

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



Número 853

15 de marzo de 2011

VIII Legislatura

COMISIÓN DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

PRESIDENCIA

Ilma. Sra. D.^a María Pilar Liébana Montijano

Sesión celebrada el martes 15 de marzo de 2011

ORDEN DEL DÍA

1.- PCOC 52/11 RGEP. 120. Pregunta de respuesta oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.^a Cristina Cifuentes Cuencas, diputada del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre reconocimientos explícitos que, por parte de Instituciones reconocidas, ha tenido Madrid 112 como centro de emergencias por el desarrollo de su labor.

2.- C 703/09 RGEP. 6194. Comparecencia del Sr. D. José Eduardo San Román Montero, Gerente de Madrid 112, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre situación y funcionamiento actual de Madrid 112. (Por vía del artículo 221 del Reglamento de la Asamblea).

3.- Ruegos y preguntas.

SUMARIO

-Se abre la sesión a las 16 horas y 36 minutos.

Página 24975

— **PCOC 52/11 RGEF. 120. Pregunta de respuesta oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.ª Cristina Cifuentes Cuencas, diputada del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre reconocimientos explícitos que, por parte de Instituciones reconocidas, ha tenido Madrid 112 como centro de emergencias por el desarrollo de su labor.**

Página 24975

-Interviene el Sr. Ruiz Escudero, formulando la pregunta.

Página 24975

-Interviene el Sr. Gerente de Madrid 112, respondiendo la pregunta.

Página 24975

-Intervienen el Sr. Ruiz Escudero y el Sr. Gerente, ampliando la información.

Página 24976

— **C 703/09 RGEF. 6194. Comparecencia del Sr. D. José Eduardo San Román Montero, Gerente de Madrid 112, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al**

objeto de informar sobre situación y funcionamiento actual de Madrid 112. (Por vía del artículo 221 del Reglamento de la Asamblea).

Página 24976

-Interviene la Sra. Moya Nieto, exponiendo los motivos de petición de la comparecencia.

Página 24976-24977

-Exposición del Sr. Gerente de Madrid 112.

Página 24977-24979

-Intervienen, en turno de portavoces, la Sra. Sabanés Nadal, la Sra. Moya Nieto y la Sra. Cifuentes Cuencas.

Página 24979-24984

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

Página 24984-24987

— **Ruegos y Preguntas.**

Página 24987

-No hubo ruegos ni preguntas.

Página 24987

-Se levanta la sesión a las 17 horas y 37 minutos.

Página 24987

(Se abre la sesión a las dieciséis horas y treinta y seis minutos.)

La Sra. **PRESIDENTA**: Buenas tardes, señorías, se abre la sesión. Bienvenidos a la última sesión de la Comisión de Presidencia, Justicia e Interior de esta VIII Legislatura. Ruego al señor gerente de Madrid 112 don Eduardo San Román tome asiento en la mesa. Pasamos al primer punto del orden del día.

PCOC 52/11 RGE. 120. Pregunta de respuesta oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.ª Cristina Cifuentes Cuencas, diputada del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre reconocimientos explícitos que, por parte de las Instituciones reconocidas, ha tenido Madrid 112 como centro de emergencias por el desarrollo de su labor.

Para la formulación de la pregunta, tiene la palabra don Enrique Ruiz.

El Sr. **RUIZ ESCUDERO**: Muchas gracias, señora Presidenta. ¿Qué reconocimientos explícitos, por parte de instituciones reconocidas, ha tenido Madrid 112 como centro de emergencias por el desarrollo de su labor?

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, señor Ruiz. Tiene la palabra don Eduardo San Román.

El Sr. **GERENTE DE MADRID 112** (San Román Montero): Muchas gracias, señora Presidenta. Buenas tardes, señorías. El centro de atención de emergencias 112 de la Comunidad de Madrid, desde su creación, ha sido reconocido por su gestión en numerosas ocasiones por diferentes instituciones de contrastado prestigio en el sector de la emergencia y también en el ámbito general. Los premios recibidos lo han sido tanto por la participación del centro en las grandes emergencias como por nuestro modelo de gestión; por lo tanto, por nuestra actividad ordinaria.

Por citar alguno de estos galardones, haré referencia sólo a los más destacados. Así, por

nuestra gestión en los actos terroristas de hace siete años, el centro de emergencias 112 fue distinguido con la Medalla del Honor del Ayuntamiento de Madrid en el año 2004. En 2005, premio a la Convivencia y la Tolerancia del Consejo General de Procuradores de los Tribunales de España. En 2005 también, premio Ramón Llull del Gobierno de las Islas Baleares; en este caso, además del reconocimiento por nuestra participación en la gestión de los atentados, se distinguió especialmente que el centro 112 se hubiera convertido en modelo de funcionamiento para el sistema integrado de emergencias de las islas Baleares. En 2004, Medalla al Mérito de Protección Civil en su categoría de Orden con Distintivo Azul, por parte del Ministerio del Interior. También en el año 2004, premio Vocento a los valores humanos, que recogimos de manos de S.M. la Reina.

Respecto a reconocimientos relativos a la actividad genérica del centro y, por lo tanto, al modelo y forma de trabajo de Madrid 112, podemos destacar: premios de calidad y excelencia en los servicios públicos, en los años 1999 y 2000, en la Comunidad de Madrid; premio a la Ciudadanía, a la Calidad y a los Servicios Públicos, del Ayuntamiento de Calviá, en el año 2000; premios empresariales Cecoma, en su octava edición, en reconocimiento de la actividad social, en el año 2008; premio EENA, Asociación Europea del Número Único de Emergencias, en su categoría Mejor Centro de Referencia 112 de Europa, en el año 2009; premio ESRI, Referencia Mundial en Servicios de Información Geográfica, al mejor caso de uso del GIS, sistema de información geográfica, en noviembre de 2010, y premio EENA en su categoría de mejor integración de servicios de emergencia centroeuropeo, en el año 2010. Este último premio para nosotros tiene un valor muy especial -lo recogimos hace unos meses en Bruselas-, pues el servicio 112 de Madrid tiene como elemento diferenciador el esfuerzo realizado para alcanzar los diferentes servicios con el mayor nivel de integración técnica operativa posible y que, en este momento, la tecnología nos permite. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias a usted, señor Gerente. Tiene la palabra nuevamente don Enrique Ruiz Escudero.

El Sr. **RUIZ ESCUDERO**: Muchas gracias, señora Presidenta. Le agradezco, señor Gerente, la información que nos ha proporcionado y, desde luego, aprovecho la ocasión para felicitarlo por el trabajo que ha venido realizando en estos últimos años desde el centro de emergencias de Madrid 112, porque yo creo que todos los galardones, algunos de los que nos ha contado usted hoy, vienen a reconocer el trabajo y el esfuerzo que se está llevando a cabo desde el 112, no sólo desde el punto de vista cuantitativo, atendiendo al año más de 6 millones de llamadas, que es una cifra yo creo que más importante, sino también desde el punto de vista cualitativo porque significa que la integración de las nuevas herramientas desde el punto de vista de las nuevas tecnología, tener ese toque de calidad que le da con respecto a otros servicios de emergencias, disponer también de programas para poder atender a personas con discapacidad o que, incluso, se encuentren dentro de las redes sociales, todo ello dice mucho del servicio que presta el 112 y, sobre todo la labor de coordinación también que hacen con todos los Cuerpos de Policías, con Bomberos, con BESCAM, además de todos los campos en los que están trabajando: en vivienda, en emergencias sanitarias, en tráfico. Como digo, yo creo que es una labor digna y es importante que tenga su reconocimiento.

