



## COMISIÓN DE TRANSPARENCIA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y ACCIÓN EXTERIOR

### PRESIDENCIA

### DOÑA MARÍA TERESA GAGO LÓPEZ

Sesión celebrada el día 22 de mayo de 2020, en Valladolid

---

### ORDEN DEL DÍA

1. Comparecencia de la Ilma. Sra. Directora General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, SC/000106, a solicitud del Grupo Parlamentario Ciudadanos, para informar a la Comisión sobre:
  - Actuaciones de la Dirección General ante la grave crisis del COVID-19.
2. Comparecencia de la Ilma. Sra. Directora General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, SC/000129, a solicitud del Grupo Parlamentario Socialista, para informar a la Comisión sobre:
  - Actuaciones realizadas por su centro directivo en relación al COVID-19 y la previsión de actuaciones relacionadas con los efectos de esta pandemia.

### SUMARIO

	<u>Páginas</u>
Se inicia la sesión a las diecisiete horas cinco minutos.	4885
La presidenta, Sra. Gago López, abre la sesión y recuerda a los señores procuradores y asistentes a la Comisión, siguiendo indicaciones de la Presidencia de la Cámara y de las autoridades sanitarias, la obligatoriedad del uso de mascarilla.	4885
Intervención de la procuradora Sra. Vidal Gago (Grupo Popular) para comunicar sustituciones.	4885
La presidenta, Sra. Gago López, al no manifestar inconveniente ningún grupo parlamentario, comunica que se agrupan los dos puntos del orden del día.	4885

Páginas**Primer y segundo puntos del orden del día. SC/000106 y SC/000129.**

La presidenta, Sra. Gago López, da lectura al primer y segundo puntos del orden del día.	4885
Intervención de la Sra. García Fonseca, directora general de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, para informar a la Comisión.	4885
La presidenta, Sra. Gago López, suspende la sesión.	4903
Se suspende la sesión a las dieciocho horas cinco minutos y se reanuda a las dieciocho horas quince minutos.	4903
La presidenta, Sra. Gago López, reanuda la sesión y abre un turno para la formulación de preguntas u observaciones por parte de los portavoces de los grupos parlamentarios.	4903
En turno de portavoces, interviene la procuradora Sra. Montero Carrasco (Grupo Ciudadanos).	4903
En turno de portavoces, interviene el procurador Sr. González Reglero (Grupo Socialista).	4906
En turno de portavoces, interviene la procuradora Sra. Domínguez Arroyo (Grupo Mixto).	4909
En turno de portavoces, interviene la procuradora Sra. Vidal Gago (Grupo Popular).	4912
Intervención de la Sra. García Fonseca, directora general de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, para responder a las cuestiones planteadas.	4915
En un turno de réplica, interviene la procuradora Sra. Montero Carrasco (Grupo Ciudadanos).	4920
En un turno de réplica, interviene el procurado Sr. González Reglero (Grupo Socialista).	4920
En un turno de réplica, interviene la procuradora Sra. Domínguez Arroyo (Grupo Mixto).	4922
En un turno de réplica, interviene la procuradora Sra. Vidal Gago (Grupo Popular).	4923
En turno de dúplica, interviene la Sra. García Fonseca, directora general de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios.	4924
La presidenta, Sra. Gago López, abre un turno de preguntas para los procuradores que no han intervenido en el debate.	4927
En turno de preguntas, interviene la procuradora Sra. Palomo Sebastián (Grupo Socialista).	4927
Contestación de la Sra. García Fonseca, directora general de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios.	4928
La presidenta, Sra. Gago López, levanta la sesión.	4928
Se levanta la sesión a las diecinueve horas cuarenta minutos.	4928



*[Se inicia la sesión a las diecisiete horas cinco minutos].*

**LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):**

Buenas tardes, señorías. Se abre la sesión. Antes de comenzar, recuerdo a los señores procuradores y a los asistentes a esta... a esta sesión que, de conformidad con los criterios fijados por la Presidencia de la Cámara y por las autoridades sanitarias, es obligatorio el uso de mascarillas en todo momento, salvo cuando se esté en el uso de la palabra. Muchas gracias.

¿Los grupos parlamentarios, tienen que comunicar alguna sustitución a esta Presidencia? Socialista no. El Mixto no está. ¿Ciudadanos? Tampoco. ¿PP?

**LA SEÑORA VIDAL GAGO:**

Sí, sí. Sí, buenas tardes. Smara Morala Prieto sustituye a Alejandro Vázquez Ramos.

**LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):**

Gracias. Si ningún grupo parlamentario tiene inconveniente, agrupamos los dos puntos del orden del día.

### **SC/000106 y SC/000129**

Primer punto del orden del día: **Comparecencia de la ilustrísima señora Directora General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, a solicitud del Grupo Parlamentario Ciudadanos, para informar a la Comisión sobre: Actuaciones de la Dirección General ante la grave crisis del COVID-19.**

Segundo punto del orden del día: **Comparecencia de la ilustrísima señora Directora General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, a solicitud del Grupo Parlamentario Socialista, para informar a la Comisión sobre: Actuaciones realizadas por su centro directivo en relación al COVID-19 y la previsión de actuaciones realizadas... -perdón- relacionadas con los efectos de esta pandemia.**

Tiene la palabra la ilustrísima señora directora general de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios.

**LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS (SEÑORA GARCÍA FONSECA):**

Muchas gracias. Buenas tardes. Pues como... como ya saben, como directora general de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, vengo... comparezco ante estas Cortes, ante esta Comisión, para presentarles el informe sobre las actuaciones realizadas por el centro directivo al que represento durante los dos meses transcurridos desde el inicio del estado de alarma al momento actual.

En principio, he de decir que el compromiso de la Junta de Castilla y León con la cantidad... con la calidad y la mejora continua de la Administración se ha reconocido en el derecho de los ciudadanos a una buena administración y, como principio rector de las políticas públicas, la prestación de unos servicios de calidad.



En... es particularmente importante, por la relevancia, la aprobación de la Ley 2/2010, de once de marzo, de Derechos de... de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, ya que en ella se profundiza en la búsqueda de la calidad total de la actividad de la Administración autonómica a través de la promulgación de unos principios de actuación y la garantía de una serie de derechos de los ciudadanos que desarrollan este concepto, el concepto de la calidad.

La Administración pública responde a las necesidades de la sociedad y funciona sobre la base de estructuras organizativas, procesos, funciones, relaciones políticas y programas, y configura prosperidad económica sostenible, cohesión social y el bienestar de las personas, influye en la confianza ciudadana y crea las condiciones para generar valor público.

El ritmo actual de los cambios sociales, tecnológicos y económicos exige que todas las Administraciones públicas se adapten a las nuevas realidades, especialmente a la que actualmente estamos viviendo.

En esta legislatura, la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, entre... asume, entre otras, materias en relación con la inspección de los servicios de la Administración de la Comunidad, el diseño y la ejecución de programas y proyectos para el desarrollo y evaluación de la calidad de los servicios, así como la evaluación de su funcionamiento y la información y atención al ciudadano. Y según prevé su Orden de estructura orgánica, corresponde a la Dirección General que represento el impulso, el desarrollo y la gestión de estas cuestiones.

Tomando como punto de partida las competencias atribuidas a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, siendo estos la ciudadanía, los empleados públicos, los centros directivos de nuestra Administración y otros órganos relacionados con las materias competencia de la Dirección General, hemos formulado nuestra visión, una visión que opta por conseguir una Administración que se configure como un espacio de relación; relación entre la ciudadanía corresponsable y profesionales del servicio público, comprometidos en lograr el bienestar de la sociedad, último objetivo de nuestro trabajo. Y nuestra misión, en función de la visión que les he comentado, pasa por construir una Administración innovadora y participativa, que ofrezca a la sociedad servicios de calidad eficientes, eficaces y seguros, en colaboración con su entorno y la participación activa de la ciudadanía, con las personas como protagonistas del cambio y profesionales con un claro compromiso ético, todo ello basado en los valores de apertura, orientación a resultados, transparencia e innovación.

A partir de esta visión, hemos definido los ejes estratégicos que desarrolla nuestra Dirección General durante este tiempo y a lo largo de los años venideros. En este sentido, hablaríamos de la estrategia general de la Dirección General, de los... de la atención al ciudadano, de la Inspección General de Servicios y también de la calidad, la innovación y la participación ciudadana.

En relación con la estrategia de la Dirección General para los años dos mil veinte-dos mil veintitrés, a partir de esta visión hemos considerado conveniente la elaboración de esta estrategia que nos sirva para guiar la mejora en la calidad de la gestión de los servicios que presta nuestra Administración y, con ello, contribuir a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. La estrategia nos permitirá,



en principio, definir un marco global de actuación ante los nuevos retos y gestionar eficientemente nuestros procesos y recursos, para aportar en el futuro valor a los ciudadanos y demás grupos de interés de forma sostenible. A continuación, nos permitirá alinear la actuación de las personas de nuestra Dirección hacia la consecución de unos objetivos que surgen de un proceso colectivo en el que han participado y con el que se comprometen mediante la asunción de responsabilidades y obtención de metas concretas.

En definitiva, una estrategia entendida como un marco global de actuación para los próximos años, que facilitará la toma de decisiones por parte de la Dirección, el consenso sobre una visión común y unas líneas generales de actuación que den respuesta a las demandas, necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

Establecido ya el plan de trabajo de esta estrategia durante un momento anterior a la declaración de estado de alarma, he de decirles que hemos continuado los trabajos para su elaboración al mismo ritmo que el previsto, debido, bueno, pues a las... a las tecnologías y a los medios con los que hemos... de los que hemos dispuesto para poder seguir adelante con nuestro... con nuestro trabajo.

Una primera fase, que pasaría por la definición de objetivos, que es en la que nos encontramos en este momento: definición de objetivos estratégicos; grupos de interés; análisis del entorno externo e interno, el DAFO, conocido como la nomenclatura lógica en materia de calidad para hacer referencia a las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del sistema a partir de los documentos que nos van remitiendo los jefes de servicio de las distintas áreas implicadas en la Dirección General. Posteriormente, continuaremos con una segunda fase de desarrollo de la estrategia, en la que estableceremos las líneas, el mapa estratégico y el cuadro de mando integral y planes de actuación. Para concluir con una tercera fase encargada de la implementación, en las que se definirá el presupuesto, la alianza, la implantación, el seguimiento y la evaluación.

Pues bien, esta estrategia que marca el... el funcionamiento y el marco global de nuestra actuación ha de desplegarse sobre los tres pilares que constituyen el núcleo fundamental de la Dirección General de Servicios, y que, como antes ya les anuncié, versa sobre la atención al ciudadano, la Inspección General de Servicios y la materia de calidad, innovación y participación ciudadana.

La atención al ciudadano -comenzando por la... el primero de los pilares- es, sin duda, una prioridad para la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que sigue trabajando para facilitar a aquel el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, la mejora de su calidad de vida y el desarrollo equilibrado y sostenible de esa Comunidad, atención que inevitablemente se está viendo afectada por las actuales circunstancias.

Una Administración democrática, una Administración al servicio de la ciudadanía debe garantizar en cualquier caso el acceso a sus servicios. En este sentido, nuestra Administración presta una atención multicanal, tanto a través del Servicio 012, encargado también de la sede electrónica, como a través de las... de las oficinas de asistencia en materia de registros.

En relación con el Servicio 012, es un servicio de atención al ciudadano que se ha transformado en los últimos años en un servicio de atención al ciudadano global y multicanal. Así, los ciudadanos pueden obtener la información que necesiten, que



precisen, a través del teléfono, o bien marcando el 012 o bien el 983 327 850; y llamo la atención sobre este número porque es gratuito, siempre que el ciudadano que efectúe la llamada disponga de tarifa plana. Mediante el correo electrónico es otra de las fórmulas para poder dirigirse para la obtención de información; con el envío de alertas que se... que se realizan a través de SMS; y también a través de la sede electrónica <tramitacastillayleon>, que es uno de los pilares fundamentales a través del cual se desarrolla la atención al ciudadano. Además, el 012 se encuentra disponible en las redes sociales, como habrán podido comprobar, a través de la cuenta del Twitter @012jcyL.

Como conocerán, este servicio ofrece a los ciudadanos varios tipos de información. En primer lugar, tenemos una información de carácter general y especializada: el 012 mujer, 012 tributos, consumo, educación, familia, servicios sociales, juventud, telecomunicaciones, Función Pública, agricultura y ganadería, medio ambiente, vivienda, empresa, industria, empleo, hacienda, sanidad, cultura; es decir, prácticamente todas las áreas de la Administración. Por otra parte, tiene también una información y soporte sobre la Administración electrónica -me refería antes a la sede electrónica-, y también se ocupa de la tramitación de procedimientos y servicios, siempre que puedan realizarse a través del propio Servicio 012.

De conformidad con la medida sexta de la... del Acuerdo 9/2020, de doce de marzo, de la Junta de Castilla y León, sobre medidas a adoptar en los centros de trabajo dependientes de la Administración de la Comunidad con motivo del COVID-19, en los servicios de atención al público se prioriza la atención telefónica y telemática, por lo que el Servicio 012 se ha convertido en un instrumento esencial y de referencia para la atención al ciudadano, al ser el medio prioritario para facilitar el acceso a la información administrativa autonómica y ayudar a la tramitación de los procedimientos y servicios, principalmente en estos momentos, tanto a través del canal telefónico como a través de la sede electrónica.

Desde que se declaró el estado de alarma, el catorce de marzo, ha gestionado una gran cantidad de información, que se ha ido generando por las distintas Administraciones públicas, tanto a través de la publicación de los reales decretos adoptados por el Gobierno de España con las disposiciones, medidas y recomendaciones en actualización permanente, como también prestando apoyo a los centros directivos de las distintas Consejerías de la Junta en la puesta en marcha de las medidas, ya sean prestaciones o servicios, que estos iban adoptando relacionados con el COVID-19, elaborando también protocolos de... de actuación nuevos y manteniendo los ya existentes. Con este motivo, se... se tomó la decisión de reforzar el teléfono 012 y ampliar la extensión del servicio para garantizar una adecuada atención al ciudadano, facilitando la información administrativa de los procedimientos y servicios y la asistencia técnica necesaria para la realización de los trámites electrónicos.

Por ello, en un primer momento del estado de alarma y hasta este... hasta el momento actual, se reorganizó internamente la plantilla, de modo que al grupo de los 32 agentes habituales se añadieron otras 23 personas que se encargaban ordinariamente de otras tareas, tales como los trámites administrativos electrónicos o también los documentalistas. En definitiva, eran 55 las personas encargadas de ofrecer información telefónica a los ciudadanos que lo requerían. Se amplió también el equipamiento tecnológico, poniendo en marcha más puestos operativos para el personal de atención de llamadas, más ordenadores y equipos de telefonía, tanto en



la sede principal como para el personal que atendía a la demanda de información o servicio de los ciudadanos desde su propio domicilio. Y todo ello, obviamente, con el cumplimiento en todo momento, por parte de la empresa que gestiona el servicio, de su obligación de establecer planes de contingencia y protocolos de actuación frente al coronavirus consensuados con los representantes de los trabajadores, así como garantizando la especial protección de los trabajadores más... más vulnerables y ofreciendo a todos ellos lo necesario en cuanto a información y formación.

Esta nueva organización del personal sirvió para intensificar especialmente el área dedicada a atender el... la alta demanda de llamadas dirigidas al protocolo de atención social puesto en marcha por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, con la ayuda de Cruz Roja y la colaboración de las corporaciones locales, canalizando de forma urgente las demandas de personas que necesitan ayuda por no poder realizar por sí mismas actividades esenciales de la vida al perder los apoyos habituales por estas circunstancias; también a las personas y familias que necesitaban apoyo urgente para la cobertura de las necesidades básicas de subsistencia por insuficiencia de recursos económicos; así como a personas y familias vulnerables, ya fuera por edad o por enfermedad, que por estas causas no pudieran salir de casa.

Se han elaborado nuevos protocolos y modificado algunos de los existentes para su adaptación a la nueva normativa publicada con motivo del COVID-19. Entre estos protocolos nuevos destacaré el protocolo de atención social, al que me he referido anteriormente; igualmente, el protocolo de suspensiones de contratos y reducciones de jornada, medidas urgentes y extraordinarias por el COVID-19, lo que todos conocemos con el nombre de ERTE; el protocolo en el ámbito del ECVL respecto a la inscripción como demandante de empleo, prestaciones por desempleo, renovación de la demanda de empleo y otras cuestiones de este ámbito de actuación; y también se han ido configurando y creando protocolos para las ayudas y medidas extraordinarias para la protección de las personas y las empresas de Castilla y León frente al impacto económico y social del COVID que se recoge en la actualidad, además de las que derivan directamente del decreto-ley aprobado por la Junta, otras que se han ido articulando por estar en íntima relación por las... con la situación del COVID-19, y que en este momento están cerca de alcanzar las cuarenta líneas de ayuda. Entre ellas, podemos referirnos a subvenciones dirigidas al mantenimiento de empleo, medida específica para los sectores de cultura, turismo, deporte, prevención de riesgos laborales, vivienda, etcétera.

También nos hemos hecho cargo en estas circunstancias por primera vez, puesto que el sistema de admisión hasta este momento era diferente, del protocolo de procedimientos para la admisión de alumnos en los centros sostenidos con fondos públicos y en las escuelas infantiles de la Comunidad de Castilla y León para el curso dos mil veinte-dos mil veintinueve; evidentemente, teniendo que adoptar esta medida ante la situación de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID y el cierre de los centros educativos a través de los cuales se prestaban las solicitudes en años precedentes. Y haré también mención al protocolo de atención de consultas sobre ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID en los alquileres de vivienda habitual.

