

Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 29 de enero de 2019

Número 1.716

Comisión Permanente Ordinaria de Equidad, Derechos Sociales y Empleo

Sesión (001/2019/005), ordinaria, celebrada el martes, 22 de enero de 2019

Presidencia de D.ª Begoña Villacís Sánchez

SUMARIO

* * * *

Presidenta: doña Begoña Villacís Sánchez.

Secretario de la Comisión en funciones: don Javier Ordóñez Ramos.

Concejales que asisten a la sesión como miembros de la Comisión, titulares o suplentes:

Por el Grupo Municipal del Partido Popular: don Orlando Chacón Tabares, doña Beatriz María Elorriaga Pisarik, doña Almudena Maíllo del Valle y doña Carmen Martínez de Sola Coello de Portugal.

Por el Grupo Municipal Ahora Madrid: doña Rommy Arce Legua, doña Esther Gómez Morante, doña Marta María Higuera Garrobo y doña Celia Mayer Duque.

Por el Grupo Municipal Socialista de Madrid: don Ignacio de Benito Pérez y doña Érika Rodríguez Pinzón.

Por el Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía: doña Begoña Villacís Sánchez.

* * * *

Se abre la sesión a las doce horas y treinta minutos.

Página	4
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, Sra. Villacís Sánchez, y el Sr. Secretario de la Comisión en funciones.	

ORDEN DEL DÍA

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 11 de diciembre de 2018 (011/2018/135).

Página	4
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, Sra. Villacís Sánchez, el Sr. De Benito Pérez, la Sra. Elorriaga Pisarik, la Sra. Gómez Morante y el Sr. Secretario de la Comisión en funciones.	
– Votación y aprobación del acta.	

A) DICTAMEN DE ASUNTOS CON CARÁCTER PREVIO A SU ELEVACIÓN AL PLENO

No se han presentado asuntos para dictaminar en esta sesión.

B) PARTE DE INFORMACIÓN, IMPULSO Y CONTROL**Preguntas**

- Punto 2.-** Pregunta n.º 2019/8000010, formulada por la concejala doña Begoña Villacís Sánchez, Portavoz del Grupo Municipal Ciudadanos – Partido de la Ciudadanía, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer si va a tomar alguna medida *"ante el colapso actual que sufre el Samur Social"*.
Página 4
– Intervenciones de la Sra. Villacís Sánchez, la Sra. Vicepresidenta y Presidenta en funciones y la Sra. Higuera Garrobo.
- Punto 3.-** Pregunta n.º 2019/8000011, formulada por la concejala doña Begoña Villacís Sánchez, Portavoz del Grupo Municipal Ciudadanos – Partido de la Ciudadanía, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer *"cuál es el Plan de contingencia previsto en el Área ante la bajada de ventas en comercios y hostelería tras la puesta en marcha de Madrid Central"*.
Página 6
– Intervenciones de la Sra. Vicepresidenta y Presidenta en funciones, la Sra. Villacís Sánchez y la Sra. Díaz de Villegas Soláns.
- Punto 4.-** Pregunta n.º 2019/8000041, formulada por el concejal don Orlando Chacón Tabares, del Grupo Municipal del Partido Popular, con el visto bueno del Portavoz Adjunto del Grupo Municipal, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer *"cuáles son las acciones concretas en el ámbito de educación e infancia, fortalecimiento institucional y desarrollo económico local, que se materializarán con el municipio rumano de Tanderei durante 2019"*.
Página 7
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, Sra. Villacís Sánchez, el Sr. Chacón Tabares y la Sra. Higuera Garrobo.
- Punto 5.-** Pregunta n.º 2019/8000042, formulada por la concejala doña Beatriz María Elorriaga Pizarik, Portavoz del Grupo Municipal del Partido Popular en la Comisión, con el visto bueno del Portavoz Adjunto del Grupo Municipal, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer *"cómo valora que por segundo año consecutivo esté colapsado el Samur Social en la campaña contra el frío y a la vez se retiren subvenciones a determinados recursos sociales de nuestra ciudad"*.
Página 8
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, Sra. Villacís Sánchez, la Sra. Elorriaga Pizarik y la Sra. Higuera Garrobo.
- Punto 6.-** Pregunta n.º 2019/8000043, formulada por la concejala doña Beatriz María Elorriaga Pizarik, Portavoz del Grupo Municipal del Partido Popular en la Comisión, con el visto bueno del Portavoz Adjunto del Grupo Municipal, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer *"su valoración sobre el convenio de Reinversión profesional y mejores oportunidades de empleo para el colectivo transgénero y transexual"*.
Página 10
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, Sra. Villacís Sánchez, la Sra. Elorriaga Pizarik, la Sra. Higuera Garrobo y la Sra. García Díaz.
- Punto 7.-** Pregunta n.º 2019/8000049, formulada por el concejal don Ignacio de Benito Pérez, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid en la Comisión, interesando conocer *"cuáles son las fechas definitivas previstas para la apertura de las 13 nuevas escuelas infantiles municipales que están actualmente en construcción"*.
Página 11
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, Sra. Villacís Sánchez, el Sr. De Benito Pérez y la Sra. Catalina Zamora.

