas, empecemos por donde más necesidad hay en la prestación de esa calidad, por donde más ciudadanos hay en estos momentos con menos recursos para acceder a lo que le puede facilitar la Administración, y, desde luego, eso no está en Lozoya ni en Lozoyuela, donde también hará falta, en la Sierra Norte, una oficina integral de atención al ciudadano.

¡Hombre!, yo creo que deben establecer ustedes prioridades, que deben reflexionar tranquilamente sobre este tema y convenir con nosotros, y con ese fin ya le anuncio que le plantearé algún tipo de propuesta, de proposición no de ley, para que así sea, sobre la creación de oficinas de atención al ciudadano en aquellos distritos más necesitados de esa atención al ciudadano, por ejemplo, aquellos que en estos momentos cuentan con una población inmigrante mayor; es que ahí es donde hace falta la atención, ahí es donde hace falta la atención, en la Gran Vía yo estoy absolutamente de acuerdo con usted que menos. Entonces, reflexionen ustedes sobre estos temas porque, si no, nos vamos a quedar solamente en el marco teórico,

nos vamos a quedar solamente en aquello tan bonito de los manuales, de cómo se tienen que hacer las evaluaciones, cómo nos tenemos que evaluar y qué bien funciona todo.

Yo creo que no; yo creo, señor Viceconsejero, que la realidad con la que usted se encuentra, desgraciadamente para usted y para muchos ciudadanos de esta Comunidad, es de una Administración que está muy lejos de la que se quiere hacer; por lo tanto, tiene usted trabajo, tiene usted tarea de sobra para, aparte de teorizar sobre los temas de calidad y modernización, actuar sobre la población que necesita más atención y actuar sobre las estructuras de la Comunidad de Madrid, insisto, estructuras acerca de las que lo primero que nos deben contar es cuántas de ellas tienen las certificaciones de calidad, o, de su propia Consejería, qué unidades tienen certificación de calidad, porque hasta ahora mismo por Internet no se sabe, y de ninguna manera se puede acceder a eso.

Usted habla de carta de servicios, mañana vamos a tener mucho más tiempo de hablar de cartas de servicios, pero, cuando no se cumplen las cartas de servicio, ¿qué pasa? Son un contrato con los ciudadanos, pero claro no pueden servir las Cartas de Servicio para sustituir derechos de los ciudadanos ante la Administración. Cuando no se cumple una carta de servicios, ¿qué ocurre? ¿Qué es lo que hace la Administración? ¿Evaluarse? ¿Decir en qué nos hemos equivocado? ¿Acudir al manual? ¡Hombre!, yo creo que cuando se establece una carta de servicios, y si las intenciones que tienen ustedes es establecer más cartas de servicio por donde tienen que empezar es por qué parte de responsabilidad va a asumir la unidad que tiene una carta de servicios, si no cumple su contrato con los ciudadanos. Cuando un contrato se incumple, alguien tiene que pagar. ¿Qué ocurre cuando es la unidad administrativa con una Carta de Servicio la que no cumple el contrato con el ciudadano? Pues tiene una responsabilidad; eso no está fijado en las Cartas de Servicio ni está fijado en ninguna norma ni en ningún sitio, y por ahí yo creo que deberían ustedes empezar.

En definitiva, señor Viceconsejero, insisto, yo creo que la Administración que usted nos plantea, la Administración que quieren tener ustedes, la Administración por la cual ustedes quieren trabajar a mí parece estupenda y me parece maravillosa. Lo que hay en estos momentos no tiene nada o tiene

muy poco que ver con eso; una Administración autonómica con un proceso de transferencias importantísimo como el que ha tenido ésta no está preparada en estos momentos para hablar ni para dirigir un proceso de modernización y de calidad verdaderamente orientado a la atención al ciudadano y verdaderamente orientado a satisfacer las demandas de los ciudadanos. Yo espero que, con el tiempo, ustedes lo puedan hacer y, sobre todo, que se note en los presupuestos porque ésa es la única manera que vamos a tener de poder evaluar lo que vayan ustedes haciendo.

