

INFORME DE CCOO SOBRE EL SERVICIO LINEAMADRID

Con el término Línea Madrid se identifica a la atención a la ciudadanía dentro del Ayuntamiento de Madrid y actualmente agrupa 3 medios que le permiten relacionarse con el Ayuntamiento:

- **Presencial:** red de oficinas Línea Madrid, 23 oficinas y 3 oficinas auxiliares.
- **Telefónico:** teléfono 010
- **Telemático:** consta de 3 canales, la página web <http://www.madrid.es/>, que incluye el Asistente Virtual, la cuenta de Twitter [@Lineamadrid](https://twitter.com/Lineamadrid) y la cuenta de Facebook [@Lineamadrid](https://www.facebook.com/Lineamadrid)

En el año **2000** se inició el proyecto de implantación de las Oficinas de Atención al Ciudadano en todas las Juntas Municipales de Distrito, servicio prestado exclusivamente por personal funcionario.

En el año **2005**, con el Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005 de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, y posteriores modificaciones del 2006 y 2008, se crea el Registro General del Ayuntamiento como sistema único y la Oficina Central, se configura la web y el Canal 010. Se cuenta además con 13 oficinas en funcionamiento, disponiendo de una imagen representativa y fácilmente identificable por la ciudadanía.

En el año **2006** aproximadamente comienza la prestación del servicio mixta público/privada en Línea Madrid. Este modelo de gestión se mantuvo hasta la llegada de Ahora Madrid a la Corporación en **2015**.

En el año **2017** se inició el proceso de remunicipalización del servicio con la firma del "*Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid*" por el cual la empresa adjudicataria dejaría de prestar el servicio en la red de oficinas del canal presencial de Línea Madrid de forma progresiva, pasando sus trabajadores a los otros dos canales (telefónico y telemático) que siempre han sido prestados por la empresa privada.

El **26 de junio de 2018** se aprobó por la Junta de Gobierno, el Acuerdo de 10 de mayo de 2018 de la Mesa General de Negociación del Personal Funcionario del Ayuntamiento de Madrid y sus OOAA sobre la creación de la tipología de puestos de gestor/a y coordinador/a administrativo/a en las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid. De esta forma se adecuaba la denominación de los puestos a la evolución que desde el 2005 había sufrido el