Es cierto que si en un primer momento la reorganización interna del personal para dar respuesta a las consultas que se formularon hasta entonces fue suficiente, y así pudimos atender y dar cobertura al servicio en la medida en que lo íbamos... lo



iba necesitando el ciudadano, es cierto que en... en el momento actual tenemos que contar con que persiste la situación respecto de los protocolos nuevos que se crearon con ocasión del COVID: todo el tema de ERTE; de atención social, que siguen recibiendo un gran número de llamadas; y, además, todas las líneas de ayudas y subvenciones que han empezado a plantearse y cuya solicitud ha comenzado recientemente. Esto motiva que nos estemos planteando para adoptar de forma inminente un procedimiento para el refuerzo del personal que se ocupa de llevar a cabo las funciones de información y atención al ciudadano, del que esperamos estar en disposición de... de afrontarlo y de hacerlo realidad en próximas fechas.

Asimismo, hay que destacar la especial atención a víctimas de violencia de género de Castilla y León a través del 012 Mujer, que, en coordinación con el 016, ha continuando... ha continuado prestándose en estas semanas del período de alarma y de confinamiento tanto en lo referido al asesoramiento jurídico, en relación a materias que afectan a las mujeres en el ámbito administrativo, laboral, civil, etcétera. También se presta atención psicológica a mujeres víctimas de violencia de género y se proporciona la información y el asesoramiento acerca de los recursos y programas articulados por la Junta de Castilla y León en este ámbito. Durante el período de estado de alarma, el 012 mujer ha atendido 822 llamadas, de las cuales el 18,6 % –es decir, 153– fueron transferidas desde el 016, al amparo del convenio que tenemos suscrito con el Ministerio. De las 822 llamadas, 477 fueron de información general, 212 demandaron atención psicológica y 133 solicitaron asistencia jurídica. Pondremos de manifiesto que, durante este período, ninguna de las mujeres que atendió el ciento... el 012 –perdón– necesitó la atención del Servicio de Emergencias 1-1-2.

Hay que poner de manifiesto que el número de consultas atendidas por el 012 desde el quince de marzo ha ascendido a 164.008, a fecha de veinte de mayo. Y como materias más consultadas destacan las relativas a la atención social, petición de alimentos, productos de farmacia, higiene, estados de necesidad, que han recibido cincuenta y... 51.475 consultas; información y tramitación electrónica de los ERTE, que han recibido 25.578 consultas a veinte de mayo; información y tramitación de las solicitudes de ayudas para el alquiler de vivienda, 25.979; e información y tramitación de las ayudas y medidas extraordinarias para la protección de las personas impresas, con 14.457 consultas.

Por lo que se refiere a la sede electrónica <tramitacastillayleon>, que les recuerdo que también se lleva desde lo que conocemos como el Servicio 012, la sede electrónica es, como conocen, el punto de acceso electrónico general de la Junta de Castilla y León, a través del cual los ciudadanos, familias y empresas, sin limitaciones horarias ni desplazamientos, pueden acceder a la información y tramitación de los 1.294 procedimientos y servicios que la Administración de la Comunidad de Castilla y León pone a su disposición. La sede <tramitacastillayleon> es la dirección electrónica más visitada de la Administración de la Comunidad; en el año dos mil diecinueve tuvo 3.168.548 visitas. Facilita el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de los ciudadanos en relación con la Administración autonómica por medios electrónicos, simplificando el acceso a la tramitación de procedimientos administrativos y favoreciendo la participación y la transparencia. Se garantiza, asimismo, la seguridad de las comunicaciones mediante sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro. El establecimiento de la sede conlleva la responsabilidad respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y servicios a los que se puede acceder a través de ella.



Desde la página principal de la sede electrónica pueden accederse a todos los trámites y servicios electrónicos de la Administración, a través de una navegación sencilla e intuitiva, y con la ayuda de diversos filtros, tanto por materias, tipos de procedimiento, Consejerías, si están o no en plazo, o bien a través de un buscador que también permite el filtrado a través de una búsqueda avanzada. Pues bien, también en la sede electrónica <tramitacastillayleon> se ha realizado un importante esfuerzo desde la declaración del estado de alarma para la actualización de los procedimientos administrativos y servicios electrónicos puestos a disposición de ciudadanos y empresas, con la activación inmediata del aviso de suspensión de plazos, las... la publicación de las guías para facilitar a los ciudadanos y empresas la tramitación electrónica y la incorporación, y actualización permanente de preguntas y respuestas más frecuentes. Se habilitó con... con carácter de urgencia un trámite electrónico para las suspensiones de contratos y reducciones de jornada, y se elaboró una guía de ayuda para la teletramitación y un glosario de preguntas y respuestas frecuentes, que se va ampliando diariamente.

Para facilitar a los ciudadanos, familias y empresas, autónomos el acceso a la información y tramitación telemática de una forma más ágil y sencilla y unificada, esta semana se ha publicado en un lugar destacado de la página principal de la sede electrónica <tramitacastillayleon> las medidas de ayuda puestas en marcha por la Junta de Castilla y León, bajo la denominación de “Ayudas COVID-19”. Desde el Servicio 012 se ha ofrecido toda la información a la Dirección General también de Transparencia y Buen Gobierno para que, a través de la web de la que se encargan, puedan dar una cumplida información, sobre todo unificada y compendiada, a efectos de facilitar el encaje por parte de cada ciudadano en las líneas... de ciudadanos, empresas o demás en las líneas de ayuda que puedan resultarles interesantes o por las que se puedan encontrar beneficiados.

Prueba de la importancia de este canal telemático y de la importancia que supone para los ciudadanos a la hora también de obtener información -no solo teletramitar, sino también obtener información y relacionarse con la Administración- son los datos que voy a presentarles. La sede alcanzó una alta cifra de visitas por parte de los ciudadanos, y especialmente por las empresas, llegando desde el quince de marzo, como les anunciaba, hasta el veinte de mayo a las 818.572 visitas. Es un número elevado teniendo en cuenta que, tomando como referencia un período similar en condiciones normales, posiblemente este número no hubiera alcanzado las 500.000 visitas. Es decir, su actividad habitual es ingente; en este momento, pues evidentemente, mucho mayor, por las... por circunstancias que son obvias para todos. Los contenidos más visitados, como ya les he comentado, ha sido lo de la alerta social. También están las suspensiones de contratos; la ayuda para contribuir a minimizar el impacto económico y social, que ha recibido 38.610 visitas únicas; el trámite de borrado de ERTE, 22.601; la admisión de centros docentes de Educación Infantil, Primaria, ESO, Bachillerato y Programas de Formación para la Transición a la Vida... a la Vida Adulta del curso veinte-veintiuno, con 20.173 visitas únicas; Renta Garantizada de la Ciudadanía, 20.143; y subvenciones destinadas a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, con 18.873 visitas únicas. Entendiendo por visitas únicas el hecho de que cada vez que una misma persona accede a esa información, sola... desde un mismo dispositivo, solamente se contempla una visita, por más que haya podido acceder al mismo contenido cinco, seis, o las veces que haya precisado.



También el 012 ha estado publicando diariamente información relevante para los ciudadanos y empresas en las redes sociales, con tuits sobre información no sanitaria sobre el coronavirus y como... sobre como distintas materias, que he venido exponiendo a lo largo de la comparecencia, que han sido las más demandadas... más demandadas por ciudadanos y empresas. Sirvan de ejemplo las referidas a la atención social, ERTE, desempleo, ayuda al alquiler de vivienda, y, recientemente, sobre las líneas de ayudas de medidas extraordinarias para la protección de las personas y las empresas, y como... así como el procedimiento de admisión en centros educativos.

Pues bien, una vez que hemos hablado de uno de los pilares de la Dirección General, como es el 012 y la sede electrónica, abordaremos, dentro de lo que es la atención al ciudadano, el tercer pilar dentro de... de este área, y es la asistencia presencial del ciudadano y su necesaria transformación digital.

Mejorar continuamente la atención al ciudadano ha sido y es, sin duda, una prioridad para esta Dirección General, que durante este período ha intensificado su trabajo en lo que corresponde a su esfera competencial, funcional y transversal, para continuar proporcionando el impulso y la coordinación de los servicios de atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad, en particular de las oficinas de asistencia en materia de registros, así como la coordinación administrativa y la gestión del registro único de la Administración de la Comunidad, de la que estamos encargados. Esta responsabilidad –como trataré de explicarles– está suponiendo por nuestra parte un reto fundamental, y esto es poner a disposición... poner a todas las oficinas de asistencia en materia de registro al frente del cambio organizativo y operacional a nivel del siglo XXI, con la ayuda de las últimas y mejores tecnologías. Un reto que, como estamos comprobando, adquiere aún más valor en la situación y circunstancias actuales, como podrán corroborar con la información que ahora les proporcionaré, que no es más que la continuación de la que en su momento, el treinta de abril, proporcionó el consejero de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior.

En relación con las... la asistencia presencial al ciudadano, me referiré en primer lugar a la coordinación funcional de las oficinas en... de asistencia en materia de registros. Y para ello les informo que la Dirección General ha garantizado durante este período de alerta sanitaria la oportuna coordinación e impulso de los servicios de atención al ciudadano de la Administración prestados desde las oficinas del registro. Por ello, puedo mantener que la asistencia presencial al ciudadano de nuestra Comunidad se ha ajustado, en todo caso –como no podía ser de otra forma, y al igual que el resto de las estructuras administrativas–, a las presentes circunstancias de crisis... de crisis sanitarias por las que estamos atravesando, y concretamente a la declaración de estado de alarma, que, como conocen, ha conllevado la suspensión, en general, de los términos y la interrupción de los plazos administrativos, al amparo de lo previsto en la Disposición Tercera... Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, de catorce de marzo, concediendo absoluta prioridad a los canales electrónico y telefónico, también de conformidad con la medida sexta del Acuerdo 9/2020, al que antes me he referido, lo que ha evitado que el ciudadano se haya visto compelido a cumplir trámites administrativos obligatorios, y menos aún de forma presencial.

En esta medida, la actividad de las oficinas de asistencia se ha reorientado temporalmente al trabajo interno, restringiendo la actividad presencial a la mínima imprescindible, en línea con las medidas adoptadas por el resto de las Administraciones



públicas, en orden a garantizar el adecuado flujo de la actividad registral, tanto por lo que hace a la relaciones registrales con el resto de las Administraciones como con los propios órganos y administraciones... y unidades administrativas autonómicas.

En la actualidad, como conocerán, desde el once de mayo se ha previsto la paulatina apertura al público de las oficinas de asistencia en materia de registros, comenzando por las oficinas principales de nuestra Administración, que constituyen la imagen de la atención autonómica del... al ciudadano. Estas oficinas principales son las siguientes: son las nueve oficinas generales situadas en las capitales de provincia, concretamente en el edificio de la respectiva Delegación Territorial; cinco puntos de información, situados en localidades estratégicas, como son Ponferrada, Miranda de Ebro, Aranda de Duero, Treviño y Arenas de... de San Pedro; a los que se irán uniendo progresivamente las respectivas oficinas departamentales y resto de oficinas de nuestra Administración, en la medida en que la situación lo vaya haciendo posible. Dicha apertura está obedeciendo a la publicación de diversas convocatorias de ayudas, que, como saben, se encuentran excluidas de la suspensión de plazos y términos del estado de alarma, y que se dirigen a personas y colectivos especialmente vulnerables a consecuencia del COVID-19. Se posibilita, con la apertura de estas oficinas, que aquellos ciudadanos que... que carezcan de medios electrónicos, o también de los conocimientos tecnológicos necesarios, se... se evita que se vean dificultados en el acceso a estas ayudas en estos precisos momentos, que creemos que es cuando más se necesita. Les confirmo que esta reapertura al público se está produciendo en condiciones de absoluta normalidad, observando las precauciones propias de la alerta sanitaria en la que nos encontramos.

Desde nuestra Dirección General se ha mantenido en todo momento el oportuno contacto telefónico y electrónico que ha sido preciso para asistir funcionalmente a los empleados de nuestras oficinas durante todo este período, garantizando la adecuación operativa y la debida coordinación.

Otro de los aspectos de... en materia de registros es el... el referido a la coordinación del registro único de la Administración de la Comunidad. En este sentido, les informo que desde nuestra Dirección General se ha garantizado la seguridad, estabilidad informática e interoperabilidad entre todas las Administraciones públicas de SIRCYL, que es la aplicación que da soporte al registro único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

SIRCYL es una aplicación de registro corporativa, que intercomunica directamente de forma electrónica las 216 oficinas de asistencia autonómicas que existen en la Comunidad a disposición del ciudadano. De estas 216, hay que subrayar que 110 se encuentran ubicadas en el entorno rural, con 850 unidades receptoras de nuestra Administración y, además, con todas las Administraciones públicas integradas en el sistema de interconexión registral, conocido comúnmente con la denominación de SIR.

SIRCYL garantiza la recepción en destino en cuestión de segundos de la documentación registrada por el ciudadano en cualquier oficina autonómica, gracias a un proceso de digitalización y envío electrónico de la documentación que presenta el ciudadano en soporte papel, que ya es suficientemente conocida el aplicativo por todos y avalado con satisfacción por nuestros ciudadanos, y se ha constituido en un referente en innovación por su carácter pionero a nivel nacional.



Los datos de la actividad registral obtenidos por SIRCYL para este período reflejan, en sintonía con la suspensión de plazos, una importante reducción. En el primer mes natural se produjo una reducción del 81 % para los registros de entrada, y de un 74 para los registros de salida; cifras que eran inferiores en cuanto a los registros internos entre las unidades administrativas, a pesar de que también se notó un descenso en el número habitual. En el segundo mes ya se ha... estamos asistiendo a una reactivación, especialmente a partir del once de mayo. Y hasta este momento podemos hablar de una reactivación en torno al 18 %. Descendiendo en concreto al mes de mayo, y en concreto la evolución que ha sufrido en esta última semana, hablamos a este respecto de un incremento de... del 46 % en los registros de entrada, y en los registros de salida también ha habido un aumento de un 23 %. Esto nos da a entender y a pensar que la situación, paulatinamente, se tiene que ir normalizando; y, en la medida en que ha sido posible, la reanudación de la actividad ordinaria, con las garantías precisas, no ha presentado ninguna complicación extra ni ningún inconveniente insubsanable que no se haya podido abordar en su momento con una resolución satisfactoria.

En todo caso, les... les confirmo que el treinta de abril de dos mil veinte, ya en plena crisis, se habían superado los 8.000.000... 8,23 millones de registros desde la entrada de funcionamiento del SIRCYL, de los cuales 5,06 fueron distribuidos electrónicamente a nuestras unidades tramitadoras autonómicas y 956.595 han resultado intercambiados electrónicamente con otras Administraciones públicas de toda España. Contamos con más de 3.200 usuarios en nuestra Administración y 8.694 incidencias de soporte o consulta, que se atienden a través del servicio encargado de estos cometidos.

Actualmente, seguimos posicionados con... como la primera Administración autonómica a nivel nacional en cuanto a número de envíos electrónicos por intercambio registral. Y los niveles de... de digitalización están situados en torno al 85 %, que, si bien es una tasa lo suficientemente importante, reconocemos que tenemos un campo de mejora. El deseo, el objetivo fundamental a lograr en el menor tiempo posible es alcanzar el 100 % de la digitalización. Por tanto, resultados buenos, pero mejorables.

También hay que decir que para poder conseguir este resultado del 100 % en cuanto a la digitalización, el SIRCYL no actúa como un ente aislado. No es ajeno, por supuesto, a otras tareas verdaderamente urgentes, como son la simplificación de los procedimientos y la intermediación de los datos que resulte posible. El nivel de digitalización en el registro es, por así decirlo, un buen termómetro de la complejidad documental en la realización de los trámites que el ciudadano está asumiendo en sus relaciones con el respectivo órgano gestor.

Considero preciso señalar que el SIRCYL ha supuesto para la Administración autonómica un logro técnico, humano y organizacional. No hablamos solo de un proyecto de oficinas de asistencia, sino que involucra a toda nuestra organización (oficinas, unidades tramitadoras que se orientan al ciudadano). En este sentido, toda la Administración de la Comunidad somos atención al ciudadano. No es solo una aplicación o herramienta informática, se trata de un nuevo modelo de interacción con el ciudadano, que se aprovecha de las mejores tecnologías para favorecer el... el intercambio hacia la eficiencia, la transparencia y la agilidad. Y no es solo un



proyecto autonómico, esta iniciativa nos conecta definitivamente con el resto de las Administraciones públicas a nivel nacional en un entorno totalmente globalizado. En definitiva, tras casi tres años de rodaje, el SIRCYL se encuentra asumido funcional y organizativamente, es estable y está consolidado.

Cumplidos nuestros objetivos con un crecimiento exponencial de asuntos, como hemos indicado, y superadas las reticencias debidas al cambio cultural, consolidada la nueva operativa con una general satisfacción de nuestros usuarios, comienzan a dibujarse otras perspectivas para el SIRCYL, sin abandonar, en todo caso, el mantenimiento de lo ya conseguido.

Nuestro trabajo, en un futuro próximo -porque es próximo-, pasará por la sincronización total con DIR, el abandono de la... de la codificación interna de aplicación y la adopción de una codificación unívoca y nacional. También por la adaptación a la nueva hoja de ruta SIR a nivel nacional, sin fecha definitiva en este momento, dependiente del impulso que la Administración general del Estado quiera darle o pueda darle, pero con... que implica cambios significativos para todas las aplicaciones que, como la nuestra, se encuentran certificadas a nivel nacional. Y también abordando el desarrollo de las web *services* del SIRCYL con nuevas funcionalidades que faciliten a las unidades dar continuidad a la cadena de transmisión electrónica de documentos a partir del SIRCYL.