Para finalizar, ya le adelanto que en este Grupo vamos a utilizar todas las posibilidades legislativas previstas en el Reglamento de la Cámara con el fin de proponer cuantas mejoras consideremos que pueden coadyuvar a la modernización de nuestra Administración autonómica y a la prestación de unos servicios públicos presididos por criterios de calidad y excelencia.

Usted hablaba antes de capital humano. Evidentemente, cualquiera que se acerque a estos temas sabe que la potenciación y la formación del capital humano es algo elemental, primario; si no existe un personal bien formado, si no existe un personal con empleo estable y si no existe un personal con calidad en su empleo es muy difícil que pueda transmitir o que pueda desarrollar un trabajo encaminado hacia los ciudadanos presidido por esos criterios. Pues, a tal fin, y porque estamos de acuerdo en que el capital humano de nuestra Administración es elemental, vamos a presentar un proyecto de ley solicitando la elaboración de un texto refundido que termine con la actual e insólita dispersión de las normas legales que afectan a las competencias en materia de función pública de nuestra Comunidad de Madrid. Acérquese usted y pregunte a su Director General de Función Pública, y verá, para consultar cualquier caso de un funcionario de la Comunidad de Madrid, la que hay que montar y las horas que se tiene que tirar un técnico para poder llegar a un informe concreto de una situación administrativa. Hay una dispersión tremenda e insólita en un sitio como la Comunidad de Madrid, que quiere prestar servicios con calidad y con excelencia. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE:** Gracias, señor Ruiz Castillo. A continuación, tiene la palabra la señora Portavoz del Grupo Popular, doña Paloma Martín.

La Sra. **MARTÍN MARTÍN**: Muchas gracias, señor Presidente. En primer lugar, quiero felicitar al Viceconsejero por su nombramiento, y desearle los mayores éxitos en esta tarea que está comenzando. También quiero que conste la felicitación de nuestro Grupo Parlamentario por los resultados electorales del pasado 14 de marzo.

Sin duda, la mejora de la gestión de la Administración es uno de los retos más significativos que el Gobierno de la Comunidad de Madrid tiene planteados y que, conforme a su estructura organizativa, como SS.SS. conocen, corresponde a la Consejería de Justicia e Interior el impulso en materia de modernización de la Administración Pública. Este Grupo Parlamentario considera que el proceso de transferencias producido en los últimos años desde la Administración General del Estado a la Comunidad de Madrid exige una adaptación de nuestra organización al funcionamiento del nuevo escenario, así como también es necesario fortalecer algunas áreas de acción pública y optimizar los recursos de personal. En este sentido, entendemos que la creación de una estructura organizativa que coordine todas las políticas de modernización en el seno de la Vicepresidencia Segunda con rango de Viceconsejería supone ya un compromiso decisivo en esta materia. La Comunidad de Madrid, como SS.SS. conocen, fue la primera Comunidad que se dotó, bajo un Gobierno Popular, de una Dirección General de Calidad de los Servicios, y hoy todas las Comunidades Autónomas tienen direcciones generales con contenidos similares, aunque cambie la denominación; Madrid es, por tanto, pionera en cuanto a valorar a los funcionarios y a los ciudadanos. El Decreto 85/2002, al que ya se ha hecho referencia, marcó un punto de inflexión en el modelo de calidad, al regular los sistemas de evaluación de los servicios públicos y aprobar los criterios de calidad de la actuación administrativa en la Comunidad de Madrid.

El Viceconsejero ha expuesto de forma pormenorizada los proyectos que está poniendo en marcha para incrementar la calidad de los servicios y racionalizar el sector público. Este Grupo Parlamentario entiende que sus propuestas de elaborar un programa integrado de modernización y racionalización en el que se integran el Plan de Calidad y el Plan de Simplificación de la Gestión Administrativa, y que se concretan en distintas acciones estratégicas, constituye la mejor manera de abordar la modernización administrativa. La gestión,

Señorías, ha de ser capaz de legitimarse ante los ciudadanos para que sientan la Administración como próxima. Proyectos como el de Ventanilla única y el de Ventanilla Única Empresarial, impulsados por los Gobiernos del Partido Popular en la Comunidad de Madrid y también en Gobierno de la nación, representan claros ejemplos de acercamiento de la Administración al ciudadano. Las dos ventanillas únicas empresariales existentes en la Comunidad de Madrid, una en Madrid capital y otra en Getafe, son centros integrados de información y tramitación de procesos de creación de empleo, y están demostrando ser de gran utilidad para el ciudadano; tienen una extraordinaria repercusión en la creación de empleo. Se ha de continuar también, a nuestro juicio, en la extensión de la ventanilla única a las pocas entidades locales que aún no están adheridas a ésta.