De todos los premios que ha mencionado, hay uno que es muy importante, y es que sea reconocido por todos los servicios de emergencias y que sea una referencia a nivel europeo. Otra cuestión muy importante es que cuente con el respaldo de los madrileños, que tenga unos índices de aceptación tan altos por parte de los madrileños, lo cual dice mucho del funcionamiento y de la importancia del centro de emergencias Madrid 112.

Desde aquí, el Grupo Parlamentario Popular quiere felicitar la labor que se ha llevado a cabo durante estos años, que continúen recibiendo tantos galardones, porque nosotros creemos que es un servicio para todos los madrileños que funciona y que lo hace muy bien. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, a usted, señor Ruiz. Señor Gerente, si desea contestar, tiene la palabra.

El Sr. **GERENTE DE MADRID 112** (San Román Montero): Gracias, señora Presidenta. Únicamente quiero agradecer las palabras del señor Ruiz, como no podía ser de otra manera, y desde luego decir que daré traslado de las mismas a todos y cada uno de los trabajadores del 112, que sin duda son los responsables de que el 112 funcione tan adecuadamente. Gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, señor Gerente. Pasamos al segundo punto del orden del día.

C 703/09 RGEP. 6194. Comparecencia del Sr. D. José Eduardo San Román Montero, Gerente de Madrid 112, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre situación y funcionamiento actual de Madrid 112. (Por vía del artículo 221 del Reglamento de la Asamblea.)

Para sustanciar el motivo de la comparecencia, tiene la palabra doña Encarnación Moya.

La Sra. **MOYA NIETO**: Gracias, señora Presidenta. Buenas tardes, señorías. Señor Gerente, hemos solicitado su comparecencia para que nos informe sobre cuál es el funcionamiento actual del 112, porque estando ya próximo el fin de Legislatura, mejor dicho, siendo ya eminente -es cuestión de días el final de la Legislatura, creemos conveniente conocer y también analizar el trabajo que se ha realizado durante esta Legislatura, que desde luego determina la situación y el funcionamiento actual del centro.

Todos sabemos que el 112 es conocido el número de llamadas así lo demuestra por un porcentaje muy elevado de la población, y a nosotros esto nos parece un buen dato. Todos sabemos también que al 112 se le han reconocido méritos, nos parece bien y nos alegramos de ello. Pero, pasado este momento de loas y alabanzas le ha faltado a usted decir aquello de "me alegro de que me haga esta pregunta", debemos tratar sobre el funcionamiento interno del centro, del día a día del

centro, que es lo que nos interesa por encima de las valoraciones externas.

Dentro del enunciado genérico de esta comparecencia, va implícito, lógicamente, el interés por conocer si se han cumplido los objetivos que ustedes tenían planteados para esta Legislatura, entre ellos uno al que usted se refirió especialmente al comienzo de ella, que era y creo que sigue siendo fundamental para el funcionamiento eficaz del 112, que es la integración de todos los organismos de la emergencia. Nos gustaría también que nos informara sobre los planes acciones o servicios que se han puesto en marcha durante estos años para conseguir esos objetivos iniciales o cualquier otro que se haya implantado o planteado y cuáles son sus resultados.

Quiero decirle que nos interesa especialmente el servicio de teletraducción para atender las llamadas, parece ser que hasta en 80 idiomas diferentes. Nos gustaría que nos informara lo más detalladamente posible sobre él, porque los únicos datos que tenemos son a través de los medios de comunicación y éstos siempre están condicionados por las notas de prensa que emite la propia Consejería o el propio centro. Aparte de esta información de carácter más técnico u operativo, nos interesa conocer también cuál es la política de personal que se está llevando a cabo en el centro, porque seguro que coincidirá conmigo así lo ha manifestado en su anterior intervención- en que el funcionamiento del 112 está determinado de manera muy importante por el trabajo que realiza el personal. Por ello, nos gustaría saber también si se han cumplido o se están cumpliendo los compromisos adquiridos para mejorar la eficacia y el rendimiento colectivo del personal; si ha aumentado su número, cuál es el número de operadores, cuál es su formación, el grado de rendimiento, etcétera. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias a usted, señora Moya. A continuación, tiene la palabra el señor Gerente del 112.

El Sr. **GERENTE DE MADRID 112** (San Román Montero): Muchas gracias, señora Presidenta. No es la primera vez que comparecemos para hablar sobre la situación y funcionamiento de Madrid 112. Como hemos comentado en anteriores

ocasiones, y así se sigue demostrando día a día, el centro de emergencia 112 de la Comunidad de Madrid actúa con un nivel de calidad y seguridad excelente. Esta afirmación no corresponde sin duda a una valoración objetiva de este Gerente, sino que se corrobora con la percepción ciudadana medida en los estudios de notoriedad del servicio que realizamos de manera continua y con el interés de muchos profesionales del sector a nivel nacional y mundial, que solicitan reuniones y colaboraciones para mejorar en los servicios que ellos prestan en sus lugares de origen. Por cierto, señoría, usted conocerá que muchas de estas peticiones son realizadas a través del Ministerio del Interior y del Ministerio de Asuntos Exteriores de las diferentes Comunidades Autónomas y, cómo no, de la Escuela Nacional de Protección Civil, perteneciente a la Dirección General de Protección Civil del Ministerio del Interior. Por eso, debo insistir, no es que lo diga yo, lo dicen las instituciones dependientes de otras Administraciones y los propios ciudadanos.

Ahora bien, si lo que interesa es conocer si la Comunidad de Madrid está sentada en la autocomplacencia, desde luego le tengo que decir que no, que en absoluto; y por eso no le voy a decir eso de "me alegro de que me haga usted esta pregunta". No paramos de pensar en la mejora constante de nuestros procedimientos, de nuestras actuaciones y de nuestros sistemas, los que nos permiten mantener la certificación de calidad ISO 9001/2008 y mejorar tanto el modelo como la tecnología.

Quiero recordar algunos de los hitos importantes y destacables en la labor de este centro, como son la continuidad, la mejora de la calidad de las llamadas que progresan hasta la sala de operaciones, el mantenimiento de los bajos tiempos de respuesta en el centro de emergencia, la culminación, la puesta en marcha y la integración tecnológica de los bomberos del Ayuntamiento de Madrid -un poco más adelante haré hincapié en la integración del resto de servicios-, la incorporación de diferentes municipios con BESCAM a la red TAS del 112, la puesta en marcha del sistema de atención a personas con discapacidad auditiva totalmente integrado en el sistema de gestión del centro 112. Como actividad extraordinaria, también quiero recordar la capacidad que el centro de emergencia del 112 ha demostrado para hacerse cargo como

centro receptor de las llamadas relacionadas con la gripe A, que es otro ejemplo más de los modelos de integración que más adelante le explicaré con más detenimiento. El centro de emergencias 112 fue definido como el centro de llamadas de referencias para la atención del dispositivo de la gripe A. Y el sistema de teletraducción, al que también ha hecho referencia, y al que haré referencia un poco más adelante.

