

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



Número 60

17 de octubre de 2007

VIII Legislatura

COMISIÓN DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

PRESIDENCIA

Ilmo. Sr. D. Federico Jiménez de Parga Maseda

Sesión celebrada el miércoles 17 de octubre de 2007

ORDEN DEL DÍA

1- Comparecencias con tramitación acumulada:

Comparecencia C 142(VIII)/07 RGEF 2664 del Ilmo. Sr. Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre planes y actuaciones durante la VIII Legislatura. (Por vía del artículo 210 del Reglamento de la Asamblea).

Comparecencia C 264(VIII)/07 RGEF 2926 del Ilmo. Sr. Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, a petición del Grupo Parlamentario Popular, al objeto de informar sobre desarrollo del Plan de Simplificación Administrativa y las políticas de atención al Ciudadano. (Por vía del artículo 210 del Reglamento de la Asamblea).

SUMARIO

-Se abre la sesión a las 11 horas y 4 minutos.

Página 1287

— **Comparecencias con tramitación acumulada:**

Comparecencia C 142(VIII)/07 RGEP 2664
del Ilmo. Sr. Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre planes y actuaciones durante la VIII Legislatura. (Por vía del artículo 210 del Reglamento de la Asamblea).

Página 1287

Comparecencia C 264(VIII)/07 RGEP 2926
del Ilmo. Sr. Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, a petición del Grupo Parlamentario Popular, al objeto de informar sobre desarrollo del Plan de

Simplificación Administrativa y las políticas de atención al Ciudadano. (Por vía del artículo 210 del Reglamento de la Asamblea).

Página 1287

-Exposición del Sr. Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

Página 1287-1290

-Intervienen, en turno de portavoces, el Sr. Gómez Gómez y el Sr. Casado Blanco.

Página 1290-1296

-Interviene el Sr. Director General, dando respuesta a los señores portavoces.

Página 1296-1298

-Se levanta la sesión a las 12 horas y 6 minutos.

Página 1298

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

El Sr. **PRESIDENTE**: Buenos días a todos. Se abre la sesión con el único punto del orden del día.

Comparecencias con tramitación acumulada:

Comparecencia C 142(VIII)/07 RGE. 2664 del Ilmo. Sr. Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre planes y actuaciones durante la VIII Legislatura. (Por vía del artículo 210 del Reglamento de la Asamblea)

Comparecencia C 264(VIII)/07 RGE. 2926 del Ilmo. Sr. Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, a petición del Grupo Parlamentario Popular, al objeto de informar sobre desarrollo del Plan de Simplificación Administrativa y las políticas de atención al ciudadano. (Por vía del artículo 210 del Reglamento de la Asamblea)

Dado que ha habido un acuerdo de los portavoces de los Grupos Parlamentarios, que renuncian a introducir la iniciativa, doy la palabra al compareciente, por tiempo de quince minutos, para que luego los Grupos Parlamentarios puedan contestar a su exposición. Por tanto, tiene la palabra el señor Director General.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO** (Sánchez Sánchez): Gracias, señor Presidente. Señor Presidente, señorías, comparezco por primera vez hoy en esta Comisión y se da la doble circunstancia de que es mi primer acto público como Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Considero una obligación, pero, en este caso, también una necesidad sentida, que mis primeras palabras como Director General y mi primer acto sea, en esta Cámara, motivo de satisfacción y un orgullo; que mis primeras palabras sean las de ponerme a disposición de todos ustedes,

tanto dentro de la Cámara como fuera, para todo aquello que tuviera relación con esta Dirección General.

Creo que, en el cargo que ocupó en este momento, sobre todo en lo que se refiere a la segunda parte del nombre, lo que se refiere a atención al ciudadano, nadie mejor que todos ustedes, señorías, representan a los ciudadanos de Madrid. Por tanto, compareciendo aquí y rindiéndoles cuentas a SS.SS., pienso que estoy atendiendo a todos los ciudadanos de la Comunidad de Madrid de la mejor manera posible; todos ellos, sin excepción, serán objeto de mi atención en el tiempo que esté desempeñando este puesto.

Como todos ustedes saben, esta Dirección General tiene un cometido horizontal y multinivel; es decir, su cometido se centra en procurar avances hacia la eficacia y la eficiencia de los servicios públicos y la adecuación de las actuaciones de nuestra Administración a las demandas de los ciudadanos. La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano atiende, de una parte, directamente a los ciudadanos, proporcionando, de forma sistemática, información, orientación, atención y tramitación; por tanto, es la unidad encargada de llevar a cabo las actuaciones específicas de calidad de los servicios y de impulso e implantación de la administración electrónica. Realiza también otras actuaciones de cooperación con la Administración local, especialmente las oficinas conjuntas de atención al ciudadano y la cesión de aplicaciones informáticas, aunque también hay otras; por tanto, realiza un trabajo directamente dirigido al ciudadano con los funcionarios y trabajadores de la Administración y con la Administración local. Asimismo, realiza una actuación de motivación, ayuda y orientación de los empleados públicos, especialmente en lo que concierne a la formación y, dentro de la formación, al modelo de excelencia EFQM sobre todo, y también convoca los premios de calidad y de excelencia dirigidos precisamente a la motivación de los funcionarios y de las organizaciones en cuanto a la excelencia de sus servicios. Para su funcionamiento mantiene una intensa e imprescindible relación de trabajo conjunto y de cooperación con la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, ICM, y con la Dirección General de Patrimonio sobre todo; pero trabaja, además, con todas las Consejerías y mantiene una red de convenios con determinadas

unidades de la Administración central, de la Administración autonómica, de la Administración local, organizaciones específicas de calidad de los servicios, y también con la universidad.

A la hora de organizar el cometido de esta Dirección General se van a seguir cinco líneas de actuación. Una línea sería la de actuaciones en el ámbito de calidad de los servicios, cuyo objeto es potenciar un mejor servicio a los ciudadanos, facilitando la tramitación especialmente mediante vía telemática. La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, como ya manifestó recientemente en esta Cámara el Vicepresidente Segundo y Consejero de Justicia y Administraciones Públicas, además de continuar las actuaciones que vienen siendo habituales y que se vienen realizando como continuación de actuaciones ya iniciadas, impulsará un plan de calidad de los servicios y modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid en esta Legislatura; este plan ha de hacerse a la luz de los avances tecnológicos, de las ciencias de la organización en esta materia, teniendo en cuenta las nuevas necesidades para la excelencia de una Administración acorde con las necesidades y las exigencias de la normativa específica y especialmente considerando que en este momento tenemos una normativa básica, que se publicó en el Boletín el 22 de junio pasado, que es la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Las líneas maestras de este Plan de Calidad de los Servicios y Modernización de la Administración serán aquellas que habitualmente se identifican como calidad de los servicios; no puede ser de otra manera. En síntesis, este plan pretende un nuevo impulso de la Administración electrónica de la Comunidad de Madrid, entendida como la tramitación y gestión a través de la red en los tres niveles que antes he mencionado: información, consulta, y lo que está siendo en este momento el reto: la teletramitación; debe ser el resultado final del proceso de modernización de la Administración Pública y de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y de las telecomunicaciones.