Ha sido expuesta por el Viceconsejero la voluntad y el compromiso del Gobierno de crear una red de oficinas integradas de atención al ciudadano, y este Grupo Parlamentario considera que se trata de un ambicioso proyecto y un eficaz instrumento al servicio del ciudadano. Por otra parte, la implantación y el desarrollo de la Administración electrónica a través de las nuevas tecnologías constituyen una oportunidad sin precedentes para mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos y el servicio que la Administración regional presta a los administrados. En este sentido, creemos que proyectos como el de la firma electrónica, la extensión del pago telemático, el portal de información y servicios al ciudadano o el sistema de información de la Comunidad de Madrid son muy significativos y que deben ser impulsados en esta Legislatura.

Sin duda, queda mucho camino por recorrer, y yo creo que estamos lejos de la situación catastrofista que nos ha querido describir el señor Ruiz Castillo. Es justo, además, reconocer que se ha hecho mucho en el tema de calidad de los servicios; se ha avanzado, y nunca se había dado tanta importancia a las políticas de calidad y simplificación como con los Gobiernos del Partido Popular. Aun así, debemos seguir avanzando y hemos de continuar incrementando nuestro esfuerzo en esta materia.

Señorías, el momento político viene marcado, sin duda, por el cambio de Gobierno en España. Entenderán que este Grupo Parlamentario no puede permanecer ajeno a esta situación, y

mucho menos a las propuestas que el Partido Socialista ha planteado en materia de función pública y de mejora de los servicios. Muchas de las cuestiones de ordenación de la Función Pública, por ser básicas, tienen una incidencia directa en las Administraciones autonómicas. El Grupo Parlamentario Popular espera que las decisiones que adopte el nuevo Gobierno central sean beneficiosas para el ciudadano. La primera de las propuestas del señor Zapatero ha sido la de aunar los hasta ahora Ministerios de Administraciones Públicas y Presidencia. La verdad es que cada vez que se habla de modificaciones en las estructuras organizativas se señala la posibilidad de esta fusión, por lo que, de momento, no parece que sea una propuesta muy original.

Pasemos a analizar los distintos textos que el PSOE ha presentado a los ciudadanos en materia de Administración Pública. Por una parte, está el programa electoral con el que ha concurrido a las pasadas elecciones generales, y que, por cierto, ha sido ganar las elecciones y quitar el programa electoral de su página web. Por otra parte, en la Conferencia Política de 2004, como documento marco, propone un cambio muy significativo en el sistema de acceso al empleo público; establece una forma de acceso no vinculada a la oposición y concurso. En concreto, en el apartado 522 del documento, se contempla un proceso selectivo simplificado de acceso a los cuerpos superiores para profesionales de reconocido prestigio que han prestado servicio en otros cuerpos, Administraciones, en el sector privado, e incluso en ONG, una especie de cuarto turno que, en la práctica, supone abandonar el criterio de profesionalidad de la función pública. No es una propuesta coherente, Señorías. El acceso a la función pública se rige por los principios constitucionales de igualdad de oportunidades en el acceso a la Administración, de mérito y capacidad. Se trata, por tanto, de una propuesta absolutamente discrecional, que se opone a la creciente profesionalización de los cargos directivos de la Administración, y abre las puertas al amiguismo. Queda, por tanto, por ver si el Gobierno de Zapatero va a llevar o no a efecto esta propuesta.

