



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

Número 607

IV Legislatura

Comisión de Presupuestos y Hacienda

Presidencia

Ilmo. Sr. D. Francisco Cabaco López

Celebrada el martes 14 de abril de 1998

Orden del día:

1.- *Comparecencia, a iniciativa del Grupo Parlamentario Socialista, del Ilmo. Sr. Director General de la Función Pública, para informar sobre objetivos y proyectos de su Dirección General para 1998.*

C. 73/98 R. 773 (IV)

2.- *Comparecencia, a iniciativa del Grupo Parlamentario Socialista, del Ilmo. Sr. Director General de Calidad de los Servicios, para informar sobre objetivos y proyectos de su Dirección General para 1998.*

C. 74/98 R. 774 (IV)

3.- *Comparecencia, a iniciativa del Grupo Parlamentario Socialista, del Ilmo. Sr. Director General de la Función Pública, para informar sobre actividades realizadas por su Dirección General durante 1997.*

C. 75/97 R. 775 (IV)

4.- *Comparecencia, a iniciativa del Grupo Parlamentario Socialista, del Ilmo. Sr. Director General de Calidad de los Servicios, para informar sobre actividades realizadas por su Dirección General durante 1997, con especial referencia al Plan de Calidad de los Servicios Públicos de la Comunidad de Madrid.*

C. 76/98 R. 776 (IV)

5.- *Ruegos y Preguntas.*

SUMARIO

-Se abre la sesión a las 10 horas y 40 minutos.

pág. 16483

-Tratamiento acumulado de los puntos primero y tercero y segundo y cuarto.

pág. 16483

Comparecencia, a iniciativa del Grupo Parlamentario Socialista, del Ilmo. Sr. Director

General de la Función Pública, para informar sobre objetivos y proyectos de su Dirección General para 1998.

C. 73/98 R. 773 (IV)

pág. 16483

Comparecencia, a iniciativa del Grupo Parlamentario Socialista, del Ilmo. Sr. Director

General de la Función Pública, para informar sobre actividades realizadas por su Dirección General durante 1997. C. 75/97 R. 775 (IV)

pág. 16483

-Interviene el Sr. Nolla Estrada, exponiendo los motivos de petición de la comparecencia.

pág. 16483

-Exposición del Sr. Director General de la Función Pública.

pág. 16484-16492

-Intervienen, en turno de Portavoces, el Sr. Candil Martín, el Sr. Nolla Estrada y el Sr. Muñoz Abrines.

pág. 16492-16498

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

pág. 16498-16501

Comparecencia, a iniciativa del Grupo Parlamentario Socialista, del Ilmo. Sr. Director General de Calidad de los Servicios, para informar sobre objetivos y proyectos de su Dirección General para 1998. C. 74/98 R. 774 (IV)

pág. 16501

Comparecencia, a iniciativa del Grupo Parlamentario Socialista, del Ilmo. Sr. Director General de Calidad de los Servicios, para informar sobre actividades realizadas por su Dirección

General durante 1997, con especial referencia al Plan de Calidad de los Servicios Públicos de la Comunidad de Madrid. C. 76/98 R. 776 (IV)

pág. 16501

-Interviene el Sr. Nolla Estrada, exponiendo los motivos de petición de la comparecencia.

pág. 16501

-Exposición del Sr. Director General de Calidad de los Servicios.

pág. 16501-16509

-Se suspende la sesión a las 12 horas y 57 minutos.

pág. 16509

-Se reanuda la sesión a las 12 horas y 59 minutos.

pág. 16509

-Intervienen, en turno de Portavoces, el Sr. Nolla Estrada y el Sr. Muñoz Abrines.

pág. 16509-16513

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

pág. 16513-16521

Ruegos y Preguntas

pág. 16521

-No hubo ruegos ni preguntas.

pág. 16521

-Se levanta la sesión a las 14 horas y 1 minuto.

pág. 16521

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

El Sr. **PRESIDENTE**: Buenos días, Señorías. Damos comienzo a la sesión de la Comisión de Presupuestos y Hacienda. (El señor Muñoz Abrines pide la palabra.) Tiene la palabra el señor Muñoz Abrines.

El Sr. **MUÑOZ ABRINES**: Muchas gracias, señor Presidente. Este Grupo Parlamentario, si no hay inconveniente por parte de los otros Grupos, quiere proponer a la Comisión una modificación del Orden del Día, en el sentido de que se traten, en primer lugar, las Comparecencias 73/98 y 75/98, las dos correspondientes al señor Director General de la Función Pública, y, con posterioridad, las Comparecencias 74/98 y 76/98.

Por otro lado, quisiera hacer una segunda petición, si no hay inconveniente, que es que las comparecencias de cada Director General se pudieran realizar de manera conjunta, ya que son fundamentalmente de carácter informativo, y, por tanto, consideramos que podrían ser tratadas conjuntamente. En cualquier caso, este Grupo Parlamentario tampoco tiene inconveniente en que se hagan de la manera prevista en el Orden del Día. Gracias, señor Presidente.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Muñoz. Si no hay ningún inconveniente, quedaría aprobada la modificación propuesta por el señor Muñoz, que sería asumida por la Comisión. ¿Están de acuerdo? (Asentimiento.) Por tanto, el Orden del Día quedaría de la siguiente forma: el primer punto serían las Comparecencias 73/98 y 75/98, que se tratarían acumuladas, del señor Director General de la Función Pública. En el segundo punto trataríamos las Comparecencias 74/98 y 76/98, de forma acumulada, del señor Director General de Calidad de los Servicios, y el tercer punto sería Ruegos y Preguntas.

Sin más, Señorías, vamos a comenzar el tratamiento del Orden del Día, tal y como ha quedado estructurado. Pasamos al primer punto.

Comparecencia, a iniciativa del Grupo Parlamentario Socialista, del Sr. Director General de la Función Pública, para informar sobre objetivos y proyectos de su Dirección General para 1998.

C. 73/98 R. 773 (IV)

Comparecencia, a iniciativa del Grupo Parlamentario Socialista, del Sr. Director General

de la Función Pública, para informar sobre actividades realizadas por su Dirección General durante 1997.

C. 75/98 R. 775 (IV)

Para explicar los motivos de petición de las comparecencias, tiene la palabra el señor Nolla.

El Sr. **NOLLA ESTRADA**: Gracias, señor Presidente. No se preocupen el Presidente y los demás miembros de la Comisión porque seré breve. Únicamente, en primer lugar, quiero dar la bienvenida al Director General de la Función Pública a esta Comisión, que será la suya, en esta su primera comparecencia, que, sin duda, no será la última. Hemos tenido ya ocasión de conocer a lo largo de esta Legislatura a otros dos Directores Generales de la Función Pública; usted hace el número tres en dos años y medio, aproximadamente, de gestión de este Gobierno, y, aparte de que queríamos darle la ocasión de darse a conocer ante esta Comisión de Presupuestos y Hacienda, también queríamos que tuviera oportunidad de explicar, puesto que hay pocas ocasiones para que los Directores Generales lo puedan hacer -en este caso de unas Direcciones Generales tan específicas como son la que usted dirige y la de Calidad de los Servicios, cuyo Director General comparecerá a continuación- cuál es su actividad con carácter general. Como digo, ustedes no tienen normalmente otra ocasión de intervenir que la que se les brinda en el marco del debate de ejecución presupuestaria y de la presentación del Proyecto de Ley de Presupuestos; pero creemos que es conveniente que a principios de año -aunque en esta ocasión, por otras circunstancias, haya tenido que retrasarse esta comparecencia- tengan ocasión de explicar, por un lado, cuáles han sido en líneas generales las actividades realizadas durante el ejercicio anterior, así como exponer ante esta Comisión cuáles son sus objetivos y proyectos fundamentales de cara al año en curso.

Por tanto, nada más. Escucharemos su intervención, y queremos pedirle -y aprovecho este primer turno para decirselo- que hiciera especial hincapié, si es posible, y nos explicara de qué manera se está dando cumplimiento a los acuerdos suscritos con las organizaciones sindicales de esta Comunidad; concretamente, el Acuerdo General sobre Condiciones de Trabajo del Personal Funcionario, suscrito en el año 96, y el Acuerdo sobre Estabilidad y Calidad en el Empleo, suscrito el 30 de julio del pasado año. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Nolla. Tiene la palabra el señor Director General.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA** (López González): Muchas gracias, señor Presidente. En primer lugar, Señorías, quiero agradecerles el gran honor que me hacen de comparecer ante ustedes y poderles explicar cuáles son las funciones que se han venido desarrollando por la Dirección General de la Función Pública en 1997 y cuáles son las previsiones de trabajo para 1998.

Siguiendo un orden lógico, si me lo permiten, empezaré haciendo un análisis general de cuáles han sido las actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de la Función Pública en 1997, haciendo, para que la exposición sea un poco más clara, un esquema de doce grandes puntos o líneas de actuación. Posteriormente, pasaré a exponer cuáles serían los objetivos estratégicos fijados para 1998 y cuáles serían las grandes líneas de actuación o proyectos para lograr alcanzar estos objetivos que nos hemos marcado para 1998.

Con respecto a lo ejecutado en 1997, de las doce líneas que se han establecido como marco de referencia, la primera sería la de potenciación de la carrera administrativa y la promoción objetiva de los funcionarios. Dentro de esta línea de actuación, se han llevado a cabo una serie de logros importantes: en primer lugar, se puede ser totalmente consciente de que, mayoritariamente, el nombramiento de Directores Generales en el nuevo Ejecutivo regional ha recaído en personal funcionario, ya sea de la propia Administración o de otras Administraciones Públicas, con una clara tendencia a profesionalizar la función directiva de alto nivel.

En segundo lugar, se ha concluido la Oferta Pública de Empleo de 1993, después de tres años de falta de ejecución. Asimismo, casi se ha ejecutado la Oferta Pública de Empleo de 1996, siendo la primera vez que la Comunidad de Madrid consigue ejecutar casi toda la oferta en un año natural.

Posteriormente, dentro de lo que podíamos denominar desarrollo normativo, se ha aprobado, y ha entrado en vigor, el Decreto 172/96, de 28 de noviembre, por el que se regula el nombramiento de funcionarios interinos en base a criterios objetivos y de agilidad, y, con ello, se ha conseguido un instrumento muy valioso para la Función Pública como es la creación de las bolsas de trabajo.

Otra medida importante, que no podemos olvidar, sería la regularización de los funcionarios afectados por el artículo 55, es decir, ese artículo que permitía a funcionarios provenientes de otras Administraciones Públicas incorporarse a la Administración de la Comunidad de Madrid. Gracias a esta situación de regularización de estos casos, que agrupaban aproximadamente a unas 300 personas, se

ha podido clarificar la situación profesional y la futura carrera administrativa que puedan desarrollar estas personas en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

Otro logro importante ha sido la incorporación de un total de 580 funcionarios transferidos a partir del día 1 de enero de 1995, y la posterior homologación de este personal, que se ha desarrollado satisfactoriamente a partir de los acuerdos firmados con las centrales sindicales mayoritarias: Comisiones Obreras, UGT, y CSIF.

Otro punto importante ha sido la elaboración y aprobación del Decreto 66/96, de 6 de mayo, por el que se regulaba la integración de funcionarios del Grupo D al Grupo C. En virtud de dicho Decreto, que se ha consensuado con los representantes de la Consejería de Medio Ambiente y Desarrollo Regional y los representantes sindicales, se ha podido llevar a cabo una promoción de 43 funcionarios del colectivo de guardas forestales. Se han creado también 30 plazas de personal fijo, tanto laboral como funcionarios, en las plantillas de la Dirección General de la Juventud de la Consejería de Educación y Cultura, como consecuencia de la reestructuración del personal contratado con cargo al Capítulo Segundo.

Se ha abierto, en diciembre de 1997, el proceso de negociación del nuevo convenio colectivo para el personal laboral, y el nuevo acuerdo marco para funcionarios.

También se ha procedido a abonar un incremento salarial del 2,1 por ciento a todos los funcionarios y al personal laboral, a cuenta de lo que se pacte en posteriores convenios colectivos.

La segunda línea de actuación que habría que destacar es la adecuación de las estructuras orgánico-funcionales de las unidades administrativas a las nuevas necesidades de prestación de servicio. Sus Señorías son conscientes del gran dinamismo que tiene la Administración de la Comunidad de Madrid, lo cual está provocando una continua revisión para mejorar, para adecuar, para adaptar a las nuevas necesidades de prestación de servicio público las unidades administrativas existentes.

Dentro de esta línea de adecuación de estructuras orgánico-funcionales, habría que destacar, en primer lugar, el impulso y desarrollo del proceso de implantación de estructuras orgánicas de diferentes Consejerías y organismos autónomos, que se concretarían en una serie de actuaciones, tales como, primero, podríamos mencionar todas aquellas que han permitido modificar las estructuras orgánicas en las Consejerías de Hacienda; Educación; Obras Públicas, Urbanismo y Transportes; Sanidad, y organismos autónomos: Ivima, Instituto Madrileño del Menor y la Familia, Servicio Regional de Bienestar Social, y

Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid. Asimismo, se ha llevado a cabo la tramitación de las órdenes de adaptación de las correspondientes relaciones de puestos de trabajo de las Consejerías de Hacienda, Educación y Cultura, y Obras Públicas.

Un segundo punto dentro de esta línea ha sido la tramitación de expedientes de modificación de las relaciones de puestos de trabajo directamente relacionadas con la mejora del funcionamiento interno de la Administración de la Comunidad de Madrid, o con la mejora de prestación de servicios encomendados a esta Administración. Dentro de este apartado, tendríamos que considerar: primero, la tramitación de diversos expedientes de creación de puestos de trabajo en la Dirección General de Tributos, a fin de poder mejorar e incrementar la capacidad de recaudación prevista. Segundo, la tramitación de expedientes para dotar de mayor personal a la Intervención General para potenciar los mecanismos de control interno de la gestión presupuestaria y, en concreto, de las subvenciones gestionadas por la Comunidad de Madrid. Tercero, el establecimiento de las plantillas de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, al objeto de posibilitar el ejercicio de las funciones que le encomienda la Ley de Protección de Datos. Cuarto, creación de los puestos de trabajo correspondientes al Servicio de Emergencia del teléfono 112, y, en último lugar, dotación de plantillas, de puestos de la Escuela Infantil de Colmenar Viejo, a fin de propiciar su puesta en funcionamiento, no operativa hasta ese momento.

Un tercer punto que habría que considerar han sido los expedientes que han procurado mejorar la ordenación de los efectivos referidos a diversos colectivos singularizados. En primer lugar, aquí tendríamos que mencionar la modificación de los complementos específicos de los funcionarios del Cuerpo de Agentes Forestales para adecuarlos a los niveles de dedicación exigidos para este colectivo. En segundo lugar, tendríamos que considerar la modificación de igual concepto respecto del personal farmacéutico por razones similares.

En cuarto lugar, tendríamos que considerar la racionalización de procesos de gestión de nómina, con el consiguiente beneficio que ha provocado en todo el colectivo de personas que trabajan en el ámbito de la Comunidad de Madrid. Se ha procedido a aprobar una nueva orden reguladora de la elaboración y gestión de nóminas, al objeto de adecuarla al nuevo sistema informático, eliminando deficiencias anteriores y racionalizando los plazos. Se puede decir que, en la actualidad, salvo casos excepcionales, hay un primer cierre de nómina el 5 del mes correspondiente, con un período de incidencias para situaciones muy

singularizadas que tendría como plazo tope el 12, lo cual nos permite tener en la actualidad una regularización continua de las nóminas y un automatismo que anteriormente no existía.

El último apartado dentro de esta segunda línea que he comentado sería la tramitación de expedientes orientados a posibilitar la puesta en funcionamiento de nuevos organismos autónomos. En colaboración con diversos centros directivos, tales como puede ser la Dirección General de Presupuestos, Intervención, y Consejerías afectadas, se han desarrollado las labores encaminadas a permitir el funcionamiento de tres importantes organismos autónomos que necesitaba la Comunidad. Estos organismos autónomos, creados a finales del año 1997, eran: por una parte, el Boletín de la Comunidad de Madrid, el IMIA y el Instituto Regional de Salud y Seguridad en el Trabajo. Actualmente, se encuentran en tramitación nuevas reestructuraciones, como pueden ser la del Imaf, la de la Agencia de Empleo, y la de la Oficina de Representación de la Comunidad de Madrid en la Unión Europea.

La tercera línea de actuación sería aquella que se podría enmarcar dentro de la profesionalización y la dotación de objetividad e imparcialidad en la composición de los tribunales encargados de selección de aspirantes de acceso a la Función Pública.

Dentro de este apartado, habría que decir que, para conseguir un exacto cumplimiento de los objetivos establecidos a nivel constitucional y un respeto literal de los principios de mérito, publicidad y concurrencia, por parte de Función Pública se ha producido un proceso de estudio, de elaboración y consenso con las Consejerías, de forma que la selección de los miembros de tribunales y la formación de los mismos en todo momento intente conseguir un doble objetivo: en primer lugar, aumentar la efectividad; es decir, no dilatar innecesariamente los procesos selectivos, y, en segundo lugar, cuidar hasta el máximo extremo posible la imparcialidad y objetividad de las pruebas. Esto, en la medida que ha sido un objetivo de continua mejora, de continua búsqueda, es un continuo proceso de perfeccionamiento que se ha ido depurando a lo largo de sucesivos procesos selectivos.

Tenemos que decir que, finalmente, dentro de esta tendencia a objetivizar y a conseguir temarios que sean los más adecuados a las necesidades de los colectivos a seleccionar, en la convocatoria publicada para el Cuerpo de Bomberos y en la convocatoria publicada para el de Letrados, en aras de reforzar esta doble situación de efectividad y asepsia de la selección, se han cuidado no solamente los principios de objetividad, sino también los de especialidad, de forma

que la elaboración y la posterior formación de dichos colectivos fuera, en todo caso, lo más idónea posible.

La cuarta línea de actuación que se ha venido desarrollando en Función Pública a lo largo de 1997 podría titularse: "Racionalización de los procesos de pruebas selectivas de ingreso a la Administración." Íntimamente relacionada con el apartado anterior, en este sentido se ha pretendido que, a través de entidades de crédito, se aumente el número de oficinas en las que puedan ser presentadas las instancias, y se eviten de esta forma innecesarios desplazamientos de los concurrentes. Con la formalización inmediata de listas de aspirantes admitidos en la semana inmediatamente posterior al cierre del plazo se ha dotado de rapidez al proceso, situación que no era habitual. Gracias a esta actuación se han simplificado las labores administrativas y se ha eliminado una farragosa tarea de clasificación y elaboración de listas ordinarias.

Otra línea de actuación ha sido la potenciación de un diálogo continuo con las organizaciones sindicales, a fin de generar un clima de paz social que favorezca la creación de empleo público. Es evidente, y SS.SS. son totalmente conscientes de ello, la gran importancia que tiene en un nuevo modelo de relaciones laborales que las organizaciones sindicales y la Administración entren en un proceso de negociaciones cooperativas; es decir, que no se busque una continua tendencia a la competitividad o a salir ganador en un proceso de negociación. Este diálogo, este espíritu de colaboración de Función Pública, Administración de la Comunidad de Madrid, con las organizaciones sindicales se ha visto plasmado en una serie de actuaciones y logros que, evidentemente, han sido un éxito tanto de las organizaciones sindicales como de la propia Administración.

Aquí tendríamos que señalar: en primer lugar, que se ha diseñado un programa de formación ajustado a las necesidades y servicios efectivos de la Administración, en los que se ha tenido en cuenta el importante aumento del personal al servicio de la Comunidad de Madrid -como procesos de transferencias que se han dado- y todas las indicaciones que por parte de las organizaciones sindicales se han considerado necesarias como elemento básico para tener una dotación de capital humano, de personas bien formadas, al servicio de la Administración. Tanto en los planes de formación general como en los planes de formación continua, se han llegado a acuerdos con Comisiones Obreras, UGT y CSIF que han permitido una ejecución consensuada, efectiva y rápida del Plan de Formación de 1997.

También se han suscrito acuerdos con Comisiones Obreras, UGT y CSIF para la homologación del personal transferido a las

condiciones de trabajo de la Comunidad de Madrid. Asimismo, se han suscrito acuerdos con Comisiones Obreras, UGT y CSIF para la creación de las 2.212 plazas de Oferta Pública de Empleo para 1996, que van a permitir la corrección de situaciones irregulares de empleados interinos anteriormente existentes. Asimismo, se ha podido llegar a acuerdos que fijen condiciones de trabajo para el personal funcionario y para el personal laboral dentro del correspondiente convenio colectivo, que ha tenido vigencia a lo largo de los años 96 y 97.

Un dato suficientemente expresivo de la muestra de consenso existente es que, habitualmente, se están logrando firmas unánimes en montones de elementos críticos para Función Pública: planes de formación, procesos de homologación, bolsas de interinidades, etcétera. Dichos acuerdos van a posibilitar que este proceso de relaciones laborales más fáciles, más fluidas y más cooperativas permita tener a los 30.069 empleados públicos que en la actualidad trabajan en la Comunidad de Madrid unas condiciones de homologación de trabajo y de similitud en sus retribuciones, que, en todo caso, lo que permitirán será una garantía en un trato igualitario.

Otra línea que tendríamos que destacar es el proceso de formación. Íntimamente relacionado con lo que hemos comentado anteriormente, se ha conseguido a lo largo de 1996 la creación del organismo autónomo Instituto Madrileño para la Administración Pública. Este órgano, encargado específicamente de la formación del personal de la Comunidad de Madrid, y en cuya composición se da participación a los sindicatos, consigue por primera vez tener un estamento, un organismo, totalmente profesionalizado y especializado para llevar a cabo y desarrollar de forma centralizada todos los procesos de formación, ya sea en el marco de formación general, especializada o continua. Un dato que puede servir de referencia es el logro, por primera vez, de la ejecución de un plan de formación totalmente consensuado con las organizaciones sindicales a lo largo de 1997, que ha permitido que se impartan un total de 487 cursos, con una asistencia real de 8.499 alumnos.

Respecto a la siguiente línea, que sería la de regularización de las situaciones de la Oferta Pública de Empleo, conforme a la rigurosa disciplina presupuestaria, habría que decir que la Oferta Pública de Empleo para 1996 sólo comprendía las plazas de administración de la Comunidad y organismos autónomos, cuya provisión había sido considerada inaplazable. De los 2.112 plazas ofertadas, 1.800 eran de personal laboral -se ha producido una situación de acumulación por incorporación de las que no habían sido realmente ofertadas a lo largo de 1993, 1994 y

1995-, siendo el resto de personal funcionario. Igualmente, se considera importantísima la actual situación de ejecución, y prácticamente desarrollo, de la propuesta de Oferta Pública de Empleo para 1998, cuya elaboración se ha cumplido en el primer trimestre del año, y en la actualidad está siendo discutida con las organizaciones sindicales para, posteriormente, poder ser aprobada.

No me gustaría terminar esta parte del análisis general de 1997 sin hacer mención a una serie de actuaciones, quizá muy puntuales, pero que, para un futuro, van a tener enorme trascendencia, sobre todo desde el momento en que se analicen los objetivos a conseguir en 1998. Dentro de estas líneas, que podíamos denominar de base para posterior desarrollo, podríamos mencionar la actuación que en 1997 permitió promover una unidad para el desarrollo de funciones de inspección, asesoramiento y control interno en materia de función pública y personal de la Comunidad de Madrid. Me estoy refiriendo al desarrollo en el Decreto 94/1997, de 31 de julio, de la Inspección de Personal. Tal como se establecía en este Decreto, se fijaban unas normas de funcionamiento y organización de la Inspección de Personal de la Comunidad de Madrid, a la cual no sólo se dotaba de facultades de inspección y control de la actividad de los órganos de la Administración, sino que, además, se le permitían funciones típicamente de análisis operativo con respecto a plantilla, situación de puestos de trabajo, todo ello dentro de un marco de asesoramiento, de información a las unidades administrativas que lo habían demandado.