Otro área a destacar es... es el apoyo a la integración en SIR de las entidades locales en Castilla y León. La Dirección General que represento continúa también, y ha continuado durante este período, liderando el proyecto de integración en el sistema de entidades locales de nuestra región no solo a través del asesoramiento e intermediación para la utilización gratuita de la aplicación ORVE, que le proporciona la propia Comunidad Autónoma a las entidades locales, sino también respecto a cualquier otra colaboración que se requiera en el ámbito de la atención ciudadana, pues siguen siendo las entidades locales, sin duda alguna, la Administración más cercana al ciudadano, y más en una Comunidad como la nuestra, tan extensa, de población tan dispersa y parcialmente envejecida.

De esta forma, se encuentran ya activas en SIR, y por tanto tienen disponible este servicio para el ciudadano, entre entidades locales y entidades locales menores, 2.300 oficinas de la Administración local de nuestra Comunidad, la primera en España en cuanto a número de entidades locales integradas en SIR y la tercera en cuanto al número de envíos electrónicos (495.684), con un nivel de digitalización en el ámbito local de un 98 %; dato al que se suma un total de 509.079 recepciones por intercambio registral. En cuanto al número de envíos electrónicos, comentarles, como mera anécdota, que solamente están por delante de nosotros Andalucía y Canarias.

La inmediatez en el envío electrónico de los documentos presentados por el ciudadano en su respectivo ayuntamiento con destino a otras Administraciones, y de forma muy intensa a la Administración autonómica, permite rebajar no solo los costes públicos de la prestación del servicio, sino también los esfuerzos económicos y los desplazamientos innecesarios de los ciudadanos, especialmente de aquellos que viven en las zonas rurales. Razón por la que este tipo de registros de las entidades locales han de mimarse, han de seguirse y han de... hemos de prestarle toda la colaboración que esté en nuestra mano para que puedan desarrollar su función con los mínimos inconvenientes y el máximo apoyo y la máxima ayuda.



Y aquí es donde se encuentran... en esta relación es donde encuentran su valor las oficinas que antes se denominaban “de registro”, y que en la actualidad se denominan “de asistencia en materia de registro”, que se convertirán de nuevo en un decisivo pilar de los cambios a implementar en el conjunto de la Administración autonómica y, en concreto, para la asistencia electrónica al ciudadano, facilitándose... facilitándole no solo el acceso a la información, sino también el apoyo en la solicitud electrónica, la identificación y firma en su sustitución o la notificación electrónica en comparecencia espontánea a nuestras oficinas de asistencia.

La inscripción de los apoderamientos *apud acta*. Es decir, registrar un apoderamiento o representación ante uno de nuestros empleados de las oficinas, que actuaría en este caso como fedatario público de esa voluntad, con destino a un procedimiento o al conjunto de los procedimientos que un determinado ciudadano pueda tener con la Administración a nivel nacional o a nivel autonómico.

La mejora de la publicidad y la comunicación de nuestras oficinas. Para ello debemos fomentar el mejor conocimiento de los horarios, de las prestaciones que se dan en cada una de ellas, que no son en todas igual. Ofrecer información por medios sociales más comunes. Simplemente como adelanto, estamos trabajando en una aplicación que, además de... por medio de la geolocalización, pueda determinar cuál es la oficina más... más cercana, poder diseñar también los circuitos o los recorridos más cortos para acceder a ella, cuáles son sus horarios, cuáles son las funciones de las que se encargan. En definitiva, una aplicación moderna que dé una cobertura inmediata, actual, instantánea y cercana al ciudadano que en un momento dado lo necesite, independientemente del lugar en el que se encuentre.

Al servicio de estos proyectos dispondrán... se dispondrán los desarrollos normativos y las herramientas digitales compatibles e interconectadas que resulten oportunas, de forma que los servicios públicos prestados desde las oficinas de atención en materia de registros adopten... se adapten mejor a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y les aporten un valor incremental y una experiencia facilitadora, profesional, moderna, ágil, aparentemente sencilla. Esta es la imagen que queremos para nuestras oficinas y para nuestros profesionales. Y desde aquí me comprometo a hacer todo lo posible para conseguirlo.

Nuestro compromiso con la calidad también tiene su reflejo en la carta de los... de servicios de las oficinas de asistencia en materia de registros. La Dirección General de la que estoy hablando, precisamente por la índole de sus competencias, presta especial atención al cumplimiento de los compromisos de calidad y de mejora continua de los servicios que se prestan al ciudadano desde las oficinas autonómicas de asistencia en materia de registros. Tras la positiva experiencia obtenida por la vigencia de la carta de servicio anterior, se ha procedido en este período del estado de alarma a la evaluación, obteniendo unos grandes resultados, y estamos trabajando ya con un grupo de mejora creado al efecto para la elaboración de la nueva, en la que se formalicen los compromisos de la Administración en este área para el período dos mil veinte-dos mil veintitrés.

Somos conscientes de que tenemos en nuestras manos un ambicioso proyecto: fomentar la Administración digital a la vez que asegurar la Administración personal... personalizada, que atienda de persona a persona y que genere confianza. Y les aseguro que, aunque en las presentes... en las presentes circunstancias, que deseamos superar pronto, seguiremos trabajando con entusiasmo en la consecución



de un nuevo modelo de relación digital con la ciudadanía, con el fin de atender principios de eficacia, eficiencia, ahorro de costes a ciudadanos y empresas, y reforzar las garantías de los interesados. Las circunstancias actuales, sin duda, constituyen una mejor oportunidad para el logro.

Terminada con... el pilar de la atención al ciudadano, me referiré brevemente a la Inspección General de Servicios en las actuaciones que se están realizando durante estos dos meses en los que... del estado de alarma.

En primer lugar, he de decir que la Inspección General de Servicios ha seguido desarrollando sus funciones, al igual que el resto de los servicios, con total normalidad. Y, en este sentido, destacaré las actuaciones inspectoras. Se han continuado tramitando las actuaciones inspectoras que se habían iniciado con anterioridad, si bien es cierto que alguna no ha podido concluirse porque estamos a la espera de recibir algún informe complementario por parte del órgano al que se lo hemos solicitado, que... pero estamos... en definitiva, son excepciones las que quedan pendientes de resolver.

No obstante, se ha apreciado una reducción significativa en el número de denuncias presentadas en este... en este período de dos meses. Sin embargo, esta reducción de actividad inspectora nos ha servido para avanzar decididamente en el desarrollo de otras tareas de la Inspección y que debe realizar a lo largo del curso. Así, se ha elaborado la memoria de las actividades de la Inspección General de Servicio correspondiente al año dos mil diecinueve, en la que se incluye la exposición de las actuaciones correspondientes a las funciones que en la actualidad, bajo la dependencia de la... de la Viceconsejería, se ha asumido tanto por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios como por la Dirección General de Transparencia y Buen Gobierno. Memoria de la que se dará cumplida cuenta a la Comisión de Secretarios Generales.

Por otra parte, se han... se están realizando las auditorías, tanto las ordinarias contempladas en el Acuerdo 5/2020, de seis de febrero, donde se... en el que se aprobaba el Plan Anual de Inspección, donde está prevista la realización de trece auditorías, orientadas en torno a cinco áreas: las vinculadas al cumplimiento de la normativa vigente en materia de Función Pública; comprobación del cumplimiento de criterios de autorización del organismo pagador de los gastos financiados por los fondos europeos agrícolas; evaluación del coste de servicios de actividades o prestaciones vinculadas a tasas o precios públicos; evaluación de planes y programas y actuaciones públicas; y... y la calidad de los servicios.

Pues bien, he de decir que estamos trabajando y avanzando a muy buen ritmo en la elaboración de estas auditorías, y alguna de ellas incluso está terminada. Por ejemplo, la evaluación de los costes de los servicios vinculados a la tasa por expedición de títulos en materia de juventud, que se notificará inmediatamente a las Consejerías de Familia e Igualdad de Oportunidades y de Economía y Hacienda.

Como actuación extraordinaria de este período, voy a referirme a una auditoría extraordinaria, que, además de estas ordinarias, y dada la actual situación, ofrece nuevo... la nueva situación ofrece nuevas claves que hemos considerado necesarias estudiar. En este sentido, se demandan estudios y análisis que permitan despejar dudas y proporcionar instrumentos válidos ante nuevas perspectivas y realidades. De ahí que la Inspección esté trabajando en la realización de un estudio sobre la



evaluación del desempeño del trabajo en régimen no presencial de los empleados públicos y de la Administración de Castilla y León con ocasión del COVID-19. Y ello con el fin de extraer conclusiones que posibiliten diseñar un modelo normalizado que pueda utilizarse no solo en este momento, sino también en circunstancias normales, en la medida en que cada centro directivo así lo decida.

La realidad nos ha colocado abruptamente ante lo que debe ser una nueva Administración, una Administración digital, cuya debida implementación no admite más dilaciones, como la propia realidad se ha encargado de evidenciarlos. En concreto, durante este tiempo ha cambiado la forma de prestar servicios por buena parte de los empleados públicos, que han pasado a desempeñar sus tareas de forma presencial a hacerlo en régimen de teletrabajo, trabajo en remoto o cualquier otra fórmula de trabajo no presencial, lo que está permitiendo que la Administración continúe parte de su actividad con... con relativa normalidad.

Por la vía de los hechos se ha generalizado una forma de trabajo que hasta ahora era excepcional y, además, sin vocación amplia de implementación, y se está demostrando sobradamente la posibilidad de teletrabajar. Esta posibilidad es... es legal, existe, es tecnológicamente viable, mejora la conciliación de la vida laboral y personal del empleado público. Y también será importante analizar si en condiciones adecuadas, es decir, un teletrabajo prestado ordinariamente en condiciones normales, se puede contribuir a través de esta fórmula de prestación de servicios a otras políticas públicas. Me estoy refiriendo, por ejemplo, a políticas de ahorro en el gasto público, a políticas de lucha contra la despoblación del medio rural, o a otras políticas medioambientales. Será interesante poder extraer conclusiones para abordar el diseño del sistema con todos los datos que estén a nuestro alcance.

Es necesario que la Administración conozca y utilice herramientas precisas para valorar lo que puede entenderse como un trabajo por objetivos, que debe ser susceptible de medición, con los correspondientes indicadores de resultados y su evaluación, para poder evaluar el desempeño del empleado público. Un trabajo que ha de poderse realizar visiblemente, al margen de la ubicación física de cada trabajador.

Con este fin, para abordar esta tarea, mediante la Orden de ocho de mayo de dos mil veinte, el consejero de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior dispuso la realización de una auditoría extraordinaria de las previstas en el decreto regulador de la Inspección, cuyos objetivos son realizar el análisis diagnóstico de la incidencia que el estado de alarma y la consiguiente necesidad de teletrabajar ha tenido para el ejercicio de las funciones realizadas por los empleados públicos. Se pretende hacer un muestreo entre determinados centros directivos de... tanto de la Administración central como de la Administración excepcional... de la Administración institucional, para poder ir abarcando distintas materias, para poder tener un mapa global en todos los trabajos y en todas las funciones que se han realizado en cada una de las áreas. Y también apreciar, por otra parte, cuál serían los sistemas de organización que se han llevado a cabo, cómo se ha realizado, con qué medios se ha contado, cuáles son los obstáculos o los problemas que se le ha planteado al empleado público y al directivo encargado de la... de la ejecución del trabajo. En definitiva, todos los extremos que permitan abordar la estructura de un... de un sistema de trabajo no presencial con todas las garantías y con todos los medios al alcance de la Administración.



Simplemente decirles que el lapso de tiempo que se ha tomado como referencia es el que va del dieciséis de marzo hasta el treinta de abril, con el fin de obtener con rapidez esos datos para poder elaborar un informe. En este momento estamos en fase de recabar la documentación, para posteriormente estudiarla y... y, finalmente, extraer las conclusiones y propuestas útiles de cara a un futuro próximo para los centros directivos competentes, especialmente la Dirección General de Función Pública, y también la de Telecomunicaciones, que son, en definitiva, a las que les corresponderá principalmente implementar cambios en relación con la organización del trabajo y el ejercicio de las funciones.

Este será el primer trabajo, al que seguirán otros dirigidos también a avanzar decididamente en los cambios estructurales que la Administración actual demanda, sea cual sea el nivel competencial que se tome como referencia.

Desde la Inspección también se está trabajando en distintas iniciativas normativas. Debido al impulso de las iniciativas normativas o de regeneración democrática, rendición de cuentas y lucha contra la corrupción, que corresponde a la Consejería, la Inspección está colaborando en los trabajos necesarios que permitan continuar, cuando sea posible, con la tramitación del anteproyecto de ley por el que se crea y regula la agencia de prevención y lucha contra el fraude y la corrupción de la Comunidad de Castilla y León y se establece el estatuto de las personas denunciantes, mediante la elaboración del texto inicial y el resultante, tras el trámite de participación y audiencia, que ya están concluidos.

En el anteproyecto que se está tramitando, la agencia se configura como una entidad pública, con personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, que se adscribe a las Cortes de Castilla y León, y que actuará con plena independencia y autonomía en el ejercicio de las funciones. La finalidad no es otra que fortalecer las instituciones públicas, impulsando la integridad y la ética públicas, la cultura y las buenas prácticas, el rechazo al fraude y la corrupción en el diseño y ejecución y evaluación de políticas públicas y gestión de recursos públicos, y evitar así que se produzca un deterioro moral y un empobrecimiento económico del conjunto de la sociedad castellana y leonesa. Funciones que pasan por la investigación, también por la prevención, y también por la construcción de un estatuto de protección al denunciante, que no se vea perjudicado y se encuentre amparado, para evitar que pueda sufrir cualquier tipo de represalias, tanto en su ámbito personal como laboral, como en el ámbito de su configuración social. A este efecto, se establecerán determinadas garantías (desde asistencias jurídicas, psicológica), que tendrán ocasión de comprobar y estudiar detalladamente, si finalmente el proyecto llega a las Cortes.

Únicamente decir que este es un momento clave para la creación de agencias como las que les estoy anunciando, porque es precisamente ahora cuando los recursos, si bien siempre son escasos, en este momento no hace falta dar más explicaciones sobre la situación en la que nos encontraremos. Y, por supuesto, tenemos que tender con todos los medios posibles, con las máximas garantías, independencia, objetividad, pulcritud y ética a que no haya un solo euro de dinero público que se desvíe en fines indebidos.

Esta es una agencia que nace al amparo de una directiva autonómica, la Directiva 177/2019, que es de trasposición obligatoria para el Estado español en el plazo de dos años, pero que se une a otras agencias que ya están funcionando con buenos



resultados en el... dentro de nuestro Estado... dentro del Estado español. Es el caso de la Agencia de Andalucía o la valenciana, que quizás sea el baluarte de otras agencias, antes ha sido también la de Cataluña, Islas Baleares, y numerosas... Aragón está en ello; el Ayuntamiento de Madrid tiene también una oficina a este respecto. Es decir, tenemos que seguir el halo de las democracias modernas, de las democracias de la Unión Europea, en la que en las materias de... respecto a las materias de corrupción, quizá, tengamos que aprender unos de otros. Ya está la OLAF desde mil novecientos noventa y uno. Y ahora mismo existe una demanda para el Estado español para la adopción de medidas que supongan, a través de la normativa e instrumentos necesarios, el que la materia de corrupción sea una cuestión prioritaria para, por supuesto, desenterrarla de la Administración pública y de la vida de los ciudadanos. Un momento bueno para reflexionar sobre ello y para arbitrar sistemas que lo hagan posible de manera efectiva y eficaz.

Recoge también, como les dije, el estatuto de la protección del denunciante. Y hoy más que nunca, la lucha contra la corrupción tiene que ser una de nuestras banderas, fundamental; nos afecta a todos y nuestra vida también depende de ello. Es un sistema... no puedo decir leve, es un gran sistema de... de empobrecimiento de las arcas públicas, con lo que ello implica respecto a la prestación de servicios y los medios para que los ciudadanos puedan desenvolverse en su vida normal, en su vida empresarial, familiar y social.

Por otra parte, al margen de la... el proyecto de la ley de la agencia, está también colaborando la Inspección en la modificación del Estatuto de Altos Cargos, que... Este... esta norma está impulsada por la Dirección General de Transparencia y Buen Gobierno. Abordamos también la modificación del Decreto de Inspección de dos mil nueve, porque es necesario adaptar esta institución a las circunstancias y a las necesidades del momento.

Y para... ya para finalizar esta mención en relación con la Inspección, quiero hacer una referencia, aunque solamente sea por lo reciente de su publicación, a otra de las cuestiones que se impulsó decididamente desde... desde la Dirección General, que no es otro que el Código Ético de Austeridad de los Altos Cargos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de sus Entidades Adscritas, que fue elevado al Consejo de Gobierno por la Consejería de Transparencia, posteriormente comunicado a las Cortes y, después, aprobado definitivamente por el Consejo de Gobierno, publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad el once de mayo. Es el Acuerdo 16/2020, de siete de mayo.

Ha seguido también la Inspección realizando otro tipo de actuaciones relacionadas con la actividad parlamentaria, como es la emisión de informes, o incluso las peticiones de... de documentación que se le han requerido por parte de determinados grupos parlamentarios.

Finalizo ya la exposición con el último pilar de... que constituye las bases de la Dirección General de Atención al Ciudadano y de Calidad e Innovación de los... de Calidad de los Servicios precisamente hablándoles de esto, de la calidad, de la innovación y de la participación ciudadana.

La finalidad de estas cuestiones no es otra que crear valor público, valor público que se reflejará en la satisfacción de las demandas, necesidades y expectativas de



los ciudadanos en responder a las exigencias de lo que debe ser una buena Administración, siendo eficaces, eficientes y proporcionando servicios públicos innovadores y de calidad.