Todavía cuesta encontrar centros por España y por el mundo con un nivel de integración operativo y tecnológico con los servicios de integración que se parezca al centro de la Comunidad de Madrid, en el que todos los servicios actuales pueden compartir la información del resto como mejor herramienta de coordinación. No les puedo contar algo distinto, señorías, a lo que ustedes ya saben, pero un año más nos hemos esforzado, como le decía anteriormente, todos los trabajadores del 112 en mantener nuestro nivel de excelencia, y yo creo que ha seguido siendo así.

Ha hecho referencia S.S. al funcionamiento del día a día. El funcionamiento del día a día son efectivamente 15.000 llamadas de emergencia diarias atendidas por el centro de emergencia, parte de ellas por nuestras operadoras, parte por la plataforma tecnológica y por nuestros sistemas de atención en caso de aviso masivo o sistemas que, al fin y al cabo, coinciden en evitar que nuestro recurso más sensible, más delicado, que son los operadores blancos, los operadores que trabajan en la sala, tengan que realizar demasiado esfuerzo en épocas en las que la atención de llamadas pueda verse más comprometida.

De cualquier manera, como le decía, podemos ver los objetivos de integración de diferentes sistemas de emergencias, como hemos demostrado durante estos últimos años, y ya le puedo adelantar el próximo convenio que vamos a firmar con el Ministerio del Interior, en concreto con la Dirección General de Tráfico. Vamos a ser la primera Comunidad de España en conseguir que todas las imágenes de la Dirección General de Tráfico progresen por una red rápida de datos hasta nuestro centro de emergencias, para que así, en las nevadas de nivel 1 y nivel 2 que puedan producirse, podamos tratar de alcanzar todavía una mayor coordinación de los efectivos de emergencia, tal y como hemos demostrado en las últimas nevadas.

Quiero recordar, por ejemplo, que en la última de ellas ni una sola de las carreteras cuya titularidad y limpieza corresponde a la Comunidad de Madrid se colapsó o bloqueó, ni siquiera estuvieron en ningún momento en nivel rojo. Desgraciadamente, no podemos decir lo mismo de las carreteras a nivel nacional. De cualquier manera, cito al Ministerio del Interior y a la Dirección General de Tráfico como uno de los ejemplos de integración de organismos de emergencia. También puedo poner como ejemplo la integración del Summa, el servicio de emergencias médicas de la Comunidad de Madrid. Quizá me ha preguntado usted en alguna ocasión, y también en alguna ocasión le he contestado sobre la integración del Summa.

Señoría, ya le dije en la última comparecencia que, afortunadamente, en estos momentos, en el año 2011, la tecnología ha avanzado hasta un punto que nos permite realizar integraciones remotas. No todas ellas tienen que ser físicas. Entendemos que ése debe ser el modelo que debemos seguir con algunos organismos, como por ejemplo la Guardia Civil, que es un buen ejemplo para que se produzca una integración tecnológica remota y no una integración física en el propio centro 112. Creo que estaremos todos de acuerdo en eso.

Ha preguntado también en especial por el dispositivo de teletraducción. Se lleva aplicando de manera más que adecuada durante los últimos dos meses, aproximadamente. Es un servicio cuyo coste es de 2,5 euros por minuto de teletraducción. Solamente se paga por cada minuto que es utilizado. Por ponerle un ejemplo, le puedo decir que en el mes de enero, en el que tuvimos 20 llamadas que necesitaron servicio de traducción, el coste para el 112 y, por lo tanto, para todos los vecinos de la Comunidad de Madrid, fue de 500 euros. Por 500 euros conseguimos dar atención a 20 personas que llamaban al 112 y que, desde luego, no hablaban en ninguno de los idiomas que tenemos garantizados de manera permanente en sala, como el castellano, el inglés y en muchas ocasiones el francés. De cualquier manera, la teletraducción ya es usada en algún otro servicio de emergencias nacional, por ejemplo, en Baleares o en el 061 de Andalucía; pero desde Madrid hemos decidido incorporarlo al sistema específico del 112 y, por tanto, integrarlo dentro de nuestro sistema de comunicación y que este servicio de teletraducción quede auditado en los expedientes de emergencia que venimos realizando.

Creo que he contestado a todas sus dudas, señoría. Si no es así, le ruego que me lo haga saber y estaré encantado de ampliar la información.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Gerente. Pasamos al turno de los Grupos Parlamentarios. Tiene la palabra doña Inés Sabanés, del Grupo Parlamentario Izquierda Unida.

La Sra. **SABANÉS NADAL**: Gracias, señora Presidenta. Quisiera empezar, igual que se ha hecho en la pregunta anterior, más allá de los reconocimientos al centro de emergencias, haciendo un reconocimiento específico y un recuerdo a lo que fue la tarea y la actuación del 112 el 11 de marzo de 2004, por cercanía de fechas y por lo que supuso, así como a todos los servicios de emergencias de la Comunidad, a los servicios de emergencias municipales y a todos sus trabajadores y trabajadoras.

En esta segunda intervención me gustaría, fundamentalmente, que se concentrara más en hacer un repaso de los temas y de los compromisos pendientes a los que hacía referencia, sobre todo a la situación de contrataciones y plantilla y a la situación de cobertura en el caso de lo que usted ha reconocido como una función fundamental, la de los operadores. Por tanto, yendo un poco más allá de la calidad del servicio que presta el 112, le pido que se detenga un poco en esta comparecencia parlamentaria, lo que han supuesto las distintas intervenciones en diversas comparecencias. Efectivamente, no es la primera, y le pido que haga un repaso de los compromisos pendientes, sobre todo en la cuestión de contratación, estabilización de plantilla, etcétera. También me gustaría que hiciera hincapié en la situación real de incorporación e integración de aquellos servicios que quedaron pendientes o los problemas que puedan surgir en el sistema y en la capacidad de integración.

Asimismo, quisiera detenerme un poco en lo que se refiere a todo lo que hablaba del sistema de teletraducción y de su escaso coste con relación a la posibilidad de atender a personas que no hablan ninguno de los idiomas para lo que están preparados los operadores. Me gustaría que se detuviera un poco, porque nosotros hicimos una pregunta por escrito al respecto -que usted recordará- de cuál era

la previsión de este servicio, sobre todo la contratación, los costes y la modalidad contractual, y las empresas que se habían utilizado, y obtuvimos una contestación que más o menos venía a decir que, dado que es una cuestión menor a efectos de gastos, que coincide, supongo, con lo que nos está planteando, no había una previsión, o que era un función fundamentalmente de gasto menor, por lo tanto, que no alcanzaba, digamos, a las obligaciones de actuar con concurrencia de empresas o con un modelo de concurso. En este caso, quisiera saber también cuál es la proyección a futuro de ese servicio, con independencia de que se hubiera podido resolver en este momento, o hasta la fecha, con una modalidad de gasto de poca cuantía y, por tanto, por un procedimiento administrativo más inmediato o con menor previsión a largo plazo. Esto sería respecto al sistema de teletraducción.

