

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



Número 633

2 de marzo de 2010

VIII Legislatura

COMISIÓN DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

PRESIDENCIA

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

Sesión celebrada el martes 2 de marzo de 2010

ORDEN DEL DÍA

1.- PCOC 11/10 RGEP. 339, Pregunta de contestación oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.^a María Encarnación Moya Nieto, diputada del Grupo Parlamentario Socialista en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, se pregunta con qué criterios se está determinando la dotación de medios materiales y personales de las BESCAM tras la modificación introducida por la Ley 3/2008, de 29 de diciembre.

2.- C 53/10 RGEP. 422, Comparecencia del Sr. Gerente del 112, a petición del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida, al objeto de informar sobre funcionamiento del mismo y previsiones hasta final de legislatura. (Por vía del artículo 221 del Reglamento de la Asamblea).

3.- Ruegos y preguntas.

SUMARIO

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

Página 18303

— **PCOC 11/10 RGEF. 339, Pregunta de contestación oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.ª María Encarnación Moya Nieto, diputada del Grupo Parlamentario Socialista en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, se pregunta con qué criterios se está determinando la dotación de medios materiales y personales de las BESCAM tras la modificación introducida por la Ley 3/2008, de 29 de diciembre.**

Página 18303

-Interviene la Sra. Moya Nieto, formulando la pregunta.

Página 18303

-Interviene el Sr. Director General de Seguridad e Interior, respondiendo la pregunta.

Página 18303

-Intervienen la Sra. Moya Nieto y el Sr. Director General, ampliando la información.

Página 18303-18306

— **C 53/10 RGEF. 422, Comparecencia del Sr. Gerente del 112, a petición del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida, al objeto**

de informar sobre funcionamiento del mismo y previsiones hasta final de legislatura. (Por vía del artículo 221 del Reglamento de la Asamblea).

Página 18306

-Interviene la Sra. Sabanés Nadal, exponiendo los motivos de petición de la comparecencia.

Página 18306

-Exposición del Sr. Gerente de Madrid 112.

Página 18306-18307

-Intervienen, en turno de portavoces, la Sra. Sabanés Nadal, la Sra. Moya Nieto y el Sr. Ruiz Escudero.

Página 18307-18312

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

Página 18312-18315

— **Ruegos y Preguntas.**

Página 18315

-No hubo ruegos ni preguntas.

Página 18315

-Se levanta la sesión a las 17 horas y 38 minutos.

Página 18315

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

La Sra. **PRESIDENTA**: Buenas tardes, señorías. Comenzamos la sesión de la Comisión de Presidencia con el primer punto del orden del día.

PCOC 11/10 RGEF. 339, Pregunta de contestación oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.^a María Encarnación Moya Nieto, diputada del Grupo Parlamentario Socialista en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre qué criterios se está determinando la dotación de medios materiales y personales de las BESCAM tras la modificación introducida por la Ley 2/2008, de 29 de diciembre.

Para la formulación de la pregunta, tiene la palabra la señora Moya.

La Sra. **MOYA NIETO**: Gracias, señora Presidenta. ¿Con qué criterios se está determinando la dotación de medios materiales y personales de las BESCAM tras la modificación introducida por la Ley 3/2008, de 29 de diciembre? Gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, señora Moya. Para la contestación, tiene la palabra don Enrique Barón, director general de Seguridad e Interior.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE SEGURIDAD E INTERIOR** (Barón Castaño): Muchas gracias, señora Presidenta. Buenas tardes, señorías. Los criterios a que hace referencia son los que definen los principios de la Dirección General de Seguridad e Interior en todas sus actuaciones: el principio de eficacia, el principio de eficiencia y legalidad, el principio de racionalidad en el gasto público, y una finalidad primordial: mejorar la seguridad de todos los madrileños. Muchas gracias, señora Presidenta.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, señor Director General. Tiene la palabra nuevamente la señora Moya.

La Sra. **MOYA NIETO**: Gracias, señora Presidenta. Señor Director, si no fuera porque le conozco, creería que hoy le ha sentado a usted mal la comida por la respuesta que ha dado, porque no se puede decir algo menos concreto, más indefinido y más genérico; es decir, no se puede escaquear uno más para responder a la pregunta concreta que se le está planteando. Ése sería el resumen.

En todo caso, quería preguntarle, y espero que nos conteste en la segunda intervención, cuáles son esos criterios, a los que usted se ha referido tan genéricamente, que el Gobierno está aplicando para determinar esos medios personales y materiales, porque es cierto que la Ley 3/2008 marca, indudablemente, un antes y un después en la financiación de estos medios. Y esos criterios, señor Director, no los conocemos nosotros pero es que tampoco los conocen los ayuntamientos madrileños. Espero que hoy al menos lo sepamos nosotros y lo puedan conocer, de paso, esos ayuntamientos.

Indudablemente hay dos clases de convenios: los firmados con anterioridad a la Ley 3/2008 y los posteriores. En los firmados con posterioridad, que son los de la última fase BESCAM, si no me equivoco, se establece que la Consejería determinará anualmente cuáles son esos medios; con lo cual esos ayuntamientos saben a qué atenerse, tienen muy claro lo que han firmado y punto. No hay mucho más que hablar al respecto. Sin embargo, los que no pueden atenerse a lo que firmaron son esos ayuntamientos que lo hicieron con anterioridad a la ley, que es de 2008. Estos ayuntamientos firmaron convenios en los que se especificaban unos determinados medios materiales y las cuantías que se destinarían anualmente a cada uno de ellos por policía subvencionado al año en concepto de vehículos, combustible, equipamientos, etcétera. En estos casos, la Comunidad no está cumpliendo con lo firmado o, al menos, éstas son las noticias que nosotros tenemos. Hay ayuntamientos -también tengo que decirles que no todos- que han visto bastante mermados y disminuidos esos medios, las cuantías correspondientes a los convenios que firmaron. No sé si en esto han utilizado ustedes la teoría del divide y vencerás; es decir, no tratemos a todos los ayuntamientos igual para que no se pongan de acuerdo y se nos rebelen, porque, si no, no tiene demasiado sentido. Los criterios están difusos y, por eso, le preguntamos en basé a qué criterios se está haciendo esa distribución.

A nuestro juicio, se ha producido una revisión unilateral que también podemos denominar ruptura unilateral porque, a nuestro juicio, lo es, de esos convenios. Además, permítame que le diga que se ha hecho de una manera prepotente, sin sentarse a hablar con esos ayuntamientos; se ha hecho por la vía de esa ley de acompañamiento, de la que nosotros pensamos que es de dudosa legalidad, porque los convenios firmados también son normas, la Comunidad está obligada a respetarlos, y yo creo que un claro ejemplo de ello fue la propia sentencia del Tribunal Superior de Justicia, de la que usted alardeó no hace mucho en esta Comisión, con mucha razón, que había ganado la Comunidad, puesto que los ayuntamientos debían atenerse a los convenios firmados. Creo que esto también se puede aplicar a la otra parte firmante de esos convenios.