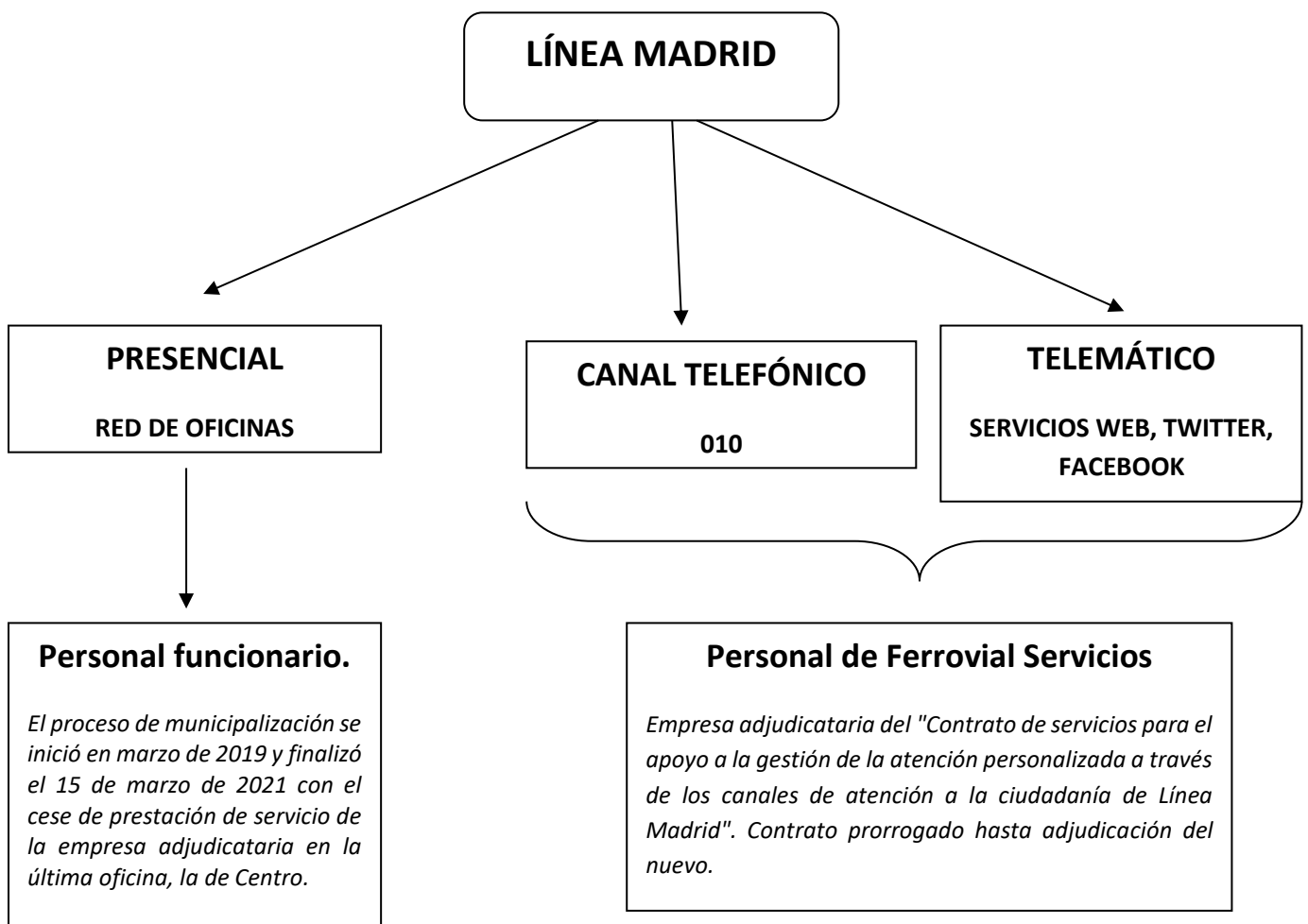


**sección sindical intercentros
ayuntamiento de madrid,
oo.aa. y empresas municipales**

servicio y se reconocía el incremento notable en el número, diversidad y complejidad de los trámites asumidos por la plantilla, ajustándose igualmente a la nueva realidad que venía de la mano del proceso de municipalización: **la atención integral y proactiva a la ciudadanía**. Cualquier ciudadano o ciudadana que acudiera a una oficina de Línea Madrid sería atendido por un solo gestor/a y podría realizar todas los trámites que necesitara, evitando el desplazarse de una ventanilla a otra.

En el **2019** con la llegada a la corporación del gobierno de PP y Ciudadanos se realiza una apuesta clara por la gestión mixta intentando desde el primer momento revertir el proceso de municipalización ya iniciado. Ante la fuerte oposición de CC OO y el informe desfavorable de la asesoría jurídica, la corporación se vio obligada a cumplir el contrato y seguir con la funcionalización de las oficinas que aún no lo estaban.

Actualmente el servicio en el **canal presencial** se presta en su totalidad por personal funcionario mientras que en el canal **telefónico y telemático** es prestado por la empresa privada, Ferrovial Servicios, al haberse prorrogado el contrato de 2017.





**sección sindical intercentros
ayuntamiento de madrid,
oo.aa. y empresas municipales**

A pesar de que la municipalización de las oficinas se ha finalizando las intenciones de la Corporación no han variado. El modelo seguido en las últimas 12 oficinas ha sido distinto al llevado a cabo con las primeras que se funcionarizaron bajo el gobierno de Ahora Madrid, por lo que ahora tenemos:

- **14 oficinas** en las que todo el personal es funcionario fijo que ocupa plaza de gestor/a OAC, realiza las todas las gestiones y tiene el mismo horario. Son las municipalizadas con el gobierno de Ahora Madrid mediante el procedimiento de concurso general de méritos.

