



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original

Dirección General de Transparencia,
Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano
VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE DEPORTES,
TRANSPARENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

Comunidad de Madrid

INFORME DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS PROPIOS PARA LA GESTIÓN DEL “SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN MULTICANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

De conformidad con el artículo 116.4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en el expediente de tramitación de los contratos de servicios habrá de justificarse adecuadamente la insuficiencia de medios por parte de la Administración para hacer frente a la ejecución del mismo, siendo esta justificación el objeto del presente informe.

El Decreto que establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno, otorga a la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano las competencias, entre otras, de impulso, coordinación y definición de estrategias del sistema de información y atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, a través de sus diferentes canales; la gestión, coordinación y seguimiento del servicio de información y atención al ciudadano 012 de la Comunidad de Madrid; y el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del sistema de información al ciudadano.

El actual Servicio de Información y Atención al Ciudadano 012 de la Comunidad de Madrid es el resultado de una intensa evolución, guiada por el objetivo de lograr la máxima difusión y alcance de sus servicios públicos, y proporcionar a los ciudadanos la información y orientación que les facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, teniendo en cuenta, en todo momento, las materias de mayor interés y la evolución en sus canales de comunicación.

Con este objetivo, y desde su creación el 22 de septiembre de 1997, el 012 ha pasado de ser un teléfono de información general de la Comunidad de Madrid, con una estimación aproximada de las llamadas atendidas en su primer año de funcionamiento cercana a las



Comunidad de Madrid

264.000, a constituir un auténtico servicio multicanal de referencia para todos los ciudadanos, que pone a disposición de éstos diferentes vías para realizar sus consultas (teléfono, correo electrónico, y chat) y ofrece servicios no sólo de información, sino también de gestión en todos los ámbitos de la Administración Regional (educación, empleo, vivienda, consumo, inmigración, mayor, mujeres víctimas de violencia de género, Telebiblioteca, Administración electrónica, etc.).

De este modo, 22 años después, la evolución que ha experimentado el servicio es más que significativa, como se manifiesta en sus dimensiones actuales, con más de 4.700.00 servicios prestados en el último ejercicio vencido (año 2020).

Las magnitudes descritas, tanto por la extensión cualitativa de los ámbitos de conocimiento que abarca el Servicio 012 y su especificidad, como su dimensión cuantitativa por el ingente volumen de gestión diaria de consultas ciudadanas, evidencian la carencia de medios personales y materiales propios para hacer frente a las necesidades que se persiguen y para satisfacer, de forma óptima y eficiente, las demandas ciudadanas.

A ello se suma que uno de los valores principales del 012 es el de ser un servicio disponible los 365 días del año, ofreciendo un amplio horario de atención por agente que incluye sábados, domingos y festivos, que no puede proporcionarse en esos mismos términos desde los diferentes departamentos administrativos.

Finalmente, no se debe obviar, la plataforma tecnológica en la que se sustenta el Servicio 012, que precisa de un constante proceso de adaptación y renovación, así como de la permanente necesidad de coordinar la ejecución técnica de múltiples y diversas prestaciones de esa misma naturaleza tecnológica, a lo que se suman las tareas de mantenimiento, reparación y suministro asociadas a los diferentes canales de comunicación telefónicos y telemáticos, actuaciones todas ellas para las que no se



dispone ni de la infraestructura necesaria, ni de los recursos humanos adecuados para la consecución y satisfacción de la necesidad objeto del contrato.

En consecuencia, la insuficiencia de medios personales y materiales señalada, impide acometer la prestación del Servicio 012 con medios propios, sin perjuicio de que el control y supervisión del mismo se lleve a cabo desde esta Dirección General, y todo ello en aras a asegurar su correcto funcionamiento con las debidas garantías de seguridad y con los niveles de calidad y eficiencia que exige un servicio público esencial como es el de atención a la ciudadanía.

**LA DIRECTORA GENERAL
DE TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Firmado digitalmente por: RUBIÑOS GIL MARÍA
Fecha: 2021.02.09 10:55