Otro de los documentos que el PSOE ha presentado a los ciudadanos es uno dedicado a reformas de la Administración Pública, que recoge el resultado de una encuesta realizada a ciudadanos, expertos y empleados públicos, y que contiene 52

medidas que titulan: "Para recuperar la eficacia del Estado". En él hablan de reinventar el sector público, proponen la creación de nuevos órganos, incorporan medidas que conllevan un importante coste en medios personales y materiales, y, en definitiva, sus propuestas suponen más intervencionismo del Estado y más burocracia.

Conocemos hasta ahora, Señorías, estos textos, pero no sabemos ni cuáles ni cómo, ni siquiera si se aplicarán. Permanecemos, por tanto, atentos a las decisiones que tome el nuevo Gobierno socialista, y les puedo asegurar que, si esas decisiones son beneficiosas para los ciudadanos, no tendremos inconveniente alguno en aplaudirlas.

Quería preguntarle al señor Viceconsejero cómo afectarán los proyectos de modernización que nos ha expuesto en su explicación a la función pública, teniendo en cuenta que los empleados públicos son quienes, en definitiva, deben ejecutar y dar ese impulso de modernización. Entendemos que en un marco de relaciones laborales moderno como en el que nos encontramos se avanza más y mejor desde el entendimiento y el diálogo. Los empleados públicos han de tener un papel protagonista, como elementos estratégicos, en el impulso del proceso de mejora que todos queremos para nuestra Administración regional.

La Comunidad de Madrid cuenta con un precedente extraordinario, un ejemplo de diálogo y de entendimiento, que es el Acuerdo Marco alcanzado entre la Administración General del Estado y los sindicatos en noviembre de 2002 para la modernización y mejora de la Administración pública. Con él, el Gobierno de la nación recuperó el diálogo social en la función pública, y en ese acuerdo se contempla un conjunto sólido de medidas para modernizar y mejorar la Administración General del Estado, que están teniendo su aplicación en 2003 y 2004. La correcta dimensión del volumen de efectivos, el incremento de la estabilidad en el empleo, el establecimiento de medidas de ordenación retributiva, incentivos salariales, la mejora de condiciones de trabajo de los empleados públicos, la conciliación de la vida laboral y familiar, la profesionalización y cualificación de los empleados y, en definitiva, la mejora y la eficacia de la calidad de los servicios son las principales medidas que se contienen en este Acuerdo y que están contribuyendo ya de manera muy eficaz a modernizar la Administración Pública y mejorar los servicios.

El Grupo Parlamentario Popular entiende que sería positivo que la Comunidad de Madrid y el resto de Comunidades Autónomas pudieran seguir el ejemplo que supone la paz social y la confianza de los empleados públicos en el conjunto de medidas contenidas en este acuerdo alcanzado en el ámbito de la Administración General del Estado. La reforma de nuestra Administración exige de todos los Grupos Parlamentarios, de los agentes sociales y de los representantes de los trabajadores un ejercicio de responsabilidad. Desde luego, el Gobierno de la Comunidad de Madrid cuenta con el concurso del Grupo Popular para llevar a cabo las reformas y las propuestas que han sido expuestas en esta comparecencia. Nada más. Agradezco la presencia y la dedicación que el Viceconsejero de Modernización y Calidad de los Servicios nos ha prestado. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señora Diputada. Tiene la palabra el señor Viceconsejero.

El Sr. **VICECONSEJERO DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS** (Santos-Suárez Márquez): Señor Presidente, Señorías, la verdad es que muchas de las preguntas que me han hecho están relacionadas con la política de personal y su relación con la modernización, y también hay alguna otra, que también procuraré responder, del señor Ruiz Castillo.

Desde luego, todo plan de modernización, como dije al principio de mi intervención, tiene que tener una confección integral, y tiene que recoger lo que van a ser las nuevas políticas de personal. En el caso de la Comunidad de Madrid, además, son totalmente necesarias, no sólo porque estemos acometiendo un plan de modernización, sino por el hecho de que uno de los principales objetivos que tiene que tener la Comunidad de Madrid es la asunción e integración plena de las últimas competencias asumidas; la Comunidad, en poquísimo tiempo, ha triplicado sus medios humanos, como consecuencia de todas las competencias recibidas.