Punto 8.- Pregunta n.º 2019/8000052, formulada por el concejal don Ignacio de Benito Pérez, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid en la Comisión, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer qué medidas va a adoptar "para cumplir la iniciativa aprobada en Pleno y que incluía, entre otras medidas, el diseño de un nuevo modelo de Sistema Público de Servicios Sociales y la elaboración de un Plan Integral de Seguridad de los Centros de Servicios Sociales".

Página 13
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, Sra. Villacís Sánchez, el Sr. De Benito Pérez y la Sra. Higuera Garrobo.

Punto 9.- Pregunta n.º 2019/8000053, formulada por el concejal don Ignacio de Benito Pérez, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid en la Comisión, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer cómo valora "el desarrollo actual de la Campaña Municipal contra el Frío 2018/2019".

Página 15
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, Sra. Villacís Sánchez, el Sr. De Benito Pérez, el Sr. Nogués Sáez, el Sr. Secretario de la Comisión en funciones y la Sra. Higuera Garrobo.

Comparecencias

Punto 10.- Solicitud de comparecencia n.º 2019/8000009, de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesada por la concejala doña Begoña Villacís Sánchez, Portavoz del Grupo Municipal Ciudadanos – Partido de la Ciudadanía, interesando conocer "cuándo hará efectivo el acuerdo del Pleno Municipal de noviembre de 2018, donde se acordó paralizar el fallido Plan de 'mejora' de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, así como iniciar la elaboración de un nuevo Modelo de Servicios Sociales para la Ciudad de Madrid, en consenso con todos los Grupos Políticos Municipales".

Página 16
– Intervenciones de la Sra. Vicepresidenta y Presidenta en funciones, la Sra. Villacís Sánchez, la Sra. Higuera Garrobo, la Sra. Presidenta, el Sr. De Benito Pérez y la Sra. Elorriaga Pisarik.

C) RUEGOS

No se formulan ruegos.
Página 26

Finaliza la sesión a las catorce horas y veinte minutos.
Página 27

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

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Vamos a dar comienzo a la comisión.

Señor secretario, tiene la palabra.

El Secretario de la Comisión en funciones: Buenos días.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 11 de diciembre de 2018 (011/2018/135).

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Se toma la posición de voto de los grupos políticos.

Grupo Municipal Ciudadanos, a favor.

¿Grupo Municipal del Partido Socialista?

El Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Ignacio de Benito Pérez**: A favor.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: ¿Grupo Municipal del Partido Popular?

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Beatriz María Elorriaga Pizarik**: A favor.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: ¿Grupo Municipal de Ahora Madrid?

La Presidenta de los Distritos de Chamberí y Carabanchel y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Esther Gómez Morante**: A favor.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Muchas gracias.

Señor secretario.

El Secretario de la Comisión en funciones: No hay asuntos presentados a dictamen, por tanto pasamos a la parte de información, impulso y control.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 11 de diciembre de 2018 (011/2018/135), sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- Pregunta n.º 2019/8000010, formulada por la concejala doña Begoña Villacís Sánchez, Portavoz del Grupo Municipal Ciudadanos – Partido de la Ciudadanía, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer si va a tomar alguna medida "ante el colapso actual que sufre el Samur Social".