Con este objetivo se abordan los siguientes proyectos. En cuanto a la calidad y la innovación, estamos trabajando en un proyecto de decreto por el que se establece el sistema para la innovación y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León; tiene como objeto una revisión y actualización y mejora de la normativa vigente en la materia de calidad que permita establecer un marco de referencia, de criterios de actuación y de instrumentos y sistemas de gestión. Tratamos, en definitiva, de aunar en un único texto y proporcionar un tratamiento armonizado entre las disposiciones que de forma separada abordan instrumentos cuyo fin es la mejora y los servicios y la satisfacción de necesidades y expectativas de los ciudadanos. Tratamos, en definitiva, de refundir en único texto legal lo que hasta ahora está disperso a lo largo de seis decretos y dos órdenes. Y en sintonía también, como no puede ser de otra manera, con la línea marcada por el Acuerdo 190/2019, de doce de diciembre, por el que se aprueban medidas para la... para la mejora de la regulación en el ordenamiento jurídico autonómico de Castilla y León para el período dos mil... dos mil diecinueve-dos mil veintitrés. Al mismo tiempo se busca mejorar aquellos aspectos concretos que se hayan evidenciado deficientes a lo largo de la implementación durante todos estos años. Con este decreto se establecerán las directrices para evaluar la calidad de los servicios públicos y de planes y programas, cartas de servicios, premios de calidad e innovación de la Administración, grupos de mejora, sugerencias internas de los empleados públicos, sugerencias y quejas de los ciudadanos, la realización de estudio de análisis de la demanda y el grado de satisfacción ciudadana, así como la innovación.

Las cartas de servicio al ciudadano, pues nuestra Administración manifiesta su compromiso con la ciudadanía en general y con sus usuarios, entre otras, a través de las cartas de servicio. Estas cartas no solo hacen públicos los compromisos de calidad de las organizaciones con los usuarios, sino que constituyen importantes instrumentos de mejora de nuestra Administración. En nuestra Dirección cuentan con carta de servicio las oficinas de información y atención al ciudadano y el servicio de información al ciudadano 012, esta última certificada según la UNE; ambas están en proceso de actualización, que estamos abordando durante esta etapa.

Y durante este período del estado de alarma se han finalizado también los informes de evaluación de los centros públicos de Educación Infantil, Primaria, Secundaria, y 130 catálogos de servicios y compromisos de calidad que los desarrolla. Se ha apoyado a la Dirección General de Tributos en la elaboración de su propia carta de servicios y se ha establecido el plan de trabajo para la evaluación de siete cartas de servicios de la Consejería de Educación, que está enmarcada dentro del plan de actuación de la Inspección, al que me referí anteriormente.

Finalmente, para abordar el tema de la participación nuestra Administración debe garantizar además el acceso a los servicios, la participación tanto de los ciudadanos como de los empleados públicos en su diseño, en el desarrollo y en la evaluación. Debe comprender sistemas de sugerencias y quejas, órganos de participación, etcétera; sugerencias y quejas de los ciudadanos facilitan la participación



de ellos y de la toma de decisiones, o también la resolución de problemas, a la vez que permiten a la Administración aprender de sus ideas y aportaciones y, con ello, incrementar su eficacia.

La Dirección General de Atención al Ciudadano realiza la coordinación y mejora del sistema en sugerencias y quejas de nuestra Administración y facilita su gestión y tramitación a través de una aplicación corporativa a la que tienen acceso cada uno de los... los responsables de cada Consejería, organismos autónomos, entes públicos de derecho privado y Delegaciones Territoriales. Los ciudadanos pueden presentar sus quejas a través de canal presencial, a través de teléfono de información o a través de canal telemático. En este período, hasta el veinte de mayo, se han recibido 29 sugerencias y 94 quejas; normalmente, en este caso, la inmensa mayoría de ellas tramitadas electrónicamente y no de forma presencial, como es la tónica general en otros momentos. También los empleados públicos pueden formular sugerencias internas para participar en la... en la prestación y en la calidad de los servicios que estamos llamados a... que estamos llamados a... a prestar; son tres las sugerencias que se han presentado en este período por distintos empleados públicos en materia de calidad.

Y respecto a los órganos de participación, pues decirles que estamos formando parte de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos, que organiza el Ministerio de Función Pública, y formamos parte de varios de sus grupos de trabajo, por ejemplo, el... el de innovación. También formamos parte del Foro de las Administraciones públicas en el Club de Excelencia en Gestión, que trata de adaptar este modelo que nace en dos mil diez con el objetivo de compartir los esfuerzos de las Administraciones públicas para incorporar el modelo EFQM a la cultura y a la excelencia en las instituciones públicas. Y, finalmente, formamos parte de la Red de... Autónoma de Participación Ciudadana, que constituye el foro en el que los representantes de las Administraciones autonómicas pueden reflexionar sobre las estructuras, instrumentos, estrategias que se están impulsando en los diferentes territorios para promover una participación real y efectiva de la ciudadanía en los asuntos públicos; participamos ya en la anterior, que se celebró en Vitoria, y estábamos llamados a participar en los... los días veintinueve y treinta de abril en la IX Conferencia de la Red Autónoma, que estaba previsto celebrarse en Asturias, y que, por circunstancias obvias, ha sido pospuesta.

He de decir, fuera del ámbito de este... de este período de dos meses, que una de las funciones importantísimas que pretende abordar la Dirección General en materia de participación es la elaboración de un texto legal que regule la participación ciudadana como un medio... -al igual que está sucediendo en otras Comunidades Autónomas- como un medio de adaptación a la realidad actual, en la que se demanda que la sociedad civil tenga cada vez más participación en el asunto público, en la res pública y en los asuntos que, en definitiva, por ser públicos, son de todos. Y creo que la sociedad civil tiene mucho que decir, tiene mucho que aportar, y la Administración tiene la obligación de proporcionarle los canales y tenerlos en la consideración que será preciso y beneficioso para todos.

Finalizo ya mi intervención diciendo que... que la gestión pública es viable, todo esto que yo les he venido relatando, pues, es viable y se puede realizar, evidentemente, no porque yo esté aquí esta tarde contándoles todas estas cuestiones, sino gracias a los empleados y a las empleadas públicas. El desarrollo de



sus capacidades resulta vital para una gestión pública de calidad. Aspectos como la capacitación permanente, el conocimiento e incorporación de la percepción de los empleados públicos, el reconocimiento e incentivación por su... en su implicación en la mejora, así como la aplicación de flexibilidad laboral, son cuestiones claves para el éxito de la calidad en la gestión pública. No podemos tener ciudadanos satisfechos si no tenemos empleados públicos satisfechos.

Nuestra Dirección cuenta con un pequeño equipo. Somos un equipo de dieciséis personas, de empleados públicos implicados, profesionales que en esta situación han desempeñado su trabajo en régimen no presencial con absoluta normalidad y entrega, sacando adelante todas las cuestiones, e incluso avanzando en otras que el día a día no nos permitía hacerlo con tanta... con tanta fluidez. Por ello quiero aprovechar esta ocasión para expresarles mi reconocimiento y la gratitud por el trabajo que están realizando. E igualmente, también deseo agradecerles a ustedes la atención que me han prestado. Muchas gracias. Y quedo a su disposición para las preguntas que deseen formularme. Gracias.

#### LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):

Gracias. Suspendemos la sesión por un tiempo de cinco minutos.

*[Se suspende la sesión a las dieciocho horas cinco minutos y se reanuda a las dieciocho horas quince minutos].*

#### LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):

Se reanuda la sesión. Para fijar posiciones, formular preguntas o hacer observaciones, se procede a la apertura de un turno de los portavoces de los distintos grupos parlamentarios. En primer lugar, por el Grupo Parlamentario Ciudadanos, tiene la palabra, por un tiempo máximo de diez minutos, la procuradora doña María Montero Carrasco.

#### LA SEÑORA MONTERO CARRASCO:

Gracias, señora presidenta. Buenas tardes, señorías. Lo primero, dar las gracias a la directora general de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior. Señora García Fonseca, gracias por comparecer ante esta Comisión.

El trabajo que ha desarrollado su Dirección General es necesario en la actualidad, y debido a las circunstancias acaecidas, lo es aún más, si cabe, sobre todo en lo referente a la atención al ciudadano.

La Junta de Castilla y León presta un servicio al ciudadano a través del 012, así como a través del número 983 327 850, este segundo gratuito si se dispone de tarifa plana, como usted nos ha comentado. También existe la posibilidad de contactar mediante el correo electrónico, recibiendo alerta mediante SMS y, por último, también se ofrece la posibilidad de estar informado a través de la sede electrónica, <[www.tramitacastillayleon.jcyl.es](http://www.tramitacastillayleon.jcyl.es)>. El servicio del 012 también se encuentra disponible a través de sus páginas o cuentas en redes sociales.

La pandemia que estamos sufriendo por la aparición del COVID-19 nos ha provocado estar confinados durante un largo período de tiempo. Una vez se decretó



el estado de alarma, el principal medio de atención al ciudadano ha sido este teléfono, el 012. Este hecho obligó a reforzar el servicio, ampliar la extensión del mismo, reorganizar la plantilla, reforzar el equipamiento tecnológico, incrementar los puestos operativos para la atención de las llamadas, aumentando el número de equipos informáticos y también de equipos de... de telefonía, entre otras adaptaciones.

La gravedad de la situación que estamos viviendo ha provocado un aumento significativo en el uso de este servicio. Por lo tanto, hemos de reconocer el esfuerzo que han realizado para que se pudiera seguir con el nivel de la calidad prestada, teniendo en cuenta que ha sido necesario tomar medidas excepcionales para conseguirlo.

Desde el 012 se ha gestionado y puesto a disposición de los ciudadanos toda la información que se ha ido generando desde las distintas Administraciones, como puede ser la información derivada de la publicación de los reales decretos, así como la información sobre las medidas adoptadas por las distintas direcciones generales de las Consejerías; medidas que han tenido que ser adoptadas para paliar los efectos surgidos tras la aparición del coronavirus en nuestras vidas. Desafortunadamente, muchas personas y familias se han visto obligadas a tener que recurrir a la Administración como consecuencia de las necesidades generadas por el confinamiento. Hay que mencionar que el protocolo que se ha seguido en ciertas... en ciertas situaciones, como pueden ser en la solicitud de alimentos, artículos de farmacia o higiene, o algunas generadas por personas mayores, al encontrarse solos, ha sido el uso del servicio telefónico 012 el que ha cubierto satisfactoriamente estas necesidades.

Otra medida que ha tenido que ser adoptada es la referida a las reducciones de jornada y los ERTE, medidas que también, desafortunadamente, se han tenido que llevar a cabo. Otros protocolos que se han generado son los que recogen las ayudas y medidas extraordinarias para la protección de las personas y las empresas de Castilla y León.

Sabemos que el confinamiento ha obligado a muchas familias a tener que solicitar ayudas, ya que, además de estar sufriendo una crisis sanitaria, están sufriendo una crisis económica social muy dura, una crisis que muchos de nosotros no habíamos sufrido hasta ahora.

Muchos sectores se han visto afectados. El confinamiento y el cierre de miles de empresas han provocado escenas desoladoras. Por eso, el Servicio del 012 es más necesario e importante que nunca. Las consultas a este servicio se han incrementado considerablemente, como no podría ser de otra manera, debido a la gravedad de la situación de la que hemos sido y seguimos siendo testigos.

Algo que quiero destacar, y que me parece de gran importancia, es la atención a las mujeres víctimas de violencia de género. Me gustaría que quedara constancia de que nosotros, desde nuestro Grupo Parlamentario de Ciudadanos, hemos realizado una campaña, hace aproximadamente un mes, para informar sobre el Servicio 012, dando así la posibilidad de que todas las mujeres que lo necesiten supieran de la existencia de esta herramienta para poder denunciar a sus agresores; servicio que se complementa a través del teléfono 016 a nivel nacional.

El confinamiento ha obligado a que prácticamente todos los trámites se gestionaran de forma telemática, de ahí que la sede electrónica <tramitacastillayleon> haya sido prioritaria. Agradecerle a usted, señora García, y a su equipo el esfuerzo realizado para actualizarla constantemente.



También ha sido importante la incorporación de guías para solicitar los trámites a los ciudadanos, ya que es lo suficientemente duro que tener que tramitar en estas condiciones, por lo que facilitarlos es de agradecer.

La atención presencial, como no puede ser de otra manera, se ha visto mermada. La realidad es que nos encontramos aún en fase 0 en muchas zonas de Castilla y León, y la desescalada será lenta. Aun cuando volvamos al cien por cien de la actividad, tendremos que aprender a convivir con el virus; es un buen momento para digitalizar la Administración. Los virólogos comparten que es muy... muy posible o muy probable un rebrote, por lo que las tecnologías han venido para quedarse. Por eso, le pedimos a usted que desde la Dirección General siga trabajando en la línea en la que lo viene haciendo hasta el momento.

Otra de las competencias que se integran dentro de su Dirección General es la inspección de servicios. Con respecto a esto, la Inspección General de Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León nos ha indicado que se ha... que se ha continuado con el trabajo que se venía haciendo hasta ahora y, además, han elaborado la Memoria de las Actividades de Inspección General sobre los servicios desarrollados en el año dos mil diecinueve. En este ámbito, quiero destacar la importancia de evaluar la función de los empleados públicos, personas que, como todos los demás, se han visto afectadas por la crisis que estamos viviendo, una crisis que nos ha obligado a cambiar la forma de trabajar. Por lo que es importante que tengamos en cuenta que los trabajadores, en ocasiones, y como consecuencia de este cambio en el desempeño del mismo, han tenido que cambiar el desarrollo de su trabajo, y, por lo tanto, haya podido influir en la calidad de este. El teletrabajo ha venido para quedarse, es necesario conocer el... al detalle cómo influye en la productividad de los trabajadores públicos.

El lunes estuvo aquí la directora general de Función Pública, y no me quedó por menos que recordarle que la Administración debe dar ejemplo, que la Administración debe adaptarse a las condiciones actuales y propiciar que los funcionarios cumplan con su jornada laboral desde sus hogares en unas buenas condiciones. Por todo esto, hay que asegurarse de que se cumple con los objetivos, entendiendo que el trabajo se ha podido ver afectado por las circunstancias actuales, y es necesario dar facilidades y, sobre todo, recursos para poder continuar con el mismo ritmo anterior al estado de alarma.

Con respecto a la calidad de los servicios, en un momento como este no hay que bajar la guardia. La Junta de Castilla y León debe seguir avanzando en este objetivo, ofrecer unos servicios de calidad a los ciudadanos, contando con la opinión y las propuestas tanto de sus empleados como con las posibles quejas de los ciudadanos, para así poder solucionar los errores que se cometan.

Usted nos ha indicado que se ha constituido un grupo de trabajo, algo que nos parece razonable, para así, entre los implicados, buscar mejoras para la atención que se presta a todos los castellanos y leoneses. La participación de los empleados públicos y los ciudadanos es importante; me alegra comprobar que ustedes lo tienen en cuenta.

Para finalizar, simplemente quiero añadir una cuestión que sé que no es de su competencia, pero que nunca está de más recordar, que es la imperiosa necesidad de que internet llegue a todas las zonas de nuestra Comunidad; ofrecer un buen



servicio y una atención a... a todos los castellanos y leoneses es algo obligatorio, pero también lo es el poder llegar a todos. Usted, que es una mujer del mundo rural, como yo, entiendo que lo entiende perfectamente. Gracias.

#### LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):

Gracias. Para fijar posiciones, formular preguntas o hacer observaciones, tiene la palabra ahora, también por un tiempo máximo de diez minutos, por el Grupo Parlamentario Socialista, el procurador don Pedro Luis González Reglero.

#### EL SEÑOR GONZÁLEZ REGLERO:

Gracias, presidenta. Y buenas tardes... buenas tardes. Señora directora general, sea bienvenida también en esta su primera comparecencia. Es verdad que la Dirección o la responsabilidad que tú tiene... que usted tiene abarca innumerables responsabilidades. Yo, por aquello del tiempo, no me voy a poder centrar en... en todas las que usted ha hecho mención, pero sí me gustaría poner de manifiesto algunas de las... de las líneas o de las cuestiones que usted ha planteado aquí.

Ha hablado, al principio sobre todo, relativo a las... o esas cuarenta líneas de ayuda y la importancia que tenía, ¿no?, el 012. Bueno, sobre esto, un pequeño matiz: líneas de ayuda que no se están cobrando ninguna a día de hoy. Hoy es, creo recordar, veintidós de mayo, se firmaron los acuerdos el veintitrés de marzo con los agentes sociales, veinticuatro de abril se firmó en las Cortes; y hoy no están recibiendo ni uno solo euro, ni las empresas, ni los trabajadores ni los autónomos. Por lo tanto, quiero ponerlo de manifiesto. Decía usted que... que son cuarenta líneas de ayudas, pero que a día de hoy todavía no han llegado absolutamente ninguna en ese... en ese sentido.

Mire, hablaba también de la importancia que tiene y la consideración que tiene usted a los empleados públicos; nosotros también. Y decía la importancia y el valor que tiene en estos momentos. ¿Usted cree que están satisfechos los empleados públicos?, ¿considera que es... les han engañado con el acuerdo que habían firmado y que no han cumplido? Yo creo que sí. Por lo tanto, bien está reconocerlo, pero, desde luego, mucho mejor aplicar aquellos acuerdos que se firma y que se acuerda con ellos. Por lo tanto, desde luego, las palabras se las puede llevar el viento, pero los acuerdos están para cumplirlos. Seguramente, si usted pregunta, creo que no estén satisfechos totalmente con el engaño que ustedes les han sometido.

Me centraré en dos... en dos o tres cuestiones también importantes, hablando de la calidad de los servicios y hablando del... del 012. Mire, ustedes, ahí es verdad que reforzaron la... la plantilla, pero ha sido un *totum revolutum*. Yo, que me tomo la molestia, algunas veces, de... de llamar, si llamaba para informar sobre los comedores escolares, respondían: que llame a la diputación; llamaba a la diputación: no, usted llame al ayuntamiento. Yo creo que la capacidad formativa, respetando, por supuesto, muy mucho a los empleados de ese servicio, en alguno de los casos ha sido una vorágine, en el que la formación que ustedes les tenían que haber dado no ha sido la... la adecuada en ese sentido, porque, desde luego, era un carajal el que tenían... el que tenían ahí preparado.