Este campo de actuación se inicia con la consolidación de una serie de proyectos que configuran los pilares básicos de la Administración electrónica, que son los denominados servicios comunes. ¿Cuáles son estos servicios comunes en los que ya estamos trabajando? La firma electrónica,

el anexo de documentos y las solicitudes telemáticas, notificaciones telemáticas, pasarela de pagos, interconexión con otras Administraciones públicas; procedimientos y trámites cuya tramitación se está iniciando a través de la web institucional "madrid.org", aunque falta mucho todavía en implantación y en algunos casos están todavía desarrollándose las aplicaciones. Nos encontramos en una fase de implantación, como decía, de los servicios comunes, y se han iniciado algunos de los trámites. Nuestro reto sería acabar el proceso de implantación de este plan en lo que dure esta Legislatura, con lo cual cumpliríamos lo que está establecido en la Ley 11/2007, que mencionaba anteriormente, y que debe ser un referente y un punto de inflexión obligado a partir de este momento.

Elaboración de cartas de servicios sería otro de los elementos que hay que incluir en este plan. La Comunidad de Madrid quiere dar en esta Legislatura un decidido salto adelante en la elaboración de cartas de servicios, y para ello se han elaborado las bases y se está desarrollando una aplicación informática específica que se denomina, con siglas, CSER, basada en la filosofía de papel celo; es decir, que, desde que se comienza a hacer la carta de servicio hasta que se termina, no es necesario utilizar en absoluto el papel. No se trata de hacer folletos divulgativos de los servicios que presta la Administración regional sino de dar una información a los ciudadanos de los compromisos que asume la Administración en su actividad diaria.

Otro aspecto es la formación en materia de calidad de los servicios; formación que constituye una línea en todo nuestro trabajo, puesto que, sin la capacitación de los trabajadores, difícilmente vamos a poder implantar ninguno de los aspectos del plan.

Autoevaluación a través del modelo EFQM y con papel celo, tal como he dicho anteriormente, también para la aplicación de cartas de servicio. Siguiendo la misma línea y la trayectoria anterior, se está elaborando también un aplicativo informático para la autoevaluación de las unidades administrativas que permitirá, por una parte, una gran rapidez y, por otra, el ahorro que supone no tener que editar estas evaluaciones.

Otro elemento es el premio de reconocimiento y de excelencia. Se ha dicho al principio que cualquier plan tiene que llevar implícitos la motivación y el apoyo a las organizaciones y a los

funcionarios, a los trabajadores públicos y a las empresas en general, a todos aquellos elementos de la organización y del funcionamiento del trabajo que estén trabajando por la excelencia. Se van a convocar los premios de excelencia también a las mejores prácticas y, a partir de este año, se va a publicar este premio también a las Administraciones locales.

Ahorro y eficiencia energética en la Administración de la Comunidad de Madrid. Aquí es de aplicación el principio que siempre se suele utilizar de pensar globalmente y actuar localmente, y nos podemos sorprender al ver cuál es el verdadero resultado de medidas que, en principio, parecen de menor tenor, como es la telemedida en el consumo eléctrico, la contratación de suministros de electricidad y gas natural en el mercado liberalizado, el cambio de calderas de gasóleo a gas natural, la colaboración con el IMAP en actuaciones de formación y divulgación en esta medida, la colaboración con los colegios públicos para incentivar el ahorro de energía en el propio edificio y para que se incluya en los currícula de los estudiantes. Hasta aquí podríamos enumerar las grandes líneas -por supuesto, es una síntesis- de lo que será el nuevo plan de calidad.

Una segunda línea de actuación es la relacionada con el ámbito de atención al ciudadano. Dentro de esta línea de actuación, los principales apartados que quiero trasladarles son: el cumplimiento de las funciones propias del Defensor del Contribuyente, que es un órgano que está adscrito a esta Dirección General, y que están recogidas en el decreto de su creación; el mantenimiento de una aplicación para el funcionamiento de las sugerencias y quejas que facilita la tramitación de las mismas porque, además de hacerla muy sencilla, muy intuitiva, no sólo pone dificultades sino todo lo contrario: facilita que se puedan llevar a cabo de una manera sencilla a través de la red. Otro apartado es el mantenimiento y la ampliación de las oficinas conjuntas de atención al ciudadano; que es una iniciativa que está iniciada en la actualidad; no obstante, esta consolidación va a llevarse a cabo desde la consideración de la soberanía municipal y, con todos aquellos municipios que lo soliciten, se irán suscribiendo convenios para crear oficinas conjuntas.

Siguiente apartado: cartas de servicios, que

irán en la misma línea que hemos dicho antes. La aplicación del plan de calidad siempre se está utilizando como primera medida; lo que se genera en calidad de los servicios, se aplica en atención al ciudadano. Por ejemplo, la carta de servicios del sistema de sugerencias y quejas se va a elaborar para que los ciudadanos conozcan el compromiso que asumimos; al mismo tiempo, se van a hacer cursos de formación para que los funcionarios de la Administración, empleados en general, durante los próximos años tengan un conocimiento y puedan orientarse acerca de cómo funciona el sistema de sugerencias y quejas, que, en este momento, se pueden hacer por escrito, por teléfono, por teléfono móvil, a través del web o personándose directamente en una oficina de atención. Lo que queremos es que las sugerencias y quejas, igual que en la Administración electrónica, se puedan realizar 365 días al año, 24 horas al día, a ser posible desde casa, y por cualquier medio que el ciudadano tenga a su alcance; si quiere ir personalmente, que vaya; si tiene a su alcance un correo electrónico, que lo haga y, si tiene a su alcance un móvil, que mande un mensaje. Ése es el reto que estamos asumiendo en este momento; para ello, puesto que cualquier aplicación informática y cualquier página web está sujeta siempre a las innovaciones tecnológicas y a las nuevas necesidades, por citar algunos de los aspectos que se van a mejorar de la página web del 012, de la página en la que se incluye la información que remiten las Consejerías para que sea trasladada a los ciudadanos, se va a mejorar los apartados de actualidad, directorio, tiempo, envío de impresos y de documentación, derivación de llamadas, alertas a través de sms, como he dicho antes, etcétera.