- **12 oficinas** municipalizadas con el gobierno de PP/Ciudadanos en las que convive personal funcionario fijo que ya ocupaba plaza de gestor/a OAC en las mismas y funcionarios interinos con contrato de 1 año prorrogable a 3, que no realizan todas las gestiones que realizan los gestores OAC ni tienen el mismo horario, y que han sido contratados para ocupar las plazas que ha dejado la empresa privada.

Al elegir esta vía, la corporación ha dado el primer paso para la vuelta de la empresa privada a la atención presencial en las oficinas. En cuanto se adjudique el nuevo contrato, cuyos pliegos se encuentra en tramitación actualmente y comience la prestación del servicio por la empresa adjudicataria en las oficinas prevista para septiembre del 2022, este personal interino será cesado, dejando sus puestos a los empleados de la empresa adjudicataria. Remover al personal funcionario fijo de una plaza obtenida por concurso es desde luego mucho más difícil, de ahí que hayan optado por la contratación temporal.

Cuesta entender este empeñamiento de la corporación en la empresa privada en la atención presencial cuando se ha demostrado como más eficaz con personal funcionario que puede realizar todas las gestiones que la ciudadanía le solicita cuando acude a la oficina con su cita.



sección sindical intercentros
ayuntamiento de madrid,
oo.aa. y empresas municipales

En el cuadro adjunto (gráfico 1) puede verse como de las 14 oficinas remunicipalizadas en 2019, la satisfacción con el servicio mejoró en 10 de ellas con respecto a 2018.