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís**

Sánchez: Me gustaría saber si va a tomar alguna medida con respecto al Samur Social, más allá del negacionismo y decir que los grupos políticos que ponemos sobre la mesa el colapso de la emergencia social en Madrid, y de hecho recogemos las reivindicaciones del Samur Social, que por primera vez se han manifestado ante este Ayuntamiento para criticar la situación que está atravesando la emergencia social en Madrid, ustedes que venían a solucionar esa emergencia social, precisamente. Me gustaría saber si va a tomar alguna medida, más allá del negacionismo que ha demostrado hasta ahora fingiendo como que no existen y rechazando como mentiras aquello que le están diciendo tanto los grupos políticos como las personas que tienen que cuidar a los más vulnerables, que son las personas del Samur Social.

Muchas gracias.

La Vicepresidenta y Presidenta en funciones: Tiene la palabra la señora Marta Higuera por tres minutos.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo**: Muy bien.

En primer lugar, yo nunca he dicho ninguna de esas cosas que afirma la señora Villacís, siempre he reconocido que, efectivamente, estamos en una situación muy complicada y que últimamente cada vez está siendo más complicada.

En segundo lugar, decir que las personas del Samur Social que se han manifestado son un número muy concreto y muy pequeño de trabajadores de una empresa, efectivamente, que lleva el Samur Social, pero tiene usted que conocer también el comunicado de dicha empresa diciendo lo que dice esta empresa, que luego, si no, tendremos ocasión de comentarles.

Y le digo: una emergencia es cualquier circunstancia imprevista en el tiempo y en el espacio que se puede producir y que supera la capacidad ordinaria de respuesta. El Samur Social es un servicio de emergencia, y como todo servicio de emergencia puede sufrir estas situaciones puntuales de estrés. Si usted observa, por ejemplo, el sistema sanitario, hoy en día atraviesa una situación de colapso por la gripe. La gripe sabe usted que es absolutamente periódica y absolutamente predecible, todos los años sucede eso y todos los años hay un colapso en ese sistema.

De todas maneras, decirle que para el número de personas que estamos atendiendo a día de hoy, todas las medidas están ya tomadas.

Gracias.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Muchas gracias.

Alega usted que no tenía conocimiento de que se iba a encontrar con este colapso. Yo le digo que con la experiencia que tuvimos el año pasado de la Campaña del Frío yo creo que se pueden aprender lecciones. Y le recuerdo cuál fue la experiencia del año pasado: el año pasado se quedaron 87 personas en la calle por

falta de recursos del Ayuntamiento de Madrid, 87 personas, el nivel de ocupación subió un 10 % y tenía entidades, como Sercade, que ya adelantaban que usted se iba a encontrar con este problema. ¿Pero qué hicieron ustedes? Pues lo que se les da mejor hacer, que es nada, no hicieron absolutamente nada y ahora nos encontramos ante una situación de colapso.

Nosotros, efectivamente, lo denunciemos, denunciemos que hay familias enteras que tienen que dormir hacinadas en lugares inadecuados, lo denunciemos; denunciemos que hay personas que después de hacer una larga cola ante un autobús, por ejemplo en Atocha, se tienen que quedar fuera porque hay alguien que les para en la línea y les dice hasta aquí hemos llegado, y que tienen que dormir al raso con las temperaturas que estamos viviendo además este invierno. Esto es lo que está haciendo el gobierno de lo social. Por cierto, esto no ocurría antes.

Estuvimos el miércoles pasado, efectivamente, en esta concentración donde decían lemas como: este gobierno que se vendió como social es hoy el gobierno de la decepción.

No creo que pueda atribuir esto a una sola empresa, yo creo que es un sentir generalizado que tiene que ver con que estas personas tienen que dar la cara por un ayuntamiento ante personas que están en una extrema vulnerabilidad, a las que van a dejar durmiendo en la calle en unas situaciones que no deberían permitirse en una ciudad como Madrid, por lo menos en la ciudad que quiere Ciudadanos del año 2019. Así que lo hemos denunciado. Y sí, usted ante esa situación, el 9 de enero negó que nadie en Madrid se estaba quedando en la calle en plena Campaña del Frío y negó que era incierta la lista de espera que están denunciando los trabajadores del Samur Social, que además dicen que consta de hasta 500 personas que están en lista de espera y ustedes no les están atendiendo.