Otro apartado es el de modificar, dentro de esta página, servicios y trámites para que sea más ágil y más fácil tramitarlos. En las oficinas de atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid hay dos proyectos inmediatos: uno, ponerlas en relación; es decir, mediante un acuerdo con el Ayuntamiento de Madrid, conseguir la "interoperabilidad" de todas las oficinas que tiene el Ayuntamiento y de todas las que son dependientes de la Comunidad de Madrid, de manera que el ciudadano pueda acercarse a una oficina que esté en un pueblo de la Comunidad de Madrid, dentro del municipio de Madrid, bien dependa del ayuntamiento, el que sea, bien dependa de la Comunidad de Madrid, y pueda registrar y efectuar sus trámites,

aunque, lógicamente, la implantación de estos trámites será paulatina. En principio, lo que vamos a poner en marcha va a ser el registro y seguimiento por parte del ciudadano que quiera interesarse acerca de cómo van sus trámites desde cualquier oficina de las que estén funcionando en este momento.

Respecto a la integración del teléfono 012 de la atención especializada, decir que se trata de una línea que facilita mucho. Consideramos que, si el ciudadano tiene un teléfono de referencia, las operaciones de conectividad y las operaciones de especialización deben hacerse después de la llamada. Ya, en este momento, se realizan a través del teléfono 012 llamadas muy especializadas, como son las de violencia de género, inmigración y telebiblioteca; esto no les quita calidad porque existe el dispositivo que las va a derivar a personal especializado, y al ciudadano se le facilita dándole menos números de teléfono. Está en proyecto integrar también, en breve, turismo y tributos.

En lo que se refiere a la evaluación de los servicios públicos, en esta Legislatura le vamos a dar un peso importante por el hecho de que nada que no esté evaluado, bien y rigurosamente evaluado, es susceptible de mejorar en una dirección o de cambiar en una dirección acertada, es decir, de cambiar hacia la mejora. En este momento, las principales actuaciones de evaluación, sin descartar otras, son la evaluación de atención al ciudadano, como he dicho antes -siempre, primero, nosotros-, y el índice regional de calidad de los servicios públicos, que eligió, por encuesta pública, las áreas de sanidad, servicios sociales y educación; este índice está abierto a nuevos contenidos. Asimismo, desde este apartado de la Dirección General se presta apoyo técnico a otras unidades que lo demandan.

La elaboración de normativa, sobre todo en una Legislatura en la que tenemos que aplicar la normativa básica, es ahora mismo una constante porque tenemos que reformar, para dar acceso electrónico y para garantizar los derechos de la Ley 11/2007 a los ciudadanos, algunos decretos anteriores, y estamos seguros de que tendremos que elaborar normativa propia. Al mismo tiempo, la Dirección General asesora e informa la normativa que tiene que ver con calidad de los servicios del resto de Consejerías.

Son unas líneas muy generales, y, por tanto,

voy a terminar aquí mi intervención. Les agradezco su atención y, por supuesto, quedo a su entera disposición para cualquier cuestión que quieran formularme. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Sánchez, por su intervención. Corresponde ahora el turno de palabra a los Grupos Parlamentarios, de menor a mayor representación. Dado que no se halla ningún representante del Grupo Parlamentario Izquierda Unida, tiene la palabra el portavoz del Grupo Parlamentario Socialista.

El Sr. **GÓMEZ GÓMEZ**: Gracias, señor Presidente. Señor Director General, en primer lugar, me gustaría felicitarle por su nombramiento; ya lo hice en la primera sesión en la que compareció el Vicepresidente, pero me gustaría remarcarlo en el día de hoy y desearle lo mejor en el desempeño de sus funciones.

Su Dirección General, en los últimos cuatro años, ha pasado por dos Consejerías: en un primer momento, en la primera etapa de este Gobierno, la Consejería de Justicia e Interior era quien tenía las competencias en materia de calidad de los servicios y atención al ciudadano; posteriormente, y tras el congreso regional del Partido Popular, estas competencias pasaron a la Consejería de Presidencia y, nuevamente, al inicio de esta Legislatura, vuelven a la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas. Es verdad que esta Consejería, aparte de función pública, calidad de los servicios y atención al ciudadano, también incorpora asuntos europeos, pero tanto el grueso básico de relación con la Administración local como las relaciones y la cooperación con el Estado no han quedado residenciadas en ella; sin embargo, la diferencia entre aquella etapa y ésta es que, en el año 2003, la Vicepresidencia del Gobierno y la Consejería de Justicia e Interior tenía una Viceconsejería donde se enmarcaba directamente la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, y ahora no existe Viceconsejería, es una Dirección General.

A nosotros nos llama la atención dos cosas: el tránsito, en tan breve período de tiempo que ha tenido su Dirección General, eso no es responsabilidad suya porque usted es nuevo en la

materia. Pero nos llama la atención y no entendemos si responde a algún criterio de calidad, entre otras cosas porque se analizó que en la segunda etapa parece que los resultados fueron algo mejores estando dentro de la Consejería de Presidencia que volviendo otra vez a la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas; no es momento para evaluar si la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano está mejor en esta Consejería o está mejor en la de Presidencia. Esto lo vamos a evaluar y vamos a poder observar los resultados a lo largo de estos cuatro años. Pero sí hay una segunda preocupación; que al no existir una viceconsejería en términos políticos podemos hablar de que hay cierta pérdida de peso político por parte de estos asuntos, y eso sí nos lleva a una preocupación: en qué modo la calidad de los servicios y atención al ciudadano ha pasado de ser una prioridad a no serlo. Si se piensa que ya está casi todo hecho y, por lo que usted nos ha estado transmitiendo, es verdad que van a implantar un nuevo plan de calidad, nuevo plan de calidad que tiene por objetivo consolidar muchas de las herramientas ya iniciadas. Por cierto, le tengo que agradecer la rigurosidad porque, leyendo las comparecencias de Directores anteriores, lo que se transmitía ante la Comisión de Presidencia en su momento y ante esta misma en la etapa anterior era un triunfalismo absoluto, sin analizar cuáles son las fortalezas o debilidades de las nuevas herramientas que estamos implantando. Por tanto, le tengo que agradecer que, por lo menos, intente situarnos en la realidad, aunque luego le pediré más concreciones en el asunto. Pero nos preocupa el grado de eficacia o los problemas que puedan derivarse de la no existencia de una viceconsejería y de la pérdida de peso político. De todas formas, me gustaría que hiciese una valoración al respecto; entiendo que la valoración va a ser positiva, pero me gustaría que me dijera si usted considera que puede haber una dificultad mayor o menor y cómo tienen pensando también solventar esta situación. Esto es algo que sí nos llama la atención.