Por otra parte, ya que ha hecho referencia a cómo se ha funcionado respecto a la última nevada, y me gustaría hablar de ello, desde luego, sin ánimo de entrar en polémicas, porque la verdad es que a me gustaría acabar siquiera esta Comisión y siquiera el Pleno que nos queda concentrados en hablar de lo nuestro, que es de Madrid. Si pudiéramos hacerlo así, obviando, aunque sé que es imposible porque las instrucciones son muy claras, y supongo que, en tiempos de listas electorales, este equipo debe de seguir las instrucciones, por lo tanto, usted no va a poder evitar hablar de la consigna, pero quisiera, si fuera posible... Yo iba en otra dirección; es decir, no iba a eliminar ni a poner sobre la mesa qué carreteras tuvieron más problemas en la última nevada, y de qué dependencia y competencia era cualquier carretera; si correspondía al Ministerio de Interior, y no quiero ni nombrar a la Delegada del Gobierno por aquello de que llevo tres semanas escuchando hablar a todos los responsables del Partido Popular de la Delegada del Gobierno...

Mi pregunta iba en ese sentido, y a lo que me gustaría que nos refiriéramos exclusivamente, si es posible, es a todos los mecanismos que desde la propia página den información más directa y activa a los usuarios. Yo, de hecho, pasé alguna información por "twitter" de informaciones que daba el 112, como mucha gente me imagino, pero mi pregunta es si tienen ustedes, dado que la página, los mecanismos de nuevas tecnologías, incorporados a los efectos de en ese momento poderse informar. Mi impresión, lo

que yo le digo que seguí esa noche, es que eran usuarios atrapados que, relacionados con otros usuarios, se intercambiaban las instrucciones y lo que estaba pidiendo el 112 en el sentido de por dónde iban a entrar los servicios de emergencia, por dónde no debían circular, qué carriles había que dejar libres. Le digo eso por que se establecía cierta cadena de comunicaciones entre usuarios, y lo que quiero saber es el papel que jugó en eso, de forma clara, y cómo transmitió en ese momento de emergencia y a través de las nuevas tecnologías, como la página "web" y otros soportes que entiendo tiene que tener el servicio 112, cómo pudo comunicarse directamente con los usuarios. Yo entiendo que cada usuario no llama para solicitar la atención de una emergencia, sino que lo que más requieren en ese momento son instrucciones de funcionamiento, saber tiempos de intervención, lo que queda, lo que falta; una información, digamos, de otro tenor, que no es la propia emergencia que requiere una intervención directa del 112.

Si recuerda, ya vimos en otra sesión los cambios que ha introducido el 112 para, de alguna manera, a través de su página y de otros mecanismos, poder relacionar o intervenir en situaciones de emergencia. En ese sentido, me gustaría saber si el 112 ha avanzado y si realmente ha podido hacer uso o está haciendo uso de otros soportes, como usted ha significado, respecto a la integración y a los sistemas de comunicación que pueden facilitar una integración remota en otros servicios; pero, en este caso, mi pregunta es sobre la relación con los propios usuarios, con aquellos que requieren el servicio, y no con otros organismos.

Finalmente, me gustaría pedirle que hiciera una valoración final de los objetivos tanto en temas de personal, de gasto y compromisos en la cobertura de plantilla y efectivos como de integración; una evaluación al final de la Legislatura y las previsiones para -sea quien sea quien tenga que componer el Gobierno en la próxima Legislatura- aquellos asuntos importantes que queden sin resolver. Nada más. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, señora Sabanés. Tiene la palabra doña Encarnación Moya.

La Sra. **MOYA NIETO**: Gracias, señora Presidenta. Yo sí voy a hacer referencia a la nevada,

ya que usted lo ha comentado. Me sorprende que haga esa referencia porque demuestra que usted no coge las carreteras comarcales. En diciembre de 2009, en diez días creo que me quedé aislada en el municipio donde vivo como cuatro días. Tenían ustedes un gabinete de crisis. Las carreteras comarcales son competencia de la Comunidad de Madrid; se lo digo por si se le ha olvidado. Por lo tanto, es absurdo que usted entre en ese juego, señor Gerente.

Vamos a ceñirnos al objetivo del 112. Hablando de integración, señor Gerente, siento discrepar de usted, creo que estamos exactamente igual que estábamos en el año 2007 y que no se ha progresado nada. Los organismos que estaban fuera siguen estándolo. Usted ha intentado justificar -ya lo intentó hace un tiempo también en esta Comisión- ese fracaso de la integración física, diciendo que ya no es necesaria; pero permítame que le recuerde que usted, en el año 2007, en esta misma Comisión, se manifestó como el máximo defensor de esa integración, y ahí están los diarios de sesiones. Decía usted entonces, refiriéndose, por ejemplo, al SAMUR, que éste había pasado en el año 2004 de la integración técnico operativa a la física, y nos explicó, además, con bastante detalle, en qué consistía esa integración y la excelencia de sus resultados. Y decía usted más: que ese modelo era el que se estaba siguiendo para el resto de los grandes organismos. Son sus palabras, señor Gerente, y abundaba en ello diciendo que se había iniciado el proceso para integrar en el centro 112 de Pozuelo la gestión de emergencias del Summa, y nos habló de una comisión de seguimiento, etcétera. Nosotros entonces compartíamos su opinión, y le expresamos nuestro apoyo para trabajar en esa dirección, aun sabiendo y siendo conscientes de que la integración del Summa era complicada. Señor Gerente, ¿en qué se ha quedado al final esto? ¿Qué avances se han hecho? Creo que ninguno; estamos exactamente igual. Repito que podemos entender la dificultad, y estamos seguros de que la Consejería de Sanidad probablemente tiene mucho que ver en el fracaso de esa integración, pero, desde luego, no es aceptable que ahora, como ustedes no han logrado cumplir ese objetivo, se nos diga que esa integración física no es necesaria. Hombre, yo creo que a usted lo que le ha pasado es que ha tenido que hacer de la necesidad virtud; no le ha quedado otra por la imposibilidad.

En cuanto a los bomberos del Ayuntamiento de Madrid, a los que usted se ha referido antes muy por encima, decía el año pasado que se habían puesto en marcha todos procedimientos necesarios para que la intervención telemática fuera plenamente operativa, y lo que quería preguntarle es si se ha firmado ya el protocolo que usted anunció que se iba a firmar en el año 2010 para sellar esa colaboración entre el 112 y el Ayuntamiento.

Siguiendo con la integración, ¿qué ocurre con los agentes forestales? ¿Lo consideran ustedes un servicio de emergencias o no? Porque aquí las contradicciones entre el consejero señor Granados y usted como Gerente del 112, desde luego, llevan a la confusión. El señor Granados los considera un servicio de emergencias y ustedes hacen unas declaraciones diciendo que no, que no son servicio de emergencia, a pesar de que la legislación ratifica que ese cuerpo es un servicio público esencial que tiene entre sus labores la de auxiliar en caso de accidente catástrofe, calamidad pública, etcétera. Pues mire, en este caso, sin que sirva de precedente y por una vez, coincidimos con el señor Granados. Por eso, desde luego, no podemos entender que se los deje fuera, como están ahora mismo, de los protocolos de activación de emergencias. No se les avisa absolutamente para nada, a pesar de que ustedes adquirieron el compromiso de integrarlos en esos protocolos de emergencia. Por tanto, muchos flecos sueltos, importantes flecos sueltos en cuanto a una integración física y efectiva de todos los servicios de emergencias.