En cuanto a la calidad de los servicios, decía usted que la importancia que tiene. Pues claro que la tiene, pero ahí tiene usted... ustedes un debe bastante importante,



y es la inspección a las residencias de ancianos. O sea, está muy bien, fantástico, toda esa serie de datos que nos han dado, esos porcentajes de incrementos de... de visitas, pero, en cuanto a la... a la calidad de los servicios y a la inspección en las... en las residencias de ancianos, bajo mi punto de vista, deja muy mucho que desear.

Leía paralelamente, a la vez que intervenía usted, también la comparecencia del... del superconsejero de la... de la Transparencia, y decía en una de las... de las reflexiones que... al inicio de su... inicio de legislatura, que decía que, bueno, que está muy bien tener normas, pero que no había un régimen sancionador en esta Comunidad. Yo no sé si están trabajando en ese sentido, si hay una norma eficaz, si hay una... una norma que ya se está elaborando, a la hora de sancionar aquellas posibles irregularidades, en cuanto... en cuanto al incumplimiento de algunas... de algunas de ellas.

Mire, sobre... sobre el 012, pues voy a tomar las palabras que decía la portavoz de Ciudadanos: en esta Comunidad, después de treinta años del Partido Popular, hay... hay zonas blancas, hay zonas en las que no hay ni tan siquiera una sola cobertura, y hay municipios en nuestra Comunidad Autónoma, que usted, si viene del mundo rural, lo conocerá también, en el que ni tan siquiera hay una conexión telefónica y, en algunos casos, se tienen que ir a una loma, de un alto, de una montaña para poder estar... establecer contacto con... con este 012 o con cualquier otra situación.

Mire, me gustaría también hablar sobre la Inspección General de Servicios. La Inspección General de Servicios, sabe que nosotros se lo hemos pedido por activa y por pasiva documentación; no nos la han dado, no nos la han dado. Yo he ido personalmente a ver la documentación. Me refiero en concreto a Padecasa; Padecasa, que sabe usted que es una empresa muy conocida por el líder del Partido Popular, que suele visitar en Ávila cada vez que hay una campaña electoral; se pasa... se pasa por Ávila, visita la empresa Padecasa. Sabe que hay un procedimiento judicial abierto. Yo no sé si del informe o de los informes que dice usted, de la memoria general, nos puede contar algo. Yo la verdad es que tengo una cierta preocupación. No sé en qué proceso judicial, en qué... en qué trámite está ahora mismo. La recuerdo cuál era. Era, simplemente, un chivatazo que hubo por parte de la... de la anterior consejera de Hacienda, en la que filtraba información a determinada empresa para tener un acceso prioritario, un acceso sobre un parque... una construcción de un parque de proveedores. Se ha enviado al fiscal. Nosotros hemos ido... hemos intentado a ir a ver la documentación; no nos han dado absolutamente nada. Nos han remitido una respuesta en la que dice... en la que... no sé quién, creo que es el consejero de Presidencia, en la que nos dice: contestación a la petición de documentación, cómo lo remite la Función Pública al anterior responsable del ICE, el... el anterior responsable del ICE lo guarda debajo del cajón; esto es del veinticuatro de agosto del dieciocho. El quince de noviembre... el quince de noviembre del año dieciocho nosotros lo denunciábamos en prensa. Vuelve a acordar la apertura de una fase de información reservada. Hoy, señora directora, ¿cómo está eso? Porque la verdad es que nosotros hemos ido y, ya digo, lo único que nos han dado ha sido un documento, que me imagino que lo tendrá usted también: "Acta de acceso a vista de documentación" [*el orador muestra un documento*]; en la que hemos ido no nos han enseñado nada, no nos han enseñado absolutamente nada. Y, claro, la Inspección General de Servicios yo creo que está para velar por y luchar, cuanto menos, por las corruptelas que ha habido en esa Consejería, que han sido muchas a lo largo... a lo largo de



todos estos años atrás, y me gustaría saber en qué situación está, porque, cuando pase todo este proceso de... de pandemia, desde luego, nosotros tenemos intención de ir a conocer, desde la primera página hasta la última página, en qué situación se encuentra ese... ese proceso judicial. No sabemos, no tenemos ningún tipo de información. Nos han estado toreando, en algunos de los casos, diciendo que nos dan documentación que no nos la han dado. Y yo creo que usted, que me imagino que conocerá qué es lo que ha ocurrido, qué es lo que ha ocurrido en ese... en ese caso, pues sí le agradecería que nos dijese en qué punto está, en qué punto está, porque, si hablaba usted de eficiencia y eficacia y que el dinero público ahora, en este sentido, pues no es precisamente algo que florezca, y estamos hablando de un presupuesto de 17 millones de euros a 14,5 millones de euros para la construcción de un parque de proveedores, en el que, bueno -que son casualidades de la vida-, uno de los componentes de la Mesa era el alcalde de Valbuena de Duero, el pueblo de la anterior consejera de Hacienda, que no tiene nada que ver. Quiere decir que puede, precisamente, que fueran casualidades, que a nosotros nos llamó bastante la atención, y por eso se decidió llevar a la... a la Fiscalía.

Entonces, me interesa muy mucho, en cuanto a la Inspección General de Servicios, en qué caso, en qué situación, en qué procedimiento se encuentra esa... ese caso.

En cuanto a la Inspección General también, usted hablaba de que parece ser que ya tiene el plan anual. Me gustaría conocer cuáles son esas actuaciones o un glosario o un dietario de... de cuáles son cada una de las actuaciones, cuáles son los procedimientos abiertos, si ha habido sanción, si no ha habido sanción, dónde se encuentra. Porque sobre la memoria del año diecinueve nosotros quisimos presentar aquí una proposición no de ley, también, para que se conociese, no solo los dos informes que se presentaron, uno como consecuencia de la formación y otro con los agentes rurales -creo recordar-, que se publicaron en la web de la propia página de la Inspección General de... de la Junta de Castilla y León, que, bueno, dentro... y, por supuesto, respetando la... la ley de protección de datos, queremos conocer qué más... qué hay detrás de toda esa memoria del año diecinueve, porque... porque la vamos a pedir. Y son casos, en algunos casos, que ya son... son reincidentes y son bastante conocidos por nuestra... por nuestra parte.

Hablaba también usted sobre que el teletrabajo ha venido, en algunos de los casos, también para... para quedarse. Bueno, en ese sentido... y que están elaborando, que tiene un equipo, un equipo de trabajo, una serie de estudios que están elaborando. Yo aquí simplemente... cuidado con lo perverso que puede ser en algunos casos el teletrabajo, señora directora, porque ya hay voces que dicen que... que no se puede confundir trabajar desde casa con la plena disponibilidad; eso es una perversión. Yo creo que es una estrecha línea, en algunos de los casos, y aquellas empresas o aquellas Administraciones que se creen que se... se tiene o se debe tener esa dedicación exclusiva desde las ocho de la mañana hasta las diez de la noche es una estrecha línea en el que yo creo que los derechos de los trabajadores deben de... de prevalecer en algunos... en algunos de los... de los casos también.

Mire, me gustaría también preguntarla, porque sacaron una norma también, en medio de la... de la propia pandemia, en el que se posibilitaba a los empleados públicos de la Junta de Castilla y León que pudieran desempeñar un segundo puesto en el Sacyl o en Servicios Sociales en relación con el COVID-19. Es cierto que es



una ley estatal, que la autonómica también lo permite, que los empleados públicos desempeñen ese segundo puesto. Me gustaría saber cuántos, cómo, dónde, a quién se le ha rechazado para incorporarse, si han sido todas validadas. No sé, tener un poco más de información, porque yo creo que sí que es conveniente también.

En cuanto la Inspección General de Servicios, se lo he dicho también anteriormente, que sería un avance -y ya así presentamos una proposición no de ley- que se conociesen todos los informes elaborados de ahora y de tiempo atrás. Ciudadanos y el Partido Popular no quiso esa transparencia y que se conociesen todos aquellos informes que se han elaborado a lo largo de la historia.

Y en cuanto al Estatuto del Alto Cargo, que también hablaba usted en... a la hora de hablar de la eficiencia y la eficacia, bueno, nosotros trajimos aquí otra iniciativa también porque nos la trasladaron los representantes de los trabajadores, el dispendio económico que hablábamos de 820.000 euros en llevar y traer a los... a los directores generales a sus domicilios. Se nos achacaba aquí que por motivos de seguridad. Y, mire, se lo digo claramente: a mí, donde viva el director general de turno o la directora general de turno me trae sin cuidado, lo único que quiero es que, cuando alguien se incorpora a la Administración pública, igual que yo me incorporo a mi empresa privada, yo sé las condiciones en las que voy. Yo tengo que poner mi coche para ir a trabajar, y cualquiera de los directores generales o altos cargos se incorporan a un puesto de trabajo de la Administración tendrán que saber la carga y el cargo que llevan en ese sentido. Por lo tanto, por favor, en la medida de lo posible, queremos conocer el uso que se hace diario de todos los coches, de todos los directores generales, porque nos parece que es un dispendio de gastos, y así nos lo han trasladado los representantes de los trabajadores; estamos hablando de 820.000 euros, que hoy día -usted lo decía- precisamente no estamos para muchas... para muchas florituras.

Se me acaba el tiempo. Yo creo que la he hecho y la he formulado una serie de preguntas. La clave en cuanto a la calidad de los servicios, directora, es si usted cree que la calidad de los servicios a los ciudadanos de nuestra Comunidad con la... el control y la inspección que ha habido en las residencias de ancianos, las residencias de mayores, en esta Comunidad, si usted se siente verdaderamente satisfecha.

#### LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):

Gracias. Para fijar posiciones, formular preguntas o hacer observaciones, tiene la palabra, también por un tiempo máximo de diez minutos, por el Grupo Parlamentario Mixto, la procuradora doña Laura Domínguez Arroyo.

#### LA SEÑORA DOMÍNGUEZ ARROYO:

Bueno, pues buenas tardes. Agradecerle, en primer lugar, su presencia hoy aquí. Voy a... voy a hablar, en primer lugar, de... de la cuestión de atención al ciudadano y, en segundo lugar, de... de calidad de los servicios.

En cuanto a la primera cuestión, bueno, yo entiendo que su responsabilidad supone la primera puerta de entrada de la ciudadanía con la Junta de Castilla y León, y creo que no es una cosa menor, y que... y que es muy importante tener en cuenta esto, sobre todo en estos momentos tan complicados, donde la capacidad de



respuesta de la Junta de Castilla y León es fundamental para... para los ciudadanos, no solo para atender las cuestiones sanitarias, sino también las cuestiones sociales, laborales y económicas. Y, por eso, una vez más, con toda la intención de... de construir y de mejorar y de avanzar por todas esas personas que han tenido que acudir en estos días al 012 y también a <tramitacastillayleon>, yo creo que hay algunas consideraciones que... que hay que hacer.

En cuanto al 012, en primer lugar, quería hablarle... usted sabrá que en los primeros días del estado de alarma la Consejería de Familia dicta una resolución para toda... un protocolo para todas las entidades locales en que, básicamente, deriva todas las necesidades sociales, como ya lo viene haciendo, por otro lado, al 012; con lo cual, ante un incremento de la demanda social -de hecho, usted lo ha dicho-, aproximadamente... -lo dijo también el señor Igea- aproximadamente, el 40 % de las... de las necesidades que se han dado en el 012 han sido necesidades sociales. Por eso, en ese sentido, se hizo un refuerzo de la plantilla, una ampliación. Pero a mí sí que me gustaría saber en qué sentido ese refuerzo de la plantilla ha podido atender de manera adecuada esas necesidades sociales, si las derivaciones se han hecho de manera ágil y rápida, lo cual, en este contexto, era evidente, porque, entre otras... entre las cuestiones sociales que pedían los ciudadanos eran la distribución de alimentos, la información sobre ayudas al alquiler y la información también sobre el servicio de familias en riesgo de desahucio. Creo que son tres elementos fundamentales de la red de protección a las familias; por lo tanto, creo que es importante saber si esas derivaciones se han hecho correctamente, se han hecho de forma ágil y de forma rápida. También, cuál ha sido el nivel de resolución de todas esas llamadas, ese 40 % de llamadas que se han producido en el ámbito social.

En cuanto a ese refuerzo de plantilla que se hizo, usted nos ha dicho veintitrés personas más. Habría que debatir largo y tendido sobre si lo más correcto es que este servicio esté privatizado. Pero sí me gustaría saber las condiciones laborales en que se han contratado a esas veintitrés personas por parte de la empresa, si es que la... si es que su Dirección General, en concreto, lo sabe; cosa que dudo, porque normalmente no saben las condiciones laborales que tienen los servicios externalizados de la Comunidad Autónoma.

Y, por otro lado, me gustaría... usted no lo ha nombrado, pero lo nombró el señor Igea el otro día, en qué consistió exactamente esa queja que recibieron relativa al servicio donde se presta la atención del 012. Hubo una queja en el... en el buzón del que usted nos ha hablado, y nos hablado de las sugerencias y de algunas quejas, pero me gustaría conocer, en concreto, el contenido de esa queja que se hizo sobre el edificio donde se presta en materia de protección y de seguridad, en materia de prevención de riesgos laborales, el contenido de esa queja.

En cuanto a la sede electrónica, me va a permitir que... que haga un inciso, y, en cierta parte, como crítica a la Junta de Castilla y León, con una pequeña crónica. El veinticinco de marzo se anuncia en Castilla y León un paquete de medidas que se ha... que se dio en el seno del diálogo social, con un presupuesto inicial de 220 millones de euros. Casi un mes después, el dieciséis de abril, se publica en el BOCYL el decreto-ley que va a regular las ayudas, y ahí ya hemos perdido 100 millones, nos quedamos en 121 millones, y se han caído muchas de las medidas pactadas en el



diálogo social. Durante todo el mes de mayo ha habido un goteo de convocatorias de esas ayudas, algunas salen a los quince días, otras a los veinte; hoy estamos a veintiuno o veintidós de mayo y la mayoría siguen sin salir.

De hecho, entramos hoy en la sede electrónica para informarnos sobre las posibles ayudas –y usted, además, se ha referido a ellas–: subvenciones a empresas para contratar trabajadores desempleados, convocatoria pendiente; ayudas a autónomos con o sin empleados que no hayan cesado actividad, convocatoria pendiente; subvenciones para todo el sector cultural, todas convocatorias pendientes. Resumen: hay once medidas de apoyo al empleo, están convocadas cuatro; hay tres para el sector cultural, ninguna de esas tres está convocada; solo están convocadas, en ese sentido, las del sector agroalimentario.

Todo esto sé que no es cuestión de su competencia, pero, hombre, llama la atención que uno entre a la primera puerta, que es la de <tramitacastillayleon>, para intentar acceder a las ayudas que este Gobierno ha puesto en marcha, y con lo que se encuentre es con que la mayoría de ayudas no están convocadas, aunque fueron publicadas el dieciséis de abril, hace más de un mes, en un contexto de crisis económica, social y sanitaria. Así que si esta Administración... usted ha hablado en muchos momentos de agilidad, de rapidez y de... y de intentar que se salga de la mejor manera posible, pues, hombre, no sé qué van a tramitar desde su sede electrónica si la verdad es que poco hay que tramitar.

Y... y una cuestión, por cierto, que sí es de su competencia. El glosario de preguntas y respuestas frecuentes al que se ha referido va directamente a un enlace del Gobierno central; por lo tanto, no es algo de la Junta de Castilla y León, sino que es algo que ha hecho el Gobierno central. Aquí, en la sede electrónica, lo más visitado fueron los procedimientos de ERTE y los de Renta Garantizada de Ciudadanía, que yo creo que ya nos da una idea de por dónde debe ir la labor de este Ejecutivo autonómico y de la dimensión que esta situación va a tener a medio y a largo plazo.

En cuanto a la cuestión de la calidad de los servicios –ya paso a ese segundo bloque–, coincido, efectivamente, con lo que decía el portavoz del Grupo Socialista en la cuestión de las residencias. Precisamente, si en este momento están revisando protocolos y están en un momento de intentar mejorar esas inspecciones, creo que este es uno de los elementos urgentes y clave que hay que revisar, que es cómo se realizan las inspecciones a los servicios residenciales en este caso. Habría que hablar de... de otros, seguramente también de las viviendas tuteladas, de los centros de emergencia para mujeres víctimas de violencia de género u otros, pero, dado que las residencias han sido uno de los focos en esta pandemia, creo que reforzar esa inspección es fundamental.

Luego se ha referido a un estudio; me ha parecido interesante que se esté realizando un estudio específico sobre cómo ha... sobre cómo implantar el teletrabajo y... y cómo hablar. Yo solo les pediría que ahí manejen dos variables. La primera de ellas, el teletrabajo y conciliación, porque, aunque se ha vendido siempre que el teletrabajo es el adalid de la conciliación, precisamente en estos momentos se ha demostrado que todo lo contrario, porque, si de cuidados de menores se trata, si esos menores están en el domicilio, es muy complicado desarrollar el teletrabajo



y a la vez desarrollar una labor de cuidados. Por lo tanto, creo que tienen que valorar que esa variable tiene que ser una cuestión fundamental en ese estudio que se está realizando.

Y la segunda variable es la del medio rural, al que se ha referido. El teletrabajo, como no puede ser de otra manera, en relación a una población como la nuestra, eminentemente rural, y al funcionamiento en muchos municipios de nuestra Comunidad Autónoma de la utilización de internet.