En todo caso, es cierto que el resultado electoral es el que es. Se conforma un gobierno y la Presidenta es la que tiene la legitimidad de diseñar el organigrama; nosotros no estamos cuestionando el organigrama diseñado por el Gobierno regional, pero sí estamos planteando alguna duda sobre la repercusión que este organigrama y estos cambios

puedan derivar en la atención al ciudadano.

Nos ha hablado en su primera exposición de algunas líneas básicas. La verdad es que ha sido muy genérico, pero también es cierto que era su primera intervención y en esta primera intervención tampoco hay tiempo para todo, pero nos gustaría, cuando menos, que el plan de calidad que nos ha anunciado empezase a intentar concretárnoslo: en metodología y en temporalidad. Nos habla de un horizonte a cuatro años, que es el período natural de la Legislatura, pero nos gustaría saber cómo se va a diseñar y en qué fase.

También nos gustaría, porque este plan va a enraizar con el Plan de Simplificación 2005/2007, que está a punto de finalizar y sobre el que tendremos que hacer alguna evaluación. Nos gustaría que concretase cuáles son las fortalezas y las debilidades. Usted nos ha hablado de la firma electrónica, del anexo de documentos, de las notificaciones telemáticas, de la gestión de la interconexión administrativa, del certificado digital o de la pasarela de pago como herramientas que ya en un mayor o menor grado se han creado. Nos gustaría saber en qué grado, dónde vamos a introducir un mayor empeño, dónde vamos a priorizar puesto que tenemos más o menos debilidades en el asunto.

También nos ha hablado de las cartas de servicio como un elemento esencial y sobre el espíritu de papel cero y la base de la excelencia. Nos gustaría que nos desarrollase este tema un poco más, porque usted nos está hablando de una serie de cartas de servicio, pero no sabemos en qué van a afectar concretamente ni a qué servicios de la Administración van a afectar.

Nos ha hablado de la Administración electrónica, y, aunque no quiero entablar polémica, nos hablan de la página web "madrid.org" como un punto de referencia para poder acceder tanto a la administración electrónica como al 012 y al portal 012. Mi Grupo y yo no tenemos la percepción de que la página web "madrid.org" sea una página cuyo espíritu esencial sea el informativo como tal, el de servicio público, sino más bien creemos que es propagandístico o presidencial, entre otras cosas porque, cuando entramos directamente en esta página web, lo primero que nos encontramos siempre es la agenda de la Presidenta del Gobierno regional o notas de prensa, que no son el elemento esencial. Es más, si usted entra en la página web "madrid.org",

al principio, en la primera pantalla, le puedo decir que administración electrónica y el 012 deben comprender el 10 por ciento del espacio que consume la página web, dos banner, uno de administración electrónica, que te deriva, y el anuncio del 012 como tal. Eso sí que nos preocupa. Aunque es verdad que esa página web no depende de usted, su Dirección General sí participa en el diseño de sus contenidos, no está entre sus competencias el desarrollo y la definición del contenido, pero nos preocupa que haya tan poco espacio dedicado a los servicios que se prestan al ciudadano y tanto dedicado a otra serie de cosas, que ustedes me dirán que son informativas porque dan cuenta al ciudadano de las acciones del Gobierno, y algunas podremos tratarlas así -no voy a negar la mayor y decir que nada es informativo-, pero no todas son informativas, y, desde nuestro punto de vista, es muy presidencialista.

Además, esta página web dependía de la Dirección General de Comunicación, si no recuerdo mal, en el Gobierno regional. No he podido traer aquí una revista, "Más deporte", en la que leí que a partir de ahora la página web "madrid.org" también iba a depender del Consejero de Deportes, y eso me llama especialmente la atención. Me llama especialmente la atención porque yo puedo diferir, ya que, desde nuestro punto de vista, esta página web debería depender de su Dirección General, entre otras cosas, porque su espíritu sería el de servicio, y no es así. Dependía de la Dirección General de Medios de Comunicación y ahora depende de la Consejería de Deportes y Juventud. Me gustaría que concretase cuáles van a ser todos los procedimientos en esa página web, cuál es su grado de participación, cuál es el grado de influencia que va a tener y cuáles son los retos que se impone para seguir construyendo ese espíritu de servicio público en dicha página web.

El Sr. **PRESIDENTE**: Señoría, le ruego que vaya terminando.

El Sr. **GÓMEZ GÓMEZ**: Señor Presidente, le ruego que me dé cinco minutos más porque tengo tres o cuatro aspectos más que comentar.

El Sr. **PRESIDENTE**: Cinco minutos como mucho, señoría. Hemos sido muy tolerantes con el tiempo.

El Sr. **GÓMEZ GÓMEZ**: Cuando lleguen los cinco minutos, usted me lo notifica, y yo acabo. En el Plan de Calidad de los Servicios, como iba diciendo, usted hablaba de que el objetivo principal es el de aprovechar la red como tal, que todo lo que es la modernización de la Administración debe ir determinada al aprovechamiento de la red por parte de los ciudadanos para que éstos tengan la vida más fácil y puedan acceder a los servicios que buscan.

Antes le he puesto el ejemplo de la página web "madrid.org", pero también, por ejemplo, leyendo estos días el Observatorio de Calidad podía ver cómo se comparaba la atención telefónica y la atención presencial, pero de las cuestiones de Internet en la red no viene la comparación. Una de las cuestiones básicas para poder comparar es ver cuáles de estas herramientas nuevas que estamos poniendo van absorbiendo la demanda de usuarios. Es decir, si observamos los índices del Observatorio en el año 2006, hablaban de que la mayoría de los jóvenes y la mayoría de los trámites se siguen haciendo en las oficinas con atención presencial, que las cuestiones de información, como en temas de sanidad, educación, y etcétera, se hacen por vía telefónica, y que las ofertas de empleo, entre otras, es lo que he visto que se puede llevar, independientemente, o por Internet o por la vía telefónica, si no recuerdo mal. Por tanto, es importante poder comparar quién absorbe la demanda, porque estamos desarrollando nuevas herramientas en Internet, y no sabemos ni cuánto se incrementa la demanda ni cómo es absorbida, si es por la atención presencial, telefónica o por la vía de Internet, y eso, sería, desde nuestro punto de vista, bastante importante para saber el grado de éxito o de eficacia, más que, como nos decían antecesores suyos en el cargo, el número de visitas a una página web o el número de llamadas o los incrementos entre un año y otro cuando estaban apareciendo nuevas aplicaciones, nuevas herramientas.