Otra línea muy puntual que ha permitido grandes actuaciones o que va a permitir grandes actuaciones a lo largo de 1998 ha sido la de corregir y mejorar las actuaciones en los procesos impugnatorios, a fin de lograr una reducción de las resoluciones desfavorables en la Comunidad. En este sentido, hay que destacar que se ha logrado reducir la duración media en la tramitación de los recursos administrativos, rebajándose sustancialmente los plazos máximos legalmente previstos, así como también se ha conseguido disminuir el tiempo de tramitación de los expedientes y de las pruebas remitidas a la sala, en relación con los recursos contencioso-administrativos. Todo ello, unido a una mejora global en la tramitación de las autorizaciones para no formalizar recursos de suplicación solicitados por los propios letrados de la Comunidad, está generando de forma global una agilización en la resolución; con ello se están eliminando procedimientos judiciales carentes de sentido, con el consiguiente ahorro en el no abono de costas y la obtención de una justicia más inmediata.

Otra de estas actuaciones concretas que me

gustaría mencionar, que se ha desarrollado a lo largo de 1997 y se potenciará a lo largo de 1998, ha sido la creación del Registro de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid. Dicho Registro fue creado y puesto en funcionamiento desde el inicio de la legislatura, y en la actualidad se ha dado de alta como fichero, inicialmente no automatizado, dentro de la Ley de Protección de Datos -se ha dado constancia de ello a la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid-, y este año se va a proceder a su automatización. Íntimamente relacionado con este proceso de registro de personal que presta sus servicios en la Comunidad de Madrid, ha estado la potenciación y la mejora del Registro Central de Personal.

Por último, y es un apartado que tendrá un desarrollo muy detallado en la parte de cumplimiento de objetivos para 1998, me gustaría destacar todas las actuaciones que se han llevado a cabo a lo largo de 1997 de mejora de las condiciones de trabajo y salud laboral de las personas que prestan sus servicios en la Comunidad de Madrid. La Comunidad de Madrid tiene autorizada la gestión del régimen de colaboración respecto a las contingencias de enfermedad común, accidente no laboral, maternidad, asistencia sanitaria, accidente de trabajo y enfermedad profesional. Actualmente, dicha gestión se realiza por la unidad colaboradora en base al nuevo acuerdo del Consejo de Gobierno de 7 de marzo de 1997, por el que se modificaba el sistema de asistencia sanitaria para el personal de la Comunidad de Madrid. Las funciones encomendadas a esta unidad colaboradora son, a grandes rasgos, las siguientes: en materia de colaboración, la de prestar a su cargo la asistencia sanitaria en todas las contingencias comprometidas, así como pagar, igualmente a su cargo, la prestación económica por la incapacidad temporal de las contingencias referidas; la salud laboral de los empleados de la Comunidad de Madrid, en aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y la coordinación de la gestión con la Seguridad Social. Si los resultados económicos lo permitieran, es evidente que está dentro de los proyectos de actuación de la unidad colaboradora establecer todo un conjunto de mejoras asistenciales para incrementar la calidad de asistencia de los asegurados adscritos.

Para 1997 se ha aprobado el Plan de Encuentros Informativos de Colaboración, con el que se pretende mejorar el conocimiento de la unidad colaboradora y su actividad entre los trabajadores sujetos a dicha colaboración. Durante 1997, e intentando ser lo más concreto posible, ¿qué actuaciones se han llevado a cabo por parte de la unidad colaboradora? En primer lugar, se ha llevado a cabo la ejecución de la IV campaña de vacunación

antigripal en medio laboral; se han llevado a cabo campañas de vacunación contra la hepatitis B; colaboración en campañas de vacunación de meningitis; diseños de estudios sobre vacunación de hepatitis A; estudios y planificación de una campaña de prevención de cáncer de próstata; establecimiento de la red asistencial hospitalaria. Se ha establecido un concierto con el Hospital de Canto Blanco, con el Hospital de El Escorial, con el Instituto de Cardiología, con todos los servicios que dichos centros hospitalarios pueden dotar, y se está, en la actualidad, en procesos de conversación con el Hospital General Universitario "Gregorio Marañón" para adecuar las consultas de la unidad colaboradora y su atención asistencial al ámbito de atención primaria y hospitalaria que pudiera brindar dicho hospital. Además, se han establecido los medios necesarios para mejorar la protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales, mejorando, en cualquier caso, las condiciones de trabajo.

A grandes rasgos, y sin entrar en mayores pormenores, éstos serían los principales logros, líneas de actuación y resultados llevados a cabo por Función Pública a lo largo de 1997.

¿Cuál es la previsión, cuál es el marco de actuación de la Dirección General de Función Pública para 1998? Intentando tener una visión estratégica de nuestra actuación, se ha llegado a un planteamiento de definición muy claro y, hasta cierto punto, a una lista reducida de objetivos estratégicos básicos que Función Pública se compromete a intentar lograr para 1998. Los objetivos estratégicos que la Dirección General de Función Pública se ha marcado para 1998 son tres, y serían: en primer lugar, incrementar la efectividad en los procedimientos de gestión de recursos humanos; en segundo lugar, la adecuación del marco normativo de ordenación de recursos humanos a las nuevas necesidades y a los nuevos requerimientos legislativos que se van a producir a partir de la entrada en vigor del Estatuto Básico de Función Pública; y, en tercer lugar, la optimización general de los recursos humanos de la Comunidad de Madrid.

Dentro de estos tres objetivos estratégicos, como es lógico, se han definido una serie de líneas tácticas, proyectos, programas precisos de actuación. Respecto al primer objetivo estratégico: incrementar la efectividad en los procedimientos de gestión de recursos humanos, se han definido como proyectos o planes de actuación prioritarios para 1998 seis grandes líneas de actuación.

En primer lugar, incorporar a todo el personal, a todas las personas que trabajan dentro de la Dirección General de Función Pública, una nueva filosofía de visión con respecto a su trabajo. Se ha incorporado la figura de cliente interno. Se pretende que Función

Pública se incorpore en un proceso que, posteriormente, va a ser explicado por el correspondiente responsable de la Dirección General de Calidad; no solamente hablar de calidad con respecto a clientes externos; Función Pública sería la típica unidad que tiene que actuar en una doble vertiente: la vertiente de dar prestación de servicios a unos clientes internos, unidades administrativas propias de las Consejerías y, a su vez, tener un planteamiento típicamente de órgano de control, de órgano de verificación de la legalidad, de órgano de verificación de los compromisos establecidos a nivel de los correspondientes programas presupuestarios. Pensamos -todo el personal de Función Pública estamos así convencidos- que es factible compaginar ambas posibilidades: dar una buena prestación de servicios a clientes internos sin que se tenga que producir una continua merma en aplicar los criterios claros y precisos que, en algunos casos, lleve a negar a estos clientes internos ciertas actuaciones que pretenderían hacer.

Este segundo punto de actuación como órgano de control, de supervisión y de seguimiento tiene que estar enmarcado en otro gran marco de actuación, en otra gran línea de ejecución que sería la de clarificar los criterios de actuación de forma que disminuyan situaciones de incertidumbre en la gestión de recursos humanos por parte de las Consejerías. En esta clarificación de criterios, en esta actuación homogénea -de forma que siempre se apliquen las mismas pautas de actuación, y cuando realmente haya que producir una resolución negativa se ha de tener claro que se están utilizando los mismos precedentes que se utilizaban en otros casos similares-, va a llevar implícito dos desarrollos complementarios que son: en primer lugar, un proceso, en el que estamos trabajando, de normalización de documentos para la gestión de recursos humanos; en segundo lugar, se tiene que producir todo un rediseño, toda una formalización, toda una nueva 'diagramación' del manual de procedimientos de gestión de recursos humanos.

Si hemos admitido estos dos planteamientos previos de cliente interno y de homologación y clarificación de los procesos de control de legalidad que tiene que llevar a cabo Función Pública, la tercera línea de actuación es totalmente lógica. Se empezaron a hacer reuniones de colaboración con la Dirección General de Calidad de los Servicios para potenciar la transparencia, el conocimiento y la capacidad de seguimiento que puedan tener las Consejerías y las unidades administrativas con respecto a las tramitaciones de los expedientes que a ellas les incumben. La forma en que cada Consejería pudiera saber en qué estado de situación se encuentra la

tramitación de un expediente de modificación de estructura o de modificación de relación de puestos de trabajo o de un proceso de transferencia interna dentro del Capítulo Primero de créditos presupuestarios se ha incorporado dentro de un programa que nos pareció, a ambas Direcciones Generales, muy útil y ya prácticamente diseñado. Sería incorporar todo el procedimiento de relaciones de puestos de trabajo, modificaciones de estructura, dentro de toda la filosofía de ventanilla única. Este proceso permitiría que cada uno de los gestores con rango de Dirección General pudiera conocer en qué estado de tramitación se encuentra un expediente de modificación que a él le atañe. De esta forma, nosotros nos comprometemos a una doble vía: por una parte, tener informados a nuestros clientes internos y, por otra parte, estos mismos clientes internos nos sirvan de acicate, de estímulo, para intentar ser los más efectivos, los más rápidos y los más ágiles posibles en la tramitación de aquellas cuestiones que les incumben y que, en el caso de demoras, pueden perjudicar su gestión.

La cuarta línea de actuación dentro de este gran objetivo estratégico que se ha fijado ha sido -y todo está relacionado con el marco que anteriormente he referido- la del establecimiento, potenciación y diferenciación de unos sistemas de comunicación, de intercambio de información continuos con las Secretarías Generales Técnicas de las Consejerías con los servicios correspondientes de personal de las Consejerías, con las gerencias de organismos autónomos y con los habilitados. Con ello se pretende que muchas de las pequeñas incidencias, de los pequeños problemas que muchas veces obstaculizan y que Función Pública, en muchos casos, a lo mejor no conocía por esta falta de comunicación continua, sean superados. Se ha institucionalizado el que la Dirección General de Función Pública, por medio de su responsable, esté presente mensualmente, tal como se ha requerido o incluso por requerimiento propio, ante la comisión preparatoria de los Secretarios Generales Técnicos. Ha habido ya una primera reunión, una primera comparecencia ante ellos y se les ha expuesto los planteamientos, líneas y marcos básicos de actuación que se pretenden desarrollar. Paralelamente se están desarrollando, aproximadamente cada 15 días, reuniones con las correspondientes Secretarías Generales Técnicas para analizar en qué puntos, en qué líneas se encuentran sus grandes programas, sus grandes proyectos de modificación de estructuras, cambios de relaciones de puestos de trabajo, necesidades en cuanto a procesos selectivos internos.

El quinto punto, el quinto plan de acción dentro de este objetivo de incrementar la efectividad de los procedimientos, estaría en el marco de la

desconcentración de competencias. Función Pública pretende iniciar un proceso -anteriormente ya ha sido estudiado y lo único que se pretendería ahora sería potenciar e, incluso, intentar llegar a resultados viables- donde lo primero que se quiere hacer es constituir un equipo de trabajo mixto -volvemos a la misma filosofía anterior de personas representado a Función Pública, personas representando a las Consejerías y organismos autónomos-, que hagan un diagnóstico de la situación actual en cuanto a la determinación de cuáles son los principales puntos débiles que están obstaculizando los procesos de gestión de personal de forma que se ve mermada la efectividad de las unidades. Una vez que se haya hecho este análisis de los principales puntos que por parte de las Consejerías y Función Pública se consideran imprescindibles para abocar, para llevar, para iniciar un proceso de desconcentración, se empezaría a desarrollar todas aquellas actuaciones encaminadas a poder mantener un criterio unificador, centralizador por un lado -es decir, Función Pública nunca puede dejar perder el conocimiento de la realidad de Función Pública de la Comunidad de Madrid o de la gestión presupuestaria-, pero, a su vez, sí puede ceder que ciertas actuaciones menos críticas en la gestión de personal sean llevadas a cabo por las correspondientes Consejerías.

Por último, un tema que es punto habitual y que por parte de Función Pública ha sido uno de los elementos que quizá haya tenido mayor punto de inefectividad, discrepancia, e incluso de roces con las Consejerías, estaría la Ley de adaptación, de estabilización del Sistema Integrado de Gestión de Personal, SIGP. Lo que pretendemos con SIGP en la actualidad es pasar a una nueva filosofía de actuación: SIGP, como sistema integrado de gestión, de forma que se pretendiese que toda la gestión de personal quedase automatizada. En el momento actual resulta que, por las grandes singularidades de las unidades administrativas afectadas, por las importantes deficiencias en cuanto a conexiones entre unas y otras, por necesidades muy apremiantes de que se puedan solucionar problemas muy puntuales, somos conscientes de que SIGP no es capaz de responder a los retos que presentan unidades tan importantes y tan conocidas como puede ser el Hospital Gregorio Marañón. Ante esa situación, la solución que proponemos es bastante fácil: SIGP tiene que quedar como un gran núcleo básico de información que integre información relativa a dos grandes marcos: todo lo referente a personas que trabajan en la Comunidad de Madrid y todo lo referente a puestos de trabajo que existen con las dotaciones, situaciones, características en las correspondientes relaciones de puestos de

trabajo.

El resto de actuaciones que puedan incorporarse a SIGP, que se puedan incorporar aplicativos para el estudio del absentismo laboral, o para, por ejemplo, que se puedan aplicar situaciones para gestión de horas extraordinarias, guardias, etcétera, son elementos que son totalmente sectoriales, y ahí es donde aparecería el segundo núcleo especializado de SIGP. SIPG se rompería, por decirlo de alguna forma, en núcleos, en capas sectoriales, que permitirían gestiones sectoriales de personal en unidades administrativas concretas. Función Pública solamente quedaría como elemento de referencia de las dos grandes bases de datos institucionales que cualquier Función Pública tiene que tener: Registro de Personal y Registro de Puestos de Trabajo o de Plantilla. El resto, lo único que tendría que hacer sería permitir procesos de importación y exportación entre los aplicativos sectoriales y estos dos grandes aplicativos serían los que tendrían las características de bases de datos totalmente corporativas, institucionales de la Comunidad de Madrid.

El segundo objetivo que se estableció para 1998 -y que se ha establecido- le indico a SS.SS. que era la adecuación del marco normativo, de forma que se pudiera producir una ordenación de los recursos humanos dentro de los nuevos requerimientos de Función Pública, de Administración Pública, así como dentro de las nuevas tendencias legislativas que se pueden producir a lo largo de 1998.

Es evidente que nos encontramos en un año crítico; en primer lugar, porque nos encontramos con, posiblemente, el nacimiento de un estatuto básico de función pública, con una serie de características integradoras o diferenciadoras, que van a condicionar en gran medida el posterior desarrollo de nuestro ordenamiento jurídico y, a partir de aquí, es evidente que tendremos que empezar a considerar una serie de elementos de discrepancia que con respecto a otras Administraciones Públicas -Comunidades Autónomas y el propio Estado- son evidentemente elementos de referencia que habría que considerar. La situación de la Administración de la Comunidad de Madrid, con un 75 por ciento de personal laboral y un 25 por ciento de funcionarios, es algo que iría en contra de la situación lógica establecida por el modelo estatutario de la Constitución Española -sentencia del Tribunal Constitucional de 1987- y el propio desarrollo del Estatuto Básico.

A partir de ahí, es evidente que se tiene que producir una adecuación normativa que fije, como marco de referencia básico, el elemento de modelo estatutario establecido; y como elemento de referencia complementario para personal laboral, el Estatuto de

los Trabajadores y el convenio colectivo. Desde este planteamiento, a lo largo de 1998, Función Pública iniciará los estudios técnicos que permitan en su momento a la Asamblea llevar a cabo el desarrollo de la correspondiente Ley de Ordenación de Recursos Humanos. Es evidente que, a partir de este ápice normativo, se tendrá que desarrollar todo un conjunto posterior básico, como puede ser el Reglamento de Selección o como puede ser el Reglamento de Provisión y Desarrollo de Carrera Administrativa. Evidentemente, dentro del Reglamento de Selección se tendrá que considerar -como ya se está comentando en el ámbito del propio Ministerio para las Administraciones Públicas- la profesionalización de los procesos selectivos, de forma que se pueda hablar -como ya han hecho algunas Comunidades- de una Junta Central de Selección, de unos procesos formativos para los miembros que van a componer los tribunales, de un catálogo o registro de personal, de miembros del tribunal, que tienen ya esa acreditación, esa situación previa, que lo único que va a permitir con posterioridad es hacer un proceso de selección para constituir el tribunal; y, por último -y en eso ya se está trabajando-, hay que adecuar, hay que actualizar, hay que mejorar el manual existente para Tribunales de Procesos Selectivos, proceso que se está llevando a cabo también en colaboración con la Dirección General de Calidad, de forma que se adecue a la Ley 30/92, y se adecue a las indicaciones que ya están plasmadas -y parece ser que en vía de quedar así- en el Estatuto Básico de Función Pública.

Dentro del Reglamento de Provisión y Desarrollo de la Carrera Administrativa, habría que considerar que va a ser imprescindible la incorporación de sistemas de promoción profesional, donde se empiece a considerar el desarrollo de una carrera administrativa, carrera profesional, bajo las pautas de, a lo mejor, llámese evaluación del desempeño, llámese evaluación del rendimiento o llámese evaluación de la capacidad profesional; y, dentro de este proceso, dentro de este Reglamento de Provisión y Desarrollo de la Carrera Administrativa, como ya lo hace el Estatuto Básico, habrá que hacer especial mención a todas las singularidades, a todo el desarrollo de la función directiva.

En el último objetivo estratégico, la utilización de recursos humanos -y ya para no excederme del tiempo-, solamente hago mención a las grandes líneas de actuación que se pretenden desarrollar. En primer lugar, se pretende el perfeccionamiento de las técnicas de presupuestar por programas, de forma que se haga una especialización a las características, a las singularidades que tienen los presupuestos por programas para el Capítulo Primero; para ello, se va a

determinar una fijación por parte de las Consejerías, se va a pedir que fijen las grandes políticas de personal de forma que cada Capítulo Primero de cada programa tenga referencia clara a qué grandes políticas de personal se pretenden desarrollar a lo largo de un ejercicio presupuestario, y a qué indicadores de seguimiento por parte de las correspondientes unidades responsables de gestión del programa quieren fijar para poder determinar si se están cumpliendo las políticas establecidas.

Todo ello, va a permitir empezar a trabajar en un concepto, en una filosofía de presupuestos por programas, que podríamos denominar de “adhesión”, “codecisión”. Se pretende que el presupuesto para 1999 sea un presupuesto donde Función Pública, Consejería de Hacienda y Consejerías u Organismos Autónomos que gestionan programas entren en un proceso de negociación interna, de forma que nos comprometamos mutuamente a que lo que quede establecido como grandes políticas, grandes líneas de actuación en cada programa sea responsabilidad de cada uno de los gestores.

Otro punto importante que antes indiqué es la potenciación de la Inspección de Personal. La Inspección de Personal ha iniciado ya estudios para poder tener desarrollada una metodología propia para la Comunidad de Madrid que evalúe el absentismo laboral -punto importante-, y que permita el desarrollo de algo que otras Comunidades Autónomas ya han iniciado -y en lo que la Comunidad de Madrid no puede quedar atrás-, y es metodologías de evaluación del desempleo. Asimismo, se van a desarrollar procesos de formación, primero interna y posteriormente a los gestores implicados, para que se puedan hacer estudios de asesoramiento y colaboración para optimización de plantillas; y todo este marco de actuación va a quedar englobado en un plan de actuación anual, que será presentado posiblemente al finalizar este mes, y que, a partir de ese momento, será pauta de trabajo, pauta de seguimiento por parte de la Inspección de Personal, de forma que cada año se vaya elaborando con indicaciones realizadas por la Consejería de Hacienda más todas aquellas propuestas que nazcan de las propias Consejerías, como ya han aparecido y así se han incorporado.

Formación. Únicamente quiero decir que ya está aprobado el plan de formación para 1998, y que se ha empezado a ejecutar a partir de este segundo trimestre; simplemente quiero decir que este año la previsión de alumnos es de 3.357 personas más que el año anterior; es decir, pasaríamos del orden de los 8.500, de los que hablaba inicialmente, a cerca de 11800. El proceso de formación, por tanto, es un proceso que se va a potenciar a todos los niveles, tanto

en la formación específica como en la general.

No me gustaría dejar de mencionar tres puntos, aunque fueran motivo -creo recordar- de otra próxima comparecencia: procesos de ‘funcionalización’ que se han iniciado y que van a llevarse a cabo a lo largo de 1998. En la actualidad se están haciendo estudios de qué colectivos, qué plazas serían motivo de ‘funcionalización’. El nuevo marco de relaciones laborales que se pretende potenciar, continuando con la línea anterior, desarrollando una ‘periodificación’ en todos los procesos de reunión de comisiones que tengan especial trascendencia; por ejemplo, la Comisión Permanente del Consejo Regional de Función Pública ha pasado a reunirse siempre los días 1 y 15 de cada mes; es decir, tiene una periodicidad, de forma que el dinamismo en la actualidad es mucho mayor que antes; la Comisión de Transferencias tiene reuniones semanales, y todo ello está permitiendo que por parte de Función Pública se pretenda, en la medida en que sea posible, siempre dar la mayor información y la mayor transparencia a las organizaciones sindicales en todas las medidas que se tomen.

El último punto que me gustaría mencionar es el tema de salud laboral. No vamos a mencionar el tema de actuaciones de carácter paliativo, como las que, un poco, se han dejado dichas a lo largo de 1997, pero me gustaría mencionar un proyecto que para 1998 tiene un marcado carácter preventivo, y puede ser de especial trascendencia. Me estoy refiriendo a una doble incidencia del proceso de creación, consolidación y funcionamiento de los servicios de prevención; la potenciación de convenios de colaboración con universidades y con cualquier otra institución especializada en estudios de salud laboral, y la presentación por parte de Función Pública a las organizaciones sindicales -se hizo el 15 de marzo- de un pliego de prescripciones técnicas que permitiera seleccionar a una mutua laboral, de forma que pudiéramos tener prestaciones complementarias que, en la actualidad, el Instituto Nacional de la Seguridad Social no nos da.

Y, dentro de este marco de prestaciones complementarias que podríamos lograr con un concurso público que seleccionara a una mutua laboral que permitiera cubrir todas las actuaciones en caso de invalidez, muerte y supervivencia, podríamos empezar a hablar de riesgos y elaboración de catálogo de riesgos; procesos de formación para trabajadores de la Comunidad de Madrid que permitieran la reducción de los niveles de siniestralidad; reconocimientos específicos a trabajadores con riesgos singulares; estudios de causas de siniestralidad y elaboraciones de manuales de prevención. Ante la situación evidente de aumento de la siniestralidad laboral, éstas son un

conjunto de medidas que deben ser claramente potenciadas, y que, desde luego, en 1998 serán punto de referencia para la unidad colaboradora.

Por mi parte, nada más. Muchísimas gracias, Señorías.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias. A continuación, se abre un turno para los señores Portavoces. De menor a mayor, en nombre del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida, tiene la palabra el señor Candil.