Insisto, fue su propio Equipo de Gobierno, en el Foro de Personas Sin Hogar, quien dijo que se están quedando unas veinte personas de media fuera, veinte personas de media fuera de los recursos; que el día 7 de enero se quedaron veinte personas; que el día 14 de enero, doce; el día 15 de enero, veintiocho personas. Y si esto no es una situación de colapso, no sé cómo lo describiría usted.

La Vicepresidenta y Presidenta en funciones: Señora Villacís, el tiempo.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** ¿Cree usted que está gestionando realmente bien la emergencia social en Madrid que venían ustedes, supuestamente, a solucionar?

Gracias.

La Vicepresidenta y Presidenta en funciones: Señora Higuera, tiene la palabra para la réplica.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo:** Gracias.

Por supuesto que estamos gestionando perfectamente bien la emergencia. Mire, es palmario, de verdad, el desconocimiento que tiene usted de las competencias del Samur Social: no es competencia del Samur Social atender a todas esas personas, familias, solicitantes de asilo y refugio, no es competencia del Samur Social y sin embargo las está atendiendo.

Y desde luego le aseguro que esas 500 personas en lista de espera, no sé a qué lista de espera se refiere usted, no existen 500 personas en ninguna lista de espera del Samur Social para absolutamente nada. Sí es cierto que últimamente se están quedando en la calle algunas personas no vulnerables porque no hemos encontrado el recurso apropiado, entre 12 y 15 personas, porque no hemos encontrado el recurso apropiado para que aquellas personas puedan dormir. Y aprovecho para agradecer a las parroquias y a los colectivos sociales que atienden a estas personas para que no se queden en la calle. No están durmiendo en la calle, están siendo atendidas por estas parroquias o por estas entidades sociales.

De todas maneras le digo, hoy mismo hemos abierto un recurso con 120 plazas, hemos visto esta mañana ese recurso, ya está perfectamente, lo va a llevar una entidad que, como todos ustedes saben, está especializado en estos temas, es Accem, y con este recurso de 120 plazas daremos, por supuesto, salida a estas 20 personas que hasta ahora no teníamos ese recurso.

De todas maneras decir que no hemos hecho nada me parece, en fin, una cosa que desde luego es absolutamente mentira. Le voy a señalar algunas de las medidas que hemos adoptado para consolidar el Samur Social: Mre, el último contrato de gestión del servicio ha supuesto 52 % de incremento de plantilla, ahora mismo tiene 180 profesionales; tenemos 6 equipos de calle más que teníamos cuando empezamos esta legislatura; tenemos 6 unidades móviles más que las que teníamos antes de empezar esta legislatura; hemos puesto en marcha la Unidad de Estancias Breves de Álvarez Quintero con 40 plazas; en octubre hemos adecuado el colegio, el antiguo Colegio Giner de los Ríos de Moncloa, en Franco Rodríguez, para acoger 110 plazas de familias, que están, por cierto, llenas; también, en este mismo edificio, hemos cedido una parte al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social con 50 plazas donde tienen allí personas en tránsito y están haciendo esa acción humanitaria...

La Vicepresidenta y Presidenta en funciones: Señora Higuera, el tiempo.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo:** ... que es su papel.

Muchísimas gracias.

La Vicepresidenta y Presidenta en funciones: Tiene la palabra el secretario.

(Con las intervenciones producidas, la precedente iniciativa queda sustanciada).

Punto 3.- Pregunta n.º 2019/8000011, formulada por la concejala doña Begoña Villacís Sánchez, Portavoz del Grupo Municipal Ciudadanos – Partido de la Ciudadanía, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer "cuál es el Plan de contingencia previsto en el Área ante la bajada de ventas en comercios y hostelería tras la puesta en marcha de Madrid Central".

La Vicepresidenta y Presidenta en funciones: Tiene la palabra la señora Villacís por tres minutos.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Muy bien. Muchas gracias.