Para ir acabando ya, voy a tener que ir saltando algunas cosas, respecto a las oficinas conjunta de atención al ciudadano, en la Legislatura pasada se hablaba de que, tras el convenio firmado con la Federación Madrileña de Municipios, había un gran número de ayuntamientos que estaban interesados; pues bien, después de eso, se nos hablaba incluso en esta Comisión de que ya había conversaciones con 20 ó 30 ayuntamientos; y, después de eso, cediendo los planes que aparecen

en la página web en su Dirección General, está la oficina conjunta de Arganda del Rey, de El Escorial, de Guadarrama, de Navalcarnero, tres en Pozuelo de Alarcón, San Martín de Valdeiglesias, Valdemorillo, Villanueva de la Cañada y Villaviciosa de Odón. Señoría, de 20 a 30 a este número... Nos gustaría que nos diese una explicación de qué ha pasado, y cuáles son las medidas que va a adoptar, porque hay una diferencia, y ahí no se han cumplido las expectativas iniciales que se estaban planteando con ellas. Además, tengo que celebrar que intenten firmar un acuerdo con el Ayuntamiento de Madrid, espero que en esto no surjan peleas y haya un buen policía que determine cuál es el carril de cada cual, entre otras cosas, teniendo en cuenta que el 62 por ciento, tanto por la vía presencial como por la vía telefónica, de ciudadanos que acuden a atención al ciudadano, son ciudadanos de la ciudad de Madrid; 62 por ciento. Ahora bien, con estas oficinas conjuntas, me llama la atención que el sur metropolitano y otra serie de zonas, que yo creo que necesitarían de esta implantación, no aparecen.

Señor Presidente, como no me da tiempo a profundizar en el ahorro energético ya lo plantearé en otra ocasión, porque estoy muy interesado en saber cuáles son los criterios que se adoptan, y hasta qué nivel hemos conseguido que todos los organismos dependientes de la Comunidad de Madrid estén ya en criterios de ahorro energético definido, voy a terminar hablando de los premios de excelencia. Y quiero hablar de los premios de excelencia, entre otras cosas, porque me gustaría pedirle una explicación, tras leer en la misma página web, guía de información principal que tiene este portavoz -y por eso digo, que el número de visitas puede estar muy distorsionado, porque lo primero que hago al levantarme todas las mañanas es mirar la agenda del Gobierno en la página web "madrid.org", cosa que hago cinco o seis veces al día; con lo cual es una de las cuestiones que distorsionaría ése índice de calidad- ya que me gustaría conocer por qué ese premio por la excelencia ha sido prorrogado en su plazo hasta el 15 de diciembre, según aparece en la página web. Un premio que tendrá -si no recuerdo mal, y si no estoy equivocado- su sexta edición, ya que no entendemos, y nos gustaría conocer, cuál es el motivo que ha llevado a esta prórroga de tiempo en este premio, porque también es importante destacar cuáles son las buenas políticas llevadas a cabo en la Administración. Gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Gómez. Tiene la palabra el portavoz del Grupo Parlamentario Popular, don Pablo Casado.

El Sr. **CASADO BLANCO**: Muchas gracias, señor Presidente. En primer lugar, en nombre de los miembros de esta Comisión del Grupo Parlamentario Popular quería dar la enhorabuena y la bienvenida a don Amador Sánchez, Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, y agradecer la información que nos ha prestado. Yo creo que ha quedado claro que el perfil que tiene el señor Sánchez es muy adecuado para esas atribuciones competenciales. Tiene una trayectoria muy dilatada en la Administración; comentábamos antes que lleva cuarenta años como funcionario de la Administración autonómica, perdón, de nuestro país, y luego equiparada al sistema autonómico. Ha sido Director General de Educación de Centros Docentes hace dos Legislaturas, y la pasada Legislatura ha sido Subdirector de la Agencia del Menor. Por tanto, yo creo que tiene un perfil que viene a continuar el buen trabajo ya emprendido por Héctor Casado en la pasada Legislatura. Creo que va a ser capaz de dotar y de responder a todas las demandas que en estas cuestiones y competencias tenemos todos los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

La importancia de esta Dirección General es verdaderamente relevante en una Comunidad Autónoma como la de Madrid en la que contamos con la administración pública más grande, ya no sólo a nivel demográfico sino a nivel de empleados públicos. Estamos hablando de 150.000 empleados que tienen que tener una eficacia, una calidad, una excelencia en el servicio público y sobre todo una buena organización, y la Dirección General que el señor Sánchez dirige tiene precisamente ese cometido: optimizar los recursos humanos, optimizar la eficacia y que esa administración sea moderna y ajustada a los criterios de calidad tan importantes tanto en el ámbito privado como en el ámbito público en nuestro entorno no sólo nacional sino también europeo.

Cuando hablamos de calidad de los servicios, lógicamente, hablamos de un concepto muy transversal, al igual que lo hacemos cuando hablamos de atención al ciudadano. Por tanto, la transversalidad con la que la Presidenta Aguirre ha querido dotar a esta Dirección General no sólo ha

tenido rango de Viceconsejería, como decía el portavoz socialista, sino que ha tenido rango de Vicepresidencia. Creo que la creación de una Consejería compartida de Justicia y Administraciones Públicas es el mejor ejemplo de que la importancia de la Administración Pública para el Gobierno regional es máxima. Por supuesto, más importante que una Viceconsejería es que una Consejería tome el nombre de lo que pensamos que es fundamental: una Administración Pública eficaz y moderna, y cuando tiene rango de Vicepresidencia es precisamente para que podamos implementar esas políticas, que podamos tutelar la aplicación de esas políticas en otros departamentos del Gobierno. Por tanto, yo creo que esa apuesta, ese compromiso que ya se adquirió en la pasada Legislatura creando la Viceconsejería de Modernización de la Administración Pública, se completa y se amplía volviendo a residir estas competencias en la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid.

Decíamos que calidad de los servicios tiene que ser absolutamente común a todos los departamentos y a todas las entidades de la Administración autonómica, y lo es. El Director General ha dado cumplido informe de todas las actuaciones que se están poniendo en marcha en el funcionamiento de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid, servicios desde el ámbito sanitario, educativo, transporte y, por supuesto, en los propios servicios de la Administración Pública, en cuanto atención al ciudadano y calidad de estos servicios. Con lo cual, esta Dirección General tiene que auditar, tiene que evaluar, tiene que consultar, tiene que asesorar a los demás departamentos, y tiene que hacerlo con unas premisas básicas que conforman la ideología del Partido Popular, que apoya y que conforma el Gobierno de la Comunidad de Madrid, que es austeridad presupuestaria, es decir, equilibrio en cuanto a la dotación de recursos y gastos, pero sobre todo poniendo al ciudadano en el centro de nuestras políticas. Lo hemos dicho reiteradamente, el ciudadano, la persona, es el eje de la actuación del Gobierno regional pero, sobre todo, el más necesitado, ya hemos hablado en su intervención, por ejemplo, de las mujeres maltratadas, que tienen una especial atención en los servicios telemáticos y telefónicos de la Dirección General que dirige, y, por supuesto, todos los

ciudadanos que tengan una demanda y que el Gobierno está obligado a darle cumplida contestación y a estar a la altura de lo que el ciudadano exige. El ciudadano cotiza, el ciudadano contribuye, el ciudadano destina recursos económicos a la Administración y exige que ésta pueda responder a sus necesidades.