El Sr. **CANDIL MARTÍN**: Muchas gracias, señor Presidente. Voy a ser muy breve. Quiero agradecer al señor Director General su comparecencia y la cumplida información proporcionada respecto del objeto de la comparecencia. También le digo que vamos a leer muy atentamente el Diario de Sesiones porque el volumen de información es tremendamente grande y, probablemente, lo más razonable sería, en aquellos casos en los que pudieran existir dudas o alguna incertidumbre sobre el contenido de las declaraciones del señor Director General, promover ulteriormente nuevas comparecencias para poder puntualizar aspectos más concretos.

No voy a extenderme en la intervención, pero no quiero terminar sin darle la bienvenida a la Comisión, y desearle larga vida político-profesional en ella, espero que mayor que la de los que le han precedido, para que le dé tiempo a usted a poner en marcha ese prolijo conjunto de iniciativas y podamos ver que, efectivamente, hay tiempo suficiente como para poner en marcha algo por parte del Director General de la Función Pública. Si no dura usted en el cargo más que sus precedentes, en la próxima reunión tendremos otro que nos contará lo que no pudo hacer usted si se marcha, por tanto, le deseo que dure bastante en el cargo y podamos vernos más en esta Comisión. Muchas gracias.

El Sr. **VICEPRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Candil. En nombre del Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra el señor Nolla.

El Sr. **NOLLA ESTRADA**: Gracias, señor Presidente. En primer lugar, quiero agradecer al Director General la información que nos ha dado y decirle, como ha dicho también el Portavoz de Izquierda Unida, que leeré atentamente mis notas y el Diario de Sesiones, porque, sin duda, esta información dará lugar a nuevas preguntas o nuevas peticiones de información, como es lógico.

No obstante, quería hacer algunos comentarios sobre algunos de los puntos respecto de su

intervención, y también quería que profundizara más en algunos de los aspectos que ahora le indicaré. Ha enumerado usted muchas de las realizaciones llevadas a cabo en el año 97, y, entre otras, se ha referido usted a la regularización de la situación de los funcionarios que se encuentran destinados en la Comunidad de Madrid, en virtud del artículo 55 de la Ley de la Función Pública regional. No sé hasta qué punto conoce usted este asunto, puesto que, evidentemente, es anterior a su llegada a la Dirección General, pero quería indicarle que los problemas que se produjeron en relación con estos funcionarios, a mi juicio, fueron problemas creados por la propia Dirección General de la Función Pública.

Usted sabe que estos funcionarios no habían tenido problemas hasta el año 96, creo recordar, para participar en convocatorias para provisión de otros puestos de trabajo de la Comunidad de Madrid distintos de aquellos para los que llegaron a la Comunidad de Madrid, y fue la propia Dirección General de la Función Pública la que empezó a poner trabas a esos funcionarios, y, lógicamente, la propia Dirección General de la Función Pública fue quien tuvo que dejar de poner esas trabas y tuvo que resolver el problema que ella misma -a mi juicio- había creado. Lo hizo, además, de una manera, a mi modo de ver, bastante curiosa porque, al fin y al cabo, lo que hizo fue desvirtuar el artículo 55 de la Ley de la Función Pública Regional. Como sabe usted, el artículo 55 de la Ley de la Función Pública Regional preveía y prevé, puesto que no ha sido derogado ni modificado, que el Consejo de Gobierno aprobase la convocatoria de cualquier puesto de trabajo de la Comunidad de Madrid abierto a funcionarios de cualquiera de las otras Administraciones Públicas. Lo que ha hecho la Dirección General de la Función Pública, y el señor Director General me corregirá si no estoy en lo cierto, es, previamente, modificar la relación de puestos de trabajo declarando abierto ese puesto en concreto a funcionarios de cualquier otra Administración, con lo cual, resulta absolutamente innecesaria la aplicación del artículo 55, puesto que por la mera aplicación de la propia Ley 30/ 1984, de 2 de agosto, no sería necesaria, como digo, la aplicación del artículo 55. Insisto en que, de todas maneras, bien está que se haya resuelto, pero la verdad es que no habría hecho falta resolverlo si la propia Dirección General de la Función Pública no hubiera creado ese problema.

En cuanto a la integración de los funcionarios del grupo D en el grupo C, y se refería usted, creo que lo ha dicho, a los guardas forestales, en aplicación de la Ley que se aprobó en su día en esta Asamblea, quería preguntarle también, puesto que se lo pregunté a su predecesor hace alrededor de un año -aunque sé

que no es un asunto específico de la Dirección General de la Función Pública y está conectado con otras Direcciones Generales, incluso con otras Consejerías-, si han abordado el problema de los alumnos de la única escuela que tiene ahora mismo la Comunidad de Madrid que los capacitaba, por lo menos cuando estos funcionarios eran del grupo D, para presentarse a esas oposiciones y ya no los capacita, puesto que la titulación que da es una titulación que habilita para participar en oposiciones del grupo D, pero no en oposición del grupo C. Hay un colectivo, cuyo número no sé exactamente cuál es actualmente, pero es un colectivo de jóvenes que se incorporaron a esa escuela, normalmente con la aspiración de optar a esos puestos y se encuentra ahora, debido a la aplicación de esta Ley, con que no puede optar a esas oposiciones. Simplemente quería plantearle si conoce este problema y si desde su Dirección General se ha intentado darle alguna solución, conjuntamente con la Consejería de Economía y Empleo, que es la responsable de ese centro de formación al que me refería.

En cuanto a la estructura y las modificaciones que, evidentemente, ha habido a lo largo de 1997, numerosas modificaciones de estructura y, consiguientemente, modificaciones de las relaciones de puestos de trabajo, quería preguntarle si es posible que nos dé esa información ahora, y, si no, le agradecería que nos la hiciera llegar, y nos dijera cuál es el coste total de esas modificaciones de las relaciones de puestos de trabajo y de plantillas presupuestarias de personal laboral realizadas durante el año 1997. También, si es posible, que nos dijera qué parte de ese importe es debido a homologaciones u otras modificaciones de relación de puestos de trabajo o plantillas presupuestarias debidas a las transferencias de personal procedente de la Administración General del Estado.

Nos ha hablado usted también de la creación de puestos de trabajo en la Dirección General de Tributos; sobre esto quería que nos explicara, en primer lugar, cuáles han sido esos puestos de trabajo y por qué una parte del trabajo permanente de carácter estructural de la Dirección General de Tributos ha sido atribuida a una empresa privada, como usted bien sabe. Las funciones de este personal, como usted sabe, incluyen, no solamente la información y atención al ciudadano, sino también la recepción de documentos; función que, por lo menos a juicio de este Diputado, correspondería exclusivamente al personal propio de la Comunidad de Madrid. Después volveré a referirme a este punto, poniéndolo en relación con el acuerdo firmado con los sindicatos por el Presidente de la Comunidad de Madrid el día 30 de julio del pasado año.

Respecto a la Agencia de Protección de Datos, quería preguntarle si ha tenido que ser contemplada, en esa nueva estructura de puestos de trabajo de la Agencia de Protección de Datos, la incorporación de personal funcionario a esta Agencia, habida cuenta, sobre todo, de que una de las funciones de la Agencia de Protección de Datos es la inspección de los diferentes archivos informatizados, incluso no informatizados, como usted sabe, por aplicación de la propia Ley 13/95, modificada por la Ley 13/97, si no recuerdo mal. Digo todo esto porque en su día este Diputado lo advirtió al señor Consejero de Hacienda y se le hizo caso omiso, tanto cuando se modificó la Ley 13/1995, como en el debate presupuestario donde este Diputado planteó la cuestión de que solamente se incluía personal laboral, por lo menos desde el punto de vista del programa presupuestario en el Capítulo Primero, en la Agencia de Protección de Datos. Finalmente, se ha contemplado, como a mi juicio, no podía ser de otra manera, que debía incluirse personal funcionario, fundamentalmente para realizar funciones de inspección en la Agencia de Protección de Datos.

En cuanto al servicio telefónico 112, quería preguntarle también, si es posible, que nos explicara un poco cómo se incardina el trabajo, por un lado, del personal propio de la Comunidad de Madrid, concretamente adscrito a la Consejería de Presidencia, el Director de este Servicio, y de los jefes de sala, si no recuerdo mal, con el resto del personal que presta este servicio, que es personal de la empresa pública Madrid 112, no es personal propio de la Comunidad de Madrid o de la Consejería de Presidencia.

Respecto a la profesionalización, a la que usted se ha referido antes, y nos ha hablado también de los nombramientos de los Directores Generales, no sé hasta qué punto ha tenido que ver la Dirección General de la Función Pública con los nombramientos de los Directores Generales; me da la sensación de que los Consejeros no habrán pedido consejo al Director General de la Función Pública a la hora de designar a los Directores Generales de sus Consejerías; lo que usted nos ha dicho es que la mayoría de los Directores Generales son funcionarios.

Si no me equivoco, eso ocurría ya antes, lo que sucede es que ustedes, el Partido Popular, tenían en su programa electoral la profesionalización de esa función directiva; tenían en su programa electoral el compromiso de que todos los Directores Generales serían designados entre funcionarios, y eso es cosa distinta; hasta ahora, por lo menos, no se ha cumplido ese compromiso electoral y quisiera saber si sigue siendo un compromiso del Gobierno al que usted en este momento representa en esta Comisión, o ya no lo es.

Respecto de la potenciación del diálogo con los representantes sindicales, usted nos ha hablado de unos acuerdos sobre plazas del año 96, si no le he entendido mal, aunque no sé si ha sido un error o es que no le he entendido bien. Nos ha hablado de unos acuerdos en relación con más de 2.000 plazas del año 96. Lo que sí puedo decirle -y si no, me corrige también- es que los sindicatos, a pesar de que usted nos hable aquí de estos acuerdos y de este diálogo, no apoyaron en ningún momento la Oferta de Empleo Público del año 1997.

Nos ha hablado también, en relación con la Oferta de Empleo Público, anunciando ya la de 1998, que se ha cumplido su elaboración en el primer trimestre. Perdóneme usted, señor Director General, pero es que su obligación no es elaborarla en el primer trimestre; su obligación es aprobarla y publicarla en el primer trimestre. Usted sabe que el pasado año 1997 -sé que no es responsabilidad suya, puesto que usted no era titular de esa Dirección General- ni se aprobó ni se publicó en el primer trimestre, pero es que tampoco en el segundo, ni siquiera en el tercero; se aprobó y se publicó en el cuarto, en el último trimestre del año. Espero que este año sean ustedes un poco más diligentes y lo adelanten un poco. Evidentemente, ya no van a poder cumplir la obligación que tienen impuesta por la Ley de la Función Pública regional, que era haberlo aprobado y publicado en el primer trimestre, puesto que el primer trimestre ha transcurrido ya, pero, por lo menos, lo que sí le pediría es que sean ustedes algo menos tardíos que en año 1997.

En cuanto a la eliminación de procedimientos judiciales de la que nos ha hablado, y si no he entendido mal se habrán dado instrucciones a los letrados para que no interpongan recursos de suplicación en aquellos procedimientos en los que la Comunidad de Madrid haya visto desestimadas sus pretensiones -normalmente, habrán ya visto estimadas su pretensiones los demandantes-, no sé si tiene relación con esto el hecho de que ustedes no cumplan alguna de las sentencias, concretamente le voy a mencionar una en la que entiendo que ustedes no han recurrido, pero es que, además, no dan cumplimiento a la sentencia. Así se pueden ahorrar ustedes todos los recursos de suplicación del mundo; con no cumplir las sentencias es suficiente; no hace falta recurrirlas más. Me refiero a una sentencia de fecha 24 de mayo de 1995, del Juzgado de lo Social número 19, que se refería a un técnico laboral de la Consejería de Economía y Empleo, concretamente adscrito a la Dirección General de Comercio y Consumo, y que fue confirmada por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid el 2 de

octubre de 1996. A su vez, y dado que no se cumplía esta sentencia ya confirmada por el Tribunal Superior de Justicia, el propio Juzgado de lo Social número 19, el 20 de marzo del 97, requirió a la Comunidad de Madrid interesando saber si se le había otorgado ya la condición de trabajador laboral fijo a este trabajador, tal como determinaba la sentencia. Si no me equivoco, -y si no, me corrige usted también- no se ha procedido a dar cumplimiento a la sentencia ni se ha procedido -que yo sepa- a contestar siquiera a este requerimiento del Juzgado de lo Social número 19. No sé si esto es sólo una anécdota o es un síntoma. Lo segundo me preocuparía evidentemente.

Nos ha hablado usted también de la creación del Registro de Incompatibilidades de Altos Cargos, cuando es un registro que ya existía. No sé cual es la actuación de su Dirección General en 1997 respecto de este asunto, puesto que, como digo, el Registro de Incompatibilidades de Altos Cargos, no es una creación nueva; por tanto, no sé exactamente a qué se refería usted cuando hablaba de la creación de este registro.

Respecto de los anuncios que nos ha hecho en relación con sus objetivos para el año 1998, nos ha hablado de que, dentro del marco de su objetivo de clarificar criterios en relación con la gestión de recursos humanos, se va a hacer una nueva 'diagramación', nos ha dicho; una nueva elaboración de un manual de procedimientos de recursos humanos. Si no me equivoco, la elaboración de nuevos procedimientos de recursos humanos figuraba entre las actividades previstas y comprometidas por su Dirección General en la ficha presupuestaria para el año 1997. ¿Quiere decir este anuncio que nos hace para 1998 que no se ha dado cumplimiento a ese objetivo que se había marcado su Dirección General para 1997?

En relación con el asunto de la funcionarización, aunque como usted bien ha dicho hay otra iniciativa de este Diputado presentada hace tiempo que se verá en esta Comisión cuando sea posible en relación con este asunto, pero ya que usted ha hecho alguna mención, simplemente decir que me sorprende que nos anuncie ahora a estas alturas que su Dirección General va a iniciar en 1998 los estudios técnicos en relación con este asunto, cuando es algo que, como sabe, viene de lejos. Si no me equivoco -y yo no era Diputado en aquel momento, pero tengo entendido que así fue-, a finales de la Legislatura anterior, el Consejo de Gobierno anterior presentó un proyecto de ley a este respecto en esta Cámara que no fue aprobado, precisamente por la disolución de la Cámara y la celebración de nuevas elecciones, y en el programa electoral del Partido Popular figuraba este punto también con la denominación de Ley de Ordenación de Recursos Humanos. Desde el principio de esta

Legislatura venimos oyendo que se iniciarán los estudios técnicos; no sé si es que cada Director General de los que llegan a su unidad inician nuevamente estudios técnicos, pero yo supongo que los que hayan hecho antes, si es que se han hecho, servirán para algo. Simplemente, de momento, manifestar mi sorpresa por ese anuncio.

En relación con la carrera administrativa, nos ha hablado usted de que se estudiarán fórmulas de evaluación del desempeño. ¿Con qué consecuencias? Porque la evaluación del desempeño, normalmente, como usted sabe, está ligada a consecuencias retributivas y como usted sabe también, en el programa electoral del Partido Popular existe el compromiso -por cierto, ya incumplido- de no utilizar el complemento de productividad, que, por lo menos hoy por hoy, es el único elemento retributivo que puede estar relacionado con esa evaluación del desempeño. Entre paréntesis, digo que ya está incumplido, puesto que, como sabe usted, concretamente en la Dirección General de Tributos se está abonando ese complemento de productividad, incumpliendo, como digo, ese compromiso electoral del Partido Popular. En su día, el señor Consejero explicó que era debido a que lo venían cobrando ya estos funcionarios transferidos cuando estaban en la Administración del Estado, concretamente en la Agencia Estatal de Administración Tributaria; pero, insisto, si se va a estudiar alguna fórmula de evaluación del desempeño, ¿tendrá ésta alguna vinculación con el sistema retributivo o no lo tendrá?, y, en el caso de que lo tenga, ¿cuál puede ser ésta?

En relación con la formación, no voy a hacer ninguna mención, puesto que además también tengo solicitada la comparecencia, como bien sabe, de la Directora Gerente del Instituto Madrileño de la Administración Pública; por tanto, no voy a insistir en este tema.

Respecto del anuncio que nos ha hecho -por lo menos para mí sí era nuevo- de que se está estudiando la adhesión a una mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para prestaciones complementarias -nos ha dicho- que no proporciona la Seguridad Social. Sí me gustaría que nos detallara un poco más qué es lo que se pretende con esta adhesión a una mutua; cuáles serían esas prestaciones complementarias, sobre todo teniendo en cuenta que usted nos habla de la Seguridad Social, pero, si no he entendido mal de sus anteriores explicaciones, la Comunidad de Madrid tiene más bien carácter de autoaseguradora; es decir, el régimen de colaboración que tiene con la Seguridad Social es de autoaseguradora; por lo cual presta esa asistencia con sus propios medios. Me gustaría que aclarase un poco

más si es que esta mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales va a sustituir a esos medios propios de la Comunidad de Madrid o cuáles van a ser esas prestaciones complementarias.

Ya para terminar, porque no quisiera extenderme mucho más, decirle que usted no me ha contestado a las cuestiones que le he planteado en mi primera intervención, a las que me gustaría que se refiriera específicamente; concretamente me refiero a los acuerdos suscritos con las representaciones sindicales en la Administración de la Comunidad de Madrid. Usted nos ha hablado de que se ha iniciado la negociación para 1998, pero no nos ha dado ningún detalle más; me gustaría saber hasta dónde han llegado, porque ya estamos en el mes de abril y todavía no sabemos si han llegado a algún preacuerdo, tanto en el convenio de personal laboral como en el acuerdo general sobre condiciones de trabajo del personal funcionario, ni en qué punto están esas negociaciones, o si simplemente se produjo la denuncia por parte de los sindicatos -aunque, como usted sabe, en el caso del convenio y del acuerdo general de funcionarios no era necesaria ni posible esa denuncia-, ya que concluían su vigencia el 31 de diciembre de 1997, aunque quedan prorrogados mientras no sean sustituidos por otros nuevos. En ese sentido, me gustaría saber en qué punto se encuentran esas negociaciones y cuáles son las perspectivas de las mismas.

En relación con el acuerdo suscrito por el Presidente de la Comunidad de Madrid con UGT y Comisiones Obreras de Madrid sobre estabilidad y calidad en el empleo, que fue suscrito el 30 de julio de 1997, también me gustaría que usted me explicase cuáles han sido sus gestiones y cuáles van a ser en relación con el cumplimiento de este acuerdo; como usted bien sabe, ese acuerdo no fue firmado finalmente por la Patronal, no fue firmado por CEIM, y, por tanto, los puntos más importantes de este acuerdo realmente obligan a la propia Administración autonómica y a su Administración institucional.

Como usted bien sabe, concretamente el apartado quinto del acuerdo se refiere a la conversión de todos los puestos temporales, tanto de funcionarios interinos como de contratados laborales temporales y eventuales, en puestos de funcionarios fijos de la Comunidad de Madrid, y, además, lo vincula a las ofertas de empleo público de los años 98 y 99; en ese sentido, nos gustaría que nos explicase en qué grado se va a dar cumplimiento a este compromiso del señor Ruiz-Gallardón, concretamente en la Oferta de Empleo Público del año 98. El segundo compromiso -como usted sabe- es el de tener concluido todo el proceso de oferta de empleo público a los doce meses de ser aprobada esta oferta por el Consejo de Gobierno; por

tanto, simplemente decirle que espero que den cumplimiento a ese acuerdo, tanto en la oferta del año 97, puesto que ya estaba en vigor este acuerdo, como en la del año 98.

También me gustaría saber en qué punto se encuentra la transformación en contratos indefinidos vinculados a la oferta de empleo público de los trabajos de carácter estructural que se prestan en la Comunidad de Madrid por medio de asistencias técnicas o contratos de prestación de servicios, que es otro de los compromisos que suscribió el señor Ruiz-Gallardón. Aquí es donde yo quería hacer algún comentario, y poner esto en relación con el servicio de recepción de documentos y atención general al público en los impuestos cedidos a la Comunidad de Madrid, que, como usted sabe, ha sido desviado a una empresa privada; y, curiosamente, hay una cosa que me llama la atención: el 30 de julio de 1997 el señor Ruiz-Gallardón firma con los sindicatos el compromiso, entre otros, de que esos trabajos que están desempeñados por empresas privadas se van a transformar en contratos indefinidos en la Comunidad de Madrid. Esto, el 30 de julio. Pues bien, el día 1 de agosto de 1997 la Consejería de Hacienda decide ampliar en el pliego de condiciones de esa contratación, que ya estaba publicada, el plazo de ejecución desde el 29 de diciembre de 1997, que era lo previsto inicialmente, hasta el 29 de diciembre de 1999; es decir, que la propia Consejería de Hacienda parece que quiere imposibilitar el cumplimiento de ese acuerdo que acababa de firmar el Presidente de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, me gustaría tener conocimiento de sus previsiones en relación con el cumplimiento del compromiso sobre utilización de la figura del contrato de fijos discontinuo, máxime cuando nos acercamos a unas fechas en las que es más habitual la utilización de este tipo de contratos.

También quería preguntarle sobre el compromiso de no utilización de los servicios de empresas de trabajo temporal; en ese sentido, querría que nos informase de si en este momento existe algún trabajo de la Comunidad de Madrid que se esté desempeñando por personal de estas empresas de trabajo temporal.

El apartado sexto de este mismo acuerdo compromete al Gobierno regional a la eliminación de las horas extraordinarias habituales para la Administración autonómica y los organismos de la Comunidad; me gustaría saber si ya se ha dado cumplimiento a este acuerdo.

Ya para terminar, únicamente quería preguntarle qué previsiones tienen en su Dirección General respecto a las transferencias del personal

docente no universitario; lógicamente me refiero al personal docente no universitario, puesto que las transferencias universitarias están ya culminadas. Este Diputado, en su momento, y cuando se presentó la Ley de Acompañamiento de los Presupuestos, que suponía una modificación de la Ley de la Función Pública regional, propuso, sin ningún éxito, evidentemente, que se creasen los cuerpos correspondientes para dar acogida en su momento a estos funcionarios, que, como usted bien sabe, van a ser muy numerosos -van a ser más que todo el personal que ahora mismo presta servicio en la Comunidad de Madrid-, y, como digo, este Diputado propuso la creación de esos cuerpos de funcionarios docentes que pudieran acoger a este personal cuando fuera transferido. Yo no sé si su criterio es el mismo que el de su predecesor, es decir, que esto no es necesario, o si es que, sencillamente, consideran que las transferencias de las competencias educativas no universitarias van para mucho más largo de lo previsto, y por eso consideran que no es necesario de momento. Nada más. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Nolla. Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra el señor Muñoz Abrines.

El Sr. **MUÑOZ ABRINES**: Gracias, señor Presidente. En primer lugar, quisiera dar las gracias al señor Director General de la Función Pública por su presencia, por primera vez, en esta Comisión de Presupuestos y Hacienda, así como agradecerle la importante y exhaustiva información que ha facilitado a esta Comisión, tanto en lo que se refiere a las actuaciones llevadas a cabo en el año 1997, que este Grupo Parlamentario considera enormemente positivas y, por qué no decirlo, también acertadas, como a los proyectos que se pretenden llevar a cabo en el año 1998; proyectos que, como no puede ser de otra manera, deseamos que lleguen a buen puerto de la mejor manera posible, porque eso supondrá un beneficio para todos los empleados públicos de la Comunidad de Madrid, para la organización y eficacia de los servicios que prestan a los ciudadanos, y, por lo tanto, será un beneficio para toda la Región.