Por todo ello, en el tema de las políticas de personal se establece una serie de líneas de mejora. En primer lugar, hay que adaptar el actual marco normativo establecido en la Ley 1/1986 de la Función Pública de la Comunidad de Madrid. Estamos totalmente de acuerdo con S.S. en que, desde luego,

se ha quedado totalmente obsoleto. Se ha ido modificando a través de las respectivas leyes de medidas fiscales y reforma administrativa; incluso, ya le he anunciado que en el anteproyecto de la del año 2004 existen varios artículos que se siguen modificando, y se incorpora el artículo 53 bis, etcétera. Es totalmente necesario una reforma, y, en cierto modo, por lo que yo tengo entendido, se retrasó porque también estábamos pendientes de la reforma de la Ley estatal, que también, obviamente, se habrá quedado totalmente obsoleta, porque es, incluso, anterior a la de la Comunidad de Madrid; Ley estatal de la cual yo creo que ya existía hasta un proyecto de ley, y que ahora, obviamente, hay que mandarlo al cajón de la basura, como tantas otras cosas, y esperaremos lo que haga el nuevo Parlamento. Pero, desde luego, esta Ley 1/1986 no es cuestión de un texto refundido; yo creo que es cuestión de una modificación absoluta. Hay que presentar un nuevo estatuto de la Función Pública madrileña.

En segundo lugar, en la Comunidad de Madrid, a nivel de las políticas de personal, existe una enorme heterogeneidad de regímenes de personal. Llegan a coexistir en una misma unidad administrativa cinco modalidades de vinculación jurídica; existen funcionarios de Administración General o Especial, personal estatutario, personal laboral perteneciente al Convenio de la Comunidad de Madrid, personal laboral perteneciente al Convenio único de la Administración del Estado, y personal laboral perteneciente al Convenio de Oficinas y Despachos, y esto dentro de una misma unidad administrativa. Esto, obviamente, tiene que ser una segunda línea de mejora.

En tercer lugar, estamos de acuerdo en las altas tasas de interinidad del empleo público en la actual Administración autonómica, que, desde luego, se han visto incrementadas con el personal transferido desde la Administración del Estado, y estamos totalmente de acuerdo en que el personal interino, es decir, el eventual o no fijo, por su condición de empleo no estable, es una modalidad de desempeño del puesto de trabajo que está en contradicción con el concepto de capital humano y mejora continua de la calidad en la prestación del servicio. Esta modalidad de personal, justificada por motivos de urgencia, provisionalidad y excepcionalidad, presenta especiales dificultades en el desarrollo de políticas formativas, y resultados muy contradictorios en las políticas de motivación o

promoción profesional. Estamos de acuerdo.

La cuarta línea de mejora es que tenemos que considerar las rigideces del actual sistema retributivo y la ausencia de cualquier tipo de interacción entre niveles retributivos y evaluación del desempeño. Desde esta situación, esta Viceconsejería entiende que el actual sistema retributivo no propicia la incentivación para un mejor desempeño del puesto de trabajo, encontrándonos, en cambio, con la clásica concepción de retribución por el simple cumplimiento horario. Con estos planteamientos, resulta complicado el cambio de cultura que postula el plan de modernización, que no es otro que pasar de una Administración guiada por normas o por procedimientos a otra Administración guiada por resultados.

La quinta línea de mejora es que el Gobierno regional pretende racionalizar y adecuar a las necesidades reales de la Administración las actuales estructuras organizativas, tanto en su dimensión como en la denominación de los puestos de trabajo y en la reducción del número de puestos inorgánicos que no tengan competencias definidas.

La sexta línea es que debemos fomentar la movilidad del personal, tal como antes mencioné al contestar a la pregunta formulada por Sus Señorías.

La séptima área de mejora debe ser la formación. Debemos consolidar el modelo de acción formativa existente; debemos ampliarlo al ámbito de todos los empleados de la Administración autonómica; debemos estudiar modelos organizativos que permitan compaginar la formación general con la especializada, imprescindible para ciertos colectivos, y los planes de formación deben constituir un instrumento para lograr la mayor cualificación de los empleados, en aras de una mejor prestación de los servicios públicos y, en general, de ese objetivo de modernización. Debe ser el principal instrumento para la modernización.