Es probable que usted me diga que no hay ruptura unilateral, porque en los convenios se especificaba, y leo textualmente: "Las partes se comprometen a adecuar el contenido del convenio a las reformas legales que se introduzcan en el futuro". Le leo esto porque es la respuesta de la Consejería a un ayuntamiento que presentó recurso por los medios que se le habían destinado en el año 2009. Por otra parte -permítame también la expresión-, nos parece de un cinismo descarado que ustedes digan como respuesta a un recurso que lo que hacen es ejecutar un mandato legal. ¡Como si a ustedes el mandato legal les hubiera caído del cielo! El mandato legal existe porque la Comunidad de Madrid hizo esa ley en el año 2009; no es que la Comunidad de Madrid no tenga nada que ver en ello. Es decir, ese mandato legal está establecido por la propia Comunidad, que era plenamente consciente de que con esa ley se estaba cargando lo que se había establecido en esos convenios.

Mire, señor Director, podemos entender que algunos convenios necesiten una reforma, algún retoque, porque están firmados desde hace años, y a lo mejor no sería necesaria una aportación periódica idéntica durante todos los años; podemos entender muchas cosas. También podemos entender que haya una importante merma de recursos en la Comunidad de Madrid que podría afectar a esas dotaciones, pero, desde luego, lo que no podemos entender es que no se dialogue con los ayuntamientos afectados; eso es lo que no podemos entender. Los ayuntamientos se pueden sentar perfectamente con los representantes de la

Comunidad de Madrid y ver qué se hace con estos convenios si se considera que es conveniente reformarlos y cambiar esas cuantías. Señor Director, no podemos entender que no se sienten con ellos y que no se llegue a soluciones que sean consensuadas.

La Sra. **PRESIDENTA**: Señora Moya, vaya concluyendo, por favor.

La Sra. **MOYANIETO**: Sí, señora Presidenta. Señor Director, termino diciéndole que, a nuestro juicio, este asunto de las dotaciones de las BESCAM se está gestionando mal, precisamente por la falta de participación de los ayuntamientos en el análisis de la situación que, desde luego, marcaría los criterios a seguir y, sobre todo, porque esa gestión está determinada por una importante falta de transparencia -lamento decir esto, pero su primera contestación es una muestra de ello-, por la falta de diálogo y, desde luego, por la prepotencia que -lamento decirlo- viene siendo habitual en esta Consejería en materia de seguridad. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias a usted, señora Moya. Para cierre de debate, tiene la palabra el señor Barón.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE SEGURIDAD E INTERIOR** (Barón Castaño): Muchas gracias, señora Presidenta. Como bien ha dicho S.S., el sustento legislativo que define los criterios para la dotación de medios materiales y personales de las BESCAM fue aprobado por mayoría absoluta de esta Cámara, que expresa la voluntad popular de los madrileños, quedando plasmada en la Ley 3/2008, de 29 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas. En dicha norma se detalla que mediante orden se determinará anualmente la dotación de medios materiales y personales, previo análisis de las necesidades de cada municipio. De conformidad con esta previsión legal, se aprobaron por la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior las órdenes de 17 de abril de 2009 y de 3 de julio, por las que se determinó la dotación anual con cargo al presupuesto de gasto para 2009 de los medios personales y materiales de las BESCAM correspondientes a los municipios integrados en la

quinta fase y en las fases piloto, primera, segunda, tercera y cuarta respectivamente.

Desde el inicio del proyecto BESCAM en el año 2004, hemos intentado adecuar en cada momento la aportación de recursos por parte de la Comunidad a la obtención de la máxima eficacia y eficiencia de los mismos, ya sean recursos humanos o materiales. Por este motivo, realizamos una evaluación continua y hacemos las variaciones pertinentes para obtener la máxima eficiencia y calidad del servicio. Esta forma de trabajar se aplica a las dotaciones de vehículos, ya sean patrulleros, todoterrenos o motocicletas. Igualmente, se aplica para el combustible, la informática y los sistemas de comunicación, que han pasado de ser analógicos a digitales, adecuándose a las tecnologías más modernas.

A lo largo de estos años de puesta en marcha de las BESCAM, la mayoría de los ayuntamientos han sufrido modificaciones en la configuración de sus programas de seguridad al haber cambiado la realidad de la seguridad ciudadana de sus vecinos.

Señoría, la situación en materia de seguridad en los 111 municipios adheridos al programa BESCAM es muy diferente hoy en día de la del año 2004, por lo que seríamos unos malos gestores del dinero público si nos limitáramos a aplicar los criterios iniciales a la situación actual, y por eso están adaptados en la determinación de que los medios materiales y personales respondan a la voluntad de intensificar la eficiencia y racionalidad en la gestión del gasto público.

A continuación, brevemente, le voy a detallar los criterios en los que se fundamenta la adscripción en el pasado año 2009 de cada uno de los medios facilitados a las bases operativas BESCAM. Me gustaría hacer una precisión que considero muy importante, que es lo que muchas veces nos lleva a confusión con las cantidades y es que las cantidades previstas en los convenios o en la orden, respectivamente, en su caso, se refieren a límites máximos subvencionados; las realmente subvencionadas, dentro de esos límites dependerán de la justificación fehaciente de la facturación de lo efectivamente gastado. Raramente se han alcanzado esos límites máximos, porque no se han justificado. Paso a relatarle los criterios: a) En cuanto al número de efectivos, la dotación de medios personales que

se establece en las ordenes aprobadas coincide con la establecida en los acuerdos de Consejo de Gobierno adoptados para la implantación de cada una de las fases del proyecto de seguridad. Con la implantación en 2009 de la quinta fase se alcanzó la cifra total comprometida de 2.500 efectivos; b) en cuanto a retribuciones y Seguridad Social, la financiación de la Comunidad de Madrid se mantiene en el límite máximo de 40.000 euros anuales por efectivo establecido en los convenios suscritos; c) vehículos policiales. Se promueve la introducción de ajustes en la flota de vehículo policiales de las distintas bases operativas dirigidos a aproximar la cifra de vehículos a una ratio homologada de aproximadamente 8 policías por vehículo policial; ratio que se considera muy adecuada para la prestación del servicio de los distintos turnos y muy superior a la de la mayoría de cuerpos de seguridad de similares características; d) en cuanto al combustible, se ha analizado el kilometraje medio anual que vienen realizando los vehículos policiales, al consumo medio de los distintos tipos de vehículos y al precio de los carburantes.

La Sra. **PRESIDENTA**: Señor Barón, le ruego que vaya concluyendo. Está dando respuesta a una pregunta y se ha excedido en el tiempo.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE SEGURIDAD E INTERIOR** (Barón Castaño): Gracias, señora Presidenta. Se ha establecido el criterio de implantar las siguientes cuantías máximas: 3.000 euros para los vehículos patrulleros todoterreno; 2.400 euros para los vehículos patrulleros ordinarios; 600 euros para las motocicletas patrulleras y 1.000 euros para los vehículos de mando, vehículos camuflados y de transporte colectivo. En cuanto a medios informáticos, realizado un estudio histórico, y teniendo en cuenta que de lo que se trata es de reposición, la cuantía máxima que se ha establecido es de 225 euros por efectivo. Asimismo, a los efectivos de la quinta fase, como era de nueva dotación, se les dotó con un importe máximo de 1.800 euros correspondiente a ordenadores e impresoras. Respecto a las dotaciones unipersonales, se ha considerado suficiente dotarles de 900 euros para la reposición de vestuario, y a la quinta fase, como es primera dotación, de 1.200

euros. En cuanto a transmisiones y comunicaciones, el suministro de equipos de transmisiones, está, como ya he repito en algunas comparecencias, vinculado al desarrollo del sistema "truncking digital", que esperemos que a finales de este año esté prácticamente implantando en la Comunidad de Madrid. Prácticamente se puede decir que similares criterios se han aplicado en la orden de 2010.