Asimismo, quisiera destacar tres aspectos de su exposición: en primer lugar, la importancia que están dando a la búsqueda de fórmulas que consigan una mayor optimización de los recursos; en segundo lugar, la preocupación y la importante actividad que se está desarrollando en materia de formación; y, en tercer lugar, sobre todo para el año 98, esa potenciación, en materia de salud laboral, de la cuestión de prevención, que es muy importante.

Dicho esto, me gustaría matizar alguna

cuestión que he escuchado en intervenciones anteriores. Me preocupa que se haya hablado -afortunadamente, después se ha matizado un poco la exposición- de que, a partir de una fecha, en la Comunidad de Madrid se han dado instrucciones a los Letrados de no presentar recursos a aquellas sentencias que en un primer momento habían sido desfavorables; se intentaba, con cierta ironía, elevar a categoría algo que es puramente anecdótico, y se mencionaba así la sentencia de un caso concreto y determinado, que en estos momentos no voy a entrar a valorar porque lo desconozco, y, por lo tanto, no es conveniente que haga juicios de valor al respecto. Lo que sí hay que aclarar -y me parece algo importante- es que no hay que mezclar churras con merinas.

Es evidente -y esto es algo que ocurre siempre en cualquier Administración Pública, y es un ejemplo muy claro- que no sólo los Letrados de la Comunidad de Madrid, sino los abogados del Estado, tienen la obligación de presentar todos los recursos que haya que presentar hasta que se agoten, salvo que, por quienes sean sus superiores jerárquicos, se les dé instrucciones al respecto; instrucciones que también hay que tener en cuenta y que no pueden ser siempre de carácter general, porque intentar evitar ir a recursos, cuando se puede ganar, no se debe hacer; sin embargo, intentar ver aquellas cuestiones en las que existen muy pocas posibilidades de triunfo me parece una medida interesante e inteligente.

Respecto al acuerdo sobre estabilidad y calidad del empleo, hemos transformado la comparecencia de hoy en la que en teoría se va a celebrar el próximo martes día 21. La verdad es que este Grupo Parlamentario no tiene ningún inconveniente en que usted conteste a todo lo que se le ha preguntado respecto a esa cuestión, que ha sido mucho lo que se le ha preguntado; si es así, tal vez nos ahorraremos la del día 21, y pediremos la retirada de ese punto del Orden del Día, pero no tenemos ningún inconveniente en que su respuesta se produzca tanto hoy como el próximo martes, a elección de lo que usted mismo decida y lo que decidamos todos los Grupos Parlamentarios de esta Cámara.

Pero sí quiero matizar una cuestión respecto a este tema, ya que se ha relacionado, además, con el contrato de asistencia técnica del Servicio de Información y Recepción de Documentos de la Dirección General de Tributos, y en la que ya es conocido la posición de los Grupos de la oposición respecto a la posibilidad, legalidad o lo ajustado a derecho que puede ser que una empresa privada realice ese servicio de información a los contribuyentes y el de recepción de documentos. Solamente quiero

recordarles que este servicio no tiene ninguna diferencia respecto a lo que hacen, por ejemplo, las entidades bancarias con el Impuesto de la Renta: hacen de intermediarios, y son entidades privadas las que, al final, están recepcionando esos documentos.

También quiero recordar que la prestación de este tipo de servicios fue una iniciativa feliz de quien en su momento fue Secretario de Estado de Hacienda, señor Borrell, cuando implantó este tipo de servicios en la Agencia Estatal Tributaria, y no sólo ya para servicios de información, sino para gestión a los contribuyentes, para facilitarles hacer la declaración de la renta a través del programa PADRE; con lo cual, no sabemos cuál es la diferencia entre una actuación y otra, salvo que, evidentemente, hacer la declaración de la renta a algunas personas a través del programa PADRE desde la propia Agencia Estatal Tributaria, a través de una contratación externa, puede suponer un grado de actuación mayor que lo que puede suponer simplemente la información y recepción de documentos. Además, simplemente se dedican a recibir, ni siquiera a clasificar ni tramitar, simplemente le ponen el sello de entrada, e inmediatamente lo recogen los servicios correspondientes.

En su momento nos pareció, y lo volvemos a decir, una actuación acertada, puesto que, teniendo en cuenta la limitación de los recursos humanos que existían en la Dirección General de Tributos, e incluso todas las ampliaciones de plantilla que se pudiesen hacer posteriormente, era necesario que se hubiesen dedicado a labores que necesariamente tiene que hacer el personal funcionario: labores de gestión, de liquidación y de inspección. Y gracias a esa política, gracias a esa actuación, yo creo que los ingresos en la Comunidad de Madrid están yendo bien, y creo que es una actuación acertada.

Lo que sí quiero corregir y desmentir categóricamente es que la Consejería de Hacienda aprovechara el 1 de agosto, y fuese una contradicción con lo que se había firmado el 30 de junio con los sindicatos, ampliar este contrato hasta el año 99. No es exactamente así, puesto que ese contrato o esa publicación en agosto, a la que se ha referido el Portavoz del Grupo Parlamentario Socialista era una corrección de errores: en los pliegos de condiciones originales, que son anteriores a la firma del contrato y anteriores a la firma del acuerdo con los sindicatos, se establecía esa fecha, y lo que ocurrió es que cuando se publicó por primera vez la licitación de ese concurso se produjo un error de transcripción en las fechas; por lo tanto, lo que se produjo el 1 de agosto fue la repetición de la publicación, adecuando y transcribiendo exactamente lo que establecían los pliegos de condiciones, que son anteriores a la firma del acuerdo

con los sindicatos.

Dicho esto, simplemente vuelvo a reiterar el agradecimiento al Director General de Función Pública por su comparecencia y por sus explicaciones; le felicito por sus actuaciones durante el poco tiempo que lleva en el cargo, y le deseo el mayor éxito futuro mientras siga desempeñando esta labor; labor que, si en algún momento deja, espero y deseo que sea por motivos de una mejora profesional. Nada más; muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Muñoz. Para cierre del debate, el señor Director General tiene la palabra.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA** (López González): Gracias. Paso a contestar a las preguntas de SS.SS., aunque algunas ya han sido contestadas en parte. Ante la propuesta que se ha hecho de que todas las preguntas relativas al Acuerdo de estabilidad y calidad del empleo, por su complejidad y por lo numerosas que han sido, mi opinión es que sería más recomendable que quedase como una sesión específica para el próximo martes.

El Sr. **PRESIDENTE**: Efectivamente, hay prevista una comparecencia suya para el próximo martes para tratar de este tema; por lo tanto, lo razonable es que en el día de hoy no abordemos este asunto, y lo hagamos de una manera detallada en la sesión del martes próximo. Puede continuar, señor Director General.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA** (López González): Con respecto a algunas de las cuestiones que se han planteado -intentando seguir un poco el orden-, el tema de la Agencia de Protección de Datos y las posibles funciones que se están llevando en cuanto a capacidad de inspección por personal no funcionario, creo que no es del todo correcto, y volvemos a un problema que es habitual. La Agencia de Protección de Datos tiene establecidas unas necesidades mínimas de personal funcionario para desempeñar esas funciones de inspección, pero lo que mantiene, y también es correcto, es que el desempeño por personal laboral de funciones de colaboración y mero asesoramiento técnico no está reñido con esta función; es más, todas las funciones de inspección que se están llevando a cabo son validadas únicamente por personal funcionario. Pero incluso dentro de esa dinámica de intentar potenciar una institución tan importante como puede ser la Agencia de Protección de Datos, es

evidente que la propia Agencia, en el momento actual, está estudiando posibilidades de creación de plazas en el caso de que necesidades sobrevenidas, como pueden ser poder desarrollar directivas comunitarias, todo el proceso de seguimiento e inspección de ficheros no automatizados, etcétera, requieran funciones inspectoras añadidas a las iniciales; el planteamiento por parte de la Agencia de Protección de Datos con respecto a incorporación para esas funciones inspectoras de personal funcionario no está cerrado, y funciones no inspectoras pero de colaboración o asistencia técnica se está llevando a cabo por elementos consultores, asesores, personal laboral, con lo que creo, Señoría, que ahí no hay un elemento de discrepancia, porque la carga realmente de la función inspectora, en la actualidad, la está llevando personal funcionario.

Otra cuestión que se ha comentado, y en la que tiene razón S.S. -pido disculpas; me habré expresado mal-, es que, evidentemente, la Dirección General de la Función Pública no es la responsable de que los altos cargos sean funcionarios; lo que sí es evidente es que estamos ante una política de función pública que a lo largo de 1997 ha servido como pauta de trabajo para todas las Consejerías, y es admisible que la mayoría, por no decir la práctica totalidad, del personal de funciones directivas, altos cargos de la Administración, son personal funcionario; pero tiene razón S.S. en que lo correcto hubiera sido hacer la apreciación de que es un logro de política de función pública, no de la Dirección General de Función Pública.

Con respecto a la indicación que me ha hecho de que la Administración está incumpliendo sentencias, me gustaría, si S.S. me pudiera dar el dato, buscarlo y detallarlo; es decir, el cumplimiento de sentencias es una obligación que, evidentemente, la Administración no puede eludir. Al ser una persona, como usted ha comentado, que pudiera tratarse de una conversión a contratado laboral fijo, hay otra posibilidad que posiblemente se haya usado, que es la indemnización; quizás habría que analizar si en su momento se optó por indemnización o por contratación, pero, si S.S. me aporta el dato, muy gustoso lo buscaré porque realmente el cumplimiento de sentencias no es una cosa que la Administración pueda dejar de hacer; no se está haciendo, y, prácticamente, de las que yo tengo conocimiento siempre se ha dado cumplimiento inmediato.

Otro punto importante es si realmente estamos haciendo un nuevo manual de procedimientos, porque en el año 97 no habíamos hecho ninguno. No; simplemente hay un problema lógico, y creo que S.S. me va a entender inmediatamente. Es evidente que se está provocando una redefinición de procedimientos de actuación en materia de recursos humanos. ¿Por qué?

Pues porque hemos visto que algunos podían ser simplificados; porque hemos visto que algunos que estaban automatizados quizás tengan que pasar a una situación mixta de soporte documental o soporte automatizado, y porque hay otros casos donde la propia dinámica ha provocado que se tengan que producir nuevos procedimientos de gestión de recursos. Existe el Manual de procedimientos para el 97; lo que queremos ahora es redefinir una serie de procedimientos para dar mayor efectividad a la gestión de recursos humanos.

Con respecto a la siempre iniciada tendencia de estudios técnicos para llevar a cabo procesos de funcionarización, yo creo que todos somos conscientes de que hemos tenido, prácticamente durante todo el 97 y lo que va del 98, una esperanza continua de ver en qué marco nos íbamos a mover en cuanto al Estatuto Básico de Función Pública, y, si dentro del Estatuto Básico de Función Pública, se iban a hacer algunas apreciaciones que pueden hacerse dentro del marco constitucional con respecto a procesos de funcionarización y laboralización. El planteamiento que tenemos ahora es partir del Estatuto Básico, que en el apartado de definición de funciones a desempeñar por personal laboral inicialmente ya está establecido - pensemos que en la tramitación parlamentaria no va a sufrir cambios-, y tenemos un marco de referencia claro que creo que anteriormente no existía; quizás de ahí vinieran esas demoras que entorpecían un poco el desarrollo de la Ley de Ordenación de Recursos Humanos y todo el proceso posterior de regulación normativa. Creo que es lógico admitir que, mientras no exista ese Estatuto Básico, cualquier actuación que se adelante a él puede ser motivo de tener que hacer posteriores subsanaciones legislativas, lo cual pienso que por economía legislativa y normativa no es procedente.

Ha tocado también un punto importantísimo, un punto de debate que supongo que el Estatuto sacará a relucir, que es la valoración del desempeño. El propio Estatuto -Su Señoría es totalmente consciente de ello- no establece que la valoración del desempeño tenga que suponer automáticamente una modificación retributiva; es más, la filosofía es que pueda producir una modificación, una objetivación de la carrera administrativa. Entonces, el planteamiento es que, evidentemente, la carrera administrativa puede tener posteriormente mejoras retributivas, pero la valoración del desempeño, tal como yo creo que ha sido asumida por el Estatuto y va a ser asumida de forma general, lo que pretende inicialmente es hacer más objetivo, hacer más claro y hacer más diáfano todo el proceso de promoción profesional, desarrollo profesional y desarrollo de carreras administrativas por medio de

evaluación de méritos, cursos de formación, trabajos, desempeño en puestos de trabajo anterior, etcétera, por lo cual, ese paralelismo que S.S. hace creo que no es, digamos, demasiado consistente. La carrera administrativa puede llevar a mejoras retributivas, pero la valoración del desempeño no tiene por qué llevar directamente a mejoras retributivas sin más. Es más, creo que la filosofía sería: valoración del desempeño, carrera administrativa.

Con respecto al pliego de prescripciones técnicas para las prestaciones por invalidez, muerte y supervivencia, ante la premura y la falta de tiempo he dado una serie de pinceladas, digamos, sobre un tema que creo que es interesantísimo y que tendrá que tener un estudio por parte de las organizaciones sindicales -y así se está haciendo-, porque creo que es una mejora sustancial. Nos encontramos ante las cotizaciones por accidente de trabajo y enfermedades profesionales en los regímenes de Seguridad Social con que existen dos aportaciones, dos primas que hace la empresa: por una parte, las primas IT, las primas por invalidez transitoria, y las primas por incapacidad, muerte y supervivencia. Estas primas por incapacidad, muerte y supervivencia permiten la cobertura para las prestaciones reglamentarias de incapacidad, muerte y supervivencia derivadas de accidente de trabajo y enfermedad profesional.

En lo que estamos trabajando ahora -y es en lo que está trabajando la Comunidad de Madrid- en esta parte de las primas es en un proceso de colaboración con el Instituto Nacional de Seguridad Social, que nos da las prestaciones reglamentarias. ¿Cuáles son estas prestaciones reglamentarias? Si me permiten S.S., las leo textualmente: "Las prestaciones reglamentarias asumidas por la cobertura de las primas de incapacidad, muerte y supervivencia que tiene establecidas, tanto el Instituto Nacional de Seguridad Social como las mutuas de accidentes de trabajo en las mismas condiciones y cuantías, son aquellas que se producen por incapacidad permanente, viudedad, fallecimiento y prestaciones rehabilitadoras derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales."

Lo que hace la mutua además de dar esto, es dar una serie de elementos complementarios que el INSS no está dando en la actualidad. ¿Cuáles son estos elementos complementarios que nos benefician en un tema de política preventiva de la siniestralidad laboral? Son estudios sobre evaluación de riesgo, formación a los trabajadores sobre riesgos de accidentes de trabajo, reconocimientos médicos de riesgos a los trabajadores con siniestralidad o características específicas, estudios sobre causas de accidentes de trabajo y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Creo que es una buena alternativa, que, sin sobre costes

para la Comunidad de Madrid, nos da unas posibilidades complementarias de poder trabajar y enriquecer el servicio de prevención.

Con respecto a la cuestión que me comentaba S.S. sobre la situación de diálogo con las organizaciones sindicales y los procesos de negociación para firmas de nuevos convenios o nuevos acuerdos, la Administración está totalmente abierta a que se inicie. La organización sindical, en este caso Comisiones Obreras, ha sido la primera que comentó inicialmente, en el mes de marzo, que quería que, pasada Semana Santa, se iniciase inmediatamente ese proceso de diálogo, y ese proceso de diálogo se va a iniciar. ¿Por qué se ha demorado? Por causas tales como que, evidentemente, hemos estado inmersos en el proceso de negociación del Plan de Formación, hemos estado inmersos en el proceso de homologación del personal de Cega, y las propias organizaciones sindicales han sido conscientes de que había que acabar con esos temas y después de Semana Santa ponerse de forma maratónica a desarrollar todo el proceso de negociación colectiva para el desarrollo de los futuros convenios colectivos y acuerdos. Ésa es la situación. Por nuestra parte, evidentemente, el diálogo está totalmente abierto, y también las posibilidades de iniciarlo.

Más cuestiones: transferencia de personal docente. El planteamiento es que se produce una situación que por parte de Función Pública es clara y que yo creo que S.S. también conocen: creo que los procesos de transferencia con procesos posteriores de homologación costosos para la Comunidad de Madrid deben ser muy meditados y muy estudiados, y lo único que creo que está estudiando en la actualidad la Comunidad de Madrid son aquellos costes indirectos que podrían venir diferidos, digamos, por procesos de transferencias de personal docente sin haber cuantificado todos los costes indirectos, por ejemplo, de implantación de la ESO; es un tema que supongo que en la actualidad se está teniendo en cuenta en negociaciones por parte del Ministerio de Educación y Cultura con las correspondientes Comunidades Autónomas.

¿Qué situación de partida tiene la Comunidad de Madrid con respecto al personal docente no universitario que está prestando sus servicios en la actualidad? Nuestro planteamiento ahí es claro para este personal y para el personal sanitario: es evidente que, ante situaciones de transferencia de colectivos mayoritarios donde nuestros colectivos de personal son prácticamente minúsculos, el proceso tiene que ser de homologación con respecto a lo que viene. Es evidente que nos encontraremos con un proceso de necesidades de funcionarización, como es lógico, para el personal

docente, que llevará también implícitos procesos de especialización a nivel del área docente que cada uno de nuestros docentes está desarrollando en la actualidad. Eso es en lo que están trabajando en estos momentos los estudios técnicos de la Consejería de Educación, y es en lo que se encuentra trabajando Función Pública, porque creo que es precisamente la semana que viene cuando vamos a iniciar todos los procesos de estudios compaginadamente: procesos de especialización y procesos de funcionarización del personal docente de la Comunidad de Madrid, para adecuarlos al proceso de transferencias que se vaya a producir con personal docente no universitario del Ministerio de Educación y Cultura. Creo que no había ninguna otra pregunta.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias por sus explicación, señor Director. Pasamos al segundo punto del Orden del Día.

Comparecencia, a iniciativa del Grupo Parlamentario Socialista, del Sr. Director General de Calidad de los Servicios para informar sobre objetivos y proyectos de su Dirección General para 1998.

C. 74/98 R. 774 (IV)

Comparecencia, a iniciativa del Grupo Parlamentario Socialista, del Sr. Director General de Calidad de los Servicios para informar sobre actividades realizadas por su Dirección General durante 1997, con especial referencia al Plan de Calidad de los Servicios Públicos de la Comunidad de Madrid.

C. 76/98 R. 776 (IV)

Buenos días, señor Director General. Para explicar los motivos de petición de estas comparecencias, tiene la palabra el señor Nolla.

El Sr. **NOLLA ESTRADA**: Gracias, señor Presidente. Voy a ser muy breve. He dicho antes, aunque creo que no estaba todavía en la sala el señor Director General de Calidad de los Servicios, que no hay muchas ocasiones más allá de aquellas que nos ofrecen el debate de ejecución presupuestaria y el subsiguiente debate sobre el proyecto de ley de presupuestos, para conocer cuáles son las realizaciones o los objetivos de determinadas direcciones generales, como es el caso de la Dirección General de Calidad de los Servicios; por tanto, el Grupo Parlamentario Socialista quería dar también la oportunidad al titular de esta Dirección General de explicar ante esta Comisión cuáles han sido las realizaciones más importantes durante el año 1997, así como cuáles son

los objetivos y proyectos de esa Dirección General para el año 1998, y todo ello referido muy especialmente al desarrollo del Plan de Calidad de los Servicios Públicos de la Comunidad de Madrid. Nada más y muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Nolla. Tiene la palabra el señor Director General.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS** (Moreno Casas): Señor Presidente, señoras y señores Diputados de la Comisión de Presupuestos y Hacienda de la Asamblea, buenos días a todos. En primer lugar, quiero agradecer al señor Nolla que haya pedido esta comparecencia que me permite compartir con ustedes los proyectos en los que estamos trabajando en la actualidad.

Las competencias y estructura orgánica de la Dirección General de Calidad de los Servicios están reguladas en el Decreto 113/97 de Competencias y Estructura Orgánica de la Consejería de Hacienda, y, en función de estas competencias, estamos desarrollando más de un centenar de proyectos que persiguen la implantación de un programa de calidad total en la Administración de la Comunidad de Madrid para mejorar los más de 1.500 servicios distintos que ofrecemos los 35.000 empleados de la Comunidad de Madrid a los más de 5 millones de ciudadanos de nuestra Región.

El objetivo principal de esta unidad es clarificar y definir los derechos de los ciudadanos en su relación con la Administración Regional. Ustedes saben que la Comunidad de Madrid no tiene ningún hecho diferencial para ser constituida en Comunidad Autónoma; no hay razones históricas, ni de lengua, ni geográficas que justifiquen la existencia de una Comunidad Autónoma como la nuestra salvo conseguir unos servicios de calidad, conseguir la satisfacción de los ciudadanos, y, por ello, estamos embarcados en este proceso de mejora continua, con la finalidad última de mejorar la calidad de los servicios que prestamos al ciudadano, y siempre teniendo en cuenta el trabajo y la actividad de los empleados públicos.

He estructurado mi intervención en cuatro partes: una primera parte en la que trataré de resumirles el contenido básico de la normativa que regula nuestra actividad, haciendo referencia a las normas del año 97, y las tres partes siguientes hacen referencia a los tres ingredientes básicos del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, que son: la participación, la información y la formación. Creo entender, por el planteamiento de la comparecencia, que vamos a acumular los años 97 y 98; por tanto, primero daré un repaso a las actividades del año 97 en estos aspectos, y,

posteriormente, pasaré al año 98, refiriéndome a las partes que se están ejecutando y las que hay previstas para su ejecución.

Empezando por el año 97, en el apartado de normativa, desde la Dirección General de Calidad de los Servicios se promovieron, y se aprobaron por el Consejo de Gobierno, dos decretos: el Decreto 27/97, que regula las cartas de servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, y el Decreto 113/97, de competencias y estructura orgánica de la unidad.

Con respecto a las órdenes que aprobó el Consejero de Hacienda, preparadas por la Dirección General de Calidad de los Servicios, fueron tres: la primera, la Orden 819/97, del Plan de Ahorro de Trabajos de Imprenta, es una orden que incluye la obligatoriedad de que todos los trabajos de imprenta: trípticos, dípticos, libros y carteles realizados en la Comunidad de Madrid den información el coste unitario por copia, cantidad de la edición y fecha de la misma. La Orden 1049/97, por la que se realizó la primera convocatoria del "Premio a la Excelencia" para el año 97/98, y la Orden 2381/97, de identificación del personal de atención al público que presta su servicio en la Comunidad de Madrid, siendo esta última tomada como modelo por otras Administraciones a la hora de regular esta materia, que a nivel estatal todavía está sin regular.

Por lo que se refiere a la participación -uno de los primeros ingredientes que comentaba-, hablando de las cartas de servicios, tengo que decir que el año pasado el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid aprobó un decreto que regulaba, además de la utilización del modelo europeo de excelencia para evaluar la calidad de los servicios, la preparación de cartas de servicios o documentos que, por escrito, especificasen, tanto el servicio ofrecido como el compromiso de calidad del Gobierno Regional. Las cartas de servicio también han sido adoptadas en Europa por el Reino Unido, Francia, Italia y Portugal, y, en España, por Ayuntamientos como los de Barcelona o Alcobendas. Por un lado, estos documentos ofrecen información sobre el servicio y la unidad prestadora, los horarios y la ubicación, y, por otro, se establece nuestro compromiso de calidad concreto, a través de objetivos, indicadores de gestión y estándares de calidad. El objetivo es que cada una de las 80 unidades y los 1.500 servicios cuenten con su carta al finalizar 1998. El formato de la carta busca la sencillez y claridad, y sirva como ejemplo el decálogo de derechos de los ciudadanos ante la Administración.