Cuando hablamos de calidad en los servicios tenemos que decir necesariamente que hace falta una simplificación administrativa. Esta simplificación administrativa que el Director General nos ha expuesto es fundamental. El ciudadano tiene que encontrar en la Administración una forma de facilitar sus problemas, una forma de resolverlos. No puede haber una complejidad administrativa que no le permita dar cumplida respuesta a sus demandas.

Por tanto, la simplificación administrativa, con el Plan Estratégico 2005-2007 ya introducía las nuevas tecnologías como la TDT, los SMS, los email, la pasarela de pagos, de la que habló la Consejería de Hacienda en su comparecencia de ayer en la Comisión de Presupuestos y Hacienda creo que van a evitar colas, van a evitar papeles, van a posibilitar que 24 horas al día, 365 días al año el ciudadano de Madrid pueda acceder a la Administración Pública.

En cuanto a la atención al ciudadano, creo que es fundamental que seamos cercanos desde la Administraciones a las quejas, a las sugerencias, a las demandas, porque para la Administración de la Comunidad de Madrid el ciudadano siempre tiene la razón y el ciudadano que esté insatisfecho tiene que ver a una Administración cercana y eficaz para intentar preguntar y para intentar resolver lo que le propone. Por eso, el 012 viene a ser el teléfono de referencia de atención al ciudadano no sólo en Madrid, sino en España. Ha experimentado un crecimiento del 40 por ciento con respecto al año pasado y en cinco años se han alcanzado los cinco millones de consultas y llamadas.

En cuanto a la página web "madrid.org", tengo que diferir de la opinión del Grupo Socialista porque creo que es uno de los portales más avanzados y mejor considerados por los ciudadanos de todos los servicios públicos a nivel nacional. Lógicamente, podremos estar de acuerdo o no con su configuración, pero creo que sí que consigue dar un servicio eficaz a los que accedemos al mismo.

Lógicamente, si se duda desde la oposición del buen hacer de la Comunidad de Madrid en

materia de calidad de los servicios y atención al ciudadano tenemos datos de que, por ejemplo, en Cataluña y Baleares ya se están pidiendo convenios para aplicar las cartas de servicio, CSR, por parte de la Comunidad de Madrid. También muchos municipios del PSOE están esperando a firmar acuerdos para estas oficinas de atención al ciudadano conjuntas. Quiero decir que, al final, pongámonos de acuerdo y digamos si verdaderamente está funcionando o no, porque si algunos alcaldes del PSOE estiman que sí está funcionando y Comunidades gobernadas por el PSOE, como Cataluña y Baleares, también lo dicen, creo que desde la Asamblea deberíamos reconocer que se está haciendo bien.

¿Qué se está haciendo bien? En la pasada Legislatura se empezó con un programa de modernización, con la optimización de la función pública, con las cadenas de calidad, con la estructura organizativa, creo que se hizo bastante bien, sobre todo porque se tuvo en cuenta desde un ámbito casi como el que puede ser el de una gran empresa, es decir, como si tratáramos a la Comunidad de Madrid como una gran empresa, ámbito en el que la innovación es fundamental. Lógicamente, la simplificación administrativa está muy ligada a los cambios científicos y técnicos porque las plataformas que utilizamos siempre nos van a ayudar para poder simplificar la Administración. Yo creo que esa innovación permanente tan seguida por parte de la Administración ha sido de gran utilidad.

Para esta Legislatura, creo que los tres ámbitos que planteaba el Director General: el autonómico, con el nuevo plan de calidad de los servicios; el ámbito local, con la extensión de los teléfonos municipales 010 y su inclusión en la red 012 o la red de oficinas conjuntas de atención al ciudadano. Incluso en el ámbito global de los empleados públicos con el premio, abierto también a las mejoras prácticas de otras Comunidades. Hay que recordar también la labor que hizo "Madrid excelente" y que sigue haciendo en este campo de la excelencia empresarial. Creo que la Dirección General viene a suplir esa excelencia también en el ámbito público.

En cuanto a las actuaciones que el Director General nos ha explicitado para esta Legislatura, desde el Grupo Popular creemos que son muy importantes y queremos hacer hincapié en ellas, y si

en la contarreplica el Director General quiere ampliarlas, son tres temas fundamentales: en primer lugar, la racionalización del sector público, en lo referente a la organización óptima, la simplificación administrativa y la administración electrónica. Creo que hay que seguir por esa línea con las cartas de servicio, con el ahorro energético, con los planes de formación y, lógicamente, eso conllevará una reducción de costes, una simplificación de cara al ciudadano, que podrá tener los trámites de atención más sencillos y más directos.

En segundo lugar, queríamos destacar lo que es la evaluación de los servicios públicos, creo que es muy importante que las propias entidades de derecho público, las Direcciones Generales, los organismos, puedan autoevaluarse, puedan saber qué necesitan, puedan pedir informes a la Dirección General de Calidad sobre que pueden mejorar, qué pueden optimizar, de en qué pueden ahorrar costes, de cómo pueden mejorar la atención al ciudadano, de cómo pueden ser más directos y más cercanos a los verdaderos deudores y acreedores, al mismo tiempo, de nuestra actividad, que son los ciudadanos de la Comunidad de Madrid. En tercer lugar, la atención al ciudadano genéricamente, pero quiero explicitarlo en varios proyectos; habíamos ya del 012, habíamos hablado también de las oficinas de atención al ciudadano, pero también hay que tener muy en cuenta la coordinación de la ventanilla única que, lógicamente, es un proyecto estatal, pero que también está teniendo una implicación muy fuerte del Ejecutivo autonómico y también la figura del defensor del contribuyente, una figura que ha sido pionera en nuestra Administración y que creo que está dando unos resultados tremendamente importantes.