Termino, señoría. Los criterios de eficacia, eficiencia, legalidad y racionalidad, a los que he hecho referencia, son los que nos guían en el desarrollo de este proyecto de seguridad. En un momento de profunda crisis económica, hemos invertido en este proyecto más de 327 millones de euros hasta 2009, y hemos comprometido 118 millones de euros para el presente ejercicio. Una sociedad dinámica y cambiante como la madrileña nos obliga, como gestores públicos, a una continua evaluación de la realidad. Por ese motivo y para seguir mejorando las BESCAM, que, como ustedes saben, están muy valoradas por los ciudadanos, los policías y los responsables municipales, necesitamos adaptar los medios a las necesidades reales de seguridad de los ayuntamientos. Es lo que los madrileños nos demanda y es a lo que, como servidor público, tengo que atender. Muchísimas gracias. Muchas gracias, señora Presidenta, señoría.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias a usted por su presencia en esta Comisión. Pasamos al siguiente punto del orden del día.

C 53/10 RGEF. 422, Comparecencia del Sr. Gerente del 112, a petición del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida, al objeto de informar sobre funcionamiento del mismo y previsiones hasta final de legislatura. (Por vía del artículo 221 del Reglamento de la Asamblea).

Invitamos al señor San Román, Gerente del 112, a que ocupe su lugar en la mesa. Para sustanciar el motivo de la comparecencia, tiene la palabra doña Inés Sabanés por tiempo máximo de cinco minutos.

La Sra. **SABANÉS NADAL**: Muchas gracias, señora Presidenta. Quiero dar la bienvenida

a esta Comisión al Gerente del 112. Para nuestro Grupo éste es un momento especial, estamos a mediados de Legislatura y, por tanto, tenemos un especial interés en saber la valoración sobre el funcionamiento del servicio de emergencia 112, así como si las hubiera, previsiones de cambios. En este sentido, me refiero especialmente a lo que, en algunas ocasiones, se ha hablado, se ha planteado, se ha dejado caer, sobre algunas modificaciones o posibles reconversiones en un ente público de derecho privado, o algo que ya lo hemos trasladado, como es la posible creación de un instrumento similar a una agencia de emergencias.

Por entrar en la cuestión de lo que pretendemos de esta comparecencia, quiero preguntarle directamente por el tiempo en el que estamos, por lo que supone la situación de emergencias 112 en este momento, pero, sobre todo, por la previsión de funcionamiento en el futuro. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Sabanés. Tiene la palabra don Eduardo San Román.

El Sr. **GERENTE DE MADRID 112** (San Román Montero): Muchas gracias, señora Presidenta. Señorías, buenas tardes a todos. En primer lugar, permítanme hacer un breve resumen de la actividad de este centro durante los últimos diez u once años aproximadamente. Desde el año 1998 hasta finales del año 2009, que son los últimos años de los que disponemos y que puedo facilitar a sus señorías. Como ustedes saben, existe un buen reconocimiento generalizado del funcionamiento del servicio 112, tanto a nivel nacional como internacional. Las llamadas generadas a lo largo del año 2009 en el 112 han sido un total de 5.733.312, lo que supone una media diaria de 15.708; por sectores, corresponden: un 4,13 por ciento a rescate; un 30,59 por ciento, a materias de seguridad; un 46,79 por ciento, a materias sanitarias; un 11,09 por ciento, a materias de tráfico y un 7,40 por ciento, a otro tipo de materias.

Respecto al evolutivo de llamadas durante los últimos años, en el año 1998, tuvimos un total de 1.026.000 llamadas; en 1999, 1.732.000; en el año 2000, 2.476.000; en el año 2001, 2.683.000; en el

2002, 2.822.000; en el 2003, 3.440.000; en el año 2004, 4.004.000; en el año 2005, 4.634.000; en el año 2006, 5.657.000; en el año 2007, 5.903.000; en el 2008, 6.125.000 y en último año, el 2009, 5.733.312 llamadas recibidas en el centro de atención de emergencias de la Comunidad de Madrid.

Desde el punto de vista de gestión cualitativa, seguimos los procesos de mejora continua profundizando en las integraciones de los organismos de intervenciones, incorporando en las redes, terminal de atención y seguimiento remoto del 112, tanto a todos aquellos que alcanzan la capacidad 24/365; es decir, 24 horas, 365 días al año, que necesariamente es operativo para el 112, como a grandes organismos, como el aeropuerto de Barajas, por ejemplo, recientemente, que, si bien no tienen una emergencia ordinaria significativa son partícipes de cualquier manera en la emergencia extraordinaria. En este sentido, ya hemos probado la integración física del Summa en el centro 112 mediante la experiencia en la gestión de la gripe A, siendo ésta, sin lugar a dudas, muy positiva tanto en el ámbito de la emergencia global como en el de la emergencia sanitaria.

Como todos sabemos que la calidad es algo que tiene demostrarse de manera permanente, les informo de que, a pesar de tenerla certificada mediante ISO-9001/2000 hasta diciembre de 2011, el pasado mes de julio hemos pasado una auditoría de calidad, ya adaptada a la nueva normativa ISO-9001/2008.

Tengo que volver a recordar que la exigencia que se impone en el 112 le ha convertido en un centro de referencia nacional e internacional, con más de 200 visitas tanto del ámbito nacional como internacional. A título de ejemplo, podemos decir que se ha recibido la visita del Gobierno de las Islas Baleares. Fruto de estas referencias, el centro 112 ha colaborado con Comunidades Autónomas para el desarrollo de sus modelos de centro de gestión, como el Principado de Asturias, Cataluña, Murcia, siendo la última visita la de los responsables del 112 de Cataluña y de los Mossos d'Esquadra para conocer y aplicar nuestra experiencia en la integración de organismos, especialmente los de seguridad.

Creo que no es necesario volver a contarles el resto de hitos que demuestran el reconocimiento

externo de la calidad del trabajo del centro, los premios, los diferentes reconocimientos de los ciudadanos y la participación decisiva en las grandes emergencias que han ocurrido en la Comunidad de Madrid durante los últimos años. De cualquier manera, como no podemos perder de vista nuestro pasado, como proyectos de futuro, vamos a seguir profundizando en nuestras fortalezas, que, pese a quien pese, radican principalmente en las integraciones a todos los niveles de todos los organismos de intervención en materia de emergencias y en la labor de seguimiento que se realiza de los expedientes de emergencia desde su inicio hasta su finalización y cierre a través de la devolución de los estados de cada organismo. Estos dos aspectos principales son los que me gustaría destacar como valores diferenciales con el resto de centros 112 tanto en el territorio nacional como en el internacional.