También dentro del apartado de participación, ya hablando de los premios a la excelencia y calidad

para 1997, quiero decirles que se analizaron 38 proyectos, y, al final, hubo 26 candidaturas. En la Comunidad de Madrid, al igual que el Gobierno Federal de los Estados Unidos o el Gobierno británico -desde hace seis años en Estados Unidos y desde hace siete en el Reino Unido-, el sueco o el canadiense, también hemos establecido un sistema para conocer las mejores prácticas, reconociendo el trabajo realizado por las diferentes unidades involucradas en proyectos de mejora de la calidad del servicio al ciudadano; me refiero a los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio; unos premios que van dirigidos a prestadores directos, tales como hospitales, residencias de personas mayores, bibliotecas, oficinas de atención al ciudadano, instalaciones deportivas, etcétera. Este año, en la primera convocatoria hemos contado con la participación de 26 iniciativas de diferentes unidades, que representaban a más de 3.000 empleados públicos de la Comunidad de Madrid, resultando ganadora Cetema, una empresa pública regional dedicada a mejorar el tejido empresarial de la Comunidad de Madrid, por su plan de calidad, que sigue el modelo europeo de excelencia.

El jurado, que estaba presidido por el Presidente de la Comunidad de Madrid, y compuesto por otras cuatro personas, tres de ellas ajenas a la Comunidad de Madrid y especialistas con reconocido prestigio en realizar evaluaciones de acuerdo con el modelo europeo de excelencia, acordaron también conceder cuatro menciones especiales: una, a la Universidad "Carlos III"; otra, al Servicio de Emergencia y Rescate, Sercam; otra, a la Unidad de Atención al Ciudadano, de Transportes, y, otra, al Servicio de Atención Social a la Mujer. En esas iniciativas -y las presentadas por los ocho finalistas- se podía ver el compromiso entre la dirección y los trabajadores por la mejora continua, así como la preocupación por ofrecer unos servicios de calidad de acuerdo con las expectativas de sus clientes. En la actualidad, estamos trabajando en la elaboración de una memoria de las mejores prácticas, donde recojamos para nuestros directivos y especialistas lo mejor de cada una de las 26 candidaturas y de los premiados.

También, dentro del apartado de participación, tenemos el rediseño de procesos y grupos de mejora. Durante 1997 hemos trabajado en la simplificación de impresos e instrucciones sobre los procesos de empleo. Los más de cien procesos analizados hacían referencia a las áreas de función pública, tributos, atención al ciudadano, acogida de menores, Junta Central de Compras, subvenciones, gestión de relación de puestos de trabajo, concesión de abonos de transporte para empleados, sanidad y servicios sociales, entre otras.

Revisión de oficinas de atención al ciudadano.

Durante el año 97 se han llevado a cabo revisiones periódicas, cada cuatro meses, de las 15 áreas de atención al ciudadano. Nuestros técnicos, durante 1997, han asesorado a las unidades gestoras en la realización de obras de acondicionamiento de las oficinas de atención al ciudadano, del Instituto del Menor y la Familia, de Industria, y de Transportes, así como del diseño y adquisición de mobiliario, y finalización de las OAC. Durante 1996 lo hicimos en Tributos y Presidencia.

Dentro de la participación, también podemos referirnos a la relación con otras organizaciones públicas. Durante 1997 hemos realizado intercambios de información y reuniones de trabajo en el campo de la calidad con las siguientes organizaciones públicas: Ayuntamientos: Madrid, Barcelona, Vitoria, Alcobendas, Leganés, Alcalá de Henares, y Torrejón de Ardoz. Entes locales: Consejo Insular de Mallorca, Diputación de Vizcaya, Diputación de Alicante, Diputación de Álava. Comunidades Autónomas: Generalidad de Cataluña, Gobierno Vasco, Junta de Galicia, Generalidad Valenciana, Gobierno de la Rioja, Junta de Extremadura, Gobierno de las Islas Baleares, Junta de Castilla y León, Gobierno de Canarias y Gobierno de Cantabria. Administración Central: Ministerio de Administraciones Públicas, Ministerio de Educación y Cultura; Ministerio de Economía y Hacienda: Agencia Tributaria; Ministerio del Interior: Dirección General de Policía, Dirección General de la Guardia Civil; Ministerio de Sanidad: Insalud; Consejo General del Poder Judicial. Otras Administraciones extranjeras: Gobierno de Andorra, Gobierno británico, Gobierno italiano, Gobierno de Ohio -en Estados Unidos-, Gobierno de Carabobo -Venezuela-, y Gobierno de Mendoza, en Argentina.

Plan de ahorro. Durante el año 97 hicimos unas pruebas sobre ahorro de agua en dos residencias de personas mayores. También hemos iniciado los contactos con Hiberdrola y Unión Fenosa para cerrar un acuerdo que rebaje los costes de consumo eléctrico de la Comunidad de Madrid, mediante el cambio de transformadores, instalación de acumuladores, y una serie de instalaciones que permitan que se reduzca el consumo. En el apartado de teléfono, durante el año 97 estuvimos negociando -y al final llegamos a un acuerdo- con Telefónica para instaurar una RPV, red privada virtual de voz, que en el apartado que se refiere al año 98, que es cuando ejecutamos este acuerdo, explicaré en qué consiste.

El segundo ingrediente del que quería hablarles, por lo que se refiere al Plan de Calidad, es la información. Dentro del apartado de información, hemos realizado evaluaciones internas; durante el año 97 hemos llevado a cabo numerosas evaluaciones

internas a las principales unidades de nuestro Gobierno, teniendo como referente el modelo europeo de excelencia. Hemos utilizado el modelo en hospitales, centros de acogida, albergues, bibliotecas y unidades administrativas. El uso del modelo nos está permitiendo comparar los resultados obtenidos en una unidad con los correspondientes a otras unidades de nuestro Gobierno o con unidades de otras organizaciones públicas o privadas. Más de un centenar de directivos y mandos intermedios han sido formados en la aplicación de este modelo, y estamos preparando materiales que recojan casos prácticos de su uso en nuestra Administración.

También realizamos a finales del año pasado una evaluación interna de la propia Dirección General de Calidad de los Servicios, esta vez de acuerdo con la norma ISO 9002.3.2 índice de percepción de calidad de los servicios. Hemos realizado una medición periódica del índice de percepción de calidad del servicio, analizando los criterios cuantitativos y cualitativos, y la diferencia entre lo que espera el ciudadano y lo que le estamos ofreciendo. Durante 1997 analizamos 18 atributos, tanto en percepción como en expectativa, a través de 900 encuestas, realizadas en nueve oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid. Con estos datos, hemos preparado la documentación necesaria para rediseñar el proceso de atención al ciudadano, contando con la participación de más de 130 funcionarios de primera línea de contacto con el ciudadano.

Asesoramiento a los funcionales de ICM, Informática de la Comunidad de Madrid, y desarrollo de aplicaciones de gestión, tanto para Internet como para la red Intranet. Los técnicos de la Dirección General de Calidad de los Servicios han trabajado en una aplicación que se llama "Coste de actividades y análisis de procesos", que evalúa cuál es el reparto de tiempo y actividades en personas equivalentes. Hemos trabajado también en una aplicación que se llama "Seguimiento de coste de proyectos", que es una aplicación informática que evalúa el coste de cada uno de los informes y estudios que realiza la Dirección General de Calidad de los Servicios, y que también tiene aplicación para todas las unidades horizontales, llámase Presupuestos, llámese Intervención, llámese Asesoría Jurídica.

También estamos ahora trabajando en una aplicación que se llama 'Casco'; cálculo del riesgo de evaluaciones de calidad, CREC, para evaluar los parámetros de riesgo y, de alguna forma, priorizar las unidades que han de ser evaluadas dentro del Plan de Calidad. Hemos asesorado a ICM en la implantación del aplicativo de gestión de procesos de ventanilla única; hemos definido los parámetros que contiene esta

aplicación con ellos. También hemos trabajado con la Intervención General en la aplicación de seguimiento de subvenciones; todo el tema de subvenciones está informatizado para hacer un seguimiento para que no se produzcan dobles percepciones por parte de las entidades, ya sean de subvenciones de un departamento de una Consejería o de otra. También hemos definido, junto con la Consejería de Presidencia, el aplicativo de sugerencias y reclamaciones que corre en Intranet, y hemos trabajado en el campo de sugerencias y reclamaciones con el Ayuntamiento de Alcobendas y el Ayuntamiento de Barcelona, que tienen unos sistemas que no están informatizados, y ellos están utilizando el aplicativo que tenemos nosotros para desarrollar el suyo; en concreto, en el caso del Ayuntamiento de Alcobendas estamos estudiando la posibilidad de ceder el software para que ellos lo utilicen dentro de su municipio.

En la actualidad, gracias a esta aplicación, el ciudadano puede presentar su reclamación en cualquier oficina de atención al ciudadano; la reclamación o sugerencia se registra el mismo día de su presentación vía correo electrónico. La oficina central de Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia la distribuye a cada uno de los coordinadores que existen, uno por Consejería, y el sistema facilita una serie de listados cuyos destinatarios responsables, Unidad de Calidad y Consejo de Gobierno, utilizan para mejorar la gestión. Ahora mismo el plazo de puesta en contacto con el ciudadano es de 48 horas, y el compromiso que tenemos es responder a estas reclamaciones en menos de 15 días.

También hemos trabajado con ICM en el diseño de las bases de datos del 012, en el directorio de la Comunidad de Madrid, en la Oferta Pública de Empleo, y en los servicios disponibles en Intranet. En la Comunidad de Madrid hemos asumido un compromiso de acercar nuestra Administración a los ciudadanos, y por eso estamos trabajando para fomentar la transparencia y la accesibilidad a la información disponible sobre nuestros servicios, prestaciones y procedimientos. Hoy cualquier ciudadano puede acceder a esta información, además de acudiendo a cualquiera de las oficinas de la red de atención al ciudadano que están conectadas a esta Intranet, directamente marcando el teléfono 012, o bien vía Internet en el directorio con Madrid.es, donde están recogidas las mismas bases de datos que nutren a las operadoras del 012 o que la gente que atiende al público utiliza para dar solución a las cuestiones que se plantean.

En el apartado de ventanilla única hemos definido con ICM el formato de los impresos, de las fichas, y cómo se va a cargar la información de los

concursos, de las subvenciones y ayudas; esta información nos la va a facilitar el Ministerio. Este proyecto se inició en el año 96 con todos los procedimientos relacionados con la creación de empleo; hemos contado con la colaboración de las organizaciones empresariales, Jóvenes Empresarios y CEIM, y durante dos años hemos trabajado con empleados públicos y empresarios en grupos de mejora, donde han participado más de un centenar de personas. Las ventajas del proceso de ventanilla única son la garantía de haber simplificado previamente los procedimientos, automatizado los trámites y normalizados los impresos; algo que está propiciando una implantación tranquila y razonable de las mejoras.

Hoy es posible acceder directamente, tanto a través de Internet como de Intranet de la Comunidad de Madrid, y obtener toda la información necesaria para iniciar cualquiera de los procedimientos disponibles, tanto en sus fases como en sus plazos; incluso es posible obtener en el domicilio el impreso oficial que, una vez completado, podrá ser entregado en cualquier oficina de atención al público.

Dentro del apartado informático, también hemos asesorado a la unidad administrativa colaboradora con el INSS, al Ivima, al Hospital General Universitario Gregorio Marañón, y a la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.

También hemos trabajado en el mantenimiento de base de datos de servicios y de ventanilla única, y nuestro trabajo en este ámbito consiste en mantener actualizados estos datos a través de una revisión periódica de servicios y procesos, garantizando que la información que aparece en esta base de datos es la óptima.

Con respecto a la implantación de sistemas corporativos, hemos desarrollado con ICM y las unidades usuarias de las aplicaciones, grupos de trabajo para la implantación de los nuevos módulos: Sigep, que es el sistema de gestión de empleados públicos de la Comunidad de Madrid; Sica, que es el sistema de contratación administrativa; sugerencias y reclamaciones, bases de datos del 012, y ventanilla única. Dentro de este apartado, también hemos diseñado e impartido actividades formativas a los usuarios en los centros de trabajo.

En el apartado de publicaciones, durante el año 97 hemos realizado los siguientes trípticos y dípticos, incluso la preparación de la información, diseño y financiación de la edición: decálogo de derechos de los ciudadanos, y también un cartel; sugerencias y reclamaciones, ventanilla única, cartas de servicio y premios anuales a la excelencia, y el desarrollo del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid.

Con respecto a publicaciones y manuales, hemos publicado la guía de rediseño de procedimientos administrativos, la guía para la implantación de la ventanilla única en la Comunidad de Madrid, el manual de acogida y atención al ciudadano, y el manual de gestión de subvenciones. Soy representante en el consejo de redacción de la Revista "Calidad", de la Asociación Española de Calidad, y desde la Dirección General de Calidad de los Servicios coordinamos una página de esta revista, que se llama 'calidad en las Administraciones públicas', que financia en su totalidad la Asociación Española de Calidad. Es una revista que tiene una tirada de 7.000 ejemplares, que se distribuye a empresas públicas y privadas de todo el territorio, y donde se da conocimiento de qué actividades se están realizando en el ámbito de calidad dentro del campo público y privado.

También, dentro del apartado de la información, querría hablarles del proyecto Ceres. La Comunidad de Madrid participa con otras Administraciones y con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre en el Proyecto Ceres, que va a permitir la identificación telemática de destinatarios de servicios. Es una especie de DNI telemático, que va a permitir el envío telemático de documentación administrativa, así como la consulta del estado de tramitación de un expediente directamente a través de Internet. Hemos firmado hace dos meses un acuerdo de colaboración con la Fábrica, para el desarrollo de experiencias piloto.

Con respecto al acuerdo con Telefónica, negociación junto con ICM que llevó la parte técnica de la actualización del convenio existente con Telefónica; constitución de una red privada virtual; reducción, en más de 250 millones de pesetas, de la factura anual con Telefónica, y en la actualidad tenemos una red de mayor calidad y servicio con penalizaciones para Telefónica en el caso de que no se den unas garantías de calidad que vienen recogidas en el convenio que he traído por si S.S. quiere tener más información. Hemos constituido un triple anillo con dos puntos de conexión, que garantiza que, salvo que haya un problema de terrorismo y que en dos puntos de la red se produzca la desconexión, en ningún caso va a haber una desconexión de los servicios de telefonía y de comunicación de la Comunidad de Madrid, y este convenio prevé que, a través de esta RPV, no solamente vaya la voz sino también los datos y la imagen, con lo cual se puede hacer ya telediagnóstico en el IPR, por ejemplo, en el instituto que depende del Hospital Gregorio Marañón, para que los médicos, sin que estén delante del paciente, puedan hacer telediagnóstico, y esto se puede garantizar gracias a este convenio porque antes había bastantes desconexiones

y se perdía mucha información a través de estos problemas con esta red que teníamos con Telefónica.

Asimismo, este convenio prevé un artículo en el que dice que si Telefónica firma un convenio más ventajoso con otra Administración, está obligada a aplicar esas cláusulas a la Comunidad de Madrid. Esto es un éxito, de tal forma que, automáticamente, cualquier mejora que se produzca con otra Administración pública sea llevada a la Comunidad de Madrid, además del ahorro que hemos comentado de 250 millones de pesetas, independientemente de que se ha incrementado el número de líneas y el número de usuarios de la red debido a las transferencias que ha recibido la Comunidad de Madrid.

En el apartado de información, también hemos trabajado con la Consejería de Hacienda en la puesta en marcha de la Agencia Madrileña de Protección de Datos, en lo que es la normativa interna, y en la transformación de ICM en organismo autónomo; asesoramiento en los procesos de transformación organizativa, funciones y competencias, y derechos del ciudadano en materia de protección de datos. Preparamos el decálogo de derechos del ciudadano en materia de protección de datos junto con la Agencia Madrileña de Protección de Datos.

Finalmente, en el apartado de formación, quiero comentar que pusimos en marcha el IMAP; hay que pensar que a finales del año 96 o principios del 97, durante los tres primeros meses, la Gerencia en funciones del IMAP la desarrollé yo como Director de Calidad de los Servicios; pusimos en marcha la normativa interna, la gestión de cursos y organización inicial, así como la detección de necesidades en toda la Comunidad de Madrid para el año 97, diseño de estructura de recogida de datos, que permanece en la actualidad; análisis de la demanda y contenido de los cursos básicos, y cesión del plan de formación. Todos los formatos que diseñamos el año pasado son los mismos que se están utilizando este año para la recogida de necesidades, que ya se ha realizado, y para el análisis de la demanda de los cursos de formación que han presentado las unidades.

Durante el año 97 gestionamos directamente, por encargo del IMAP, los cursos de formación que tienen relación con el Plan de Calidad; en concreto, los cursos de secretariado de dirección, que son 42 plazas; directivos y herramientas de gestión, 40 plazas; calidad y atención al ciudadano, 120 plazas; gestión de la ventanilla única, 50 plazas; grupos de rediseño, 50 plazas, y modelo europeo y herramientas de calidad, 100 plazas.

Asimismo, supervisión de los cursos impartidos por las centrales sindicales, dentro del convenio con el Imaf y las centrales sindicales; y la

celebración de un curso para todo el personal de la Dirección General de Calidad de los Servicios sobre las normas ISO y su uso en la Administración.

También, dentro del apartado de formación, preparamos las Jornadas de la Semana Europea de Calidad, Difusión de la Cultura de la Calidad en la Comunidad de Madrid, con ponentes del Instituto Nacional de la Seguridad Social, de la propia Comunidad de Madrid, del Sercam, y la unidad administrativa colaboradora con el INSS; el Ayuntamiento de Alcobendas, el Ministerio de Educación y Cultura, el Ministerio de Administración Pública y Airtel, con una asistencia de 250 personas, la mayoría de ellas de la propia Administración de la Comunidad de Madrid. En el apartado de formación firmamos el año pasado un convenio con el INSS, para que fuera personal del Instituto Nacional de la Seguridad Social el que formase a las 400 personas que están en primera línea de contacto con el ciudadano, y fruto de este trabajo contamos con el Manual de Acogida de Atención al Ciudadano.

Respecto a seminarios y congresos, donde se ha divulgado el Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, solamente quiero citar los más importantes, entre ellos: el Congreso Internacional de Calidad -Cical 97-; el VII Congreso de Empresas de Calidad de Barcelona 97; la III Semana Europea de la Calidad, de la Asociación Española de Calidad; el Encuentro de Calidad del Club Gestión de Calidad; las III Jornadas de Calidad en los Servicios, de la Asociación Española de Calidad; el máster de Dirección y Gestión de Servicio, del Instituto de Empresa; las Jornadas de Modernización, organizadas por el Área metropolitana de Barcelona y sus municipios; las Jornadas sobre Inspección y Evaluación de la Generalidad Valenciana; el Seminario Permanente de la Administración Pública, organizado por el Instituto Universitario "Ortega y Gasset"; las Jornadas Sectoriales de Calidad, del Gobierno de las Islas Baleares; las Jornadas de Calidad en la Educación, organizadas por el Ministerio de Educación en el año 97; el Congreso de Informática de la Salud, Infosalud. Asimismo, el Congreso de Calidad de la Formación Policial, organizado por la Dirección General de la Policía; La Guardia Civil y la Calidad, organizado por la Dirección General de la Guardia Civil, y las Jornadas de Desarrollo Estratégico y Calidad en las Ciudades, organizada por la Fundación Ciudades y el Ayuntamiento de Alcobendas.

Espero que con estos datos haya podido transmitirles el objetivo de nuestro Gobierno de aumentar el nivel de exigencia a nuestra Administración, a través de un proceso de mejora continua, basado en la información, en la formación y en la participación. Soy consciente de que todavía

queda mucho trabajo por realizar, y estamos en esa línea: trabajando como asesores internos del resto de integrantes de nuestro Gobierno, que son lo que verdaderamente están protagonizando esta mejora de la calidad. Esto sería respecto al año 97, y ahora pasaríamos, también en líneas generales, al año 98.

Respecto a 1998 he seguido la misma estructura que en el año 97: normativa, participación, información y formación. Dentro del ámbito de la normativa, en el año 98 el Consejo de Gobierno ha aprobado el Decreto 44/1998, de marzo, que regula medidas complementarias para elaborar las cartas de servicio, donde se establece el contenido mínimo que tiene que tener una carta de servicio para conseguir una homogeneidad en todas las cartas que se aprueben, y estamos preparando un nuevo decreto que regule la realización de evaluaciones internas y autoevaluaciones, de acuerdo con los casos prácticos que estamos desarrollando dentro del modelo europeo de calidad.

Respecto a las órdenes, está prevista la aprobación de la orden de convocatoria del Premio a la Excelencia para el año 98/99. En el ámbito de participación, referido a lo que son las cartas de servicios, en la actualidad hay 54 unidades de la Comunidad de Madrid que están trabajando en medio centenar de cartas. Esto supone aproximadamente la participación de unas 300 personas en diferentes unidades en la redacción de estas cartas. Hay varias cartas de servicio en su fase final, tales como: la carta del contribuyente, la carta del paciente, etcétera. Hemos preparado la carta del paciente, tanto del Hospital de El Escorial como del Hospital de Guadarrama y del Hospital "Gregorio Marañón", y la carta del consumidor, entre otras, aunque tengo una lista de las 54 unidades que están ahora mismo preparando esta carta, donde se incluyen residencias de personas mayores, centros de atención a minusválidos psíquicos, centros ocupacionales para minusválidos psíquicos, centros de día y comedores sociales; Servicio de Inspección, Registro y Autorización de la Consejería de Sanidad; la Dirección General de Servicios Sociales; la Dirección General de Educación y Protección Ambiental; la Dirección General de la Función Pública; la Dirección General de Universidades; el Centro Regional de Información y Protección Juvenil; la Dirección General de la Mujer; el centro de colaboración con el INSS, de la Consejería de Hacienda, la UAC; la Dirección General de Medios de Comunicación. Así, hasta 54 unidades.

En el apartado de Premio a la Excelencia y Calidad para el año 98, en la orden que estamos preparando queremos dar entrada a iniciativas municipales de nuestra región; destacar con este

premio a otros ayuntamientos que están realizando medidas muy importantes en el ámbito de la calidad, así como iniciativas de calidad de nuestros proveedores: empresas privadas que proveen servicios a los ciudadanos, para que, de alguna forma, se valoren esas medidas de calidad que estas empresas privadas están incorporando en sus contratos de prestación de servicios con la Comunidad de Madrid. Estamos ya trabajando con unos proyectos desarrollados por unidades que han manifestado su interés en participar en la nueva convocatoria. Estamos preparando la nueva orden de convocatoria y una memoria de las mejores prácticas, donde recojamos para nuestros directivos y especialistas casos prácticos de aplicación de medidas de mejora, de acuerdo con el modelo europeo de excelencia.