Finalmente, y es la octava línea de mejora, entendemos que existe en esta Administración, que ha crecido tantísimo, por un lado, una excesiva centralización del modelo de gestión de personal que provoca una desconexión entre las unidades prestadoras de los servicios y las que toman decisiones en materia de personal. Ahora bien, una mayor descentralización tiene que ser compatible con una política general de personal en cuestiones claves como la acción formativa, la carrera profesional, la salud laboral, los derechos sindicales

o los sistemas retributivos. Éstas son las grandes líneas de mejora, que se incluyen, todas ellas, en un borrador de acuerdo marco con las organizaciones sindicales semejante al del Estado, que ya está en fase de negociación y se ha abierto la negociación del mismo.

Respecto a otras preguntas que me han hecho SS.SS., desde luego, podemos estar de acuerdo con que las oficinas de empleo exigen un claro proceso de modernización. Como comenté anteriormente, dentro de las cartas de servicio, uno de los objetivos esenciales en los que se van a centrar las cartas de servicio, precisamente, es el campo del empleo.

Otra pregunta que me habían hecho se refiere a la modernización y los gastos, es decir, la modernización y los gastos de esta Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano. La verdad es que lo que es modernizar la Administración Pública no implica, entiendo yo, que en los presupuestos se deba ver reflejado un aumento de los gastos de las partidas asignadas a esta Dirección General, porque las características que tiene esta Dirección General es precisamente su carácter horizontal; es decir, debe intervenir en toda la Administración autonómica, y, afortunadamente, deben ser las distintas unidades las que, con cargo a sus presupuestos, acometan proyectos de modernización con la ayuda de esta Dirección General, y efectúen los gastos correspondientes. Por lo tanto, Señoría, me temo que no verá para el ejercicio 2004 un aumento significativo, ni muchísimo menos, en las partidas presupuestarias de esta unidad, y esperamos que las otras unidades en las que se acometan los proyectos de modernización realicen ese gasto con cargo a sus respectivas partidas.

Respecto a las oficinas integradas de atención al ciudadano, desgraciadamente, no va a haber ninguna de ellas en el año 2004, como no sea alguna de prueba, pero no se lo puedo asegurar. Lo que nosotros pretendemos y consideramos más lógico es que estas oficinas integradas de atención al ciudadano estén en los Ayuntamientos en la medida que lleguemos a acuerdos con los respectivos Ayuntamientos; en caso contrario, utilizaremos oficinas ya existentes para no aumentar el gasto de la Comunidad de Madrid, de otras Consejerías. Por ejemplo, la Dirección General de Agricultura cuenta con oficinas en diversas localidades, pero lo que a nosotros nos gustaría, y

entendemos más lógico, es que estén en los Ayuntamientos. Y tomamos nota de su sugerencia, en cuanto a que no nos podemos olvidar de distritos de Madrid capital que pueden estar relativamente alejados de oficinas existentes, de los llamados PIAC o Puntos de Información y Atención al Ciudadano. La verdad es que creo que en Madrid capital afortunadamente, tenemos la ventaja de contar con unos excelentes medios de transporte, y no se puede decir que ninguna de estas oficinas estén lejos, pero le aseguro que tomamos nota de ello. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Viceconsejero. Esta Mesa agradece su comparecencia en el día de hoy en esta sesión. *(El señor López Guerra pide la palabra.)* Tiene la palabra.

El Sr. **LÓPEZ GUERRA**: En otras ocasiones se ha permitido hacer una pequeña pregunta terminológica para aclaración al compareciente.

El Sr. **PRESIDENTE**: Si es una pregunta y es terminológica, adelante, hágala.

El Sr. **LÓPEZ GUERRA**: Simplemente es que en mis notas no he visto -quizá haya sido una distracción- que haya usted hecho alguna referencia a la participación de los afectados, me refiero, por ejemplo, a sindicatos, asociaciones profesionales, dentro de la Administración, en los planes de modernización. ¿Es esto un error mío, es decir, efectivamente, no ha hecho usted referencia, o tienen algún tipo de planes al respecto?