En cuanto a la creación -a la que ha hecho referencia S.S.- de un ente público de derecho privado y de una agencia de emergencias en el ámbito de la Comunidad de Madrid, tengo que informarles de que no está previsto a lo largo de esta Legislatura la creación tanto del ente público como de la agencia de emergencias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Gerente. Tiene nuevamente la palabra la señora Sabanés.

La Sra. **SABANÉS NADAL**: Muchas gracias. Yo había repasado hasta los reconocimientos internacionales a los que usted ha hecho referencia, incluso la modificación de las incidencias en enero, donde las inundaciones y emergencias debidas a la meteorología han cambiado temporalmente los porcentajes de intervención que son más clásicos en el 112. Sobre este aspecto, créame, podremos matizar algo, pero no discutiremos mucho. Según la metodología, que supone superar las contradicciones principales y luego ver las secundarias, quería hacer referencia a las contradicciones principales cuando le he preguntado sobre el posible cambio de modelo u otros instrumentos, como la agencia, que usted me ha dicho que no están previstos en esta Legislatura.

Usted ha dicho que han probado la integración con relación a la gripe A. Es verdad, lo probaron, pero sin ningún protocolo ni actuación escrita. Esto es lo que me han contestado, que no firmaron protocolo alguno en atención informativa entre sanidad y el 112, si bien es cierto que luego hubo actuaciones que finalizaron sin demasiadas explicaciones. Este será otro tema a valorar ya que no es el motivo por el cual había solicitado su comparecencia.

Si no hay prevista ninguna modificación en el modelo, en la gestión -que es la preocupación principal que motivaba esa comparecencia, no de pasado ni de presente sino fundamentalmente de futuro-, quisiera que me explicara en su siguiente intervención cuál es la hoja de ruta desde 2005 en que, a través de un acuerdo con el señor Prada, se planteaba ya asumir la homologación de los operadores a los operadores de Cecop. Esto estaba asumido, pero no sé en qué términos ha quedado aquel acuerdo de 2005 a fecha de hoy.

Por otra parte, si no está prevista la modificación del modelo, de la hoja de ruta, me gustaría saber si tiene en previsión la creación de un cuerpo de funcionarios de emergencia -textualmente no sería así- que diese continuidad al acuerdo de 2005 en el cual se procedía a una homologación con operadores Cecop, porque había una homologación laboral y funcional. Por tanto, me interesa mucho saber si la hoja de ruta, la cobertura de las plazas, la formación, la especialización, la homologación y, en todo caso, la creación del cuerpo de funcionarios sigue en el horizonte; porque no creo que consista en quedarse exactamente en un espacio donde concurren y coinciden la mayoría de cuerpos de funcionarios, excepto los trabajadores de servicio más directo, como los ciento cuarenta y pico operadores -sin contar las 299 vacantes-. En ese sentido, no parece que esa diferenciación sea lo mejor para el funcionamiento, tanto para la coordinación como para la estabilidad laboral.

Me gustaría, una vez que ha dicho que no se va a cambiar, que me dijera exactamente cómo se va a modificar para mejorar la estabilidad, el funcionamiento y la coordinación. También quiero que me diga si se va a producir la cobertura de los puestos laborales en el 112. Creo que todo esto supondría una mejora, junto con la formación. En este sentido, me gustaría saber si tiene previstos

programas de formación especializados, sobre todo para operadores y para las categorías de primera respuesta, igual que para los responsables y los coordinadores de sala. También, si está prevista alguna actualización de las herramientas informáticas y de información de cara al receptor final, al usuario, para tres objetivos que yo creo que son importantes: mejorar la coordinación, la respuesta y la información.

Usted ha dicho que había un elemento diferencial importante de fortaleza que era la integración. No obstante, siendo la integración de los distintos operadores una fortaleza, seguramente todavía queda algo que resolver con el Summa, el SAMUR y el 112 en cuanto al tiempo de coordinación de los distintos operadores; de la misma forma -y también se lo pregunto- que queda mejorar algunos protocolos. Ya sé que hay una evaluación de calidad, sé que está hecha, sé que hay un reconocimiento además de esta evaluación, pero creo que la calidad tiene una parte que tiene que ver con las evaluaciones externas y otra con los seguimientos de protocolos y de funcionamiento interno, y esa es la parte que a mí me interesaba más. Por último, me gustaría saber si tienen también alguna intención de modificar la información.

He repasado distinta información para preparar la comparecencia -y también a veces como usuaria- y he entrado en la página web de la que dispone el servicio 112. Se ve que es una página absolutamente informativa que tiene poca pretensión de ser informativa, que tiene poca pretensión de colaboración y, por tanto, implicar al usuario y tener alguna herramienta más que permita una relación directa. Tengo que decir que tiene unos enlaces y unos consejos genéricos que es complejo llegar a ellos. Sin embargo, en lo que sería más visual, en lo que podría entrar el usuario y sería más útil, es una información muy institucional de cómo funciona el centro de emergencias, con poca transcendencia -no digo que no se enlace- para que se convierta en una herramienta que, hoy por hoy, es muy utilizada para buscar información; con poca capacidad de ofrecer una información alternativa más acorde a la capacidad informativa que demanda hoy en día la gente puede, como el día que hubo un colapso bastante serio en Madrid y que era muy difícil que la Dirección General de Tráfico, el 112, nadie, respondiera de forma importante a los desplazamientos por la ciudad, si iban a funcionar o

no los colegios, si las universidades funcionaban. Quizás -no digo que sea su única obligación- pueden tener información de carácter preventivo, como algunos consejos diarios importantes, en el centro de emergencias que resuelva el problema a un usuario que conoce su teléfono y puede conocer la página web.

La Sra. **PRESIDENTA**: Señora Sabanés, le ruego concluya.

La Sra. **SABANÉS NADAL**: Termino, señora Presidenta. En definitiva, me importa mucho que me conteste a las preguntas que le he hecho sobre la situación de funcionamiento del cuerpo de funcionarios: creación, homologación laboral, previsiones, cobertura, etcétera; algunos elementos informativos como los que le he planteado en previsión de mejora de protocolos, de funcionamiento y de calidad interna.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora diputada. Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra doña Encarnación Moya.

La Sra. **MOYA NIETO**: Gracias, señora Presidenta. Señor Gerente, buenas tardes. En este turno voy a plantearle algunas cuestiones que se han convertido ya casi en un clásico bien en esta Comisión bien en la de Presupuestos. Lógicamente, se basa en que entendemos, entre otras cosas, que hay dos pilares fundamentales en el funcionamiento del 112: la integración de los distintos organismos de la emergencia -a lo que usted ya ha hecho referencia- y el funcionamiento de los profesionales del 112, su número, cantidad, formación, preparación, su rendimiento, etcétera.