En el ámbito de revisión y grupos de mejora, en la actualidad estamos trabajando en varios procesos de rediseño de procesos en las áreas de servicios sociales, función pública, gestión de personal, archivo, obras, mantenimiento y transportes. En el ámbito de la revisión de las OAC -Oficinas de Atención al Ciudadano-, ya hemos comenzado a realizar la primera revisión periódica de las diferentes áreas de atención al ciudadano, midiendo los parámetros establecidos en el desarrollo del índice de percepción de calidad de servicio. En este sentido, ya se han realizado unas primeras visitas con demanda simulada, que han sido realizadas por personal de la Dirección General de Calidad de los Servicios, donde se ha hecho una demanda simulada en diferentes oficinas al mismo tiempo. Se ha hecho también con personal becario de la universidad, y, dado que nos conocen, aunque las prácticas están pilotadas por nosotros, han sido personas de la universidad las que han ido a hacer la misma solicitud a diferentes oficinas, para ir comparando también cuál es el nivel de calidad que se da en unas y en otras.

Respecto al apartado de relación con otras organizaciones públicas, durante 1998 continuaremos los intercambios de información y reuniones de trabajo en el campo de la calidad con otras organizaciones públicas. Hasta la fecha, durante este año, nos hemos reunido ya en sesiones de trabajo o intercambio de documentos con las siguientes organizaciones. Ayuntamientos: Madrid, Barcelona, Vitoria, Alcobendas y Alcalá de Henares; entes locales con sede insular en Mallorca; Diputación de Vizcaya, Diputación de Salamanca. Comunidades Autónomas: Generalidad de Cataluña, Gobierno Vasco, Junta de Galicia, Generalidad Valenciana, Junta de Extremadura, Gobierno de las Islas Baleares, Junta de Castilla y León. Administración Central: Ministerio de Administraciones Públicas, Ministerio de Educación y

Cultura, Ministerio de Economía y Hacienda, Ministerio del Interior; Consejo General del Poder Judicial. Y respecto a otras organizaciones extranjeras, básicamente con el Gobierno de Andorra y con el Gobierno británico.

En cuanto al apartado de áreas, mobiliario, y señalización de las OAC, este año tenemos presupuestada la mejora de las áreas de atención al ciudadano relativas a juego, que depende de Tributos, de Servicios Sociales y de Economía y Empleo, así como ir completando la señalización de áreas de atención al ciudadano. Quiero indicarle a S.S. que tanto el encargo de los trabajos como la financiación de los mismos se hace con cargo al presupuesto de la Dirección General de Calidad de los Servicios.

En el apartado del plan de ahorro, dentro del campo de ahorro de electricidad, hemos iniciado las negociaciones de gestión global y pago concertado con los suministradores eléctricos. En este sentido, hemos obtenido ya una subvención, al amparo del programa "Hazme luz", para realizar un programa piloto que ahorrará el 50 por ciento del consumo de la Consejería de Hacienda, mediante la instalación de sensores de presencia y de luz que gradúan el consumo en función de la luminosidad de los despachos y también de la presencia de personas.

En el campo telefónico, desde hace tres semanas ha empezado a operar la red MoviStar corporativa de móviles de la Comunidad de Madrid, donde deberán integrarse los 250 móviles que operan en la Comunidad de Madrid; se ha cerrado el estudio de ingeniería y la red privada virtual RPV, donde ya están integradas las 6.200 líneas Ibercom, y se prevé ir integrando las 1.200 líneas de red de telefonía básica, RTB; se ha producido una baja de más de 600 líneas, y el cambio de categoría de más de 4.000 líneas. La gestión de la RPV nos va a permitir categorizar las extensiones de la red de telefonía básica, como ya hemos hecho, como las de Ibercom, que, como media, tienen un quinto del consumo de la RTB; es decir, de cada 100 pesetas que se consume en una línea normal, se consumen 20 pesetas en una línea de Ibercom, con lo cual podemos garantizar que el consumo de telefonía va a ser reducido notablemente durante este año.

En el apartado de información, en lo que hace referencia a la evaluaciones internas, estamos iniciando dos evaluaciones internas en dos de las unidades de nuestro Gobierno que han recibido mención especial del Premio a la Excelencia y Calidad, teniendo como referente el modelo europeo de excelencia. Se trata del Servicio de Atención a la Mujer y de la Unidad de Atención al Ciudadano de Transportes. Con este material se están preparando los casos prácticos para los cursos sobre el modelo europeo y para realizar

autoevaluaciones. Asimismo, desde hace unos meses, estamos evaluando los servicios del área de Servicios Sociales, incorporando la información a la base de datos del 012 y a las cartas de servicios.

Respecto al índice de percepción de calidad de los servicios, durante 1998 tenemos previsto analizar los 18 tributos, tanto en percepción como en expectativa, a través de 900 encuestas realizadas en otras nueve oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid.

En el apartado de asesoramiento a los funcionales de informática y comunicaciones de la Comunidad de Madrid y desarrollo de aplicaciones de gestión para la red Intranet, estamos trabajando en varios procesos -cerca de 20-; en ventanilla única, junto con ICM, revisando los funcionales y proponiendo las modificaciones para que, dentro del proyecto de ventanilla única, los procesos sean informatizados dentro de los mismos parámetros; simplificando los impresos, las fichas; incorporando la información de los concursos, subvenciones y ayudas que hagan referencia a la creación de empleo. También vamos a trabajar en múltiples procedimientos, sobre todo en los procedimientos que hemos definido como de gestión inmediata, que son aquellos que se van a poder realizar desde cualquiera de las quince oficinas en un tiempo inferior a 30 minutos de espera.

Asimismo, dentro de la aplicación de bases de datos del 012, ampliación y actualización permanente del directorio de servicios -disponible en Intranet-, la revisión periódica de la información de los 700 servicios que ahora mismo están catalogado. Y en el apartado de implantación de sistemas corporativos, estamos trabajando también con ICM en la implantación de los nuevos módulos de SIGEP, que es el sistema de empleados públicos, del SICA -sistema de contratación-, y sugerencias y reclamaciones, bases de datos del 012 y de ventanilla única, que son los sistemas corporativos que más afectan a la gestión que luego tiene que ver con el Plan de Calidad.

También tenemos prevista la impartición de actividades formativas a los usuarios, algunas de las cuales ya han comenzado, sobre todo las que hacen referencia a sugerencias y reclamaciones, bases de datos del 012 y ventanilla única.

En el aspecto de publicaciones, durante este año ya hemos publicado diferentes trípticos y dípticos, no solamente lo que es la publicación, sino la recogida de la información, la supervisión de contenidos y el acuerdo o la negociación con las fuentes para que esa información aparezca en los trípticos; diseño del tríptico y edición, e incluso la financiación de la edición de los trípticos. Durante 1998 ya hemos publicado los siguientes trípticos: "Competencias por

Consejerías”, “Empleo público”, “Ayudas a la creación de empresas”, “Vivienda” y “Formación para el empleo”.

En cuanto a publicaciones y manuales en preparación para el año 98, estamos ahora mismo trabajando en el manual del inspector, en el manual del directivo público, en la memoria del premio 97/98, en el manual para implantación del Plan de Calidad y herramientas de gestión, así como en la adaptación del modelo europeo a la Comunidad de Madrid con ejemplos prácticos y en la memoria de las mejores prácticas.

Respecto a los proyectos del Gobierno de la Comunidad de Madrid -proyecto Ceres y proyecto Pista-, dentro del proyecto Ceres estamos trabajando en una prueba piloto con Transportes, que afecta a 90.000 tarjetas de transporte; Industria, que afecta a 25.000 carnets de empresario. El proyecto Pista busca la integración de los registros de las Administraciones Públicas de nuestro país, y nosotros estamos coordinando este proyecto dentro del proyecto Gema, que es la conexión mediante un Intranet de todos los municipios de la Comunidad de Madrid, de tal forma que cuando un ciudadano vaya a registrar una documentación en un municipio realmente se haga un traslado telemático de la información que hay dentro de ese documento.

Con respecto a lo que es el convenio de la Dirección General de Pymes, Consejería de Hacienda y Consejería de Economía y Empleo, tengo que decir que, recientemente, hemos llegado a un acuerdo con el Ministerio de Economía y Hacienda, la Dirección General de Política de la Pyme, para que, desde sus oficinas, se informe de los trámites de la Comunidad de Madrid para crear una empresa. Además, ellos nos van a facilitar información sobre ayudas comunitarias, subvenciones y concursos públicos. Esta información nos la van a facilitar a título gratuito. Hemos publicado ya un tríptico conjunto entre la Dirección General de Pymes y la Comunidad de Madrid, y la firma de convenio está pendiente -aunque ya se está, de alguna forma, desarrollando- de la recuperación del Secretario de Estado, que, como SS.SS. sabrán, está en la UVI por un problema que ha tenido bastante grave.

En el aspecto de formación, hemos diseñado los contenidos del Plan de Calidad del año 98 y estamos gestionando ya los siguientes cursos: el curso de secretaria de dirección, que va a afectar a 40 personas; el curso de directivos y herramientas de gestión, que ya se ha iniciado y que afecta a 45 personas; los cursos de calidad y atención al ciudadano, que van a afectar a 250 personas; los cursos de gestión de ventanilla única, que afectan a 50 personas; los grupos de rediseño, que afectan a 50

personas; y cursos sobre el modelo europeo y herramientas de calidad, que ya se ha iniciado también, que afecta a 120 personas. En concreto, de algunos de estos cursos ya se han realizado sesiones. También este año vamos a supervisar los cursos impartidos por las centrales sindicales, dentro del convenio de colaboración entre el IMAP y las centrales sindicales.

Con respecto a la presencia de la Comunidad de Madrid para explicar este Plan de Calidad en seminarios y congresos, hasta la fecha hemos participado o comprometido nuestra presencia en los siguientes eventos: en Cical 98, Congreso Internacional de Calidad; en Cibex 98, organizado por Expansión y por el IIR. El Cibex 98 agrupa en cuatro sesiones a todas las iniciativas de calidad y de mejora de los servicios públicos que hay en nuestro país, y ahí participamos con dos ponencias: una de la Dirección General de Calidad de los Servicios, y otra de ICM. Asimismo, “Jornadas de tecnología e información y relación Administración-Ciudadano”, del Ayuntamiento de Madrid; Jornadas de Calidad de los Servicios Sociales, de la Junta de Castilla y León y Club Gestión de Calidad; estamos en la Comisión organizadora del Foro Anual del Club Gestión de Calidad, del Congreso Nacional de Calidad y del Congreso Europeo de Calidad, que se celebrará en el año 99. También hemos participado como jurado del premio de las mejores prácticas del Club Gestión de Calidad, siendo la única organización pública miembro de este jurado, junto con el Miner; las Jornadas de Gestión de Personal, del Ayuntamiento de Madrid, y el encuentro sobre la Administración única que organiza Castilla y León.

Con respecto al convenio con el INSS, mediante este acuerdo con el Instituto Nacional de la Seguridad Social, durante 1998 formaremos a 250 personas que están en primera línea atendiendo al ciudadano, a través de cursos de 30 horas, en grupos de 15 personas, impartidos por personas que están atendiendo al público en el INSS, que es una organización que desde hace nueve años está trabajando en estos temas.

Espero que toda esta información sirva para que SS.SS. conozcan con un mayor detalle los proyectos concretos que representan el esfuerzo que una parte importante de los empleados públicos de la Comunidad de Madrid están realizando para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos al ciudadano y que conforman el Plan de Calidad de nuestra Administración, que, ciertamente, están sirviendo como referente de otras Administraciones Públicas y de nuestro entorno. Estoy a su disposición para facilitarles una mayor información sobre los aspectos tratados o sobre otros que ustedes deseen. Muchas gracias por su

atención.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Director General. No está presente Izquierda Unida en la Comisión; por tanto, tiene la palabra el Portavoz del Grupo Socialista, señor Nolla.

El Sr. **NOLLA ESTRADA**: Señor Presidente, si es posible, agradecería un receso de un par de minutos por una necesidad ineludible.

El Sr. **PRESIDENTE**: Se suspende la sesión por unos minutos.

(Se suspende la sesión a las doce horas y cincuenta y siete minutos.)

(Se reanuda la sesión a las doce horas y cincuenta y nueve minutos.)

Tiene la palabra el señor Nolla.

El Sr. **NOLLA ESTRADA**: En primer lugar, quería decirle al señor Director General de Calidad de los servicios que este Diputado valora la misma existencia de la Dirección General de la que es titular; considera que es importante la función que tiene asignada, y -como le decía antes al Director General que le ha precedido en esta sesión- leeré atentamente el Diario de Sesiones para estudiar toda la información que nos ha facilitado, que, evidentemente, ha sido abundante. Solamente quisiera hacer algún comentario al hilo de su intervención.

Respecto a las cartas de servicio, no me ha quedado claro -quizá lo haya dicho y lo descubra después con la lectura atenta del Diario de Sesiones- cuántas cartas de servicio hay actualmente elaboradas en la Comunidad de Madrid. Creo que las cartas de servicio son un elemento importante; creo, también, que -como ha dicho el señor Director General- es algo que se ha difundido en diferentes países de la Unión Europea, aunque también es cierto que con diferente orientación. Me gustaría saber exactamente si la filosofía que inspira estas cartas de servicio que está elaborando la Comunidad de Madrid es más bien la del modelo británico -que, como sabe el señor Director General, mejor que yo, es un modelo que está inspirado, sobre todo, en el mercado, y en el que prima, digamos, la competitividad- o está inspirada en el modelo propio de, por ejemplo, Francia y de Bélgica, incluso, que es otro país -aunque no lo ha citado el señor Director General- en el que también están instauradas las cartas de servicio.

En relación con el premio que se ha concedido

a Cetema, concretamente a mí me gustaría saber cuándo empezó esta empresa pública su plan de calidad, que es el que le ha conducido a obtener este premio que ha otorgado por primera vez la Comunidad de Madrid; porque, si no me equivoco, fue hace varios años cuando esta empresa pública empezó a trabajar en esa línea del plan de calidad. Con esto quiero decir que, valorando, como he dicho antes, la existencia de la Unidad de la que es titular, insisto, de la Dirección General de la Calidad de los Servicios, eso no quiere decir evidentemente que en la Comunidad de Madrid no se vinieran haciendo ya esfuerzos en esa línea de mejorar la calidad de los servicios que presta.

En cuanto al rediseño de procesos -usted nos ha hablado de que han sido más de 100, creo- y los grupos de mejora, a mí me gustaría que nos explicara cómo se han integrado, cómo se han compuesto esos grupos de mejora; sobre todo porque considero fundamental que en los grupos de mejora se integren empleados públicos de la Comunidad de Madrid, por supuesto siempre con carácter voluntario, porque, si no, no tendría sentido su participación. Me gustaría saber, por tanto, cómo se han compuesto, cómo se están componiendo esos grupos de mejora.

Respecto a la revisión de oficinas de atención al ciudadano, usted nos ha hablado -si no me equivoco- de que durante el año 1997 esa revisión afectó a 15 áreas -si no es así, me corrige, señor Director General; había entendido que eran 15 áreas-, con lo cual estaba bastante lejos del objetivo marcado, por lo menos en la ficha que acompañaba a los Presupuestos para 1997, que, si no recuerdo mal, era una previsión de 29 áreas.

Respecto de la norma ISO 9002 -alguna referencia más se ha hecho a las normas ISO 9000, en general, creo que en relación con los cursos que se han dado o que se van a dar al personal de la Comunidad de Madrid-, quería, también, que concretara un poco más en qué casos se utiliza esa norma, puesto que -como sabe también el señor Director General- es una norma bastante rudimentaria, por decirlo de alguna manera; quiero decir que la calidad de los servicios debe ir más allá de lo que son esas normas, que a lo más que llegan es a determinar que se tienen los procesos controlados y poco más. Es decir, sin quitarle valor a esas normas ISO 9000, entiendo que cuando existe una Dirección General de Calidad de los Servicios, que, además, pretende ajustarse a un modelo como es el de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, parece que debería ir bastante más allá de lo que son las normas ISO 9000.

En relación con la ventanilla única, nos ha hablado usted de que se ha trabajado en grupos de mejora con empleados públicos y empresas, sobre todo referido, supongo, a la primera fase de esta ventanilla

única, orientada a la creación de empresas y, consiguientemente, a intentar la creación de empleo. Por lo que se refiere a este tema, me gustaría saber cuál ha sido el papel de la contratación que se efectuó en el año 1997, por procedimiento abierto de concurso, para la implantación de la ventanilla única en la Comunidad de Madrid, por importe de 11 millones de pesetas.

Quisiera saber cuál ha sido el papel de la empresa adjudicataria en relación con el trabajo de estos grupos de mejora integrados por empleados públicos de la Comunidad de Madrid y empresas que pudieran estar afectadas, sobre todo porque me sorprendió en su día el anuncio que se hizo por parte del Consejero de Hacienda, señor Beteta -creo que fue el 26 de febrero de 1997, si no recuerdo mal-, cuando presentó este proyecto de ventanilla única, anunciando que se había contado para ello con la colaboración de Coopers and Lybrand, una consultora sobradamente conocida; cuando, como decía antes, no fue hasta el 30 de abril de 1997, es decir, bastante tiempo después, cuando se anunció en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid la Resolución 566/97, de 28 de abril, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Hacienda, por la que se daba publicidad a la contratación por el procedimiento abierto de concurso para la implantación de la ventanilla única en la Comunidad de Madrid. Me sorprende esta, por lo menos aparente, contradicción. Es decir, que el señor Beteta, primero, daba como algo hecho la ventanilla única; segundo, decía que había participado en su preparación Coopers and Lybrand y, sin embargo, hasta bastante tiempo después -hasta el 30 de abril- no se anunció la convocatoria de un concurso para la implantación de la ventanilla única en la Comunidad de Madrid. Quisiera, si es posible, que aclarase un poco esta contradicción.

En relación con lo que nos ha dicho sobre la red privada virtual de voz que se ha contratado con Telefónica, así como también nos ha hablado de otro contrato con Telefónica indirectamente, con Movistar, con el servicio de telefonía móvil de Telefónica, quería preguntarle, puesto que nos ha hablado de los ahorros que se han conseguido -de los cuales este Diputado, como no puede ser menos, se alegra-, si se ha valorado desde su Dirección General la posibilidad de que se adjudicara por concurso el servicio de telefonía -como parece ser que se ha hecho o se ha anunciado en alguna otra Comunidad Autónoma- que pudiera dar lugar a un mayor ahorro.

Respecto al rediseño de procesos de atención al ciudadano -a lo que también ha hecho alguna referencia el señor Director General-, también quería preguntarle por el contrato de rediseño -que precisamente lleva este nombre- del proceso de

atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, cuyo anuncio se publicó en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 18 de junio de 1997. En este caso, digo la adjudicación, porque en esa fecha se publicó la adjudicación, concretamente a Coopers and Lybrand -aquí sí se menciona la empresa adjudicataria-. ¿Cuál ha sido el papel, en realidad, de su Dirección General, y cuál ha sido el papel de estas consultoras privadas a las que se les ha adjudicado estos contratos, concretamente este último, por importe de 12 millones de pesetas? Porque usted, hasta ahora, nos ha hablado de lo que ha hecho su Dirección General, pero me gustaría saber realmente qué es lo que ha hecho su Dirección General, y qué es lo que han hecho estas consultoras privadas a las que se les ha pagado, evidentemente, cantidades importantes.

Sobre el proyecto Pista, quisiera saber si esto -por las explicaciones que ha dado, porque yo este nombre no lo conocía -tiene alguna relación con el convenio que en su día firmó la Comunidad de Madrid con el Ministerio de Administraciones Públicas, precisamente en la línea prevista por la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común de posibilitar la integración de los diferentes registros informatizados de las diversas Administraciones Públicas-; si ese convenio ha quedado como estaba o se ha desarrollado, y en qué punto se encuentra.

En cuanto a los cursos, nos ha hablado usted de diferentes cursos, algunos específicos enfocados a la calidad de los servicios, y otros en los que hablaba de supervisión de los cursos organizados por las organizaciones sindicales; a mí no me han quedado claras dos cosas: en primer lugar, quién organiza esos cursos, si es su Dirección General o es el Instituto Madrileño para la Administración Pública, que es el que tiene, por la Ley que creó ese Instituto, asignadas esas competencias formativas. ¿Es su Dirección General o es el Instituto Madrileño de Administración Pública? Es para saber si corresponde a la gestión de la Dirección General o del organismo autónomo. Así como la supervisión, de la que nos hablaba, de los cursos organizados por los sindicatos, ¿quién lo va a supervisar, su Dirección General o el Instituto Madrileño de Administración Pública?

De su intervención he deducido que el trabajo de su Dirección General se está enfocando, sobre todo -aparte de la información a los ciudadanos, cuestión que me parece fundamental e importantísima- entrando ya en lo que serían las variables fundamentales del sistema FQM, en lo que serían fundamentalmente los recursos financieros, de cara, sobre todo, a la reducción del gasto corriente en algunos de los aspectos que nos ha mencionado; ha hablado de los consumos eléctricos

y telefónicos, si no me equivoco. De todas maneras, en la ficha de actividades de los Presupuestos, estaba previsto un número determinado de subconceptos que iban a ser analizados; me gustaría saber cuáles han sido los subconceptos analizados del Presupuesto y las conclusiones a las que hayan podido llegar, si no lo tiene disponible aquí, le agradecería que nos lo hiciera llegar lo antes posible.

También deduzco de su intervención que se está trabajando en el rediseño de procesos, cuestión también importantísima, sin embargo, me da la impresión de que no se está trabajando con la misma intensidad en su Dirección General respecto a la gestión de personal, que me parece un elemento clave en la mejora de la calidad de los servicios, sobre todo si entendemos la calidad de los servicios referida, no única y exclusivamente a las oficinas de atención al ciudadano o aquellos procesos en los que participa directamente el ciudadano, que, por supuesto, son importantes, pero no lo son todo en una administración pública. Estamos hablando de la calidad de los servicios, de la calidad, en definitiva, no de una empresa privada, sino de una administración, por lo tanto, tan importante es, a mi juicio, mejorar la calidad de los servicios que directamente se prestan al ciudadano, como la de todos los procesos internos de la propia Administración que, en definitiva, aunque sea de forma mediata, inciden en la calidad del servicio que se presta después a los ciudadanos.

Por tanto, con esa filosofía es fundamental también la gestión de personal, y, en ese sentido, es donde me ha parecido deducir de su intervención que los trabajos de su Dirección General están más limitados, por lo menos hoy por hoy. En esa línea me gustaría saber, por tanto, cuáles son los trabajos de su Dirección General sobre las mejoras que hayan podido proponer en cuanto a la gestión de personal, así como, dentro de la gestión de personal, aspectos como los de retribuciones, movilidad, formas de selección de personal, estructura y plantillas de las diferentes unidades administrativas, carrera profesional, formas de provisión de puestos y planes de formación, aunque en este aspecto ya nos ha dado información usted esta mañana.

Para terminar, aunque creo que ya he hecho alguna referencia cuando hablaba de los grupos de mejora, quisiera saber de qué modo se está incentivando la participación del personal en estas tareas que, evidentemente, no pueden ser sólo del Director General, ni siquiera de la Dirección General de la Calidad de los Servicios, sino que únicamente pueden tener sentido si impregnan la actuación de todos los empleados públicas y todas las unidades de la Comunidad de Madrid. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Nolla. En nombre del Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra el señor Muñoz.