En materia de personal, señor Gerente, tenemos que recordarle el incumplimiento del compromiso no ya del aumento de plantilla, que ya se puede dar por superolvidado, ¿no?, sino de la cobertura de las vacantes que se han ido producido en estos años. Hoy se está trabajando casi con un 20 por ciento menos de plantilla, y esto, lógicamente, tiene sus consecuencias no sólo en la prestación del servicio, sino que afecta también, por ejemplo, a la conciliación de la vida laboral y familiar porque tengo entendido que están ustedes denegando reiteradamente reducciones de jornada por cuidado de menores, incumplimiento claramente el convenio colectivo. Entonces, no entiendo las campañas del Gobierno de la Comunidad, del Gobierno de la señora Aguirre, animando a los empresarios madrileños a llevar a cabo acciones que permitan

esta conciliación, y que vaya a su centro, el 112, y se cargue sistemáticamente este derecho de los trabajadores. Han incumplido ustedes en esta materia, desde luego, todos los acuerdos, el último el de 2009, que sirvió además para que los trabajadores desconvocaran una huelga. También tengo que decirle que no tiene usted la exclusividad en materia de incumplimientos de acuerdos laborales dentro de la Consejería, porque son las señas de identidad de la Consejería de Presidencia, es algo que la define: cuando las cosas se ponen feas con el personal, el Consejero decide firmar acuerdos, con ello gana tiempo y después, si te he visto, no me acuerdo -y perdóneme la expresión-. Es el caso del Cuerpo de Bomberos, del personal de la Administración de Justicia y también del 112, por supuesto. Y en esta cuestión de personal dan ustedes ahora la excusa del número de llamadas, que dicen que ha disminuido. Y la verdad es que esto es sorprendente y, cuando menos, curioso. El portavoz del Grupo Popular ha hablado de 6 millones de llamadas. Cuando a ustedes les interesa para su discurso triunfalista afirman que el número de llamadas ha aumentado; y cuando les interesa justificar que incumplen los acuerdos, dicen que las llamadas disminuyen, que son menos; hacen ustedes una diferencia entre llamadas recibidas, llamadas atendidas... (*Denegaciones por parte del señor Gerente de Madrid 112.*) Sí, sí, lo ha hecho usted en esta Cámara en la Comisión de Presupuestos, señor Gerente, no me diga que no porque la ha hecho.

Por tanto, yo no voy a entrar, desde luego, en ese baile de cifras, totalmente intencionado y torticero. Ahora, lo que sí le pregunto es: si el número de llamadas atendidas ha disminuido, gracias a esas herramientas informáticas, tal y como decía usted hace poco, ¿por qué crean ustedes -habla usted de los últimos años- la bolsa de empleo en diciembre de 2009? Y si es así, ¿nos puede decir por qué el viceconsejero señor Halffter, en el mes de octubre de 2010, se comprometía a cubrir 10 vacantes? ¿Qué pasa, que se han dado cuenta ustedes, de repente ahora, de que la cobertura de vacantes no es necesaria? Porque no tiene sentido que, si hace años saben que no es necesario cubrir esas vacantes, sigan manteniendo prácticamente hasta hoy que van a cubrir las.

Por último, me gustaría incidir en el servicio de teletraducción. Nos ha dado usted algún dato,

como el del coste y demás, pero desconocemos exactamente el tipo de acuerdo al que se ha llegado con la empresa, que creo que es Seprotect. Quiero preguntarle si realmente consideran que es necesario ese servicio, y nos gustaría saber por qué razón se ha implantado, qué número de llamadas se recibían en el 112 que no fueran en inglés, francés o alemán, aunque creo que, con la respuesta que ha dado usted antes sobre las que se han atendido en otros idiomas, esta pregunta está prácticamente respondida. Dice prácticamente son la excepción que confirma la regla. Tenemos dudas -y me gustaría que nos aclarara esto- de que la implantación de este servicio pueda significar ralentizar la respuesta rápida a la emergencia. Lo digo por el sistema de pasar la llamada a traductores, averiguar qué tipo de lengua es, etcétera, nos gustaría que nos lo aclarara.

Nos ha dicho usted cuál es el coste para el 112. No sé si sabe cuánto cobra un intérprete por hora o servicio; si tiene ese dato, nos gustaría que nos lo diera. ¿Qué formación y qué tipo de conocimientos se exige a esos traductores y si se conoce por la Administración su identidad? Esto nos preocupa bastante porque hemos conocido, también por los medios de comunicación, que muchos traductores -de esta empresa y otras, no sólo de ésta- que además prestan sus servicios en juzgados o en otros órganos jurisdiccionales, a veces no responden a la más mínima calidad exigible en las traducciones, incluso hay casos de antecedentes penales. Yo no sé si esto es cierto o no, le traslado lo que los medios de comunicación reflejan, por eso, le digo que nos preocupa. Nuestra pregunta es, señor Gerente, si no sería más razonable que se hubieran realizado cursos de idiomas para los operadores, hubiera mejorado, se hubiera aumentado el número de ellos que tuvieran conocimiento de los idiomas, no ya de los que habitualmente se usan sino de algunos otros. Creemos que habría sido más conveniente por varias razones. Una, porque seguro que sería mucho más barato y más eficaz, porque la atención de los propios operadores garantizaría la eficacia y la rapidez de la respuesta, sin tener que entrar en esos protocolos que le he citado anteriormente, y por algo que nos parece muy importante: en este tipo de trabajo es imprescindible respetar la confidencialidad. Por eso, le he preguntado si conocen la identidad de los traductores o si esto lo han dejado simplemente en manos de la empresa. Todos sabemos que en las llamadas que se realizan se pueden dar datos que

afecten a la privacidad de las personas, por eso nos preocupa esto.

En todo caso, insisto en que nos aclare si está debidamente garantizada, y con qué medios, la calidad y confidencialidad de esas llamadas. Le ruego que sea lo más explícito posible en este tema. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias a usted. Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra doña Cristina Cifuentes.

La Sra. **CIFUENTES CUENCAS**: Gracias, señora Presidenta. Señor Director Gerente, bienvenido de nuevo a la Comisión y gracias por las informaciones que ha dado. Yo creo que la Comisión de hoy obedece al enésimo intento -ya el último puesto que ésta es la última comparecencia y la última Comisión de Presidencia que se celebra en esta Legislatura- para intentar dar la vuelta e intentar retorcer algo que realmente se ve desmentido por todos los datos objetivo. Es lógico y natural que todos tengamos opiniones, y diferentes además, pero una cosa son las opiniones y otra son los datos. Al margen de algunas cuestiones muy puntuales, que, lógicamente, en todo servicio pueden ser susceptibles de mejorar, como no podía ser de otra manera, el hecho es que el funcionamiento del centro de emergencias 112 es un funcionamiento muy eficaz, muy eficiente y muy reconocido además por todos: por los ciudadanos, por las instituciones, por otras Comunidades Autónomas y por otros organismos que recurren al propio 112 en determinadas situaciones de crisis. No me refiero solamente a todos los premios que el propio centro ha recibido sino, en general, al reconocimiento de la sociedad de la labor y la tarea que se viene realizando en el servicio. Por tanto, si se quiere sacar punta a las cosas, evidentemente se puede sacar, en algunos casos con más razón que en otros, pero a mí me parece que esta comparecencia, por supuesto, tiene sentido, pero básicamente para avanzar y profundizar en el conocimiento de la buena gestión que se hace desde el 112 y el servicio imprescindible que se está prestando a los ciudadanos. Este servicio, que ha sido una de las grandes apuestas del Gobierno, como he dicho, es un servicio modélico, que no solamente cumple todos los estándares de calidad en prestación del servicio

sino que, además, tiene la propia certificación de que esta calidad se cumple. Quizá lo más interesante del servicio que se está prestando ahora es la integración, como ha dicho el señor Gerente, de todo el sistema operativo con la tecnología, que se ha avanzado y se va a seguir avanzando, incorporando además nuevos servicios.