En cuanto a integración, usted ha hablado de fortaleza. Yo siento discrepar con usted porque creo que no hemos avanzado nada; simplemente no hemos avanzado nada en este campo. Todo lo contrario, creo que hemos retrocedido, y permítame que le refresque la memoria, porque los diarios de sesiones tienen estas servidumbres. Decía usted en el año 2007 en esta Comisión que en esta Legislatura se iba a proceder a la integración de todos los organismos de la emergencia para mejorar y facilitar

la gestión integrada de emergencia. Son sus palabras. Dijo usted también, en octubre de ese mismo año, que durante el primer trimestre del año 2007 -estamos hablando de hace tres años- se habría culminado la primera fase del proyecto de integración del Summa. Parece ser que nos hemos quedado ahí -son sus palabras y están ahí- porque, desde luego, no tenemos noticia de que se haya producido esa integración del Summa.

Usted ha hablado de la gripe A. Me parece bien, es un operativo que se montó provisionalmente para un tema muy concreto, y no vamos a cuestionar ese asunto, pero ha desaparecido. Afortunadamente, la gripe A no ha tenido las consecuencias ni la trascendencia que en principio temíamos todos; insisto, afortunadamente. Pero ahora mismo el Summa no está en el 112. Estaría el equipo previsto para la gripe A, pero desde luego no está integrado físicamente en el 112, y es una asignatura pendiente que tienen ustedes. Y no es de recibo desde luego -es la enésima vez que lo planteamos en esta Cámara- que los ciudadanos tengan que responder dos, tres, cuatro, cinco veces a las mismas cuestiones mientras transcurren unos minutos que son preciosísimos para su vida. Es lo que está pasando cuando alguien llama por una emergencia sanitaria al 112. Y se lo vuelvo a decir, no es un problema de los operadores del 112. (*Denegaciones por parte del señor Gerente del 112.*) No me diga que no porque mi experiencia es personal, señor Gerente. Se lo podrá usted discutir a quien no lo haya utilizado nunca, pero es que yo lo he utilizado con algún familiar cercano, lamentablemente. Por tanto, no sé, señor Gerente, si es incapacidad, si es ineptitud o es falta de voluntad política, pero lo cierto es que el Summa sigue sin integrarse, y ahí existe ese grave problema.

Por otra parte, siguen sin integrarse los Bomberos del Ayuntamiento de Madrid. Usted ha reconocido aquí reiteradamente que no hay manera de que se integren. Por cierto, ¿qué ha ocurrido con la Policía Municipal de Madrid que no sigue integrada en el centro? Es pública y notoria la estupenda relación que tienen la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid, pero que esa relación afecte a servicios que son vitales y esenciales para los ciudadanos, nos parece que es intolerable e inaceptable, y mucho nos tememos que eso es lo que puede estar sucediendo en este caso. ¡Ojalá nos sacara usted de dudas y pudiera confirmarnos que no es así!

Por hablar del otro pilar que consideramos en materia de personal, le vuelvo a refrescar una vez más -permítamelo- la memoria. Usted decía en el año 2007, en este caso en la Comisión de Presupuestos -creo que en el mes de noviembre-: "Durante el año 2008 se incorporarán 44 nuevos operadores al 112 para mantener el mismo nivel de calidad en la atención de llamadas". Son palabras suyas, señor Gerente. No lo cumplió usted en 2008, no lo cumplió en 2009 y, de momento, todavía no lo ha cumplido en 2010. Estamos esperando que lo haga de manera inmediata. Por otra parte, el propio Consejero, el mes de octubre pasado, dijo textualmente: "En un mes o mes y medio se cubrirán las vacantes." Bueno, pues hasta hoy. Estamos esperando.

Ustedes llevan desde el año 2005 sin incorporar nuevos operadores al centro, y de sus palabras, las palabras que yo he citado, se deduce que debía producirse ese aumento de plantilla para poder mantener el nivel de calidad. Si ese aumento de plantilla no se ha producido desde el año 2005 y, sin embargo, como usted mismo ha dicho, ha aumentado año tras año el número de llamadas, siguiendo su razonamiento, la calidad debería haber disminuido. ¿Ha disminuido o no la calidad en la atención en estos años? Señor Gerente, ¿qué quiere que le diga? Realmente, pienso que si la calidad en la atención no ha disminuido ha sido desde luego gracias a la profesionalidad y la responsabilidad de los trabajadores del centro y de los operadores, no a su agilidad para cubrir las vacantes; algo que creo que está suficientemente demostrado que no se ha producido en 2005 ni en 2007, año en el que ha vuelto usted a ser responsable. Es decir, llevan tres años de retraso -desde 2007- respecto al primer anuncio que hizo usted de cobertura de esas plazas; tres años. En todo caso, ¿puede usted decirnos, señor Gerente, porque es lo que nos preocupa, si se van a cubrir esas vacantes de manera inmediata? ¿Puede usted comprometerse en una fecha? Es lo que nos interesa, sobre todo.

Otro problema que nos preocupa -y que también le planteé en otra ocasión-, son las llamadas falsas, insultantes o denigrantes para los operadores, que parece que se repiten de manera reiterada. No sé si hay personas adictas a este tipo de comportamiento. Realmente, no lo sé, pero, en todo caso, estas llamadas sobrecargan el sistema y también afectan a los propios operadores y operadoras que atienden estas llamadas. ¿Se piensa

tomar alguna medida sobre esta cuestión?

Señor Gerente, los trabajadores también llevan años reclamando un plan de formación. Ya se ha referido a ello la señora Sabanés, por lo que no voy a hacer más hincapié al respecto.

Otra cuestión que también nos preocupa son los protocolos actualizados. ¿Por qué no se han publicado los protocolos actualizados después de la implantación del nuevo sistema, una vez que se hizo el traslado a Pozuelo? Por los datos que tenemos, parece ser que hay protocolos que se han modificado y que no tiene conocimiento de ello ni siquiera el propio personal de sala. Son los datos que nosotros tenemos. Espero que nos diga lo que considere conveniente para sacarnos de dudas. Nos encantaría que pudiera confirmarnos y demostrarnos que estamos en un error.

Otro asunto, creo que no menor, es saber si existe algún tipo de protocolo, norma o sistema que garantice y proteja la privacidad de las personas que llaman al 112. Nos gustaría saber si existen criterios claros y explícitos sobre quién puede o debe escuchar esas llamadas a efectos de protección de datos y de la privacidad de los ciudadanos, porque, lógicamente, en esas llamadas se dan datos de carácter totalmente privado.

También nos gustaría saber si tiene previsto realizar algún tipo de campaña informativa para que los ciudadanos conozcan en qué casos deben llamar al 112. Le planteo esto porque usted mismo en alguna ocasión ha dicho, con respecto a estas llamadas extrañas que se producen, que a lo mejor no se trata tanto de formar a los trabajadores -que yo creo que sí- sino que también era importante formar a los ciudadanos, explicarles qué es una llamada de emergencia, que no se debe jugar con este tipo de cuestiones y qué consecuencias tiene hacer llamadas de este tipo cuando uno, por poner un ejemplo, está aburrido. Me gustaría saber si tiene planteado hacer alguna campaña de este tipo.

Por último, quería conocer el futuro del servicio de emergencias 112, cuestión que ya ha planteado la señora Sabanés en su intervención. Usted ha dicho que respecto a la agencia de emergencias coincide con el Director General de Protección Ciudadana, que también dijo en esta Comisión que de momento estaba aplazado el asunto. Entiendo que eso es lo que usted ha querido decir en su primera intervención.