En definitiva, señorías, yo creo que podemos considerar que se ha hecho un buen trabajo en este ámbito, pero, lógicamente, todos los Grupos políticos convergemos en que hay que seguir trabajando. Es un ámbito muy extenso en el que tenemos que ser tremendamente ambiciosos, y desde el Grupo Parlamentario Popular reclamaremos al Gobierno que lo sea; y reclamaremos al Gobierno que siga teniendo en el centro de su actuación al ciudadano. No estamos tratando de objetos o de edificios sino de personas. Por tanto, animo al señor Director General a que con ese centralismo del ciudadano, con ese protagonismo del usuario de la Administración sigamos desarrollando lo que tiene que ser una atención excelente y una calidad óptima

de los servicios, que es la que merecemos los madrileños. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Casado. Corresponde ahora el turno de palabra al señor Director General, don Amador Sánchez, para dar contestación a los Grupos Parlamentarios por tiempo máximo de diez minutos.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

(Sánchez Sánchez): Muchas gracias, señor Presidente. Procuraré ceñirme al tiempo. Voy a empezar refiriéndome a las palabras del señor Casado, que me han gustado especialmente, y posteriormente me referiré a los dos portavoces en el mismo orden en el que han intervenido. Hay que seguir trabajando -tomo nota, señor Casado-, especialmente en este campo, porque, aunque consideremos que las cosas están hechas, el avance de las nuevas tecnologías nos obliga a ello, así como las necesidades cambiantes de la sociedad y de los ciudadanos particulares, que nos obligan también a hacer las cosas de otra manera.

Señores portavoces, agradezco sinceramente a ambos la felicitación que me han transmitido y su cálida acogida en esta primera comparecencia; es realmente de agradecer sentirse tan bien tratado, y, por supuesto, es un agradecimiento sincero.

Señor Gómez, voy a intentar dar respuesta a todo aquello que me ha planteado. Lógicamente -usted lo ha dicho-, entrar en disquisiciones en una Comisión de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano sobre la estructura de la Comunidad de Madrid podría ser un poco ocioso. No obstante, a pesar de que no es mi competencia -usted mismo lo ha dicho-, voy a intentar dar respuesta, desde mi percepción, a su pregunta sobre los criterios que yo tengo respecto a esto. Señor Gómez, yo creo que el tema de la calidad es de todos, y, desde el punto de vista político, el portavoz del Grupo Parlamentario Popular ha establecido la equivalencia o la superioridad de rango de la Viceconsejería.

No obstante, quiero reforzar una idea. Siendo cierto eso, en esta cuestión, la transversalidad tiene que ser una nueva cultura de

trabajo. Vamos a poner un ejemplo sencillo: la firma electrónica; o firmamos todos, o se rompen los circuitos de comunicación. No importa tanto quien coordine, el liderazgo o lo bonita que sea la aplicación, sino que la cultura de la Administración se oriente hacia la modernización y en seguir el camino que marcan los tiempos. Por eso yo creo que es acertado que exista una transversalidad. En este momento están constituidas dos comisiones: una de ellas, integrada por todos los secretarios generales técnicos, y otra es la Comisión de seguimiento de los proyectos, donde se va viendo cómo se implantan, cómo van funcionando y las pegas que van surgiendo; está constituida por un nivel de distinto rango que la anterior pero por funcionarios con un nivel técnico en torno al 29 ó 30, que es un nivel técnico alto. Por tanto, el "feedback" que puedan recibir los técnicos, en este caso -casi siempre- de ICM, es cualificado. En la medida en que seamos capaces -no es fácil- de simultanear el funcionamiento por áreas con el funcionamiento transversal -si quieren, lo digo al revés: el funcionamiento transversal con las áreas-, crecerá esto; si no, habrá un área -siempre hay que utilizarlo- que va de piloto, que va delante, que tira mucho y, sin embargo, se encuentra con que no puede gestionar mas que internamente porque allí habrá otros elementos o unidades de la Administración con los que tiene que gestionar y que no llevan el mismo desarrollo.

En cuanto al Plan de Calidad, me ha pedido -y le agradezco que lo explicito un poco- la metodología; ésa es una cuestión que, incluso, me gusta contar, además de ser un clásico. Yo siempre he actuado igual en todos los sitios donde he estado, y, en primer lugar, hay que analizar la realidad; se están haciendo los pliegos y los encargos técnicos para saber a qué nivel de implantación real están de los proyectos. En segundo lugar, la realidad exterior, es decir, la realidad de otros desarrollos en otros puntos, tanto de España como de otros lugares, para saber hacia dónde van las tecnologías. Y, por último, estudiar el impacto que va a tener necesariamente y de aquel del que, no obligatoriamente, pudiera derivar la implantación de la Ley 11/2007, lo que va a significar el análisis y el estudio de un gran número de normas de la Comunidad de Madrid para ver en qué no coinciden o en qué se oponen respecto al acceso electrónico de los ciudadanos a la Administración, sugiriendo, proponiendo o llevando a

cabo, si nos toca directamente, los cambios normativos correspondientes. Entonces, primer estudio: implantación; segundo estudio: impacto de la ley y conocimiento del entorno; y tercer estudio: plantearnos los objetivos a desarrollar, que será la diferencia entre lo que tenemos y lo que tengamos que tener. Esto no se improvisa; no se puede decir de la noche a la mañana: vamos a hacer tantas cosas para tal fecha. Normalmente los estudios confirman intuiciones, pero es preferible, y más en este campo, en el que, además, cualquier medida cuesta mucho dinero, no guiarse de intuiciones sino de hacerlo con estudios rigurosos; podemos tardar algún mes, pero yo les pido paciencia en ese sentido.

En cuanto al Plan de Simplificación, qué debilidades y qué fortalezas tiene, las vamos a conocer. Finaliza, como usted sabe -y creo que lo sabe porque lo ha dicho y lo tenía absolutamente preparado-, en diciembre. Es cierto que lo que se llama servicios se empezaron a desarrollar en la Legislatura anterior, y también es cierto -al menos, así me consta por las noticias que recibo del exterior- que Madrid está empezando a ser un referente en cuanto a avances y trabajo en este campo; no obstante, ésa es la cuestión, y lo que ahora tenemos que realizar es el nivel de implantación ver qué problemas de organización está habiendo en esa implantación.

Usted me preguntaba cómo se hacen las cartas de servicios, y he creído entender que me la formulaba en un doble sentido: por un lado, cómo se hacen metodológicamente y, por otro, cuál es el criterio para decir éstas sí o éstas no. En cuanto a la realización de las cartas de servicios, el criterio para hacerlas es de las unidades gestoras, y no es un cometido que tenga esta Dirección General imponer cartas de servicios a nadie; sí nos las imponemos a nosotros mismos desde nuestros servicios. En este momento, Madrid tiene operativas 167 operativas -168, porque está punto de salir una-, y hablando el otro día, por ejemplo, con Andalucía, me decían: sois una potencia, porque nosotros tenemos muchas menos; eso, en cuanto a la primera parte.