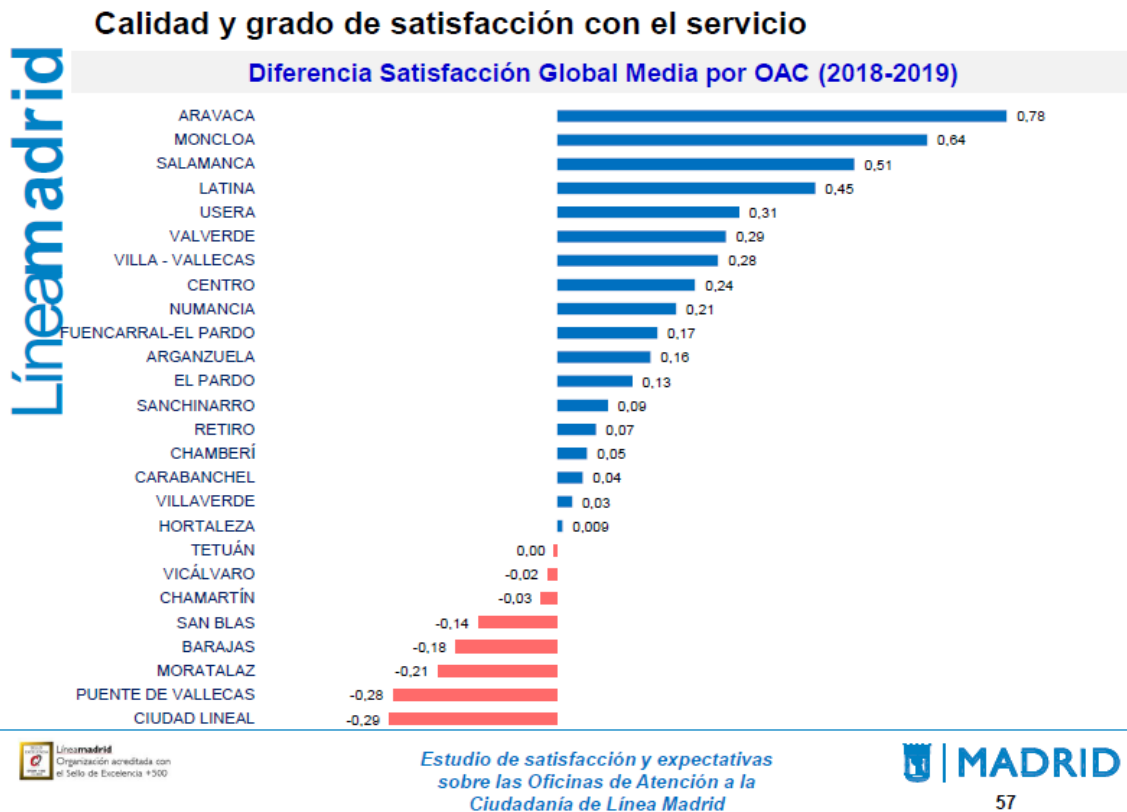


Grafico 1



sección sindical intercentros
ayuntamiento de madrid,
oo.aa. y empresas municipales

CALIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO – OAC

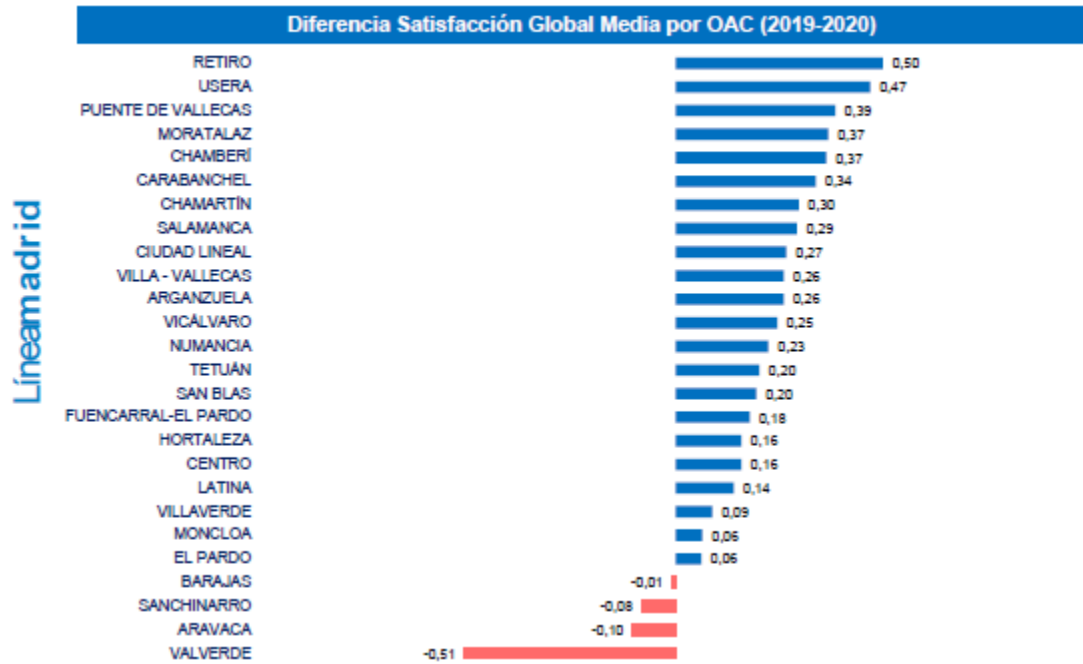
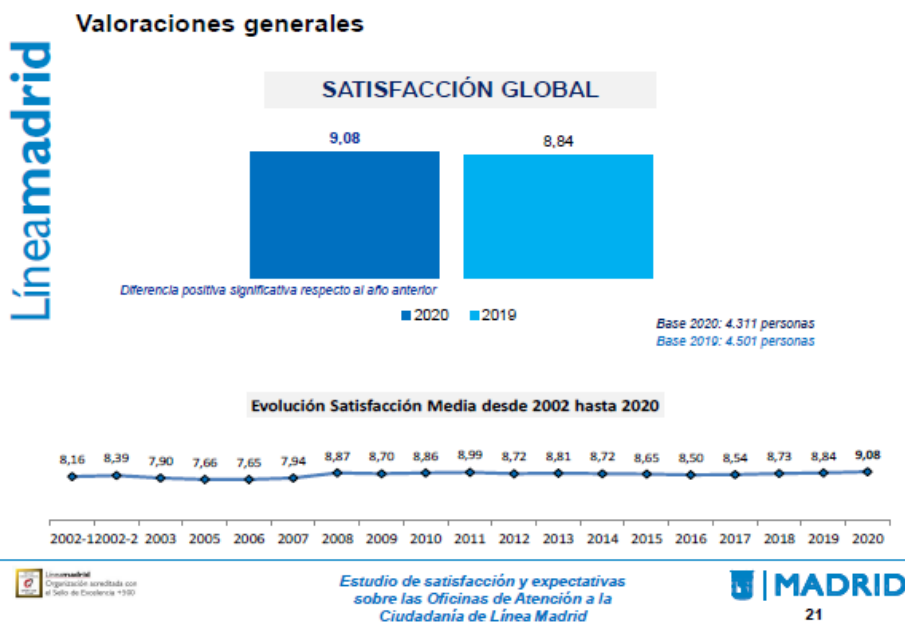