Yo querría decir a las señoras portavoces de la oposición, tanto de Izquierda Unida como del Partido Socialista que, por supuesto, no voy a hablar de consignas, porque consignas no tenemos. Quizás ustedes sepan mucho de eso; nosotros tenemos opiniones que pueden coincidir en un momento dado, pero, evidentemente, aquí no se siguen consignas. Lo cierto es que en la nevada de hace dos semanas se produjo una situación que en algunos casos, en alguna carretera puntual, fue de caos; en concreto en la A-6, cuyo mantenimiento, como usted sabe, depende directamente del Ministerio de Fomento. ¡Qué le vamos a hacer! La señora Moya se remonta a 2009 y dice que en algunas carreteras comarcales hubo problemas. Pues sí, es posible, porque en la Comunidad de Madrid hay muchas carreteras, y en 2009 en concreto -y creo que coincidiendo, además, con el debate de presupuestos- cayó una nevada que nos cogió a todos por sorpresa y que nos aisló. Probablemente en la Prehistoria nevaría muchísimo más y estaríamos todavía peor preparados para asumirlo. Lo cierto es que se ha salido de una manera bastante razonable de todas esas situaciones, sin que ocurriera ningún tipo de tragedia o ninguna situación de especial gravedad. En aquellas localidades más cercanas a la sierra en las que se hubiera podido producir eventualmente alguna circunstancia de aislamiento los servicios de emergencia funcionaron en colaboración con otras Administraciones y no hubo ningún problema. No así fue el caso -y ustedes también lo han mencionado en las intervenciones- de la nevada de hace dos semanas, en la que realmente se produjo un caos en la carretera de La Coruña, que fue de alguna manera paliado gracias a la intervención de los servicios de emergencia de la Comunidad de Madrid, que mandaron las máquinas quitanieves y ayudaron al Ministerio de Fomento ante la dejación de éste por controlar lo que allí estaba pasando. En una situación concreta no se prohíbe la circulación de camiones pesados por un lado, y entre la nevada que estaba cayendo, que no se había previsto que iba a caer y que no se había restringido la circulación,

lógicamente allí se produjo un auténtico colapso circulatorio.

Puesto que la señora Sabanés lo ha preguntado, he de decir que, por parte de los servicios del 112 Madrid, los medios telemáticos funcionaron bastante bien. Yo misma, que tuve que utilizar una de las carreteras al día siguiente, a través de la cuenta de "twitter" del 112 Comunidad de Madrid pude tener conocimiento en tiempo real de por dónde se podía ir, por dónde no, y qué problemas podía haber. Por tanto, creo que, en ese sentido, el 112 hace una utilización eficiente y razonable de las nuevas tecnologías para dar una mayor información a los ciudadanos.

Con todo, mire, señora Moya, creo que aquí no se pueden buscar contradicciones donde no las hay. La integración de los servicios de emergencias se está produciendo con total satisfacción en los casos en que se ha culminado y, en el resto, el Summa 112 está muy avanzado. Es una integración mucho más compleja, pero se está produciendo, así como la de los bomberos. Por tanto, creo que querer ver problemas donde no los está habiendo, más allá de lo que supone integrar diferentes cuerpos en un servicio de emergencia, realmente es querer sacar las cosas de contexto.

La señora Moya habla de los tremendos problemas laborales y dice que no se están cubriendo las plazas vacantes y demás. Mire, lo que diría a este respecto es que lo que se está haciendo aquí es, primero, una negociación. Hay una serie de problemas laborales que al final se reducen básicamente a que se piden subidas salariales, la funcionarización del personal laboral y, en definitiva, lo que se está produciendo es que estas condiciones de trabajo se negocien en el marco de la negociación general de la Comunidad de Madrid, no de una manera aislada e individual por parte de los trabajadores de un centro. Lo que no comprendo es que usted pueda siquiera criticar esto.

Respecto a la cobertura de las plazas, hay una serie de plazas que estaban pensadas y creadas, vacantes, en otros momentos y en otro tiempo. La situación actual es diferente porque, primero, se ha hecho un esfuerzo importantísimo desde el año 2006 para reducir la carga efectiva de trabajo de los operadores, y el hecho objetivo es que esta carga efectiva de trabajo se ha ido reduciendo; por tanto, no tiene sentido en el momento actual, por

no hablar de la crisis, en la que tiene bastante que ver el partido al que usted pertenece, porque no es el momento más óptimo para cubrir una serie de plazas vacantes y, en cualquier caso, hay que tener en cuenta que hay una bolsa de trabajo de la que se ha tirado y de la que se puede tirar en un momento dado. Todo lo demás, señoría, son cuestiones de mejoras salariales y de subidas, que es lo que se está pidiendo, y en un momento como el actual, en el que no se han congelado sino reducido las retribuciones de los funcionarios públicos por legislación -no digo obra y gracia sino legislación- del señor Rodríguez Zapatero, que nos ha obligado a todas las Comunidades Autónomas a tener que tomar esa medida, sinceramente me parece algo contradictorio que usted traiga hoy aquí esa crítica respecto al sistema del 112.

Por último, usted también cuestiona el sistema de teletraducción en vez de reconocer que es un servicio nuevo que se está prestando y que, de alguna manera, es también dar una facilidad a todas aquellas personas que no hablan nuestro idioma para que puedan llamar en un momento dado porque se encuentran en una situación de emergencia, cuando además este servicio es muy asequible al tener un coste -que ahora nos dirá el señor Gerente- muy reducido y absolutamente, como digo, asequible. Lo que yo no comprendo es que ustedes vengan aquí a hacer lo que hacen siempre: criticar al Gobierno del Partido Popular cuando hace algo en Madrid, cuando ustedes lo hacen exactamente igual donde gobiernan, porque este mismo servicio de teletraducción lo tienen en Baleares y lo tienen en Andalucía, donde gobiernan ustedes; entonces, volvemos a lo mismo. Ustedes plantean una comparecencia en vez de reconocer las cosas que este Gobierno hace bien, que también hace bien algunas cosas, como ha reconocido su propio Secretario General hoy sorprendentemente en algún medio de comunicación; insisto, este Gobierno hace bien algunas cosas, y precisamente el servicio de las emergencias y la gestión de las emergencias son una de las cosas que mejor hace este Gobierno. Yo les pediría a ustedes que hicieran una crítica más constructiva, poniendo en evidencia aquellos fallos o aquellas cuestiones que se puedan mejorar, pero reconociendo la impagable tarea que realizan todos los profesionales que trabajan en el 112.

Yo concluyo, señora Presidenta, puesto que ésta es la última sesión de esta Comisión que va a

haber en esta Legislatura, aparte de, por supuesto, agradecer la presencia nuevamente del señor Gerente del 112, agradeciendo básicamente el trabajo a todas las personas que han estado dedicadas a lo largo de la Legislatura a esta Comisión, empezando por las taquígrafas, los ujieres, los letrados, los propios diputados, y los medios de comunicación que han asistido a las reuniones de esta Comisión. No sabemos, cuando pasen unos meses, después de las elecciones, quiénes estaremos y quiénes no; pero, en cualquier caso, yo quiero cerrar mi turno de intervención agradeciendo sinceramente a todos los profesionales su trabajo, a todas SS.SS. también su trabajo, sus aportaciones, sus críticas, y, en definitiva, deseándoles lo mejor a todos ustedes y a mis propios compañeros para la etapa que comienza. Nada más y muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Cifuentes. Para cierre de debate, tiene la palabra el señor San Román.