Respecto a la segunda parte, ¿cómo se hacen? Se va a trasladar el desarrollo de las cartas de servicio, que acabaran siendo un folleto muy bonito, a una aplicación informática que va respondiendo a preguntas que están rigurosamente elaboradas con los criterios de EFQM, de manera

que, al final, al ciudadano se le puedan mandar por e-mail o pueda conocer la carta de servicio en papel celo. La aplicación ya está a punto de ser operativa; estamos negociando convenios con otras Administraciones y con otras organizaciones para dársela.

En cuanto a la Administración electrónica, le parecía que tenía un peso del 10 por ciento en "madrid.org". ¡Me da envidia! Yo no entro cinco veces al día, yo creo que entro menos; pero eso, de alguna manera, lo que dice es que esta página es un referente para tener información, a veces crítica. Con todo el cariño y todo el respeto, yo creo que el criterio a utilizar no es el número de "banner" sino la "interoperabilidad" que hay entre los "banner". Es decir, al mismo sitio se llega desde muchos caminos; desde todas las Consejerías se llega a los impresos. En el "banner" de Administración electrónica hay una síntesis de todo aquello que se puede tramitar electrónicamente, pero cualquier usuario de "madrid.org" entra por una Consejería y hay un apartado que dice "formularios", y puede tramitar también. Por tanto, las puertas para entrar a la Administración electrónica no digamos que son infinitas, pero son muchas más que ese 10 por ciento que ha mencionado. Además -también hay que decirlo, y lo quiero decir-, el "banner" de Administración electrónica está justo debajo del "banner" de la foto de la Presidenta; luego importancia para la Comunidad de Madrid tiene porque la situación es privilegiada. Yo me considero privilegiado, eso es verdad.

En cuanto al 012, no importa el tamaño de la puerta sino el edificio que hay dentro. El 012 también tiene una puerta privilegiada: nada más abrir la "home" arriba está el botoncito del 012 y, dentro del 012, la información la suministran las distintas Consejerías, aunque la gestión del 012 nos corresponde a nosotros.

En cuanto a que la página "madrid.org" la dirija el Consejero de Deportes en este momento, dentro del planteamiento de transversalidad que hemos dicho, pensando que es la persona que la está llevando, yo considero en este momento que es una cuestión de garantía porque es una persona experta en algo que está haciendo muy bien. A la Dirección General que yo ocupé en este momento le corresponde el análisis del funcionamiento de la operativa, no tanto la información: si se para, si no se

para, avisar a ICM, controlar y hacer un informe -se hace semanalmente- de cómo funciona la página.

El Sr. **PRESIDENTE**: Le ruego que sea breve.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO** (Sánchez Sánchez): Sí, estoy acabando. Muchas gracias, señor Presidente. Voy a ver si doy respuesta a todo. En cuanto a los ayuntamientos, apartado al que se ha referido, con el Ayuntamiento de Madrid tenemos el proyecto de "interoperabilidad" de las oficinas, que considero un proyecto importante para los ciudadanos, así como el proyecto con el IMAP para mantenimiento y algunas otras prestaciones del Ministerio de Administraciones Públicas como la ventanilla única. Yo desconozco ese dato que usted me da de si estaban veinte o diez ayuntamientos, perdóneme; según la relación que tengo, todos los que han tenido intención de firmar convenio lo van a hacer. Yo creo que también es muy importante que desde cualquier oficina se pueda tramitar, no sólo informar sino tramitar.

En cuanto al sur metropolitano, a los grandes municipios, yo creo que la consideración de oficina conjunta para grandes municipios requiere una vuelta, un pensamiento: los grandes municipios tienen su propio 010, tienen sus propias oficinas de información y, quizá, el apoyo de la Comunidad de Madrid tiene que ir más en la línea de comunicar, de relacionar lo que ya existe en los casos que existe y priorizar la instalación de nuevos equipamientos donde no existe. Lógicamente, todo hay que ponerlo en fila y, a lo mejor, resulta que hacemos duplicidad en los ayuntamientos. Yo vivo en Leganés y conozco cómo funciona; el 010 está en Móstoles. Sería una cuestión de reiteración de servicios. Yo creo que el impulso que vamos a intentar dar es en la "interoperabilidad".

Señor Casado, le agradezco muchísimo sus palabras; me anima mucho considerar que tengo buen perfil por llevar 39 años, casi 40, en la Administración; realmente se aprende bastante, yo creo que hay cosas que sólo se aprenden ejerciendo. No obstante, quizá lo apasionante de este puesto en

la Dirección General es que hay que aprender mucho, te invita a aprender mucho, y éste es un reto que a mí me gusta muchísimo.

En cuanto a la simplificación de la Administración, la finalización y punto de partida como soporte del Pesga para el plan anterior va a ser de gran utilidad para que todos los servicios comunes los tengamos, al menos, diseñados; en ese ámbito, la firma electrónica ya empezó a funcionar. En fin, ésta es una cuestión en la que no partimos de cero en absoluto, partimos de un nivel muy alto, de un listón muy alto.

En lo que se refiere a la atención al ciudadano, elemento al que ha dedicado usted bastante tiempo, simplemente reiterar que aquí hay un dato a tener en cuenta: el hecho de que el número de quejas y sugerencias aumente -quiero llamar la atención, hacer una reflexión en voz alta- significa que se utiliza, en primer lugar, el servicio que se pone a disposición del ciudadano y, en segundo lugar, que son conocidas. Aquí hay una cuestión que se me ha olvidado: llevar estadísticas de las quejas que se presentan personalmente o por teléfono en donde no hay contador, respecto del sistema controlado que lleva el 012, resulta difícil porque las otras no son conocidas; no obstante, centralizar el sistema de información nos va a permitir esos estudios a los que usted aludía antes, señor Gómez.

Por último, en cuanto a los tres aspectos, he tomado buena nota de la racionalización y de la simplificación administrativa. Para terminar, una reflexión sobre lo que ha dicho el señor Casado, con el que estoy totalmente de acuerdo: vamos a intentar no gastar más sino gastar mejor y atender mejor a los ciudadanos. Y termino por donde empecé: hay que seguir trabajando. Muchas gracias, señor Presidente. Gracias por su paciencia, señorías.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Director, por la amplia y detallada explicación de su Dirección General. No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión.

(Eran las doce horas y seis minutos)



**SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE GESTIÓN PARLAMENTARIA
SERVICIO DE PUBLICACIONES**

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

Web: www.asambleamadrid.es

e-mail: publicaciones@asambleamadrid.es

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.



TARJETA DE SUSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN:

Nombre o razón social: CIF/NIF:

Domicilio: Núm.:

Distrito Postal: Localidad:

Teléfono: Fax:

DESEO SUSCRIBIRME AL B.O.A.M. D.S.A.M. 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 2007,
a cuyo efecto les remito la cantidad de Euros.

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

En, a de de 2007.