Y, por último, quisiera referirme un poco... Ha hablado de la modificación de la normativa de... de altos cargos, también de... de una agencia que específicamente tratará de temas de anticorrupción. A nosotros todo nos parece bien, y todas... este tipo de iniciativas nos parecerán siempre bien, siempre y cuando no sea maquillaje. Yo no quiero olvidar lo que aquí pasó la legislatura pasada cuando se intentó modificar la normativa relativa a altos cargo, y lo que se hizo fue, básicamente, cambiar algo para que nada cambiase. Por lo tanto, si esa va a ser la nueva... el nuevo cambio, un cambio para que nada cambie, no hace falta hacer ese trayecto. Con lo cual, yo sí que pediría que, si esa normativa realmente se va a modificar, se modifique con cuestiones de calado y con cuestiones profundas.

De igual manera, nos parece bien poner en marcha una agencia específica, además obligada por normativa superior, entre otras cuestiones, pero yo sí que coincidido en esa reflexión suya de... bueno, del daño que puede hacer la corrupción, y más en un momento como este.

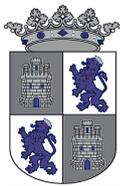
Por eso voy a finalizar con una cuestión: a ver si de esta crisis, por una vez, la política sale algo dignificada y no sale como siempre, siendo más bien un muro para la ciudadanía y no siendo una respuesta, diálogo y algo que realmente los ciudadanos puedan confiar en ello, en vez de que seamos uno de los principales problemas, como es la percepción ciudadana. Esperemos que en esta crisis salgamos con otro tipo de percepción.

#### LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):

Gracias. Finalmente, para fijar posiciones, formular preguntas o hacer observaciones, tiene la palabra, por un tiempo máximo de diez minutos, por el Grupo Parlamentario Popular, la procuradora doña Amparo Vidal Gago.

#### LA SEÑORA VIDAL GAGO:

Muchas gracias, presidenta. Buenas tardes a todas, a todos. Muchas gracias, señora directora general, y gracias por las... primero, por comparecer, y por las explicaciones sobre todas las actuaciones llevadas a cabo ante esta situación de crisis, y también, de modo general, por su... por la Dirección General. Dirección General que tiene encomendadas la verdad que funciones sustanciales, que van desde el impulso de iniciativas normativas de regeneración democrática, coordinación y gestión de sede electrónica o servicios corporativos; van, como digo, hasta el impulso y desarrollo y seguimiento de planes y programas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León en materia de... de calidad y evaluación del funcionamiento de los servicios, procurando -como usted ha manifestado- la mejora de los mismos y el fomento de la innovación.



Ya en la comparecencia de hace unas semanas del señor Igea, señaló que en el plan de continuidad de la actividad de esta Dirección General se incluía como funciones pues imprescindibles para mantener la asistencia a los ciudadanos tres... tres grupos esenciales: la información y atención al ciudadano –como ya aquí se ha manifestado por todos los compañeros que me han precedido–, el Servicio 012 y la sede electrónica <tramitacastillayleon>, la inspección general y la calidad de los servicios.

Ya lo dije en aquella comparecencia también, y obvio resulta decir que... que, en esta situación que estamos... que estamos viviendo y hemos vivido, la protección de la salud ha precisado, y sigue precisando, grandes esfuerzos, pero también se precisa de la continuación en la prestación de la actividad pública. Hemos podido... por ello, en estos días hemos podido constatar, precisamente, la importancia y la relevancia que ha tenido el Servicio 012, por la prioridad, precisamente, de garantizar la atención al ciudadano y por esa necesidad; aquí nos ha manifestado el refuerzo que se ha hecho del mismo, la extensión del servicio, facilitando la información sobre todos los procedimientos y servicios abiertos y la asistencia para la realización de trámites electrónicos.

Destacable, porque ya se ha manifestado aquí también, la canalización a través de ese Servicio 012 como punto de contacto, por ejemplo, del protocolo de atención social y también de otros protocolos. Pero sobre todo el de supresiones de contratos, el de lo... los de los ERTE, protocolos para ayudas y medidas extraordinarias de protección de empresas y personas de Castilla y León. Y, efectivamente, ha dado aquí los datos de... de las... de las atenciones... de las... de las consultas atendidas, que son, evidentemente, altísimas.

Poco me voy a detener, también, en la sede electrónica <tramitacastillayleon>, que es pues ese canal de información, ¿no?, en relación con la Administración, alcanzando también un número elevadísimo de visitas, porque creo que compartimos, desde luego, su objetivo, y apostamos por esa Administración digital. Creemos en que esa Administración digital debe servir, y sirve, además, mejor a los principios de eficiencia y de eficacia, y también al ahorro. Pero, desde luego, sin olvidar las garantías de los interesados.

Respecto a la inspección general de los... de los servicios, quisiera destacar la puesta en marcha de esa auditoría extraordinaria, al margen de las ordinarias –que ... que ha mencionado alguna de ellas–, pues esa auditoría extraordinaria para estudiar precisamente la evaluación del desempeño del trabajo en régimen no presencial de los empleados públicos de la Administración con ocasión del COVID-19. Está claro que con... por desgracia, y con... con extremada premura, se ha tenido que instaurar un sistema de trabajo, este sistema de trabajo. Y debemos, ¿cómo no?, de esta situación, pues sacar los datos, lo que ha funcionado, cómo se ha desarrollado, para, en definitiva, afrontar, como se ha dicho aquí, los cambios que la Administración actual demanda. Que esta forma de trabajo es posible ha quedado demostrado, en este caso, por la vía de hecho, pero ahora creo que ahora toca... y ahí hay una tarea muy importante para su Dirección General, para evaluar y luego conseguir no solo que no se produzca. Primero, que no se produzca un detrimento en la prestación de los servicios; todo lo contrario, debemos ir a una mejora del servicio público. Y, segundo, también de cara a los propios empleados públicos, porque, efectivamente –y coincido con lo que se ha señalado hace unos minutos–, también se ha visto lo que conlleva ese teletrabajo en cuanto a la conciliación con la vida... de la vida familiar.



Destaco, en cuanto a iniciativas normativas, creo que por su relevancia, que esa inspección colabora con los trabajos para continuar con la tramitación del anteproyecto de ley por la que se crea la agencia de prevención y lucha contra el fraude, esa por su relevancia; y por su... por lo reciente, recientísimo, el Acuerdo 16/2020 de la Junta, en el que se aprueba la actualización del Código Ético y de Austeridad de los Altos Cargos de la Administración de la Comunidad, publicado hace escasos diez días.

Respecto al Servicio de Calidad, Innovación y Participación Ciudadana, nos ha explicado los ámbitos en los que se actúa ese servicio en materia de calidad e innovación. Era un anuncio, yo lo recuerdo, de inicio de legislatura, y también aludido el pasado día treinta por el señor Igea; me refiero a la elaboración de ese proyecto de decreto por el que se establece la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad, y que supondrá la modificación de varios decretos y órdenes vigentes actualmente, que regulan herramientas, pues, para la mejora de los servicios de nuestra Administración. Creo que no es un tema menor tampoco este.

Me quedo con esa llamada que ha hecho a la participación de la sociedad civil y con la regulación de esa participación.

Y, en definitiva, creo que es importante, muy importante, señorías, que se continúe trabajando y... en la aprobación de esa estrategia con la que inició su intervención, Estrategia de la Dirección General de Atención al Ciudadano 2020-2023. El porqué es evidente: esa estrategia ha de ser... pues un plan estratégico es un manual, un manual de mejora de calidad en la gestión de los servicios que presta nuestra Administración. Nos ha explicado aquí que ya se ha establecido el plan de trabajo. Esperemos que continúe y que se trabaje en lo que sea la elaboración con los objetivos y el desarrollo del mismo, hasta su definitiva implantación.

La gestión de servicios que presta la Administración incide -¡y cómo incide!, incide muchísimo- en la calidad de la vida de los ciudadanos, y testarla creo que es esencial. Ha de analizarse pues todo: la accesibilidad, la comunicación, la velocidad en la respuesta, velocidad que no puede ni debe estar reñida con la credibilidad o, mejor dicho, con... con la seguridad, ¿no?, en las respuestas.

Creo que se ha conseguido en gran medida el objetivo marcado por el plan de continuidad de la actividad, fijado en marzo de este año. Es decir, un equilibrio que asegurara el funcionamiento de los servicios públicos y la protección de la salud de los empleados públicos y también de los ciudadanos que se relacionan con ellos. Pero, además, debemos tener presente que ha sido con ocasión de una tremenda desgracia, pero en tiempo récord. Es cierto que la Administración ha tenido que hacer y sacar enseñanzas para la consecución de ese nuevo modelo de relación digital con la ciudadanía.

Y así ya llego al último punto al que me quiero referir, precisamente a esta forma nueva... o a esta forma -no ya tan nueva- de tramitación electrónica, que sea la forma habitual de trabajar de las Administraciones. Se ha repetido muchas veces el conjugar el ahorro con los principios de eficacia y eficiencia; y, evidentemente, preservando una vez más las garantías de los interesados. Y creo que la Administración digital se consigue porque... perdón, con la Administración electrónica se consigue, precisamente por su agilidad para la información puntual, y esa agilidad, a mi modo de entender, es siempre una garantía de transparencia.



Por ello hoy voy a finalizar con dos ruegos. Le ruego que se continúe trabajando en esa estrategia, estrategia de la Dirección General de Atención al Ciudadano, y, ¿cómo no?, en el proyecto de decreto por el que se establece el sistema de innovación y mejora de la calidad de los servicios de la Administración de nuestra Comunidad. Y... porque todo lo que aquí decimos, y todo lo que aquí se pueda dar, como datos, abrumadores en muchos casos, por la situación que hemos vivido, y como gestión, está bien... bueno, no solo está bien, creo que ha de hacerse, porque es rendir cuentas y es transparencia, pero lo que va, sin duda, y lo que debemos sacar, o va a estar mucho mejor, es que de lo actuado, en esta situación, además, saquemos las conclusiones, y que esas conclusiones, en lo positivo, guíen la forma de actuar a futuro, para lo cual nos tiene siempre a su disposición. Muchas gracias.

#### LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):

Gracias. Para contestar a las distintas intervenciones de los grupos parlamentarios, tiene la palabra la señora directora general de Atención al Ciudadano y Calidad en los Servicios.

#### LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS (SEÑORA GARCÍA FONSECA):

Bueno, muchas gracias por... por sus consideraciones, las de todos. Y, en principio, lo que sí quiero que quede claro es que agradezco el reconocimiento al trabajo y valoro muchísimo las posibles críticas o las deficiencias que se hayan podido apreciar. Creo que, si no tenemos las... los oídos alerta a esas consideraciones, difícilmente podremos avanzar, ¿eh? Y, por tanto, yo en este momento voy a intentar dar respuesta a las cuestiones, eso sí, que dependen de mi departamento. En ese sentido, adelanto ya o pido disculpas porque hay muchas cuestiones que ustedes han presentado que yo no les voy a poder responder, sin perjuicio de que les voy a... a decir claramente a quién podrán formularlas, porque creo que hay intervenciones que son muy próximas; en concreto, el lunes está el tema de... -vamos a empezar- de la Gerencia de los Servicios Sociales en cuanto a las residencias de ancianos. Claro, nosotros, cuando hablamos de inspección, parece que la Inspección General de Servicios se refiere a todo el mundo mundial de servicios, de... de residencias, hospitales y otras áreas similares. No es así, ¿eh? La Gerencia de Servicios Sociales tiene su propia inspección, como también existe una inspección sanitaria, y son esas inspecciones específicas las que abordan todos los temas relacionados... que usted me ha planteado, y que yo, en relación con las residencias, lamento no poderle contestar, sin perjuicio de que el... el gerente de Servicios Sociales creo que comparece el próximo lunes, y él sí que le podrá dar cumplida respuesta a las preguntas que me ha planteado a mí.

Y lo mismo, en ese sentido, decir respecto a la petición de que se hagan efectivas las ayudas que se convocan. Pues yo estoy de acuerdo con usted, en el sentido de que ojalá, ojalá, pudieran tener una rápida muestra y pudieran hacerse efectivas a la mayor brevedad posible; la situación lo requiere. También es cierto que no dudo que se esté haciendo lo posible para que eso sea así, pero por lo que... es algo que yo... ahora entenderá que mi Servicio 012, la sede electrónica, la información que se presta, es cierto, es la entrada a la Administración, pero yo me puedo comprometer a proporcionar al ciudadano toda la información que se nos proporciona desde los



centros directivos. Desde el 012 se puede informar sobre una línea de ayudas, la sede electrónica puede arbitrar los procedimientos para solicitarlas; pero lo que no puede hacer ni el uno ni el otro es dotar esas líneas de ayudas que dependen de cada centro directivo convocante: las de empleo a Empleo, las de agricultura a Agricultura, Cultura y Turismo, pues lo mismo. Yo imagino que vendrán representantes de todas esas áreas, que serán las que... los que, en definitiva, tengan el conocimiento claro de las circunstancias que están provocando esa demora, en el caso de que las haya.

Y en ese sentido también respondo, si les parece, conjuntamente a la representante de Podemos. Pues ojalá; ya les digo que, si dependiera de mí, haría todo lo posible, como creo que están haciendo todos los demás. Pero yo me limito -no yo, sino el servicio- a dar la información respecto de las líneas de ayudas que se convocan, pero que la efectividad de su concesión no está en mi mano, ¿eh? Por tanto, lamento no poderle responder a esas preguntas que me cuestiona.

Sí le voy a responder al... -como ha denominado- este guirigay o guirigay o carajal del 012. No lo comparto. Y no lo comparto, y tengo encuestas. Que no es que yo esté continuamente llamando para ver y que mi opinión sea... No. Vamos a ver, lo de los comedores escolares sí que me llama la atención por una razón: porque este es uno de los servicios que ha decaído en estos momentos de alarma, ¿eh? Los centros escolares se cerraron, los comedores también. Y, por tanto, sí que tengo, sin embargo... que yo no digo, ¿eh?, yo no... no voy a decir que todo es perfecto; posiblemente haya atenciones que sean mejorables, ¿eh?, y eso lo puedo reconocer, pues porque, si no lo reconociera, sería una necia; todo es mejorable y en eso tenemos que estar. Pero, en concreto, en el servicio de comedores escolares sí que tengo opiniones muy diversas de... Pues, precisamente, para mí fue un descubrimiento, cuando llegué a la Dirección, de la gestión que se hace desde el 012 para los servicios... los... los comedores escolares, desde los papás que, en un momento dado, tienen un niño que ese día necesita dieta blanda o no puede acudir porque está enfermo, y el propio 012 se pone en contacto con el centro escolar correspondiente y le proporciona esa información personal, que a mí me pareció un servicio muy bueno, y muy rápido y muy cómodo para los padres y muy efectivo en cuanto a la previsión por parte de los centros.

Respecto a la atención de estos días y a los refuerzos, que también me comentaban. Vamos a ver, el refuerzo del que yo le hablo se ha producido dentro de la propia organización del 012. En el 012 hay sesenta personas prestando servicios, y tenemos tres áreas diferentes: una está referida a la asistencia telefónica; otra incide en el tema de la Administración electrónica, ayudando en la... en la tramitación e informando de los procedimientos; y luego tenemos otra parte de documentalistas, que son las que se encargan de tratar la información para poderla subir a los canales y a las webs respectivas.

Lo que se hizo en este momento, aprovechando que la... los plazos estaban suspendidos y que, por tanto, los procedimientos que se iban a tramitar por la sede electrónica, evidentemente, cayeron en picado, porque los plazos estaban suspendidos, fue intentar asignar a personas que se encargaban también del área de la Administración electrónica, con una formación -en esto sí quiero incidir- garantizada, ¿eh?, garantizada, garantizada. Y eso es indudable y demostrable, y, además, digo yo que, bueno, la prestación del servicio está avalado por encuestas que hacemos con una periodicidad continua. Y eso no quiere decir que no tengamos margen de



mejora; quien no tenga margen de mejora en esta vida es que se conforma con poco, ¿eh? Pero, desde luego, eso no es así. Entonces, se puso a esas personas para atender, al igual que las otras 31 que se encargan habitualmente, la atención telefónica de la alerta social, fundamentalmente, porque eran los que más llamadas recibían, y el protocolo es muy sencillo; es decir, no necesita una formación específica, porque lo que hacemos en relación con esa alerta es desviar la llamada... o sea, nosotros... se canalizan todas las llamadas de petición de ayuda y se derivan a Cruz Roja. Y es Cruz Roja la que analiza el contenido de la información, de las necesidades que se plantean y del medio de hacerlo efectivo. Y, a partir de ahí, ya están en el último extremo las corporaciones locales, si la necesidad viene de una persona que vive en esas entidades.

Por tanto, le digo, o sea, es... que en estos días, debido a la avalancha de... de llamadas, debido a la avalancha de información y al nerviosismo propio también del usuario, que es absolutamente comprensible, pues a lo mejor haya habido supuestos en que no se ha dado la atención como se suele dar habitualmente, pues yo no voy a meter la mano en el fuego. Sí que le digo que puede haber sido excepcional. Ya lamento que haya tenido usted precisamente esa mala experiencia, pero creo que la tónica general no es esa. En cualquier caso, lo transmitiré y, en la medida de lo posible, intentaremos mejorar.

Pero yo, si hay algo de lo que estoy satisfecha, no solo en estos días, sino digamos que desde que llegué a la... a la Dirección General, es de ver la... la gran asistencia al ciudadano que se hace desde este teléfono, desde el 012. Tenemos que... ¿Por qué no lo presta la Administración?, que me planteaba también la compañera. Pues no lo presta por una razón: porque se requiere una información... una preparación especializada. Es muy diversa: profesionales especializados, psicólogos, preparados en... juristas. Son unas actuaciones que se desarrollan desde las ocho de la mañana a las diez de la noche, con un sistema que requiere una permanente actualización. Y ya en el decreto por el que se comenzó con el funcionamiento del 012, concretamente el Decreto 193/2001, en este mismo decreto se preveía que es un servicio que se prestaría optando por la gestión indirecta, ¿eh? Gestión indirecta por las especiales características del nuevo servicio y la especialización de los teleoperadores que han de atenderlo, así como la complejidad y obsolescencia a corto plazo de la plataforma que lo está sustentando, garantizando, en todo caso, el control y la supervisión administrativa en su prestación. Esto es así desde... desde el dos mil uno, al igual que sucede con el resto de los 012 que están funcionando en... en España.