El Sr. **GERENTE DE MADRID 112** (San Román Montero): Muchas gracias, señora Presidenta. Si me permiten la señora Sabanés y la señora Moya, hay ciertos aspectos que han considerado ustedes; les contestaré de manera unísona, si no les importa. La señora Sabanés me hablaba de la cobertura de vacantes, aunque, si no le importa, sobre el tema de personal voy a contestar de manera global, al igual que sobre la integración y sobre la teletraducción. Hablaba también del día de la nevada, y, efectivamente, a pesar de que yo creo que eso merece un capítulo aparte, le puedo comunicar que nuestros usuarios de "twitter" esa noche se duplicaron, pasaron exactamente a ser el doble, entre otras cosas por los asuntos a los que hacía referencia su señoría: fue una herramienta de comunicación muy activa entre los propios usuarios para indicarse qué caminos, qué carreteras debían seguir y cuáles no, cuáles estaban colapsadas y cuáles no. Curiosamente todos coincidían en que la A-6 no; sin embargo, no tenían el mismo nivel de coincidencia en el resto de carreteras de la Comunidad de Madrid. Pero, insisto, ése es un tema que, si no les importa, trataré más adelante.

Respecto a la valoración final que hacemos de esta Legislatura, desde luego es amplia; ha sido una Legislatura muy difícil, muy complicada, en la

que la crisis ha marcado sin lugar a dudas nuestro trabajo. Pero yo, desde aquí, con su permiso, señora Sabanés, quiero dar las gracias tanto al consejero don Francisco Granados como a la Presidenta de la Comunidad de Madrid porque han sido especialmente cuidadosos y delicados con los presupuestos del 112, sabiendo que en los asuntos de emergencia hay que ser, como decía, especialmente cuidadoso. Esa sensibilidad la he percibido en mis jefes y, desde luego, tengo que agradecerla, como no puede ser de otra manera; no puedo dejar de decirlo.

Señora Moya, créame que voy a hacer un esfuerzo de contención porque ya sabe que, después de tantos años, tengo un cierto aprecio personal por usted; ese aprecio me hace decirle que se asesore mejor porque está usted muy mal asesorada, está usted muy mal informada, y le están contando cosas que no son verdad y que muchas veces hacen que me lleve las manos a la cabeza por las apreciaciones que usted hace.

Con respecto a la nevada, que me ponga como ejemplo la nevada de 2009... Señora Moya, en la nevada de 2009, la M-40 quedó colapsada; la M-50 quedó colapsada; la A-2 quedó colapsada. ¿Sabe usted de quién son responsabilidad esas tres carreteras que he dicho? Fueron las tres principales arterias de la Comunidad de Madrid que en la nevada de 2009 quedaron colapsadas. Hombre, yo un poquito de memoria tengo y, cuando vivimos tan intensamente una nevada, tal y como es nuestra obligación, porque somos nosotros los que constituimos los comités de crisis y los que llevamos a efecto las medidas que han de ser tomadas, me extraña que diga usted estas cosas. La señora Álvarez, en su momento, se tuvo que ir a Siberia para ver cómo se manejaban las nevadas; ahora el señor Granados ha dicho que no hace falta, que vengan a vernos a nosotros. ¡Si tampoco es tan difícil! Les contamos un poco cómo se hace porque son muchos años trabajando, haciendo lo mismo, y créame usted que no es tan complicado. Sencillamente hacen falta trabajo, esfuerzo y ponerse a hacerlo; con eso, le puedo asegurar que los resultados hubiesen sido mucho mejores de lo que fueron tanto en el año 2010 como en el año 2009.

Con respecto a los organismos de integración, hablaba usted de organismos que se han quedado fuera. Ningún organismo de emergencia

está fuera del 112, ninguno; se lo puedo garantizar. Hay diferentes niveles de integración: un nivel de integración física, y un nivel de integración telemática, técnica o remota; ni uno es mejor que el otro, ni el otro es mejor que el uno, cada organismo tiene sus propios sistemas de integración. Y créame usted, señora Moya, cuando le digo que uno de los éxitos del 112 ha sido tratar de no imponer a ningún organismo, sea del color que sea, un modelo de integración determinado; somos nosotros los que nos adaptamos a los organismos que quieren venir al 112 de la manera que sea, tanto remota como física, como tecnológica. Entiendo que así debe ser, y no solamente lo entiendo yo sino que el tiempo nos ha dado la razón.

Efectivamente, le hablaba en el año 2004 de la excelencia de la integración física y técnica del SAMUR. Han pasado siete años y, créame, la tecnología ha cambiado mucho; créame que las integraciones remotas y tecnológicas han cambiado mucho. Precisamente un asunto que nos ha quedado pendiente -en el caso de que los ciudadanos de la Comunidad de Madrid opten por renovar su confianza en el Gobierno del Partido Popular y por mantenerme a mí, pondré especial cuidado en conseguirlo- es la integración de las policías locales que tienen abierto el servicio 24 horas pero que no tienen abierta una base operativa las 24 horas; eso hace que en estos momentos la integración con ellos sea únicamente telefónica, pero queremos una integración telemática, queremos dotar a esos municipios de los equipos adecuados, para que su nivel de integración sea exactamente el mismo que el de las policías que tienen la base abierta las 24 horas pero mediante una integración remota. Ésa es una de las grandes actuaciones que, insisto, si los vecinos de la Comunidad de Madrid nos quieren dar su apoyo, trataremos de poner en marcha la próxima Legislatura.

Me hablaba usted de las excelencias de la integración física. Señora Moya, me gustaría que esas excelencias se las contase usted a sus compañeros de la Delegación del Gobierno y del Ministerio del Interior porque ellos consideran que la mejor integración no es la física por parte del 091 -me refiero a la Policía Nacional y a la Guardia Civil-, y no solamente consideran que no es la mejor sino que, fíjese, estoy de acuerdo con ellos; en este caso, la que parece que no está de acuerdo parece ser

usted. Insisto, en multitud de centros de emergencias, en el mundo entero, en este momento la integración es tanto física como tecnológica.

Le voy a poner otro ejemplo de integración tecnológica, precisamente de las que usted ha comentado que hay falta de integración con el Summa. La integración que conseguimos para resolver la crisis mundial de la gripe A que tuvimos, como usted recordará, el año pasado fue con la calle Antracita, que es donde tiene la base tecnológica el Summa; nos costó mucho dinero y mucho trabajo ponerla en marcha, pero afortunadamente los resultados fueron más que adecuados y, efectivamente, en las encuestas de calidad encargadas posteriormente así lo valoraron los ciudadanos de la Comunidad de Madrid. Valoraron que la Comunidad de Madrid había realizado un esfuerzo importante no solamente en información sino en atención de la propia gripe A. Insisto, éste es un ejemplo de la integración que tenemos en este momento con el Summa, que no es física pero, desde luego, sí es operativa.