Madrid Central se ha vendido como una medida de salud, y la verdad es que yo creo que ha quedado claro, especialmente porque desde su aprobación aplicamos el protocolo cada tres días, el protocolo anticontaminación, que no es una medida que combata la contaminación. Lo que sí ha quedado claro es que tras la aplicación de Madrid Central hay asociaciones, y en este caso estamos hablando de la patronal madrileña que está señalando pérdidas de hasta el 15 %, cuando el comportamiento en toda la región —y me interesa resaltar este dato porque demuestra que esta afectación, las pérdidas del 15 % están solo afectando a Madrid Central—, el comportamiento de la región es de una mejoría del 2,5 %. Es decir, en toda la región mejora un 2,5 %, pero en Madrid Central empeora un 15 %.

Por otro lado, la Plataforma de Afectados por Madrid Central, que también aglutina pequeñas pymes, empresas, hostelerías y comercios, también señalan que tienen unas pérdidas muy parecidas, en este caso del 14 %.

Lo que tienen claro es que ustedes, que tenían que haber hecho los deberes antes porque este Ayuntamiento debería preocuparse un poco más de lo que se preocupa por el comercio, de hecho es que no se preocupa por el comercio habiendo desaparecido prácticamente como área de gobierno y habiendo desaparecido la interlocución más allá de lo que hace doña Concha Díaz de Villegas —que es cierto que de vez en cuando se reúne—, pero a nivel político no hay ningún tipo de acercamiento, no hay ningún tipo de medida, no hay ningún tipo de consideración, no hay ningún tipo de interlocución, se tenía que haber producido antes de la aplicación de Madrid Central y no después como consecuencia de las graves pérdidas que están señalando.

Hoy nos hemos desayunado, cómo no, con un dato que seguro que no tiene nada que ver con la pregunta que llevamos a esta comisión, que habla sobre las transacciones con un tipo de tarjeta bancaria de un solo banco. No sé qué intención tiene este Ayuntamiento, ¿es la intención de este Ayuntamiento decir que los empresarios de Madrid mienten? ¿Es la intención de este Ayuntamiento decir que la Patronal se inventa las pérdidas porque le apetece? ¿Es la intención de este Ayuntamiento decir que la

plataforma de afectados que aglutina, insisto, a pequeñas empresas, autónomos y pymes de Madrid están mintiendo, se lo están inventando? ¿Qué cree usted que gana esta plataforma y la Patronal de Madrid inventándose datos sobre pérdidas? Yo sinceramente no creo que ganen nada, yo lo único que creo es que le están poniendo sobre la mesa una preocupación que ellos tienen y ustedes deberían recoger el guante y preocuparse por ellos.

Le digo, creo que a día de hoy no existe esta interlocución, creo que ustedes no se dan cuenta de que son un agente económico fundamental y creo que a día de hoy esas maniobras de distracción, esa técnica de tinta de calamar, esas cortinas de humo, cuando salen ustedes con datos tan sesgados como el que han producido hoy para poner en cuestión la honestidad de nuestras pymes y los autónomos, sinceramente están fuera de todo lugar.

Déjeme que le diga que a lo mejor hay grandes empresas, hay grandes cadenas que pueden estar vendiendo, pero le digo que los pequeños comercios, el pequeño zócalo comercial madrileño es el que más está sufriendo....

La Vicepresidenta y Presidenta en funciones: Señora Villacís, el tiempo.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** ...y si va a alegar usted lo de Internet, le digo yo que el año pasado también existía Internet.

Muchas gracias.

La Vicepresidenta y Presidenta en funciones: Le responde la señora María Concepción Díaz de Villegas, directora general de Comercio y Emprendimiento.

La Directora General de Comercio y Emprendimiento, **doña Concepción Díaz de Villegas Soláns:** Buenos días. Muchas gracias.

Bueno, lo primero afirmar que creo que nos reunimos con el comercio más que de vez en cuando, es decir, hay todo un equipo que por indicación de la delegada mantiene una continua interlocución con el sector. Y si hablamos de plan de contingencia, puesto que este se aplica cuando hay siniestros, catástrofes o accidentes que alteran el funcionamiento normal de una entidad, creemos que no han concurrido estas circunstancias para un plan de contingencia.