El Sr. **VICECONSEJERO DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS** (Santos-Suárez Márquez): Desde luego, yo he hecho referencia a que todo el Plan de Reforma de la Función Pública, el Acuerdo Marco, es algo que está en fase de negociación con los sindicatos; ése es un tema que se está negociando con los sindicatos, y no sé, fuera de eso, por qué otros temas me pregunta Su Señoría.

El Sr. **LÓPEZ GUERRA**: Me refiero a la participación concreta en los programas de modernización. Si tiene usted previsto en estos programas, como parte integrante, una fase o trámite de consulta con los afectados, tanto directamente como con las organizaciones profesionales o sindicales.

El Sr. **VICECONSEJERO DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS** (Santos-Suárez Márquez): Desde luego, en mi exposición, en una de las líneas más importantes que he mencionado en lo que es el proceso de información al ciudadano, he hablado no sólo de la proactividad, sino de la utilización de lo que se llaman mecanismos, que reciben el nombre de CRM, que es una abreviatura inglesa que significa gestión o dirección de la relación con el cliente, en el caso de la empresa privada, o, en nuestro caso, con el ciudadano. Lo que se pretende es tener una información mucho mayor de la existente actualmente; así, se realizan estudios sociológicos y más de 6.000 encuestas, etcétera, sobre cuáles son las necesidades de los distintos ciudadanos. Es evidente que lo que se pretende es conocer esas necesidades y utilizar ese activo que puede tener la Comunidad de Madrid de ese flujo de personas que todos los días acuden a las oficinas de atención al ciudadano, que utilizan los servicios del teléfono 012 o utilizan la página web, y poder utilizar la información que faciliten estas personas para adecuar lo que los servicios existentes y lo que nosotros consideramos como calidad de estos servicios a lo que ellos realmente pretenden, que es lo verdaderamente importante.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Viceconsejero, por su comparecencia en esta Comisión. Sin más, pasamos al cuarto y último punto del orden del día.

———— RUEGOS Y PREGUNTAS ————

¿Alguien desea hacer algún ruego o alguna pregunta? *(El señor López Guerra pide la palabra.)* Tiene la palabra, señor López.

El Sr. **LÓPEZ GUERRA**: Quiero efectuar un

ruego. Yo rogaría a la Portavoz del Partido Popular una cierta paciencia, habida cuenta de la situación en que nos encontramos de proceso de formación de Gobierno, designación de responsables, asignación de recursos y formulación de política. Yo creo que la paciencia es recomendable teniendo en cuenta la fecha en la que se han celebrado las elecciones y la fecha en que se celebrarán las próximas; de forma que, de alguna manera, creo que resulta en estos momentos quizá algo prematuro hacer juicios sobre actividades políticas cuando ni siquiera sus responsables están designados. *(La señora Martín Martín pide la palabra.)*

El Sr. **PRESIDENTE**: Tiene usted la palabra, señora Martín.

La Sra. **MARTÍN MARTÍN**: Muchas gracias. Por supuesto que este Grupo Parlamentario y esta Portavoz tiene no sólo paciencia, sino respeto; lo que pasa es que lo que se ha presentado a los ciudadanos ha sido un programa electoral con un determinado contenido, y yo a lo que he hecho referencia ha sido precisamente a esas propuestas concretas incluidas en el programa electoral, en la

conferencia política, que era el programa marco, y en otro documento que contemplaba 53 medidas, todo ello previo a la campaña electoral.

Por supuesto, ¡faltaría más!, tenga por seguro, como ya le he dicho en mi primera intervención, que, además, nosotros no sólo estamos a la expectativa y pendientes de cómo va a gestionar el Gobierno del señor Zapatero, sino que incluso estaremos encantados de reconocer su éxito si su gestión repercute en beneficio de los ciudadanos. Entonces, no tengo ningún problema; yo creo que todas las referencias que se han hecho en el día de hoy han sido precisamente al programa electoral con el que han concurrido a las elecciones y que les ha dado la mayoría suficiente para poder gobernar. Muchas gracias, Señoría.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muy bien. Sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión. Muchas gracias a todos.

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



SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE GESTIÓN PARLAMENTARIA
SERVICIO DE PUBLICACIONES
Web: 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 2004,
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 2004.