El Sr. **MUÑOZ ABRINES**: Muchas gracias, señor Presidente. En primer lugar, quisiera agradecer al Grupo Socialista la petición de estas dos comparecencias porque nos parecía muy importante que tuviésemos la oportunidad de conocer en esta Comisión, y que, por lo tanto, quedara constancia en el Diario de Sesiones, las actividades que realiza la Dirección General de Calidad de los Servicios. En este sentido, quiero transmitir al señor Moreno Casas la felicitación de este Grupo Parlamentario por la actividad que está desarrollando al frente de esa Dirección General.

Como decía, es importante el conocimiento de esta Dirección General, puesto que desarrolla una labor hasta cierto punto novedosa, difícil y, por qué no decirlo, oscura; oscura en el sentido de que es algo que no trasciende directamente a los ciudadanos de manera que se identifique la mejora de los servicios directamente con su Dirección General, por cuanto existe un desconocimiento fundamental por parte de los ciudadanos de la existencia de todas las unidades que existen dentro de la Comunidad de Madrid; oscura porque muchas veces esas mejoras provienen de documentos internos de la propia Dirección General que no tienen, en la inmensa mayoría de los casos, trascendencia pública o conocimiento público y, por lo tanto, en muchas ocasiones se puede desconocer el verdadero trabajo y la dimensión de ese trabajo que tiene la Dirección General. Mucho más en un campo como el suyo, un campo en el que se habla del concepto de calidad, un concepto que es importante, pero que es ambiguo, ambivalente, muy extenso y que, desgraciadamente, no está completamente imbuido en la mentalidad de todas las personas que trabajan en la Administración Pública. Es verdad, y el Portavoz del Grupo Socialista lo ha mencionado, que empresas como Cetema ya habían incorporado planes de calidad desde hacía algún tiempo, pero no hay que olvidar que hay una enorme diferencia entre empresas u organismos autónomos de carácter mercantil con lo que es propiamente la Administración. En ese terreno, dentro de una administración pública, dentro de su burocracia, dentro de su estructura, las inercias son mucho más difíciles de romper; es mucho más difícil cambiar mentalidades y formas de trabajo.

En ese sentido, comprendemos que su trabajo y su misión es sumamente complicada, sobre todo cuando, además, hay que llevar a cabo procesos de reorganización y de evaluación de unidades y servicios en los que los criterios de eficacia hay que tenerlos

siempre muy presentes, por eso nosotros queremos reconocer lo nuevo y lo novedoso que tiene el hecho de incorporar técnicas de consultoría avanzadas en la Administración Pública, utilizando las técnicas que utilizan las consultorías privadas a la hora de reorganizar empresas privadas, porque eso puede suponer la introducción de técnicas de trabajo y de organización muy importantes que agilicen la Administración Pública regional sin romper, sin huir necesariamente del Derecho Administrativo, sino todo lo contrario; intentado acoplarse lo máximo posible e intentado sacar la máxima eficacia posible a esa organización a través del Derecho Administrativo.

En ese sentido, además, queremos felicitar y apoyar el hecho de que a través de su Dirección General se haya prestado inicialmente -lo cual no significa que se hayan descuidado otros aspectos-, con mayor fuerza, atención a aquellos servicios que suponen atención directa al ciudadano. Por tanto, valoramos positivamente el esfuerzo que se ha hecho en las oficinas de atención al ciudadano y en la ventanilla única en todo lo que significa de reorganización de procesos en cuanto a poder contestar a los ciudadanos en un plazo muy breve sus reclamaciones; el que se hayan centrado, además, en aquellos otros servicios de carácter prestacional como hospitales, residencias u otros servicios sociales muy importantes, además del análisis de costes y recursos para producir ahorros en aquellas materias y en aquellos campos donde se puedan producir dentro de la Administración regional.

Es verdad que, tal vez, parezca que la evaluación de servicios internos que no tienen un contacto directo con los ciudadanos pueda parecer que ha estado descuidado por parte de su Dirección General. Creo que -es una impresión que tengo a través del conocimiento que hago del seguimiento del trabajo de la Consejería de Hacienda en general- algunas cuestiones sí se han hecho al respecto en cuanto a evaluación de servicios puramente internos y propuestas y cambios de trabajo. Evidentemente, no tienen una transcendencia tan importante o un volumen dentro de la Comunidad de Madrid tan importante como es el de los servicios que se prestan directamente al ciudadano. En ese sentido, a mí me gustaría, si es posible, que el Director General pudiese decirme, de los 1.500 servicios aproximadamente que existen en la Comunidad de Madrid, cuántos se pueden considerar de atención directa al ciudadano, ya sea a través de oficinas de atención, ventanilla única o por prestación directa de servicios, y cuántos podrían considerarse servicios más internos de la propia Administración, que, por lo tanto, no tienen contacto con los ciudadanos, aunque, lógicamente, su función influya en

la eficacia del conjunto de la Administración, porque tal vez así podremos tener una perspectiva mejor de los motivos por los cuales, al margen de valorar en primer lugar, como prioritario, la mejora de los servicios que se prestan directamente a los ciudadanos, tal vez tengamos, insisto, una visión más global de por qué las actuaciones sobre servicios no prestados directamente al ciudadano tienen una incidencia menor, porque, posiblemente, porcentualmente, dentro de las 1.500 unidades que existan en la Comunidad de Madrid, ese porcentaje será mucho más pequeño que en otro, y, por lo tanto, la prioridad tendrán que ser siempre la de prestación de servicios directos al ciudadano. Nada más, y muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Muñoz. Para cierre de debate, el señor Director General tiene la palabra.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS** (Moreno Casas): Muchas gracias, señor Presidente. Muchas gracias a los Portavoces del Grupo Socialista, y del Grupo Popular por las cuestiones planteadas, que voy a intentar responder de las que tenga información en la actualidad, si no, lo que quede pendiente lo podemos contestar a través del correo.

Empezando por la intervención del señor Nolla, el modelo de cartas de servicios que hemos asumido en la Comunidad de Madrid es el mismo que en su momento asumió el Gobierno británico, que coincide con el modelo del Gobierno francés, que coincide con el modelo del Gobierno belga, que coincide con el modelo del Gobierno italiano, que coincide con el modelo del Ayuntamiento de Barcelona; es igual. Lo que varía es el concepto de competencia que introdujo en su momento el Gobierno británico de poner en función de las cartas a competir las unidades, pero el diseño y contenido de las cartas, básicamente, en un 95 por ciento, lo que contiene una carta francesa, una carta italiana, una carta portuguesa, una carta británica es lo mismo; lo diferente es el enfoque que le dio luego el Gobierno británico, en función del cumplimiento de los condicionantes de la carta o no, en cuanto a renovar el contrato-programa, por hablar con lenguaje español, que tenía con una unidad; es decir, una unidad pública establecía una carta, a esa carta se le daba publicidad y esa carta era desarrollada por un servicio público. Si esas personas de servicio público no cumplían los estándares de calidad fijados por esa carta, el Gobierno podía rescindir el contrato con esa entidad pública y pasar a contratar con un servicio privado. Digamos que ése es el enfoque distinto, pero en cuanto a contenido, que es

un poco la cuestión que me decía el señor Portavoz, es el mismo.

Quiero decirle que nosotros tenemos un contacto casi mensual, telefónico o por carta, con los representantes de la City Encharter Unid?, que es la unidad de derechos de los ciudadanos británicos, que depende de presidencia del Gobierno británico, del primer ministro, y no han cambiado ni un ápice el enfoque que había con el anterior Gobierno de John Major, con el Presidente del Gobierno Laboristas. Recibimos mensualmente el boletín de seguimiento de las cartas de servicio y las publicaciones que hacen, y, si se quiere, se está profundizando más en el nivel de exigencia de los servicios públicos, pero no he visto ningún reenfoque, y en las reuniones que he tenido con los responsable de la Efficient Unid, Unidad de Eficiencia, o bien con la City Encharter Unid, del Gobierno británico, o en las conversaciones por teléfono, en ningún caso me han dicho que haya habido un cambio de enfoque.

Nosotros, siendo más domésticos, el modelo que estamos siguiendo es el modelo del Ayuntamiento de Barcelona con un matiz, y es que nuestras cartas, además de ser elaboradas, van a ser publicadas en el Boletín de la Comunidad de Madrid, con lo que se les va a dar una mayor difusión que a las del Ayuntamiento de Barcelona, de cuyas cartas se da noticia al Pleno del Ayuntamiento; pero el equipo de personas que ahora mismo está elaborando las cartas del Ayuntamiento de Barcelona y el equipo de personas que está elaborando las cartas de la Comunidad de Madrid tienen un contacto mensual y el responsable de Calidad del Ayuntamiento de Barcelona y yo nos vemos prácticamente todos los meses en estas jornadas de calidad, etcétera, y el contenido es muy similar; nos intercambiamos indicadores, compromisos. En ese sentido, no hay mucha diferencia entre lo que hace el Ayuntamiento de Barcelona y lo que hacemos nosotros, y, desde luego, la concepción de la calidad, ninguna. Quiero decir que nosotros estamos aprendiendo muchísimo del Ayuntamiento de Barcelona y es uno de los modelos que tenemos que seguir en la actualidad.

En cuanto a cuántas cartas están ahora mismo finalizadas, ocho; ¿Cuántas cartas están ahora mismo publicadas? Ninguna de las ocho. Se van a publicar a partir del mes que viene. Esto es un poco lo que ha venido a regular el decreto último a que les hacía referencia, donde, al ver que cada carta empezaba a tener un contenido distinto, lo que hemos hecho ha sido homogeneizar, y hemos retrasado la publicación de estas cartas. Entre ellas, yo creo que una de las más inminentes va a ser la Carta de Derechos del Contribuyente. Cuando he dicho que no se había

publicado ninguna, era sin contar la Carta de Derechos del Ciudadano, que sí se publicó, y están estas ocho cartas, como la Carta del Paciente, Carta del Contribuyente y, como he dicho, cerca de 54 unidades que tienen ya preparadas sus cartas.

Con respecto a si Cetema ha empezado a hacer calidades de que existe esa unidad; pues no. Ni ninguna de las unidades que ha ganado un premio en la Comunidad de Madrid: Carlos III, Unidad de la Mujer, cuya antigua jefa de servicio de la Unidad de la Mujer que ha ganado el premio, la actual Directora General, era la jefa del servicio que ha ganado el premio; es decir, la calidad es una carrera de fondo, no es algo a corto plazo. Lo que sí es cierto es que el jurado, que estaba compuesto mayoritariamente por personas de fuera de la Comunidad, evaluadores del modelo europeo, valoró muy positivamente los resultados favorables de Cetema, resultados positivos que hace tres años no lo eran tanto, puesto que Cetema reorientó su actividad de negocio a aquellas áreas donde realmente podía dar un valor añadido y donde realmente era competitivo; había una serie de áreas de Cetema que le consumía muchos recursos, tanto humanos como económicos, que realmente no era competitivo, entonces, en la medida en que Cetema hace tres años ha reorientado su actividad hacia el asesoramiento de las Pyme en planes de calidad, etcétera, ha mejorado, pero contestando a la pregunta de S. S., la carrera de Cetema es desde hace cinco, seis, siete u ocho años; además, ellos llevaban aplicando el modelo europeo antes de que esta Administración lo asumiese en el decreto como modelo a seguir; pero lo mismo le pasa a la Universidad "Carlos III", que, por supuesto, es previa. En realidad, todas estas unidades son previas a la existencia de la Dirección General de Calidad. Esta Dirección lo único que está haciendo es asesorar a estas unidades en algunos ámbitos concretos del Plan de Calidad, que antes no tenían posibilidades de asesoramiento, y también está permitiendo, a través de la convocatoria del premio, que estas iniciativas afloren, pero la mayoría de los premios que han salido este año son de unidades que poca ayuda han recibido de la Dirección General de Calidad, puesto que nosotros, estamos trabajando sobre todo con aquellas unidades que estaban olvidadas, cuya diferencia entre la situación actual y la ideal era muy amplia.

En cuanto al tema del rediseño, grupos de mejora, incentivación del personal, etcétera, los componentes de los grupos de mejora son siempre los impulsores de los procesos. Ésta es una palabra que en el sector privado se llama "propietario de proceso" y nosotros la hemos rebautizado como "impulsor del proceso"; es decir, los funcionarios, los jefes de

negociado, los funcionarios de primera línea, los jefes de servicio, los jefes de sección que gestionan el proceso son los que conforman voluntariamente, entre comillas, parte del grupo de mejora. Digo voluntariamente, porque la pertenencia a esos grupos es voluntaria, pero hasta ahora no nos hemos encontrado con grandes reticencias a participación. Es verdad que cuando ha habido alguna reticencia a la participar, si una persona no quiere participar no la obligamos a participar, lo que pasa es que, como en la Administración hay determinados procesos que se gestionan entre varias personas, siempre intentamos que sean las personas que están más motivadas. ¿Cómo reconocemos este trabajo? ¿Cómo incentivamos al personal? Básicamente con dos herramientas: la primera, la formación. Todo personal que va a participar en un grupo de mejora primero es formado en actividades de grupo de mejora, dinámica de grupos, etcétera y recibe su correspondiente diploma, que, en algunos casos es entregado por el propio Consejero de Hacienda, y, además, un reconocimiento público de que esta labor es así.

Yo creo que es bueno que usted tenga las publicaciones, y, si quiere, yo se las remito, en las que se hace un desglose de dónde se han aplicado grupos de mejora; en el anexo vienen los nombres y apellidos de los funcionarios que han participado en el rediseño de los procesos o en el proceso de ventanilla única, etcétera; entonces, digamos que los propios funcionarios están contentos de que su nombre aparezca en una publicación oficial de la Comunidad de Madrid reconociéndoles el trabajo, pero de pesetas nada; sin embargo, sí hacemos actos públicos de reconocimiento. A mí me gustaría que se les reconociese como les gusta a los españoles: con dinero, pero aquí chocamos con el planteamiento que usted hacía en la anterior comparecencia respecto a que de momento no se pueden incorporar estos aspectos a una mayor remuneración; desde luego, yo estoy luchando desde mi ámbito para que esto sea posible. Yo creo que la palmadita en la espalda te dura un par de años, pero al tercer año ya se ha olvidado el golpecito en la espalda; no obstante, esta formación luego le sirve a uno para que en los concursos de méritos se pueda acceder a mejores puestos. Entonces, de alguna forma, indirectamente se está beneficiando el trabajador de esto.

Además, los trabajadores son los primeros que notan las mejorías, puesto que, si es verdad que el Plan de Calidad está pensado para el de fuera, es decir, para el ciudadano, también le voy a confesar que no hacemos nada que no mejore el puesto de trabajo de dentro, ya que, como la mejoría la tiene que implantar el trabajador que opera con estos procesos, yo sé que,

si él no sale ganando, no lo va a hacer, y, como yo no le voy a poner un policía a cada uno de los empleados sobre los que hemos hecho el proceso de rediseño, lo único que estamos haciendo es, mediante estas dinámicas de grupo -que, por cierto, nos están coordinando los asesores externos, porque estos empleados públicos, en presencia exclusivamente de los funcionarios de la Comunidad de Madrid no hablan, porque están coartados; esto es un problema de actitud. Ellos prefieren confesarse en privado, pero levantando el acta alguien que no sea de la propia Comunidad-, nosotros hemos hecho grupos de mejora donde la coordinación era solamente de personal de la Dirección General de Calidad, y grupos de mejora donde la coordinación era solamente de consultas externas, y los resultados han sido mejores donde el trabajo ha sido consultoras externas, sobre todo al principio; a partir de llevar trabajando una serie de meses, esto se diluye y se pierde el miedo al personal de la Consejería de Hacienda, al personal de Calidad de los Servicios y a sus compañeros.

Yo creo que usted también sabe que cuando hay un grupo de trabajo en el que hay un jefe de servicio, un jefe de sección y un jefe de negociado, el jefe de negociado y el jefe de sección no dicen nada hasta que no habla el jefe de servicio, y así sucesivamente; entonces, mediante la mezcla de personal de diferentes niveles y diferentes unidades y la coordinación por personal externo, que no tiene por qué saber quién es jefe de negociado, quién es jefe de sección, etcétera, se está dinamizando un poco el trabajo. Yo creo que el nivel de inteligencia no tiene nada que ver con el complemento de destino ni con el nivel que tiene un empleado de la Comunidad de Madrid, y en algunos grupos de mejora donde ha participado personal ordenanza el valor añadido que se ha dado a la reunión ha sido mucho mayor que donde ha participado un jefe de servicio, ya que no se iba a arreglar el problema concreto, sino que, de alguna forma, al final acaban diciendo que esto es muy difícil, que es imposible arreglar el problema; muchas veces, quien propone el arreglo del problema es el que tiene el contacto con el problema, y por eso, básicamente, los grupos de mejora están participando en primera línea de contacto con el proceso y con el ciudadano.

Con respecto a la revisión de áreas, creo que me he expresado mal porque se confunde la realización de encuestas con la revisión de las áreas. Nosotros hemos revisado muchas áreas, siempre con el modelo europeo -estamos hablando de diez centros de acogida, de nueve bibliotecas, de tres hospitales, de ocho albergues, de diez unidades administrativas-, pero encuestas solamente las hemos realizado en el ámbito de Metro, en el ámbito del Imaf -en los cursos de

formación-, en el ámbito de las áreas de atención al ciudadano, y en el ámbito de bibliotecas. ¿Por qué estas áreas? Porque son las áreas que, prioritariamente, hemos visto, y también todo el tema de la junta central de compras, preguntando a los empleados si el material que estaban recibiendo era lo que necesitaban para trabajar; básicamente, en estos ámbitos es donde habíamos visto que era más necesario consultar al empleado público o al ciudadano. De cara al año que viene vamos a ir completando ese abanico para que siempre, dentro de cada carta vaya definido qué mecanismos hay para preguntar al ciudadano sobre esos servicios concretos; nosotros hemos liderado el año pasado las encuestas en las áreas que yo le he comentado; en todas con recursos propios, salvo en la revisión de las áreas de atención al ciudadano, que para darle un mayor grado de independencia, puesto que se están comparando diferentes unidades, y, entre otras cosas, estamos midiendo unidades de la propia Consejería de Hacienda, hemos preferido hacerlo con personal externo dentro de las propias unidades administrativas, para que no haya ninguna duda respecto a que no se está manipulando la información. En el área de bibliotecas, como nosotros éramos externos a bibliotecas, sí que lo hemos hecho sobre bibliotecas, y han sido cerca de 800 encuestas dirigidas a usuarios de bibliotecas; en el área de empleados públicos, sobre todo el tema de junta de compras, han superado las 2.000 consultas, y también se ha realizado a través de la junta consultiva; en cuanto a las otras áreas: Metro acude a una empresa externa, y el Imaf, según mis noticias, también acude a una empresa externa.

Con respecto a la norma ISO 9002, yo estoy de acuerdo con usted en que la norma ISO 9002 es una norma rudimentaria, y que no está inventada para el sector público; precisamente, lo que nosotros hemos querido hacer mediante este grupo de trabajo ha sido saber hasta qué punto, dentro de la norma ISO 9002, puede haber algo que nos sirva. En todo lo que es el aspecto de disconformidades o no conformidades, todo el sistema de sugerencias y reclamaciones sigue la norma ISO 9002, puesto que creemos que se puede hacer en ese ámbito; y luego, en trabajos que lleven implícito lo que es el archivo y la gestión de expedientes, la norma ISO 9002 te permite racionalizar los procedimientos, independientemente de la norma jurídica o paralelamente a la norma jurídica.

Uno de los principales problemas con que nos estamos encontrando en el rediseño es en el archivo; en la administración de la Comunidad de Madrid se archiva todo, incluso lo que no es importante. El problema es que los archivos van creciendo de tamaño; las oficinas están en el centro de Madrid, donde los

alquileres son muy costosos, y, al final, el espacio que estaba destinado a funcionarios y a ciudadanos, se ocupa por los archivos. En ese sentido, hemos estado analizando esta norma para ver qué posibilidades hay, mediante un protocolo de archivo que sirva a esta norma, de poder racionalizar el archivo; digamos que la norma ISO no es un fin, sino que es un medio, y yo creo que la mejor forma de gestionar la norma es utilizándola como medio, no como un fin en sí mismo. Evidentemente, dentro del modelo europeo de excelencia, sobre todo el apartado de procesos, todo lo que es norma ISO ayuda a simplificar este tema.

Lo que nosotros hicimos el año pasado con una empresa externa, que fue Coopers & Lybrand Galgano, fue realizar un curso de formación a los 30 empleados de la Dirección General de Calidad de los Servicios para explicarles en qué consistía esta norma, y ver, en primer lugar, cuál era la reacción de los empleados públicos al contenido de la norma, si era de rechazo o no, y luego ver hasta qué punto, dentro de una unidad como la nuestra, cuyo contenido administrativo es muy limitado, se podía utilizar esta norma para mejorar la gestión, igual que han hecho otras consultoras; hay una serie de consultoras privadas en este país que están certificadas, y nosotros estamos ahora mismo con el objetivo de certificar la Dirección General de Calidad de los Servicios de acuerdo con la norma ISO 9002, de tal forma que podamos garantizarles a nuestros clientes, que son los otros Directores Generales, que los trabajos que nosotros hacemos son, al menos, igual de competitivos que los que hacen las empresas privadas. Esto no es fácil; que yo sepa, en nuestro país solamente se han certificado tres unidades administrativas, la mayoría de ellas en el Gobierno de la Generalidad de Cataluña, y son siempre unidades que tienen que ver con la industria. Digamos que, como ellos son unidades que dan subvenciones también con respecto a la norma ISO, querían dar ejemplo.

En cuanto a unidades administrativas, la primera unidad que yo sepa que está iniciando este proceso de certificación sería la nuestra, pero en otras Administraciones, por ejemplo en Finlandia, hay un montón de unidades administrativas que están certificadas según la norma ISO 9002 o la 9001 cuando se incluye diseño; no obstante, he de serle sincero -y yo soy bastante escéptico- y debo decirle que, utilizando la norma ISO como fin, mejoras; otra cosa es que la utilices como medio para racionalizar el funcionamiento interno; es decir, que haya un manual de procedimientos internos que permita que los archivos se encuentren, que la documentación esté bien, que el protocolo de actuaciones sea siempre homogéneo, que cuando se hace un proyecto se hace

siempre respetando los parámetros de calidad, etcétera.

En cuanto al tema de la ventanilla única, los grupos de mejora lo mismo: son los impulsores de los procesos. Y luego el tema del concurso abierto, implantación de ventanilla única, papel de la empresa adjudicataria, etcétera. El proyecto de ventanilla única es un proyecto muy amplio, que tiene diferentes fases. Nosotros empezamos este proyecto en el año 96, con una parte que nosotros decíamos que era rediseño de los procedimientos; entonces, lo primero que tuvimos que hacer fue seleccionar una herramienta de rediseño que fuera homogénea en todos los procesos administrativos de la Comunidad de Madrid cuando fuéramos a rediseñar. Convocamos un concurso público, y este concurso público lo ganó Coopers & Lybrand; y lo que hizo Coopers & Lybrand fue preparar y adaptar una metodología que tienen ellos de rediseño a lo que es la naturaleza de la Comunidad de Madrid, preparando protocolos, impresos, cómo realizar las reuniones, la formación previa a los grupos de rediseño, etcétera, incluso lenguaje.

Todo esto viene recogido en la Guía para el Rediseño de procedimientos administrativos, que, si usted quiere, se la puedo remitir, que se publicó con Coopers and Lybrand Galgano, y de la que se sacaron 300 ejemplares para dar difusión a este proceso. Además, esta información está disponible en la página Web de Internet de la Comunidad de Madrid, y también en la Intranet de la Comunidad de Madrid, donde se puede sacar el 80 por ciento del texto de este libro para ver cómo se rediseñan procesos. Esta metodología que se ha adaptado a la Comunidad de Madrid la están utilizando otras Administraciones públicas, a la vista del éxito que está teniendo aquí. Empezamos a hacer el rediseño de procesos, con todos los procedimientos que tenían que ver con la creación de empleo.