Volvemos a la organización del 012. En... en este momento, ¿qué pasa? Que las tramitaciones electrónicas han vuelto a resurgir porque los plazos se van reactivando, y en el futuro, en un futuro cercano... ya hemos visto las nuevas disposiciones que abogan por que, bueno, no sé si es a principios de junio, ya haya una relajación en cuanto a la suspensión o que, en definitiva, la normalidad se vaya recobrando. Pues, evidentemente, hemos comprobado en este tiempo que, a pesar de que ha transcurrido mucho tiempo, el protocolo de alerta social ha seguido recibiendo muchas consultas, y los ERTE también. ¿Qué pasa? Pues que, si estamos en esa situación y asistimos a un incremento de la sede electrónica y la tramitación, evidentemente, vamos a... tenemos un problema. Y ese es el problema que les anuncié, que estamos prácticamente... lo tenemos prácticamente resuelto -espero



resolverlo a lo largo de esta semana-, para, bueno, pues renegociar la posibilidad de incorporar a más personal, para que sean más las personas que puedan prestar servicio durante el tiempo en que dure esta situación. En líneas normales, el contrato que tenemos suscrito con el 012 es un contrato en el que está absolutamente dimensionado el servicio y, hasta la actualidad, funcionando muy bien y con mucha agilidad, pero creo que no tiene por qué modificarse, una vez que se... -espere-mos que rápido- pasemos de esta situación. Pero hasta que tengamos esta... esta situación excepcional, el ciudadano se... se merece que le demos la mejor respuesta posible; y, desde luego, pondremos todos los medios necesarios para que eso sea así.

Luego, respecto a la... a la pregunta que me hacía en relación a la empresa sobre la que habían pedido información y demás. Yo he llegado en agosto, pero, en concreto... No, no, si es que le voy a dar los datos de enero, de ahora; no se preocupe. El dieciséis de enero se le ha remitido ese informe. Sí, sí -y eso se lo podemos comprobar-, el dieciséis de enero se le ha remitido... Es más, se le ha hecho... sí, sí, no diga que no porque es que yo misma he firmado la remisión del informe y la advertencia de que se gestionara con todo el sigilo posible, porque procedía de una información reservada. Eso no me lo puede negar. Yo he firmado eso. No sé lo que usted tendrá, yo sé lo que le puedo aportar. Y eso es así.

Pero, no obstante, al margen de eso, en la Inspección General de Servicios, en su momento, antes de que yo llegara -por eso le decía lo de que...-, me consta que, yo no sé si fue a primeros de año, se... se inició una información reservada sobre esa cuestión. Sí, sí, se inició una información reservada, y esa información reservada concluyó que se apreciaban indicios de delito o de falta disciplinaria. Y de ahí que eso se trasladó al Ministerio Fiscal. Es un asunto que está totalmente judicializado. ¿Qué ocurre? Pues que de las actuaciones judiciales yo no puedo proporcionarle ninguna información. Será a través de la vía judicial desde donde la pueda obtener. Desde el momento en que la Inspección concluye su información reservada, cuando aprecia que hay indicios de actuaciones irregulares es cuando tiene la obligación de derivarlo al fiscal, para que instruya las diligencias y abra los procedimientos que le correspondan. Esa es la razón por la que yo, en este momento, no le puedo ofrecer información. Pero me ratifico en que ese informe fue enviado el dieciséis de enero de este año.

Por otra parte, respecto... ¿Qué más me...? Ah, lo del procedimiento sancionador, que no había... No, no, no. Cuando el consejero Igea habló del... del código ético, que se... como decíamos ahora, se ha aprobado recientemente, lo que se planteaba es que en el código... el código ético son... lo constituyen unas normas de conducta, es como un código deontológico, un código deontológico de actuaciones que no puede tener sanción, no puede tener sanción. Ahora bien, el incumplimiento del código ético y de todas las recomendaciones y actuaciones que allí se recogen... el incumplimiento constituye una falta -perdón-, y eso es un... constituye una sanción, a la vista de la ley de altos cargos, y será la aplicación de esa ley de altos cargos la que tenga que dar respuesta al incumplimiento de las indicaciones que se hacen en el código. Por su propia naturaleza jurídica, el código ético no puede contener ningún tipo de sanción; eso es a lo que se refirió.

Precisamente, el Estatuto de los Altos Cargos, que, como he dicho, está en vía de modificación, sí que le indico que, a pesar de que la Inspección... porque no sé



si... no les he explicado que, en la Inspección General de Servicios, la... las actuaciones inspectoras y todo lo que yo les he ido relatando esta tarde están dentro de la Dirección General de Calidad. Y luego hay una pequeña parte, que es el tema de incompatibilidades y el tema de altos cargos, que se llevan desde la Dirección General de Transparencia y Buen Gobierno. El Estatuto de Altos Cargos se impulsa por esa Dirección, sin perjuicio de que estamos todos con la Inspección, y, por supuesto, nos prestamos la ayuda que podamos en lo que necesitemos.

Y, en ese mismo sentido, también le indico que, respecto a la pregunta que me ha formulado en cuanto a las incompatibilidades de la segunda actividad y demás, soy consciente que se ha hecho una modificación al respecto, pero próximamente comparecerá el director general de Transparencia y Buen Gobierno, que es el que se ha encargado de ello, porque es de su competencia, ¿eh? Por tanto, tendrá la oportunidad de formulársela, y él le dará cumplida respuesta a sus... a sus dudas o a las cuestiones que le pueda formular.

Por otra parte, el Plan Anual de la Inspección, que me decía “¿dónde?”. Pues aquí, mire *[la oradora muestra un documento]*; está publicado en un Acuerdo, el 5/2020, de seis de febrero de este año, sí, en el BOCYL. Y aquí recogemos las trece actuaciones que se van a llevar dentro de lo que hemos definido como “el plan ordinario de auditorías”, en todas las áreas a las que yo me he referido a la intervención. Y lo que no está incluido en este... en este plan, por ser una auditoría extraordinaria, es la que yo les he relatado en relación con el teletrabajo. Por lo demás, ya le digo que en el Boletín Oficial de Castilla y León de diez de febrero puede consultarlo, y... y aquí podrá obtener cumplido detalle de todas las actuaciones que tenemos previstas realizar, y que alguna de ellas, como les he adelantado, ya está finalizada.

En cuanto a la información y al... al traslado de las... soy consciente que ha habido varias informaciones reservadas que ya están publicadas, debidamente publicadas; hay dos, sí. Y respecto a otro tipo de actuaciones inspectoras, hay que tener... vamos a ver, hay actuaciones inspectoras que afectan a particulares, a un empleado público determinado, que no tiene más relevancia que para él. Es decir, que hemos empezado a publicar... -soy consciente de que hasta la fecha no se publicaban, ¿eh?, soy consciente- hemos empezado a publicar aquellas informaciones reservadas que consideramos que, por no tener ese carácter individual de empleado que ha infringido una norma, y que le afecta a él, y que, por tanto, la trascendencia social es limitada a él. Pero que las informaciones reservadas de aquellos asuntos que tengan trascendencia, creemos que, si hablamos de transparencia, hay que dar ejemplo; es que eso es lo normal, eso es lo normal. Y, por tanto, vamos... lo hemos... lo estamos haciendo. Yo, desde... desde el momento en que yo he... me he hecho de cargo de esa situación, se está haciendo, y por supuesto que la intención es seguir con ello. Con lo cual, yo espero que... que esas situaciones que a lo mejor haya vivido en otro momento, pues no vuelva a tener esa experiencia. Desde luego, por mi parte, claridad, transparencia, que... que eso es de lo que se trata. Aquí no hay nada oculto; y si hay algo oculto, es que no está bien.

No sé si he dado cumplida respuesta a todas sus preguntas, o a lo mejor, con el maremágnum, se me ha escapado alguna; estaría encantada de que me las replantearan.

**LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):**

A continuación, se abre un turno de réplica de los portavoces de los distintos grupos parlamentarios. En primer lugar, por el Grupo Parlamentario Ciudadanos, tiene la palabra, por un tiempo máximo de cinco minutos, la procuradora doña María Montero Carrasco.

**LA SEÑORA MONTERO CARRASCO:**

Gracias. Gracias, señora presidenta. Bueno, quiero rectificar, porque en mi intervención de antes he citado que la directora general de Función Pública acudió a comparecer el lunes, y no fue así, fue el miércoles.

Bueno, y ahora me gustaría hacer una pregunta, señora García. Aunque usted no lleva ni un año al mando de su Dirección General, y le está tocando llevar el timón del barco ante una gran tormenta, ¿ya ha pensado cuáles son las cuestiones que deben ser mejoradas o cambiadas para ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos? Además de las aportaciones que puedan hacerles, me gustaría saber si ustedes ya tienen alguna idea sobre qué es lo que se debe modificar o implementar. Gracias.

**LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):**

Gracias. En segundo lugar, por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra, por un tiempo máximo de cinco minutos, el procurador don Pedro Luis González Reglero.

**EL SEÑOR GONZÁLEZ REGLERO:**

Sí. Gracias, presidenta. Y gracias, directora general. Bueno, la verdad es que no me sorprende: viene a ratificar algo que el Grupo Socialista viene... viene diciendo y denunciando hace tiempo. O sea, nos dice hoy, veintidós de mayo, que hay indicios de delito en el expediente de... de Padecasa. Una información reservada, en el que cargos del Partido Popular filtran información a determinada empresa. Bueno, yo es con el titular que me quedo hoy -lo ha dicho usted-, que hay indicios de delito, y que está en la Fiscalía, algo que este grupo parlamentario vino denunciando allá por noviembre del año dieciocho.

Para mí la comparecencia ya me ha servido, señora directora general. Con lo que me acaba de decir, ya es... ya es más que... que suficiente. Vamos a pedir esa información, o si tiene usted a bien remitírnosla. Ya digo, en... en enero, que decía que nos había remitido un informe de Padecasa, nada; lo único que nos han remitido aquí es comunicación de la anterior viceconsejera de Función Pública, Marta López de la Cuesta, un papel que el anterior... el señor Ribó se le olvidó seis meses debajo de un cajón. Lo conocerá usted el expediente, porque yo lo conozco porque hemos estado por ahí. Se le olvidó. Bueno, pues de estas cosas que pasan, que pasaban, con el Partido Popular, que llevan de un lado a otro el papel, se queda abajo, en el... y no se dan cuenta; bueno, son cosas habituales; para el Partido Popular seguramente es habitual. Pero, vamos, yo me quedo con... con eso.

Sí me gustaría también preguntarla, también, al hilo de la Inspección General de Servicios y de los informes que usted tiene encima de la mesa, y como es algo de su cometido también, me gustaría preguntarla qué ha ocurrido con el expediente



del señor vicepresidente, el señor Igea. Sabe que ha tenido... tuvo un expediente por aquella huelga a la japonesa que quiso hacer en Palencia, yo no sé... cuando estaba de... cuanto estaba de... de médico allí en el hospital. Yo no sé si expediente se ha dado salida, se ha dado trámite, está en la Consejería de Sanidad. ¿Dónde está? Me gustaría, porque ardo en deseos de conocer qué es lo que ha ocurrido con ese expediente. Tuvo que hacer huelga japonesa el señor vicepresidente, porque, si no, al final nadie se enteraba de que estaba... de que estaba en huelga allí, en el hospital, en Palencia. Por lo tanto, me gustaría preguntarla qué es lo que... que es lo que ocurrió también.

No me ha contestado... seguramente haya sido por omisión. Bueno, en el tema del 012, las encuestas, que dice que hace muchas; bueno, los que somos de aquí, de Valladolid, siempre son los mismos, es Telecyl siempre el que se... el que se reparte el mejor pastel; si no es el 900, es el 012, es millón y pico de euros que... que, por arte de birlibirloque, pues le ha tocado últimamente también. Bueno, son de estas circunstancias... esta suerte que tienen estas... estas determinadas empresas, que siempre son las mismas, que trabajan pues de la mano, paralelamente, con el Partido Popular, y que ustedes, una vez más, pues han continuado... han continuado soltando... soltando lastre, en ese sentido también.

Pero, con el tema de... de los altos cargos, también la pregunté antes qué impedimentos legales o qué problemas legales ve usted dentro de su departamento, dentro de su Dirección; que se conozcan. Porque yo creo que diariamente a todos los chóferes, a todos los conductores, de... de la Junta de Castilla y León se les dará una guía con la tarea -yo en mi trabajo tengo una guía diaria de lo que tengo que hacer, de mi tarea-: llevarles, traerles, no sé si paralles a comer, o comen ellos solos. Me gustaría conocer cuál es el costo que supone, porque es mucho dinero, directora general; y en época de escasez, cualquier euro hay que... hay que mirarlo. Entonces, nosotros vamos a insistir hasta la saciedad. Que yo no tengo ningún interés dónde vive nadie, que me da exactamente igual, pero quiero saber los recursos públicos, ya que hay pocos, en qué se emplean y cómo se emplean. Y si tienen que venir dos de Ávila, o tres de Cebrosos, o cuatro de Aguilar de Campoo, que vengan en un solo vehículo, que es que yo creo que no pasa absolutamente nada; y eso será eficacia. Yo ya la digo que a mi trabajo voy en coche, en mi vehículo particular. Entonces, en época de escasez, ahora es cuando verdaderamente hay que demostrar la talla en la eficiencia y la eficacia, porque, si no, estaremos hablando de derroche y de otras cuestiones. Por lo tanto, en ese sentido, vamos a volver a insistir que queremos conocer diariamente quién, cómo, dónde y cuándo se desplazan. Y donde vivan a mí me trae absolutamente sin cuidado.

Mire, y una... una pregunta que quiero hacerla, ya para acabar, también, porque leía... leía en la comparecencia del... del vicepresidente de la supertransparencia, y en la primera comparecencia decía... -que yo creo que eso es algo de su cometido también- decía en una de las... de las diferentes... departamentos, una de las diferentes acciones que tenían como... como a la hora de trasladar esa... esa publicidad y esa... esa cercanía al ciudadano: "El presidente responde". La suena, ¿verdad? "El presidente responde". No sé dónde, porque yo no le oigo responder nunca; no sé si es con su... con su club de amigos o... decía que iba... ¿Responde a alguna cuestión? ¿Adónde ha respondido? Ya no las ruedas de prensa, no; quiero decir, ¿entabla contacto con el ciudadano? Sabe de lo que la hablo, me imagino, ¿no?, señora



directora, que era una de las cuestiones que dijo aquí el señor Igea: “El presidente responde”. Me gustaría saber si ha hecho alguna... algún *speech* vía *on-line* o se ha puesto en contacto, porque yo, desde luego, por más que he entrado en la página web de la Junta, no le... bueno, responde poco y mal. Pero me gustaría saber si... si van a potenciar esa figura de “el presidente responde”. Muchas... muchas gracias.

#### LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):

Gracias. En tercer lugar, por el Grupo Parlamentario Mixto, tiene la palabra, por un tiempo máximo de cinco minutos, la procuradora doña Laura Domínguez Arroyo.

#### LA SEÑORA DOMÍNGUEZ ARROYO:

Bien. Gracias. Vamos, yo... a ver si nos aclaramos. Es cierto que las inspecciones son competencia de la Gerencia de Servicios Sociales, pero entiendo que quien marca los protocolos para evaluar la calidad de los servicios es su Dirección General. Por lo tanto, creo que en lo que yo refería sobre la cuestión de cómo se van a evaluar esa calidad de los servicios, desde luego, tiene competencias, sin perjuicio de que la Gerencia de Servicios Sociales sea la que realiza las inspecciones en las residencias de ancianos.

Refería que es cierto que... que seguramente en el 012 haya atenciones mejorables. Mire, yo le pongo un ejemplo: la atención a las víctimas de violencia de género. Bueno, es conocido que este grupo no cree que esa derivación se deba hacer desde el 012; hay un número nacional, que es el 016, y nosotros siempre hemos considerado que la atención a víctimas de violencia de género, que es una cuestión sumamente especializada, no debe hacerse desde el 012. Desde luego, esto es opinable, pero vaya por delante que creo que es una cuestión que deberían revisar.

Y hay una cosa que... que me ha dejado preocupada, no sé si es que la he entendido mal: que todas las derivaciones de las cuestiones sociales se hacen a Cruz Roja, ha dicho. Y no entiendo por qué Cruz Roja es a quien se deriva desde el 012, cuando no es competente para gestionar la mayoría de los servicios sociales que gestionan las entidades locales. Simplemente, en ese sentido, la red de distribución de alimentos; pero el resto de materia social debería derivarse directamente a las entidades sociales, a los Ceas en su caso, o a un organismo similar, pero no a Cruz Roja. Si las derivaciones que se están haciendo desde el 012 para servicios sociales es a Cruz Roja, me parece que hay un problema ahí que también deben solventar.

Me ha dado dos argumentos para decir que la privatización del 012 es así. Una es... una ha sido la legislación y otra la especialización del personal. Hombre, la legislación, pues mire, la normativa se cambia, y fácilmente se puede hacer que un servicio deje de prestarse de manera indirecta. Y en cuanto a la especialización, no sé si usted quiere decir que la Junta de Castilla y León no está capacitada para tener equipos multidisciplinares en sus filas; entiendo que no quiere decir eso. Por lo tanto, no tiene sentido que argumente que la especialización es uno de los motivos para que el Servicio 012 siga privatizado.

No me ha respondido a la cuestión del contenido de la queja que se realizó sobre el edificio en que se presta este servicio ni tampoco a las condiciones laborales que tienen los trabajadores que se han contratado para el refuerzo de plantilla, y también, en general, que están contratados para desarrollar el Servicio del 012.