Gráfico 2

En 2020, año en el que se encuentran funcionarizadas todas las oficinas menos 3, la tendencia positiva en la satisfacción de la ciudadanía se acentúa (grafico 2) y la valoración de la satisfacción global de los usuarios con la atención presencial es la más alta desde 2002, como se puede ver en el gráfico y cuadro siguientes, con una satisfacción de 9,08 sobre 10.



¿Hacia dónde se encamina Línea Madrid? A ningún sitio. La corporación y la Dirección General no tienen o no parecen tener un proyecto claro y eficaz que se adecúe a los tiempos y a las necesidades de la ciudadanía más allá de la privatización y lo hemos podido comprobar durante el último año.

Cuando se decretó el confinamiento en marzo del 2020, el traslado de los equipos informáticos de un servicio que se considera la puerta al Ayuntamiento se dejó en manos de la buena voluntad de los trabajadores, familiares y amigos para su traslado, mientras otros servicios ya desde el primer día facilitaron los medios a sus trabajadores.

Esta falta de previsión se vio paliada en parte con la puesta en marcha a partir de finales de marzo del 2020 de trámites por vía telemática que hasta entonces habían sido exclusivamente presenciales. Estos fueron:

- Padrón: altas y cambio de domicilio.
- Posteriormente se incorporaron la solicitud de certificados de empadronamiento y altas de SER (servicio de estacionamiento regulado) que necesitaban aporte de documentación.
- El registro electrónico se pudo realizar desde el primer momento puesto que ya estaba implantado.



**sección sindical intercentros
ayuntamiento de madrid,
oo.aa. y empresas municipales**

El 8 de junio de 2020 se reabrieron las oficinas y se produjo la incorporación gradual de la plantilla, permaneciendo en teletrabajo el personal sensible que no podía desempeñar trabajo presencial y los que tenían menores o mayores a cargo.

Hasta el 16 de septiembre de 2020 se mantuvo esta doble vía para la realización de trámites tan importantes como el padrón y con una creciente demanda que se puede ver en el cuadro adjunto.

Estadísticas trámites telemáticos OAC.

PERIODO	PADRON	REGISTRO	INF. URBANÍSTICA
2ª quincena marzo	325	880	
1ª quincena abril	1293	1484	152
2ª quincena abril	1746	1839	546
27/4 al 10/5	2390	2045	901
11/5 al 24/5	3538	2809	1203
25/5 al 7/6	4219	6286	1452
8/6 al 19/6	3755	9455	1131
Julio	6801		
Agosto	7620		
Septiembre	6721		

Los datos de julio, agosto y septiembre incluyen solicitudes de certificados de empadronamiento

Esta decisión de terminar con estas tramitaciones telemáticas debida a la incorporación del 100% de la plantilla a la atención presencial el 1 de octubre de 2020 no fue entendida por la ciudadanía que no veía lógico tener que acudir a una oficina de forma presencial en plena pandemia cuando antes podía hacer el trámite desde su domicilio.