La segunda fase de ventanilla única era el propio diseño del sistema de ventanilla única. Nosotros teníamos claro que el sistema tenía que ser propiedad de la Comunidad de Madrid, y ,para que lo fuera, tenía que ser diseñado por la propia Comunidad de Madrid. ¿Quién diseña este sistema? Básicamente lo diseñamos entre ICM, que hace el soporte técnico, y la Dirección General de Calidad de los Servicios, que hace la adaptación de los procesos para que pueda correr el sistema de ventanilla única, pero el personal que tiene la Dirección General de Calidad de los Servicios no había hecho esto nunca, porque solamente se había hecho en otra Administración: en este caso se había hecho una cosa parecida, que era la Oficina de Gestión Unificada, la OGU, de la Generalidad de Cataluña, hace seis años, y exactamente lo hizo el Departamento

de Industria, que fue preparar un sistema que facilitase la información al exterior, a los ciudadanos. Nosotros empezamos a trabajar con la OGU; ellos nos facilitan la información, y convocamos un concurso público para que todo el proceso de transformación de esa información que teníamos de documentos rediseñados pase al sistema de ventanilla única. ¿Quién nos asesora en el procedimiento de ventanilla única? La empresa Pick Marvin, que son los mismos que diseñaron el sistema de la OGU hace seis años. Esta empresa también fue contratada mediante concurso público, y lo que han hecho durante todo este período ha sido pilotar las reuniones de trabajo con los funcionarios sobre los procedimientos; se ha realizado una rdivisión de todos los procedimientos en cuatro categorías, teniendo en cuenta si es un procedimiento que requiere inspección, si es un procedimiento que requiere emisión de informe, si es un procedimiento que requiere inspección, visita e informe, o, por el contrario, son procedimientos inmediatos; nos han ayudado a definir una serie de parámetros; han hecho un plan de comunicación de ventanilla única y han asesorado a ICM y a nosotros en el diseño del aplicativo. Nosotros no tenemos know-how dentro de la Comunidad para hacer esto.

¿Lo han hecho bien? ¿Estamos contentos? Pues sí. ¿Por qué? Porque ahora mismo estamos trabajando -y esto es una primicia- con otras tres Administraciones: el Gobierno de Murcia, el Gobierno de La Rioja y el Gobierno de Baleares en un proyecto comunitario, financiado por Bruselas, para los siguientes módulos de la ventanilla única, puesto que ahora mismo está operativa toda la parte de información de la ventanilla única, y en la actualidad vamos a incluir, y ya conectamos en la tercera fase con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, que tiene su propio asesor: está asesorada por Andersen Consulting; en la tercera fase lo que vamos a ver es: primero, conocimiento del estado de tramitación de un expediente, transmisión telemática de los datos, y en la última fase será el envío telemático de la información. Entonces, digamos que de las cuatro fases, la primera fase, rediseño de proceso, la hemos cubierto con Coopers and Lybrand Galgano; la segunda fase con KPMG Pick Marvin; la tercera fase lo estamos haciendo con Andersen Consulting, pero es verdad que lo está financiando la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre -la ventaja de ser pionero es que puedes conectarte como prueba piloto-, y en la cuarta fase, que será probablemente la que hagamos con Bruselas, el asesor se elegirá, probablemente, mediante concurso, y ahora mismo no le sé decir, porque como quien financia la operación básicamente va a ser Bruselas, entiendo que el concurso lo va a hacer Bruselas.

Tengo que decirle que esto que estamos haciendo nosotros en la Comunidad de Madrid está siendo replicado por otras organizaciones de nuestro país y del extranjero; en concreto, cuando yo le hablaba del Gobierno de Andorra, éste está desarrollando un sistema de ventanilla única basado en lo mismo que estamos haciendo nosotros; y la Junta de Castilla y León, por ejemplo, hace lo mismo. A su vez, nosotros avanzamos mucho un proyecto de gestión de expedientes que tenía la Xunta de Galicia, lo que pasa es que la Xunta de Galicia lo había hecho hace prácticamente ocho años, cuando la tecnología de la información no permitía una transmisión de datos como la que permite actualmente. No obstante, lo mismo que hemos hecho con el concurso Coopers and Lybrand Galgano, con el concurso KPMG Pick Marvin hemos publicado una guía, donde aparece en detalle todo lo que ha hecho KPMG, Coopers and Lybrand Galgano ICM Calidad de los Servicios en el proyecto de ventanilla única. No lo he citado porque entiendo que la parte que ha hecho KPMG la ha hecho KPMG. Yo he hablado en la comparecencia de la parte que hemos hecho nosotros, pero digamos que ellos nos han asesorado en todo ese proceso, y todo viene en esta guía de implantación de la ventanilla única, que yo le haré llegar.

Los cursos de formación que se han dado a 50 personas, sobre la gestión del sistema, la aplicación y el tratamiento de los procesos, los ha impartido personal de la empresa KPMG, igual que Coopers en su momento, pero todo esto viene en un libro de 120 páginas, en cuyo anexo viene el nombre y apellidos de los empleados públicos que han participado en el proyecto; con lo cual se tiene la visión de cuánto está costando este proyecto. También viene en este libro el coste del proyecto; a fecha de hoy llevamos invertidos aproximadamente unos 100 millones de pesetas, en los cuales van incluidos los salarios de los funcionarios que han trabajado en ese proyecto. De esos 100 millones de pesetas 11 millones representan a la empresa KPMG; 5,5 millones a Coopers and Lybrand Galgano, y ICM creo que está en torno a los treinta y tantos o cuarenta y tantos millones, van incluidos los ordenadores y el 'software' que se ha ido desarrollando en cada una de las oficinas de atención al ciudadano. Todo este desglose de dinero viene en este libro, y viene un poco dónde se está empleando el dinero.

¿Cuánto le costó a la Xunta de Galicia hacer una cosa parecida a la que estamos haciendo nosotros -es verdad que hace ocho años-? Aproximadamente 3.000 millones por año. Nosotros 100 millones por año y ellos 3.000 millones por año. ¿Por qué? Porque los contratos que hizo la Xunta de Galicia, en este caso con Andersen Consulting, eran del orden de 1.500

millones por año. Yo creo que nosotros estamos racionalizando el gasto, al utilizar recursos propios para el sistema de ventanilla única.

En el tema de la RPV, que usted me comentaba, yo creo que lo mejor es que le lea un párrafo del convenio que firmamos en diciembre con Telefónica, que se llama "Actualización para el período 1998-2001 de los contratos vigentes de prestación de servicios entre Telefónica de España y su grupo y la Comunidad de Madrid"; el artículo 5, "Vigencia", dice: La Comunidad de Madrid podrá resolver unilateralmente el presente acuerdo cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias: Uno, cuando se produzca la plena liberalización de las telecomunicaciones en España -cosa que todavía no se ha producido-; dos, cuando el segundo operador de telefonía básica inicie efectivamente la prestación de este servicio -todavía no se ha producido; está cubriendo algunos servicios, no todos-; por ejemplo, el segundo operador, Retevisión, no nos puede dar el servicio de comunicación entre oficinas, igual que Airtel no nos puede dar el servicio que no sea de telefonía móvil; cuando nosotros planteamos el sistema de telefonía en la RPTV negociamos con Airtel y negociamos con Telefónica, y ellos eran incapaces de dar este servicio, y nosotros decimos aquí que en este caso el acuerdo quedará automáticamente resuelto en la fecha que determine la Comunidad de Madrid; la resolución deberá ser comunicada a Telefónica con una antelación mínima de tres meses a la fecha en que el acuerdo haya de quedar resuelto. Es decir, el día que haya una liberalización de las comunicaciones efectiva, de verdad, no de medios de comunicación, nosotros no solamente le decimos que lo sacaríamos a concurso, yo le digo que lo vamos a sacar a concurso, porque lo que nosotros queremos es el mejor servicio al menor coste, y de momento, la única empresa que puede hacer eso en España es Telefónica, y nosotros firmamos con ellos en el mes de diciembre, exactamente el 23 de diciembre de 1997.

El contrato de rediseño de procesos de atención al ciudadano, con Coopers and Lybrand Galgano, que son los mismos que están asesorando en esta tarea al Ayuntamiento de Barcelona. ¿Qué es lo que han hecho? Hay otro libro, que lo tengo aquí a mano, por si me preguntaba por él, se llama "Manual de acogida de atención al ciudadano", está publicado entre Coopers and Lybrand Galgano y la Comunidad de Madrid, y hemos hecho 700 ejemplares, dirigidos a todas las personas que atienden al ciudadano, y en él viene explicado exactamente en qué ha consistido ese procedimiento de rediseño, e incluso vienen analizados los resultados de las encuestas. También vienen una parte del curso que estamos dando junto con el INSS;

el contenido del curso lo hemos acordado entre Coopers and Lybrand Galgano, Comunidad de Madrid y el INSS, para adaptarlo a la naturaleza de la Comunidad de Madrid. Como este libro lo he traído, si quiere se lo entrego, los otros se los mandaré. En él vienen en detalle dónde se han ido los 12 millones. Yo creo que hay una diferencia clave entre lo que yo estoy haciendo y lo que me hacían a mí cuando yo estaba en su lugar.

Yo recuerdo que, hace cuatro años, cuando yo pedí un informe que habían hecho con una consultora -nunca se me olvidará el nombre de la consultora, se llamaba Gerner- por importe de 40 millones. Era un estudio de Clima, un contrato fraccionado en cuatro adjudicaciones directas de 9.985.000 pesetas cada una. Cuando yo pedí una copia de ese informe me dijeron que era secreto. Todos los contratos de consultoría que estamos haciendo nosotros, todos, se están haciendo por concurso público, con concurrencia de ocho y diez consultoras de prestigio, siempre, ocho y diez, y todos los trabajos tienen su publicación: entre 300 y 700 ejemplares, para que no haya ninguna duda de en qué nos estamos gastando el dinero, porque yo comparto con usted el compromiso de que el dinero público tiene que estar bien empleado y además se tiene que contar en qué se emplea.

En ese sentido, tenga la absoluta seguridad de que, mientras yo sea Director General de Calidad de los Servicios, todas las asistencias técnicas o concursos que convoquemos van a ser vía concurso; ninguno urgente, no hemos hecho ningún concurso urgente, no porque no corriese prisa, sino para garantizar la concurrencia, y en todos hemos tenido una media de siete u ocho concurrentes, que da la garantía de que realmente hay concurrencia; además, siempre hay un resumen del trabajo en Internet, con lo cual cualquier persona puede consultar estos datos. ¿Es importante esto que digo siempre de Internet? En la actualidad hay una media de 500 personas que se conectan a la base de Calidad de los Servicios para consultar datos sobre calidad de los servicios en la Comunidad de Madrid; 500 personas al mes yo creo que son personas o instituciones que pueden estar viendo lo que estamos haciendo en el ámbito de Calidad. Por cierto, cuando he llegado al Gobierno he conseguido copia del informe de los 40 millones y, si quiere, algún día se lo dejo; compara los 40 millones de ese estudio de clima laboral con lo que estamos haciendo nosotros, que todavía no hemos llegado a 40 millones, y luego hablamos, porque los estudios de clima laboral que nosotros estamos haciendo los estamos haciendo con recursos propios, y mediante concurso cuando convocamos; es importante saber esto.

Con respecto al proyecto Pista, está usted en lo

cierto: el proyecto Pista es el que da soporte informático al desarrollo del convenio. Digamos que lo que hace el convenio es establecer las bases legales, jurídicas, y el proyecto Pista es un proyecto también del IMAP, donde estamos participando a través de ICM, que define los protocolos de intercambio informático, puesto que cada Administración tenía su desarrollo informático: unos iban en una base de datos, otros en otra, etcétera. Se llama Pista porque la idea es que sea una especie de autopista de la información.

Con respecto al cumplimiento del acuerdo legal, no le puedo dar información, puesto que la gestión de este convenio es competencia de la Consejería de Presidencia, en concreto de la Viceconsejera de Presidencia, que es la que está potenciando ese desarrollo, esa firma de convenios con ayuntamientos. Tengo noticias cruzadas de que había siete u ocho ayuntamientos que ya lo tenían firmado con el Estado; que hay diez o doce que lo van a firmar ahora o ya lo han firmado; pero yo reconozco que no me muevo en ese ámbito. La única relación que existe es cuando hay algún ayuntamiento que va a firmar el convenio y se pone en contacto con nosotros para ver cómo funciona el sistema de ventanilla única, tenemos sesiones de trabajo con ellos, se lo presentamos y les ofrecemos esta aplicación para que ellos desarrollen sus procesos dentro de nuestra aplicación. También pongo a su disposición hacer una demostración de cómo funciona. No obstante, si usted tiene acceso a Internet, puede conectarse al sistema de ventanilla única y ver cómo funciona, incluso puede traerse desde su despacho los impresos de todos los procedimientos que están ahí incluidos.

Con respecto a los cursos, me pregunta quién organiza los cursos. Los cursos los organiza el IMAP y los financia el IMAP. Pero hay una congestión entre el IMAP y la Dirección General de Calidad de los Servicios: los profesores que dan los cursos en la mayoría de los casos son personas de la Dirección General de Calidad de los Servicios; el material que se entrega a los alumnos lo hemos preparado nosotros y ahora hay una publicación que se llama Manual para Implantación del Plan de Calidad en la Comunidad de Madrid, de 300 páginas, que está realizado íntegramente por funcionarios de la Dirección General de Calidad de los Servicios donde hemos adaptado las herramientas de calidad del modelo europeo al ámbito de la Comunidad de Madrid.

Con respecto a la supervisión de los cursos, ésta la estamos haciendo nosotros por encargo del Consejo del IMAP; encargo que hacen los propios sindicatos. Yo también estoy en el Consejo del IMAP. El IMAP tiene una plantilla reducida, como usted conocerá, y hasta que esta plantilla se incremente,

nosotros estamos ayudando de alguna forma a hacer estas labores por encargo del Consejo, por unanimidad y aquiescencia de las centrales sindicales; es una supervisión, como ya digo, pacífica, es decir, lo único que hacemos es comprobar por encargo de la Intervención. Para que la Intervención pague un curso realizado por una central sindical alguien de la Administración tiene que decir que ese curso se da. En el pasado ese alguien decía que el curso se había dado sin ir a ver si se estaba dando o no el curso; entonces, se producía alguno de los efectos que se produjeron en las primeras inspecciones, y es que había cursos de formación que se estaban dando a alumnos que no eran de la Comunidad de Madrid, y había cursos de formación que, aunque aparecía como que se habían dado, realmente no se habían dado. Esto también se detectó en otros departamentos ministeriales. Entonces, en una serie de comisiones de trabajo que tuvimos dentro del ámbito de formación con el Ministerio, nosotros empezamos a decir que íbamos a inspeccionar uno a uno los cursos que dan las centrales sindicales para garantizar que realmente el dinero público se está invirtiendo en los cursos. Yo le puedo decir que el primer año que inspeccionamos hubo bastante descontrol de alguna central sindical, que tuvo reducciones en la subvención por cursos que no se habían dado, en función del menor número de alumnos que había en los cursos, se retiró esa subvención. El año pasado, gracias a que ya está esto muy admitido, siempre que había un curso de formación iba el inspector de Calidad de los Servicios y verificaba que efectivamente había un curso, contaba si estaban los que tenían que estar y si además eran todos de la Comunidad de Madrid, y si la documentación era del curso que se estaba dando, etcétera.

Entonces, digamos que esto ha mejorado gracias a la colaboración de las centrales sindicales. Las primeras interesadas en que esto se produzca son las centrales sindicales, porque, de alguna forma, nosotros estamos garantizando a los otros directores generales que la formación que dan las centrales sindicales está en un mismo nivel de calidad, en algunos casos por encima y en otros por debajo, que los cursos que da la propia Administración; de tal forma que un jefe de servicio no tiene por qué oponerse a que un empleado vaya a un curso de Comisiones Obreras sobre calidad y atención al ciudadano, puesto que los materiales son similares al curso que estamos dando nosotros. Estamos en un proceso con el IMAP de homologar contenidos para que realmente no haya una gran diferencia en los mínimos, luego en los máximos, el que quiera dar más, eso será competir por los alumnos, y, en ese sentido, la supervisión de los cursos es una actividad absolutamente normal dentro

de la Dirección General de Calidad de los Servicios, dentro del IMAP, dentro de las centrales sindicales, como puede consultar a cualquiera de los representantes de las centrales sindicales cuyos cursos supervisamos.

Con respecto a la última pregunta que tenía y anotada: gestión de personal, hacía usted unas reflexiones sobre la calidad en cuanto a que es importante el módulo de gestión de personal dentro del modelo europeo, etcétera. Yo le diría que nosotros estamos aplicando el modelo no globalmente en la Comunidad de Madrid, porque es prácticamente imposible, sino unidad a unidad. Entonces, en las evaluaciones internas que hacemos con ellos miramos todo el tema de información, motivación del personal, carrera profesional, movilidad, selección, plantillas, etcétera. Pero la unidad que tiene la competencia para definir todo esto es Función Pública, y no tenemos que olvidar que en el ámbito en el que estamos, en la Administración Pública, uno solamente tiene que hacer aquello que esté dentro de sus competencias, porque si uno hace lo que es competencia de su vecino corre dos peligros: primero, estar distraído con trabajos de otro y dejar de hacer el suyo, y, segundo, ganarse un enemigo; encima, si es en la propia oficina, con mayores problemas. Digamos que nuestras relaciones con Función Pública siempre han sido correctas, no tenemos la misma visión en muchos aspectos; quizá, si tuviéramos un debate sobre evaluación del desempeño, productividad, etcétera, se verían diferentes posiciones, pero también hay que reconocer que esta competencia pertenece a Función Pública; con lo cual, quien la ejerce son ellos. Nosotros estamos sirviendo como asesores, estudiando otros modelos de todos estos aspectos que usted ha comentado en otras Administraciones para facilitarle la decisión a Función Pública, pero al final la decisión será de Función Pública y del Consejero de Hacienda, que, por suerte, es el responsable tanto del Departamento de Calidad como del de Función Pública. Pienso que yo he dejado ninguna de sus preguntas sin contestar; si he dejado alguna cuestión importante, luego la comenta y alguna información le mandaré.

Con respecto a la pregunta de don Pedro Muñoz Abrines, ante todo le agradezco las reflexiones que ha hecho sobre el esfuerzo que estamos realizando. El esfuerzo es mucho, nos queda mucho más, y además yo tengo la seguridad de que yo no voy a recoger los frutos que estoy sembrando, pero tampoco me importa. También soy consciente de que lo que estamos haciendo se está haciendo en otros sitios y, además, por encima de las ideologías. Casi todo lo que estamos haciendo nosotros se está haciendo en otros ayuntamientos: en el Ayuntamiento de Esplugues, en

el Ayuntamiento de Barcelona, en Alcobendas, y estamos haciendo lo mismo. Nos llevamos bien, nos intercambiamos información y nos ayudamos; y yo sé que esto es garantía de que quien venga detrás de mí o de nosotros seguirá algunos de los aspectos que nosotros hemos iniciado, y, al final, como ciudadanos sí recogeremos los frutos; es decir, cuando vayamos a una oficina, el nivel de atención habrá mejorado. Pero no pienso tampoco estar yo aquí tanto tiempo como para recoger los frutos de lo que estamos sembrando, esto también se lo digo a Sus Señorías.

Por lo que se refiere a su pregunta respecto a cuántos de estos 1.500 servicios son de atención directa y cuántos internos, tengo que decirle que en la Comunidad de Madrid tenemos varias ventajas que no tienen otras administraciones: estamos en la mitad entre un ayuntamiento y una administración, y casi todos los servicios que damos tienen atención directa, porque tenemos atención directa al ciudadano o atención directa a un funcionario, que también es un ciudadano. No nos estamos encontrando, salvo en algunos departamentos muy localizados, con grandes resistencias al cambio y a la transformación; sí lo encontramos en aquellas unidades donde se aglomeran los sabios que tiene la Administración Pública, que a veces son muchos; gente que está por encima del bien y del mal, y que considera que el ciudadano no tiene

por qué tener derechos de cara a la Administración, puesto que el ciudadano es un tutelado. Ése es el principal problema que nos estamos encontrando, pero no lo estamos encontrando en el área de Sanidad, ni en Educación y Cultura, ni en Transportes; en las unidades en que tenemos mucha atención al público no nos estamos encontrando ese problema. En las otras unidades, lo que estamos haciendo es intentar cambiar el 'chip' para que ellos identifiquen el cliente interno. Si le sirve esta respuesta, le diría que el 80 por ciento de los servicios tienen contacto con el ciudadano, y el 20 por ciento de esos 1.500 servicios tienen atención con un funcionario o empleado público. Ésta es la información que le daría contestando a su pregunta.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Director General por sus amplias explicaciones. Pasamos al tercer punto del Orden del Día.

Ruegos y Preguntas.

¿Algún ruego o alguna pregunta? (*Denegaciones.*) No habiendo ningún ruego ni ninguna pregunta, se levanta la sesión.

(*Eran catorce horas y un minuto.*)

PUBLICACIONES DE LA ASAMBLEA DE MADRID

Dirección de Análisis y Documentación ! Sección de BOA y Publicaciones!
C&San Bernardo, 17 3ª planta 28015 ! MADRID Telf.: 5474201 Fax:531 26 01

TARIFAS VIGENTES:

B.O.A.M.	Suscripción anual	9.000 Pts.	Núm. suelto 140 Pts.
D.S.A.M.	Suscripción anual	13.000 Pts.	Núm. suelto 140 Pts.
SUSCRIPCIÓN ANUAL CONJUNTA (BOA ! D.S.)		18.700 Pts.	

FORMA DE PAGO:

- Talón nominativo a nombre de la Asamblea de Madrid.
- Giro postal.
- Transferencia bancaria a c/c núm. 6400002198, Sucursal 1016, de Caja Madrid, C/ San Bernardo, 58.

SUSCRIPCIONES: Condiciones generales:

- 1.La suscripción es anual. El período de suscripciones finaliza 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 sea la fecha de suscripción dentro del trimestre
- 2.El envío de los Boletines comenzará una vez se haya recibido el importe correspondiente y la tarjeta de suscripción debidamente cumplimentada.
- 3.El suscriptor que no renueve la suscripción antes del 31 de diciembre será dado de baja.
- 4.La administración del Boletín puede modificar en cualquier momento el precio de la suscripción, que, tendrá efectos para los abonados dados de alta, a partir de la siguiente renovación de la suscripción.

TARJETA DE SUSCRIPCION O RENOVACION:

Nombre o razón social: _____
Domicilio: _____ Núm.: _____ Distrito postal: _____
Ciudad: _____ Teléfono: _____ Fax: _____

DESEO SUSCRIBIRME AL 9 BOAM 9 DSAM

De acuerdo con las condiciones establecidas a partir de _____ y hasta el 31 de diciembre de 19__ a cuyo efecto les remito la cantidad de _____ Pts. mediante: 9 Giro postal 9 Talón nominativo 9 Transferencia bancaria a la Cta. Cte. citada.

_____, _____ de _____ de 19__

FIRMA

- PAPEL 100% RECICLADO -