Por nuestra parte, poco más; simplemente, espero que dé usted respuesta a estas cuestiones. Los premios están bien; le felicitamos por ello, nos parece genial, pero lo importante son los hechos del día a día, los resultados y cómo respondemos a las necesidades de los ciudadanos en un servicio vital y esencial como éste. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Moya. Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra don Enrique Ruiz.

El Sr. **RUIZ ESCUDERO**: Muchas gracias, señora Presidenta. Le agradezco, señor Gerente, que haya acudido nuevamente a esta Comisión para informarnos sobre la actividad que está llevando a cabo el servicio de emergencias 112 de la Comunidad de Madrid. Personalmente, quiero felicitarle por todos los premios que ha recibido el servicio 112 de la Comunidad de Madrid, por las visitas no sólo de los mismos servicios de otras Comunidades Autónomas, como, por ejemplo, de Cataluña, Asturias, incluso de Baleares con la visita de la propia Consejera, y de otros organismos internacionales, porque eso significa que el servicio de emergencias 112 de la Comunidad de Madrid funciona bien, además de ser un ejemplo y un referente no sólo nacional sino también internacional, motivo que al menos al Grupo Parlamentario Popular le llena de orgullo, y espero que también lo sientan así el resto de Grupos Parlamentarios.

En primer lugar, me gustaría destacar de su intervención uno de los puntos que creo que es de los más importantes: la integración. A veces, observar el concepto de integración, con todo el operativo que tienen ustedes, con toda las herramientas informáticas, con todas las tecnologías incorporadas al 112 desde un punto de vista estrictamente físico es un error conceptual que habría que subsanar, especialmente teniendo en cuenta los tiempos que corren, en los que un ciudadano que viva, por ejemplo, en Austria o en Argentina puede hablar en directo a través de una cámara, o cuando hay empresas que tienen sus "call center" fuera del territorio nacional. Que en estos momentos sólo se hable de integración física es, como mínimo, desconocer cómo funciona operativamente el 112. La integración se puede hacer a tres niveles: física, que esté en el propio edificio; telemática u operativa.

Cualquiera de estos tres niveles los cubren ustedes ampliamente, ya sea en un sentido o en otro. De hecho, es importante destacar también que el teléfono 112 de la Comunidad de Madrid absorbe nada menos que el 90 por ciento del total de las emergencias que se producen en nuestra Comunidad, lo cual es un valor que dice mucho de este servicio; por supuesto que la integración es total.

Respecto a si los protocolos van en un sentido o en otro, por el número de llamadas que se reciben y el número de quejas del 112, que usted lo conocerá mucho mejor, creo que el servicio funciona, y muy bien; ésa es la realidad. De hecho, el número de llamadas que se reciben continúa creciendo todos los años; hay años en los que, al tratarse de un teléfono de emergencias, según las contingencias, el número de llamadas que se produzcan puede aumentar o disminuir. Desde luego, la integración es total y el funcionamiento es bueno, como usted bien sabe, cuando ha recibido de un órgano internacional sin ánimo de lucro un premio el 10 de febrero del año pasado que reconoció al servicio de emergencias 112 de la Comunidad de Madrid como el mejor servicio a nivel europeo, si no me equivoco. Por tanto, podríamos entrar a cuestionar con puntos más técnicos si la criba de las llamadas se realiza bien o no, si los tiempos pueden estar más o menos ajustados, si la criba de estas llamadas es la correcta, pero, desde luego, se trata de cuestiones técnicas que tienen que valorarse por especialistas en este terreno. Plantearnos si los protocolos son correctos o no es una labor de los propios servicios de emergencia que integran el 112, que deben decidir si estamos actuando bien y si el método es correcto, porque el centro 112 no se limita únicamente a actuar como intermediario de la emergencia, sino que lo hace de manera integral desde que se recibe la llamada hasta que se finaliza el servicio de emergencia. En ese sentido, el servicio 112 funciona bien y la integración, aunque no sea física al cien por cien, como todos sabemos, se produce tanto desde el punto de vista telemático como operativo.

En cuanto a la presencia o no de la página "web", pues, hombre, la filosofía de un teléfono de emergencias, evidentemente, es telefónica, y la emergencia es la inmediatez; es la llamada con un teléfono sencillo para que la atención sea lo más rápida posible, y todo se maneja a través de una llamada telefónica.

En cuanto a la actualización de la herramienta informática, evidentemente, las nuevas tecnologías van rápido, van a gran velocidad. Vamos viendo los avances día a día, pero, desde luego, la adaptación que tiene el 112 en nuestra Comunidad es buena y los últimos avances en cuanto a la localización de llamadas por móviles, incluso la accesibilidad para personas con determinadas discapacidades o el aviso masivo a la población, creo que son avances que se están produciendo desde el servicio 112. Por lo tanto, desde el Grupo Parlamentario Popular, le felicitamos y esperamos que siga en la misma línea, que siga siendo un referente nacional para otras Comunidades Autónomas y un referente internacional, porque nosotros creemos que el servicio 112 debe seguir en esta línea, puesto que estamos convencidos de que funciona y de que lo hace debidamente. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Ruiz. Para contestación a los Grupos, tiene la palabra el señor Gerente del 112 señor San Román.

El Sr. **GERENTE DE MADRID 112** (San Román Montero): Gracias, señora Presidenta. Voy a tratar de contestar tanto a las preguntas de la señora Sabanés como a las de la señora Moya de manera conjunta, ya que son bastante similares; aunque entiendo que quizá son algo diferentes en el tono, en el fondo son bastante parecidas.

En primer lugar, decía la señora Sabanés que, efectivamente, el Summa se incorporó en los últimos meses para el protocolo de la gripe A, un protocolo que resultó ser bastante efectivo y que, a pesar de la alarma social que se produjo durante todo el año 2009, la gripe A no fue tanto como se nos había sugerido por muchos medios de comunicación y, entre otras cosas, permítame decirle que fue gracias a la labor de los servicios de emergencia, no solamente los de la Comunidad de Madrid sino los de todo el territorio nacional y, además, no sería justo decir que no lo fueron los del Ministerio de Sanidad, que también actuaron, yo creo, de manera muy correcta durante el período crítico de la gripe A. De cualquier manera, los protocolos funcionaron, la incorporación del Summa al 112 fue intensa, tanto en el número de personas como en el fondo y la forma, sin ningún protocolo por escrito, porque el 112 ya

tiene tal nivel de operativa que cualquier integración de cualquier organismo de emergencia dentro del mismo no requiere un protocolo por escrito. La integración se produce dentro de un estándar ordinario y así, efectivamente, se están produciendo muchas integraciones que de todos son conocida.