Lo mismo ocurre con los bomberos del Ayuntamiento de Madrid. Le dije que próximamente se iba a firmar un convenio con los bomberos, que no se ha firmado; sin embargo, la integración es ya cien por cien operativa. En este momento, el sistema de activación que utilizan los bomberos del Ayuntamiento de Madrid fundamentalmente es el sistema de activación que el 112 les ha facilitado y que ha acordado poner en marcha con ellos. Así es, como le digo, desde hace tan sólo unos meses; es un asunto del cual nos alegramos y que próximamente se verá reflejado en la firma de un convenio, como usted ha dicho.

Le rogaría, señora Moya, que me dijese cuándo he dicho yo que considero que los forestales no son un servicio de emergencia, porque creo que yo no lo he dicho en ningún momento, entre otras cosas porque no me corresponde a mí esa valoración; no me corresponde a mí decir si los forestales son o no un servicio de emergencia, a mí me corresponde darles la cobertura en el 112 que ellos necesitan. Efectivamente, así está siendo y, evidentemente, les hemos invitado a incorporarse al 112, pero el principal escollo que el propio equipo de forestales tiene que salvar son, precisamente, los acuerdos con Policía Nacional y Guardia Civil. Actualmente, el 112 activa principalmente a Guardia

Civil en las zonas de campo ante los requerimientos de los vecinos; evidentemente, no podemos incorporar en esa activación a los forestales si no es con la absoluta connivencia y autorización de la Guardia Civil. Si usted considera que no debe ser así, le ruego que me lo diga; tomaré nota y hablaré con la Delegación de Gobierno para preguntarles cuál es su postura. Insisto, la modificación de los actuales protocolos de activación del 112 ha de ser realizada exactamente de la misma manera que con la que se crearon esos protocolos, que es mediante acuerdo de todas las partes; mientras no tengamos el acuerdo de todas las partes, señora Moya, créame que, desde luego por mi parte, no se va a realizar ninguna modificación de los actuales procedimientos operativos.

Hablando del personal, también decía que tenemos un 20 por ciento menos de plantilla, que denegamos reducciones de jornada por cuidado de menores; bueno, muchas cosas más que podría calificarlas de muchas maneras pero que -permítame la prudencia- las voy a calificar como inciertas; no son ciertas, señora Moya. No tenemos un 20 por ciento menos de plantilla, lo que sí tenemos son menos llamadas que en 2006. En el año 2006, nuestros operadores de sala atendieron un total de 3.270.153 llamadas y, en el año 2010, 3.137.000 llamadas; es decir, prácticamente 130.000 llamadas menos. Esto es una realidad que usted puede discutir o valorar, pero desde luego le aseguro que es una realidad auditada por nuestros certificadores ISO y por cualquier otro sistema, por la Ley de Protección de Datos o cualquier otro sistema redundante que usted pueda considerar adecuado. El número de llamadas es ése y el número de operadores es similar al que teníamos en el año 2006; por lo tanto, permítame usted preguntarle cuál es el motivo por el que usted cree que tenemos que ampliar la plantilla. Si tenemos el mismo número de operadores y el mismo número de llamadas, ¿por qué hay que ampliar la plantilla de operadores? ¿No sabe usted, señora Moya, que durante el año 2010 hemos bajado nuestro tiempo medio de atención de la llamada un año más? Ha pasado de 9 a 8 segundos de descuelgue. Un año más hemos conseguido reducir el tiempo de atención de la llamada en un segundo menos, a pesar de los supuestos problemas que usted cree que tenemos, que, desde luego, yo creo que no tenemos ni existen.

También querría hablar de las reducciones de jornada por cuidado de menores porque usted ha dicho que se están denegando en el 112 las reducciones de jornada por cuidado de menores. No; una vez más, le han informado mal. En Navidad, como todos los años, pedimos a nuestros operadores que dijeran qué permisos y reducciones de jornada quieren; una vez que todos los operadores nos pidieron esos permisos, hicimos un cuadrante para Navidad, respetando todos y cada uno de los permisos que habían solicitado los operadores. En cuanto sacamos el cuadrante nuevo, algunos operadores dijeron: ¡Ah! , como me tengo que trabajar este día, yo lo pido, y éste otro también lo pido. Cada uno tendría sus motivos, pero, evidentemente, entenderá usted que el cuadrante ya estaba realizado y que supondría una ingerencia importante para sus compañeros, después de haber autorizado un montón de permisos, autorizar otra serie de permisos puntuales para un día concreto más como estaban pidiendo estos operadores. Créame que lo que le han contado tampoco es cierto.

También hablaba de los incumplimientos de acuerdos laborales. Efectivamente, el señor Prada, en el año 2005, firmó un acuerdo con los trabajadores, los operadores blancos, que suponía una subida de nivel, lo que conllevaba un aumento salarial. ¿Usted cree que en estos momentos tiene lógica realizar un aumento salarial a los trabajadores de la Administración Pública? Yo creo que no; por eso no lo hemos hecho, porque creemos que en este momento no es lo más adecuado ni lo más prudente. Créame usted cuando le digo que, desde luego, sé que nuestros operadores se lo merecen; eso y más, pero en este momento no podemos hacerlo porque ni es el momento ni nadie entendería que lo hiciésemos.

La Sra. **PRESIDENTA**: Señor San Román, le ruego que vaya concluyendo.

El Sr. **GERENTE DE MADRID 112** (San Román Montero): Sí, voy terminando. Por último, quiero comentar el tema de la teletraducción porque me han llamado la atención las propuestas que nos plantea usted. Comentaba usted que a lo mejor era más prudente que nuestros operadores hiciesen

algún curso de idiomas. ¿Usted sabe cuánto tiempo se tarda en hablar chino cantonés? Lo digo porque en el mes de enero sólo cinco de las llamadas que se atendieron fueron en chino cantonés. Hombre, creo que meter a nuestros operadores a hacer un curso de chino cantonés... A lo mejor dentro de tres años pueden mantener cierto nivel como para poder pedir comida, pero desde luego no para atender una emergencia real de una persona que en esos momentos está pasándolo mal. Créame, es más prudente contratar un servicio de teletraducción, que nos cobra dos euros y medio al minuto, para que esas llamadas de emergencia estén adecuadamente atendidas.

Finalmente, quiero mostrar mi especial satisfacción por haber sido el último compareciente de este período de sesiones en esta Comisión y, por supuesto, agradecer a todas SS.SS. la atención que me han prestado. Gracias, señora Presidenta.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor San Román, por su presencia y por sus palabras. Antes de pasar al tercer punto del orden del día, quiero sumarme al agradecimiento de la portavoz de mi Grupo Parlamentario por el trabajo y la colaboración que han prestado todos los que hemos pertenecido a esta Comisión y hemos formado parte de ella, como ha dicho la señora Cifuentes: los diputados, el letrado, las taquígrafas, los ujieres y el medio de comunicación que nos acompaña, agradecerles su colaboración en el buen funcionamiento de esta Comisión. También quiero desearles, donde estén en los próximos años, el mayor éxito posible. Pasamos al tercer punto del orden del día.

———— RUEGOS Y PREGUNTAS ————

¿Hay algún ruego o alguna pregunta? (*Denegaciones.*) No habiendo ningún ruego ni pregunta, se levanta la sesión. Gracias, señorías.

(*Eran las diecisiete horas y treinta y siete 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 201_,
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 201_.