Y, por último, me gustaría acabar en positivo y con una cuestión que... que creo que es buena, que es que es cierto -lo ha dicho en algún momento- que es... que hay facilidad para encontrar contenidos en la sede electrónica. Es cierto, es una página que... que es ágil y que es fácil de... de encontrar, no así otros contenidos de la Junta de Castilla y León. Pero es verdad que, en ese sentido, quería felicitarla por esta cuestión, que creo que es cierta, que... que, bueno, que está bien realizada esa parte en concreto de la página web de la Junta de Castilla y León.

#### LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):

Gracias. Finalmente, por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra, por un tiempo máximo de cinco minutos, la procuradora doña Amparo Vidal Gago.

#### LA SEÑORA VIDAL GAGO:

Muchas gracias. Respecto a las... a las propias actuaciones, en mi intervención... en la intervención anterior no he hecho mención a dos o tres cosas que también considero muy importantes y que giran en torno a la atención presencial y al hecho de que ya hace unos días se procediera o se vaya procediendo a la apertura gradual de las oficinas principales para facilitar... pues para facilitar a todas las personas, que además suelen ser los colectivos más vulnerables, la información y la presentación de solicitudes, y también, lógicamente, el acceso a convocatorias de ayudas que se hayan ido convocando a consecuencia de esta crisis.

También de la coordinación, que también creo que es de reseñar, del sistema de registro único, necesaria, pese a la lógica disminución, imagino, de la actividad registral.

El apoyo a las entidades locales en materia de atención al ciudadano.

Y finalmente quería detenerme en el tránsito, que sí que lo ha explicado, y creo que muy bien, y es algo a lo que creo que hay que dar... por la importancia que tiene, hay que dársela, que es el tránsito que ha de producirse de las oficinas de registro a las oficinas de asistencia en materia de registro. Viene todo en la Ley 30... en la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, ya en el título dedicado a la actividad de las Administraciones habla de la obligación de todas las Administraciones de contar con un registro electrónico general o, en su caso, adherirse a la Administración general del Estado Y estos registros que deben estar asistidos por una red de oficinas que deben... que se pasarán a denominar "oficinas de asistencia en materia de registros".

Creo que, aunque *a priori* pueda parecer un poco... un poco tostón esta parte, creo que es una parte importantísima, porque en lo que hemos hablado anteriormente -creo que en todas las exposiciones- de la Administración digital, es muy importante que es que todas las personas que así lo deseen puedan presentar sus solicitudes en papel, por ejemplo, y convertirlas a formato electrónico. Precisamente en la propia Ley 39/2015, la Disposición Adicional Cuarta habla de... de que se debe mantener permanentemente actualizado el correspondiente... un directorio geográfico que permita a todos los interesados identificar las... las oficinas de asistencia en materia de registros más próxima a domicilio. Algo importantísimo de... algo que también siempre mencionamos, y es la propia naturaleza, la propia esencia



de nuestra Comunidad, esa dispersión y ese mundo rural, y esa digitalización que tiene que llegar, pero que a veces no puede llegar a todos, por... por circunstancias de... por todos conocidos.

Creo que la... que la Administración no puede dejar atrás a nadie, se está diciendo mucho estos días, pues la Administración digital tampoco. Y, por ello, creo que, de todos modos, la Ley 39/2015 establece al principio de su articulado, en el Artículo 13... 12, 13 y siguientes, las normas de protección respecto a las personas que tienen derecho a ser asistidas en el uso de esos medios electrónicos, y además se obliga a las propias Administraciones públicas a garantizar que todas las personas puedan relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, pero poniendo a su disposición canales de acceso necesarios, así como sistemas de aplicación que lo precisen. Quería hacer esas precisiones respecto a lo que... a lo que es propia atención o más directa atención al ciudadano.

Y simplemente ya, para finalizar, dos... dos reflexiones. Una reflexión... ambas son jurídicas. La primera, y es que yo creo -lo voy a decir en creo- que los inspectores de servicios entre sus funciones creo que no está la calificación jurídica de los hechos; puede corresponderle el impulsar o el denunciar hechos, pero no calificación jurídica de los... de los hechos. Y respecto a lo que se ha comentado varias veces o se ha... varias veces ha salido hoy en... en esta Comisión, es respecto al Servicio 012 y su privatización. Yo quiero hacer una precisión que también es jurídica: no hay privatización, sino gestión indirecta, que son dos conceptos jurídicos absolutamente distintos; en la segunda, el control del contrato lo tiene la Administración. Nada más. Muchas gracias.

#### LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):

Gracias. En turno de dúplica, para contestar a las últimas intervenciones de los señores portavoces de los grupos parlamentarios, tiene la palabra la señora directora general de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios.

#### LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS (SEÑORA GARCÍA FONSECA):

Bueno. Señor González Reglero, vamos a ver, es que me siento un poco... un poco frustrada porque es que yo no le voy a poder responder a cosas que me pregunta, ni en la primera parte ni en esta. Le cuento.

En principio yo... una... un consejo, ¿eh?, pero esto de que ya tiene la... el titular del... de la intervención de hoy, yo... -no sé, usted luego haga lo que considere- yo solo le recomendaría que, igual, si esa es la conclusión, se ha quedado un poquito atrás en la información. Y le digo por qué: porque el hecho de que la Inspección termine una información reservada cuando la terminó que pueda apreciar actos que puedan ser o que puedan existir indicios de delito, es la actuación lógica y normal de toda la Inspección cada vez que hace o realiza una información reservada. En el momento en que aprecia actuaciones que pudieran ser, que no decimos que lo sean, pudieran ser, hay elementos que pueden hacer pensar que debería ser judicializado el tema para que en vía judicial se determine la culpabilidad o inocencia, eso es lo que hace.



Por tanto, lo primero, no ponga en mi boca cosas que yo no he dicho. Entienda bien cuál es la función de la Inspección, entienda bien qué es lo que hizo en relación con ese procedimiento, que no fue ni más ni menos que cumplir con su obligación. Y al apreciar, después de analizar el examen... el expediente, que podía haber alguna irregularidad, que podía haber; en ningún momento, nadie ni en ningún documento podrá usted extraer que se haya dicho que existe, porque, como bien ha dicho su compañera, no es función de la Inspección calificar el tipo. Lo único que se hace en ese caso, como en otros muchos, es derivarlo al Ministerio Fiscal, y a través de ahí será en vía judicial cuando se diriman las responsabilidades pertinentes.

Se lo quiero aclarar, no siendo que montemos una confusión de algo que está muy claro. Que quizá, a lo mejor, yo no supe trasladarlo en su momento, pero que estoy convencida que con estas notas que le digo ahora ya no habrá duda de cuál es el procedimiento y de la actuación de la Inspección.

Respecto a lo del vicepresidente que me pregunta. Pero si es que el vicepresidente está todos los días en las Cortes. Está hablándome de una cuestión del ámbito sanitario que, como digo yo, y... y ahí aprovecho para contestarles también. Podría de ser de otra manera, en relación con las residencias de ancianos, podría ser de otra manera; pero la Inspección en estos asuntos no interviene, porque existen las inspecciones especializadas de sanidad y de las residencias de ancianos. Es así. O sea, yo, de verdad, podría... podríamos configurar la Inspección con otros cometidos o con un... un espectro más amplio que abordara esas cuestiones; no lo está. Pero ni esta Inspección ni tampoco las del resto de Comunidades Autónomas; de verdad, créanme. Y no dudo que la Inspección que depende de la Gerencia de los Servicios Sociales y las inspecciones pertinentes abordarán las investigaciones que sean necesarias. Yo, desde luego, por el ámbito de mi competencia, tal como se refleja en el decreto que regula la Inspección, le aseguro que no está, ¿eh? Si no, evidentemente, al margen del resultado que se hubiera podido obtener, pues hombre, noticias de ello tendría, ¿eh? No, no es así.

Respecto a lo del vicepresidente que le decía, porque viene a ser una cuestión también de... de la huelga a la japonesa y tal. Es que ¿por qué no se lo pregunta a él, que él viene muy a menudo por aquí? Es que esa cuestión a mí... yo lo sé de haberlo leído en tiempos, no ahora. Porque, que yo recuerde, este... el vicepresidente actual, su función como médico, que no su condición de médico, que no la abandona en ningún... en ningún momento, pero su prestación de servicios como médico ya hace años que dejó. Entonces, yo le agradecería que... de... de prestar, quiero decir; él lleva ya en la vida política muchos años. Por tanto, es una pregunta casi más de memoria histórica, que también le recuerdo que está en el ámbito de nuestra Consejería y que a lo mejor ellos le podrán responder respecto a qué pasó con el vicepresidente y su huelga a la japonesa.

¿Qué más cuestiones? De lo que me habían... respecto al 012 y la... el refuerzo del personal. Lo que les he tratado de decir es que hasta este momento hemos seguido funcionando con el personal que ha prestado servicios en condiciones normales, sesenta personas. La reestructuración fue interna para apoyar a la asistencia telefónica, ¿eh?, no a... no es que se hayan contratado nuevas personas hasta este momento. Estamos estudiando y contemplando la posibilidad para llevarlo a cabo de manera inminente, ante el avance de los procedimientos que ahora ya van a estar susceptibles de ser tramitados, al igual que las líneas de ayudas que se estén



convocando y que se puedan solicitar, y también los protocolos tanto de alerta social como de ERTE, como del funcionamiento normal de ECYL y demás; es decir, vamos a tener un incremento aún mayor. Evidentemente, necesitamos refuerzo y estamos en ello. Yo espero que en muy pocos días podamos obtener una respuesta para que también esas personas trabajen en unas condiciones que nunca... o sea, ellos la verdad que son grandes profesionales, ¿eh?, y se... y cumplen con su obligación con una dedicación, y hasta yo diría desde un punto de vista vocacional; pero es verdad que en estos momentos es una carga y una intensidad pues muy fuerte, que no se puede mantener durante mucho tiempo; y estas personas tendrán que disfrutar de sus vacaciones y demás. Por eso estamos arbitrando la solución para dotar de más efectivos que puedan prestar el servicio, que eso es lo que nosotros contratamos, la prestación del servicio.

Y en cuanto a la queja a la que se refería, sí, se presentó una queja, y además que fue... pues yo no sé si fue el mismo día, el... el catorce se declaró el estado de alarma, quince fue domingo, que está cerrado, y el dieciséis se presentó esa queja. Y hacía alusión a las condiciones de los trabajadores en el centro de trabajo, de... respecto a las distancias o las medidas de seguridad que en ese momento decían que no se habían adoptado. La empresa... y así luego nos encargamos de comprobar los responsables de la Administración que están al cargo también del 012 que esas medidas se han cumplido. Evidente... se organizó el personal por turnos de... para poder respetar entre los distintos puestos las distancias precisas y para que ninguno de ellos utilizara el mismo operativo que estaba funcionando, el del anterior turno, es decir, para que cada persona tuviera su propia... y eso fue lo que ocasionó que tuvimos a una serie de personas trabajando en sus domicilios para poder cumplir las medidas de seguridad, que se adoptaron de forma inmediata, como nos aseguró la empresa y como nosotros después pudimos... pudimos comprobar. Se dio respuesta a esa queja inmediatamente.

Y no sé si hay alguna cuestión... Respecto a la posibilidad de la gestión pues de la especialización de los profesionales y demás. Evidentemente, usted me ha entendido muy bien. Es imposible que yo dé... pero a lo mejor se me ha entendido en ese sentido. Por supuesto, aunque en la Administración hay gente muy cualificada y en continua formación –eso también es verdad–, las características de este servicio hicieron pensar que con el control de la Administración... porque, como han apuntado, es una gestión indirecta, no es una privatización, es decir, lo presta una empresa, pero es para la propia Administración, no es... es un tipo de gestión indirecta, uno de los tipos como una concesión y demás. En este sentido, tenemos un contrato suscrito en la actualidad que tiene dos prórrogas; creo que va hasta el año dos mil veintitrés. En este momento, es evidente que lo que tenemos que hacer es seguir cumpliendo el contrato, que se está prestando a satisfacción de la Administración hasta este momento; y las circunstancias y los cambios a los que nos estamos viendo sometidos, pues... pues quién sabe si nos hace replantearnos otra... el modelo para que lo pueda asumir directamente la Administración, analizando pros, contras, ventajas e inconvenientes. Lo que sí es cierto es que ahora estamos sujetos al cumplimiento de un contrato hasta el momento en que se produzca su extinción, salvo que hubiera una causa de resolución motivada y aceptada, que ya le digo que no estamos en ese escenario, sino todo lo contrario. El servicio se presta en este momento con satisfacción por parte de la Administración.



Y en relación al... al comentario que... que también hacíamos respecto a la asistencia presencial, los registros. Cuando se ha planteado toda esta cuestión, sobre todo en relación con el tema de las ayudas, analizando cuál era la postura de otras Administraciones, observamos que, por ejemplo, surgió principalmente con el tema de las ayudas de vivienda al alquiler. Entonces, algunas Administraciones han sacado la línea de subvención, pero habilitando únicamente la... la tramitación telemática. Nos parecía que eso no podía ser, por lo mismo que decimos, porque aquí nadie se puede quedar atrás. Y precisamente hay colectivos más vulnerables que o no tienen los medios adecuados o no se manejan bien, porque los conocimientos no son los que necesitan, que teníamos que darle una... una vía, una solución, para que pudieran tener una asistencia presencial en los registros. Y esta es la... la solución por la que optamos: abrir los generales para, de alguna manera, dar cobertura a toda la Comunidad Autónoma. No podemos abrirlos todos porque en este momento las limitaciones de organización lo imponen, pero, de alguna manera, estamos dando salida, solución y ayuda a personas que no se manejan bien en el campo telemático y que, por supuesto, no podían verse perjudicadas por no poder tener un acceso directo en estas ayudas en concreto, en que la concesión se determina por el momento de la presentación de la solicitud. Con lo cual, el momento en que la presentes es muy importante; es decir, no es cuestión de... es decir, de presentarla un día a presentarla cuatro días después, pues la diferencia puede ser una diferencia en la percepción que te toque, si te toca, ¿no? Entonces, por eso optamos por la presencia registral en estos registros, para que a través de... que sean los propios encargados del registro los que recojan las solicitudes y se pueda tramitar también de esta forma opcional.

Y como nota de esta misma mañana, le diré que, salvo las solicitudes para la solicitud de los centros escolares, en que hay un porcentaje un poquito superior -no demasiado, ¿eh?- de presentación telemática, respecto a las de las ayudas de vivienda y los ERTE y demás, más del 75 % de las solicitudes presentadas lo están siendo por vía presencial. Con lo cual, creo que la decisión ha sido adecuada, porque si se trata de algo es de facilitar la ayuda al ciudadano, y precisamente ahora, que ya tiene bastantes problemas como para añadirle algo más. Eso ha sido la... la postura de la Dirección, y asumida también por los responsables orgánicos de los propios registros, que, como saben, no es la propia Dirección, que solamente tiene competencia funcional, ¿eh?

#### LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):

Gracias. Terminado el turno de portavoces, se procede a la apertura de un turno para que el resto de procuradores presentes que no hayan actuado como portavoces de los grupos puedan escuetamente formular preguntas o pedir aclaraciones sobre la información facilitada. Doña Alicia Palomo, tiene la palabra.

#### LA SEÑORA PALOMO SEBASTIÁN:

Sí. Gracias, presidenta. De forma muy breve. Bienvenida, señora directora. Le quería preguntar precisamente... nos ha... ha dedicado bastante tiempo de su comparecencia a explicarnos pues la importancia de que el ciudadano esté informado y demás, pero nos sorprende y quiero que me aclare las circunstancias en las que se ha producido, y el porqué, un contrato a Telecyl, del número 900 222 000, adjudicado por el procedimiento de urgencia; procedimiento de urgencia y relacionado... íntimamente



relacionado precisamente con la crisis del COVID. Un contrato de... nada desdeñable, de 1.160.000 euros. Y, bueno, pues a ver si nos puede explicar cuál es su cometido, cuál es esa vinculación, precisamente, para ser adjudicado por el procedimiento de urgencia en esta... en esta crisis, cuáles han sido los criterios, si ha habido o no otra oferta y por qué, y si le parece normal este... esta forma de... este procedimiento, que igual está justificado, pero me gustaría, si puede, que nos lo aclarara. Muchas gracias.

**LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS (SEÑORA GARCÍA FONSECA):**

¿El contrato quién lo ha suscrito?, ¿la Administración? No. Será la empresa. Es que es diferente. Nosotros gestionamos... nosotros contratamos la prestación del servicio; ni contratamos al personal ni los requerimientos que para el ejercicio de su función... me imagino que será para encuestas, imagino, ¿no?, no lo sé. Es la propia empresa la que, para prestar el servicio que está configurado en el contrato, luego contratará con quien quiera, le aseguro... *[Murmullos]*. No, pero yo no... las necesidades de la empresa para prestar el servicio los tiene la empresa, los tiene la empresa. *[Murmullos]*.

**LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):**

Señora Palomo, no tiene la palabra. Lo siento.

**LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS (SEÑORA GARCÍA FONSECA):**

No. Sí, sí. Es que no es la Administración. Igual que no tiene los contratos con el personal. Con el personal tampoco contrata la Administración. Es el... la propia empresa la que se encarga. Nosotros no tenemos contratos con los operadores. Lo que contratamos es la prestación del servicio, ¿entiende? *[Murmullos]*.

**LA PRESIDENTA (SEÑORA GAGO LÓPEZ):**

Ya para finalizar, agradecer a la señora directora general de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios su comparecencia ante esta Comisión. Se levanta la sesión.

**LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS (SEÑORA GARCÍA FONSECA):**

Gracias.

*[Se levanta la sesión a las diecinueve horas cuarenta minutos].*