Quiero abundar en las palabras del señor Ruiz, que me han parecido muy oportunas. La integración en el siglo XXI, en el año 2010, no tiene que ser solamente física. Me gustaría insistir a la señora Moya en este aspecto. Yo me he referido muchas veces a la integración de los servicios de emergencia dentro del 112, pero la integración no tiene que ser solamente física. En estos momentos, en los que la telemática es puntera, en los que las integraciones pueden ser de un punto del mundo a otro separados por más de 10.000 kilómetros de distancia de manera absolutamente fluida y operativa, me parece -permítame la expresión- antiguo hablar de una integración física; antiguo y, desde luego, innecesario. Díganse ustedes a sus compañeros, por ejemplo del Ministerio del Interior, tanto de la Guardia Civil como de la Policía Nacional, donde en estos momentos se considera absolutamente precaria la integración física y cuando estamos trabajando, al igual que ellos, en muchas ocasiones y oportunidades, en una integración telemática. Ésa precisamente es la integración con la que estamos trabajando desde hace una año y medio desde el desgraciado accidente de Barajas, en el que se demostró que, desde luego el funcionamiento del centro de gestión aeronáutica del centro de Barajas no era el más adecuado, que no fue el más ágil y en el que nosotros propusimos una serie de medidas que fueron bien recibidas por el aeropuerto de Barajas; de hecho, en este momento se está poniendo en funcionamiento, una integración telemática, no física, pero sí telemática y, desde luego, informática de los sistemas de emergencia del aeropuerto de Barajas con el sistema de emergencias del 112. Esto, como le decía, fue aprobado recientemente en las últimas comisiones de seguridad del propio aeropuerto, y se están poniendo en marcha en este momento. Consideramos que está siendo una integración muy oportuna, muy adecuada y, desde luego, desde el punto de vista operativo, muy ágil. En esta misma medida estamos trabajando con multitud de servicios de emergencia en este momento, no solamente con servicios de emergencia sino con servicios que, inicialmente, puede parecer

que no son de emergencia pero que, sin embargo, su integración en el 112 es imprescindible; le pongo varios ejemplos: Renfe, el administrador de infraestructuras ferroviarias... Todos ellos están integrados en el 112 no solamente desde ahora, sino desde hace muchos años, pero de manera remota, que es un nivel más de integración que existe en el propio centro. También lo están Gas Natural, Unión Fenosa... Las diferentes compañías cuya colaboración puede ser imprescindible en un momento de emergencia, pero que no son un servicio de emergencia. Efectivamente, como le digo, hace ya muchos años que se demostró que esta integración puede ser adecuada sin que sea física, y, efectivamente, así estamos trabajando en muchos sentidos. Permítame que le ponga el ejemplo del Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid, en el que, recientemente, hace algo más de un mes, hemos sido capaces de poner en marcha los procedimientos necesarios para que la intervención telemática sea plenamente operativa. Está prevista la firma de un protocolo en fechas próximas, precisamente para, entre el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid, abundar en esa colaboración que mantenemos, que quizá a usted no le parezca adecuada, pero a nosotros sí; nos parece adecuada, oportuna y necesaria.

Respecto a los temas de personal en los que abundaba la señora Sabanés, hablando de la homologación de operadores al personal de Bomberos de la Comunidad de Madrid, efectivamente, fue un acuerdo firmado por el señor Prada cuando de su área de responsabilidad dependían tanto el 112 como la Dirección General de Protección Ciudadana, acuerdo que, por supuesto, no solamente fue respetado sino, además, refrendado en el último acuerdo firmado con los sindicatos hace aproximadamente un año y dos meses, en el que, entre otros extremos, se recogía no solamente el respeto a este acuerdo firmado por el señor Prada en su momento, sino la remisión conjunta de este acuerdo a la Comisión de discusión del nuevo convenio, que, como saben, se está negociando en la Comunidad de Madrid por parte de los sindicatos y de la Administración.

Hablaban también, tanto la señora Sabanés como la señora Moya, de un cuerpo de funcionarios de emergencia. Por supuesto, como todos ustedes conocerán, en su momento se creó una comisión de funcionarización del personal laboral de la

Comunidad de Madrid. Por supuesto, dentro de ese proceso de funcionarización se encuentra, como no podía ser de otra manera, el personal laboral del 112, y también, como no podía ser de otra manera, por parte de la administración del 112 se ha hecho saber a la Dirección General correspondiente de la Comunidad de Madrid que, por supuesto, estamos de acuerdo en la incorporación de ese personal laboral del 112 al personal funcional de la Comunidad de Madrid.

Respecto a la cobertura de las plazas, tanto la señora Moya como la señora Sabanés, han dicho que se anunció en el año 2007. Efectivamente, fue así, pero no ha leído el párrafo completo cuando, en la Comisión correspondiente, aludía al tema; digo que no ha leído el párrafo completo porque les planteo a ustedes el problema que existía en ese momento, que, por supuesto, ustedes conocerán, que era el problema del idioma. Como ustedes saben, por parte de los sindicatos se proponía una solución en la cual se incorporasen los operadores al 112 sin tener un idioma como requisito para la incorporación a sala, y les manifesté que la Administración consideraba imprescindible e importante, desde luego, que todos los operadores que se incorporen al mundo de la emergencia de la Comunidad de Madrid conozcan al menos un idioma.

Es obvio que por la Comunidad de Madrid pasan multitud de turistas y llaman al 112, por lo tanto nuestros operadores deben saber hablar un idioma. Ustedes no respondieron en su momento y tampoco lo están haciendo ahora, y me gustaría que lo hicieran. ¿Creen ustedes necesario para los operadores del 112 que sea un requisito que hablen un idioma para la incorporación a las operaciones del 112? ¿Lo creen ustedes o no? ¿Creen que es importante o creen que no lo es? La Administración sí lo cree. El Gobierno de la Comunidad de Madrid sí cree que es importante que los operadores hablen un idioma; sin embargo, a pesar de esto y de que considerábamos imprescindible, como lo seguimos considerando, la incorporación de la cobertura de las vacantes, no de la incorporación de nuevo personal al 112, sino de la cobertura de las vacantes que estaban quedando a lo largo del tiempo entre los operadores del 112, la Administración decidió acordar con los sindicatos que el idioma, como acuerdo puntual, se considerase un mérito cualificable y no un requisito imprescindible. En base a esto, se llegó a un acuerdo a lo largo del primer trimestre del año 2009

para la incorporación de las vacantes, insisto, de las vacantes de los operadores al 112, considerando el idioma como mérito cualificable y cuantificable dentro de la cobertura de esas vacantes.

Así se hizo y, durante el año 2009, se sacó la oferta de empleo público con la cobertura de las vacantes a las que aludía, se presentaron para aproximadamente 30 ó 40 plazas, 5.050 personas, y tanto durante el último semestre de 2009 como durante los dos meses que llevamos de este año se ha realizado esta oferta de empleo público, que también le puedo decir que ha sido una de las más rápidas de la Comunidad de Madrid, porque valorar 5.000 instancias para aproximadamente 40 plazas ha sido una labor complicada y difícil, pero que ya se ha realizado. Durante estos últimos 20 días se han valorado los recursos a la publicación provisional de plazas que se realizó a finales del año 2009.

La Sra. **PRESIDENTA**: Señor Gerente, por favor, vaya concluyendo.