Se ha perdido un tiempo precioso en el desarrollo de estos trámites telemáticos que no solo hubiera permitido una mejor atención a la ciudadanía en estos tiempos complicados de pandemia, sino que de cara al futuro permitirían dar una respuesta ágil y de calidad ante episodios similares a los acontecidos.

Consideramos que ahora mismo los esfuerzos de la Corporación, más que centrarse en la vuelta de la empresa privada a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, deberían ir encaminados a una mejora de la Sede Electrónica y del canal telefónico 010. En el segundo trimestre del 2021 el porcentaje de rechazo de llamadas del 010 ha sido superior al 40%, dificultando seriamente la realización de trámites o el acceso a la información municipal a la ciudadanía que no dispone de medios telemáticos o no puede desplazarse a una oficina. Así mismo son continuas las quejas de la ciudadanía por el mal funcionamiento del Registro Electrónico de la Sede Electrónica que les impide presentar sus solicitudes de forma ágil y sencilla, incrementada por la dificultad de acceso a los impresos o la falta de claridad de los contenidos.

¿No sería más lógico centrar los esfuerzos en mejorar el canal 010, al que cada vez le resulta más difícil acceder a los ciudadanos y ciudadanas, en lugar de volver a privatizar unas

oficinas que funcionan perfectamente y han obtenido el mejor índice de satisfacción de su historia?

¿No sería más lógico impulsar una Sede Electrónica que permita mayor agilidad y sencillez en la presentación telemática de solicitudes mediante registro electrónico y la realización de trámites como padrón, que pueden ser un perfecto complemento a la tramitación presencial en una época en la que la digitalización de la administración es esencial para una correcta prestación de los servicios?

¿No sería más lógico que la atención presencial en la red de oficinas de Línea Madrid siguiera siendo desempeñada por personal funcionario gestor OAC habilitado para la realización de todas y cada una de las gestiones que se realizan en las mismas, de forma que un ciudadano o ciudadana que se desplace hasta ellas pueda salir con todas los trámites realizados sin tener que pasar de una ventanilla a otra?

¿Qué sentido tiene que la empresa privada vuelva a unas oficinas cuando más del 80% de las solicitudes de servicios que se realizan actualmente en las mismas corresponden a gestiones que sólo podría hacer personal funcionario?

¿Qué sentido tiene pagar a una empresa para que de una información de un trámite y seguidamente le tenga que atender el personal funcionario para realizar dicho trámite cuando todo ello podría hacerlo el segundo en una sola atención? ¿Es eficaz pagar dos veces por la misma gestión, como estuvo ocurriendo cuando se decidió que la empresa privada asumiera el trámite de renovación/confirmación de padrón (que posteriormente tenían que finalizar los responsables de las oficinas, funcionarios) y que suponía que el ciudadano se fuera sin saber si se había finalizado su trámite o no?

¿Es esta la atención a la que quiere volver esta Corporación? Hasta el día de hoy no se nos ha dado ni una razón objetiva que justifique la vuelta de la empresa privada a las oficinas de atención a la ciudadanía. Es más, el secretismo con el que se está llevando la elaboración del nuevo contrato no presagia nada bueno. No se ha dado ni una mínima información de si será una vuelta al modelo preexistente totalmente obsoleto, ni qué ocurrirá con el personal funcionario fijo que ocupa actualmente las plazas en las oficinas.

Lo que sí está claro es que esta es una mera decisión política que busca el beneficio de la empresa privada a costa de los trabajadores y de la atención integral y de calidad a la ciudadanía en el canal presencial.

Fuente estadísticas

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-a-la-ciudadania/Estadisticas/?vgnnextfmt=default&vgnnextchannel=4338d2dee0330710VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

Octubre 2021