El Sr. **GERENTE DE MADRID 112** (San Román Montero): Terminó muy rápidamente, Presidenta. Respecto a los programas de formación, tengo que decirles que la formación de nuestros operadores en el 112 evidentemente es continua; se van realizando a medida que se van incorporando nuevos procedimientos y nuevos protocolos, todos y cada uno de ellos publicados adecuadamente. Cada protocolo que se ha incorporado al 112 que ha modificado de alguna manera el sistema de atención de la emergencia de la Comunidad de Madrid ha sido publicado y entregado personalmente a cada uno de los operadores para su conocimiento. Es difícil demostrar los hechos negativos, señorías, aunque yo creo que debe ser al contrario: no debo ser yo el que debo demostrar que he hecho algo, deben de ser ustedes los que deben demostrar que no lo he hecho.

La actualización de las herramientas informáticas se realiza de manera permanente, señorías. Estamos de manera permanente realizando la actualización de las herramientas informáticas mediante la incorporación de nuevos puntos singulares al CIG, a nuestro sistema de información geográfica mediante la actualización del propio sistema de información geográfica por los nuevos viales que se van produciendo, por las nuevas calles,

los nuevos titulares, los nuevos vecinos, etcétera que se van incorporando a la Comunidad de Madrid.

Me hablaba también, señora Sabanés, de la interrelación directa entre el usuario y el 112 a través de la página web. Quizá no debe ser el 112 la herramienta necesaria para este tipo de actuación. Como ya conocen ustedes, la propia Dirección General de Protección Civil del Ministerio del Interior es la que realiza, en muchas ocasiones, la actualización de la información de emergencias que se produce en todo el territorio nacional; son los responsables de estos avisos, de las declaraciones de alertas de emergencias en las diferentes Comunidades Autónomas, y así es como se van produciendo.

Me decía también la señora Moya que no hemos avanzado en la integración. Yo creo que ha quedado suficientemente claro cuando le he explicado que la integración no solamente física sino que es también telemática; desde luego, hemos avanzado de manera importantísima durante los últimos años. Me hablaba también de algo que me ha preocupado, de que ella tuvo que esperar en una ocasión, por un tema personal, durante un período prolongado de tiempo por una llamada que realizó al 112. Me preocupa oír esto, porque nuestros sistemas de atención, garantizan que el período medio de atención telefónica está en este momento en 9 segundos, que el período medio de despacho está entre 60 y 70 segundos; es más, la última felicitación que recibí hace muy poquito tiempo por una actuación en materia sanitaria de una persona que llamó al 112, fue una persona importante en el partido en el que usted milita. Evidentemente, no voy a decir el nombre, pero en privado se lo comunicaré y se lo adelantaré, porque fue una felicitación importante.

Ha hecho referencia también a la Policía Municipal de Madrid. Insisto, la Policía Municipal de Madrid sigue integrada en el 112. El modelo de integración ha cambiado, como cambia la tecnología, la sociedad y como cambian los modelos de integración de manera permanente. Por supuesto que la Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid sigue plenamente integrada en el 112, aunque no de manera física pero sí integrada.

Hablaba también del aumento del número de llamadas. Gracias a las herramientas de las que disponemos en el 112, efectivamente, ha aumentado

el número de llamadas que entran en la centralita del 112. Sin embargo, permítame decirle, señoría, que no ha aumentado, al revés, ha disminuido el número de llamadas que atienden nuestros operadores, y eso es debido a las herramientas telemáticas e informáticas que utiliza el propio 112 para realizar ese filtraje de llamadas, de las llamadas no procedentes y de las llamadas procedentes. El número de llamadas recibidas, de personas que marcan 112, ha aumentado, pero el número de llamadas que descuelgan nuestros operadores físicamente ha disminuido, insisto, gracias a las herramientas informáticas que el 112 ha puesto en marcha durante los últimos años. Estos son datos que, evidentemente, son absolutamente demostrables y absolutamente cuantificables.

Me hablaba también de las llamadas insultantes y de las no procedentes. Yo creo que son dos cuestiones absolutamente diferentes. Las llamadas insultantes se producen y se van a producir siempre, se producen en cualquier 112 del mundo, pero son bien diferentes a las llamadas no procedentes. En las llamadas no procedentes -estoy de acuerdo con usted, señoría, y así lo he planteado en diversos foros- debemos tratar de aumentar el nivel de conocimiento del vecino sobre para qué existe el 112 y para qué no. Las llamadas no procedentes no significan llamadas insultantes, lo sabe su señoría. Las llamadas no procedentes pueden ser, por ejemplo, una llamada sobre un vehículo que está en segunda fila. Sin embargo éste no es el teléfono oportuno; en este caso, es el 092 el teléfono para avisar que un vehículo está en segunda fila molestando. Lo mismo ocurre si el vecino del piso de arriba tiene una fiesta y el sonido de la música es más alto de lo que corresponde y, por lo tanto, desea presentar una queja. Hasta este momento estas llamadas se están realizando al 112; sin embargo, gracias a las herramientas que estamos poniendo en marcha, entre otras cosas, al nuevo modelo de

incorporación del 092 y policía municipal en el 112, se están reduciendo de manera importante y de manera drástica.

Algo que también me ha preocupado son las escuchas de las llamadas que se realizan en el 112. Desde luego, señoría, yo no voy a ser la persona que evite que el jefe de sala o los supervisores puedan escuchar cualquier llamada que se haya producido al 112. Entiendo que sería una enorme irresponsabilidad por mi parte evitar que el jefe de sala, la autoridad pública, funcionario, que en ese momento se encuentra en el 112 como máximo responsable de la sala, no pueda escuchar una llamada por el motivo que él considere oportuno. Creo que eso debe quedar meridianamente claro aquí. Sé que los sindicatos están interesados debido a un expediente disciplinario que últimamente se desarrolló en el centro 112 por una llamada, a mi modo de ver, incorrectamente atendida y escuchada por la figura supervisora correspondiente. Se inició un expediente disciplinario, sé que no gustó a los sindicatos, pero créame S.S. cuando le digo que por mi parte no voy a poner ningún impedimento para que la jefatura de sala escuche las llamadas que crea pertinentes y que hayan entrado en su turno en el 112. Gracias, señora Presidenta.

La Sra. **PRESIDENTA:** Gracias, señor Sandoval. Pasamos al último punto del orden del día.

———— RUEGOS Y PREGUNTAS ————

¿Hay algún ruego o alguna pregunta que formular a la Mesa? (*Denegaciones.*) No habiendo ruegos ni preguntas, se levanta la sesión.

(*Eran las diecisiete horas y treinta y ocho minutos.*)



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

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

Web: www.asambleamadrid.es

e-mail: publicaciones@asambleamadrid.es

TARIFAS VIGENTES

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

- IVA incluido -

FORMA DE PAGO

El abono de las tarifas se realizará mediante:

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

SUSCRIPCIONES (CONDICIONES GENERALES)

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



TARJETA DE SUSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN:

Nombre o razón social: CIF/NIF:

Domicilio: Núm.:

Distrito Postal: Localidad:

Teléfono: Fax:

DESEO SUSCRIBIRME AL B.O.A.M. D.S.A.M. Conjunta B.O.A.M. y D.S.A.M.
De acuerdo con las condiciones establecidas a partir de y hasta el 31 de diciembre de 201_,
a cuyo efecto les remito la cantidad de Euros.

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

En, a de de 201_.