Nosotros no hemos cuestionado en ningún momento los datos que facilita la Patronal ni los que facilita Afectados por Madrid Central (*en la intervención por error se dijo "Madrid Afectados por la Hipoteca"*) ni los que cuestiona nadie, lo que sí hemos constatado es que las cifras no están contrastadas en un estudio riguroso y por eso se ha contratado un estudio que no puede ser más riguroso, que es el de un banco, que es absolutamente independiente y que da datos de transacciones bancarias, que es verdad que no son todos los bancos, pero tampoco las estadísticas que han hecho los agentes hablan más que de 200 o 300 preguntas. Entonces, este estudio lo que dice es que en Madrid Central se han incrementado las transacciones comerciales un 8,6 % respecto al año pasado, que se han incrementado un 9,5 % en la

Gran Vía y que se han incrementado un 3,3 % en el resto de la ciudad. Por cierto, coincide bastante con el dato del crecimiento en el resto de la comunidad.

También tenemos datos que hablan de 170.000 personas/día que pasan por la Gran Vía o de un incremento del uso del autobús, de 10.500 personas diarias. Es decir, datos que hablan por sí mismos, pero que evidentemente no nos sirven para contentarnos y queremos hacer un estudio detallado con el sector y por eso hemos contratado un estudio con Cocem que vamos a llevar a cabo.

Con lo que no estamos totalmente de acuerdo es con la conclusión simplista de que Madrid Central sea la única causa de la disminución de ventas, y parece que no somos los únicos porque el presidente de la Confederación Española de Comercio en junio del 2018 decía: «Los datos confirman que la crisis del comercio es ya una tendencia estructural que afecta a todos los formatos. Desde febrero del 2016 asistimos a una caída de la curva de ventas desoladora, con una marcada tendencia a la baja que se verá agravada en los próximos meses». Concluía que la desaceleración del consumo, la liberalización de las rebajas, el aumento del comercio *on-line* eran algunos de los factores que condicionaban toda esa tendencia y que ahora más que nunca es necesario realizar un análisis riguroso y profundo de las causas de esta bajada y poner en marcha medidas eficaces, incluido el urbanismo comercial. Y de urbanismo comercial hablamos cuando hablamos de Madrid Central.

El presidente de Madrid Foro Empresarial se manifestaba hace pocos días a favor de Madrid Central y decía cosas que yo creo que hay que tener en cuenta, y como consideramos que errar en el diagnóstico de los problemas implica equivocarse en las soluciones y, por tanto, fracasar en los resultados, no vamos a caer en la tentación de echar la culpa al primero que está aquí y vamos a actuar desde el conocimiento. Vamos a analizar las ventas en colaboración con Cocem y vamos a continuar fomentando el asociacionismo, el apoyo a las campañas de dinamización y publicidad, y para ello entre otras cosas acaba de aprobar la Junta de Gobierno una convocatoria de subvenciones para el comercio con un crédito de 600.000 €, convocatoria que en los años anteriores ha permitido llevar a cabo más de un centenar de proyectos, de los cuales el 60 % ha incidido directamente en Madrid Central. Y desde Madrid Capital de Moda vamos a seguir haciendo acciones de comunicación, de promoción y de dinamización de la actividad comercial, y a estos 600.000 € les sumamos las acciones de comunicación, que entre las realizadas en el segundo semestre del 2018 y las que vamos a realizar en el primer semestre del 2019 suponen un valor de tarifa, más el presupuesto destinado, de más de 1,2 millones de euros.

La Vicepresidenta y Presidenta en funciones: Finalice, por favor.

La Directora General de Comercio y Emprendimiento, **doña Concepción Díaz de Villegas Soláns:** Creemos que al seguir apoyando al comercio y al desarrollo sostenible es importante y no equivocarse en el diagnóstico también.

La Vicepresidenta y Presidenta en funciones: No queda tiempo restante, tiene la palabra el señor secretario.

(Con las intervenciones producidas, la precedente iniciativa queda sustanciada).

Punto 4.- Pregunta n.º 2019/8000041, formulada por el concejal don Orlando Chacón Tabares, del Grupo Municipal del Partido Popular, con el visto bueno del Portavoz Adjunto del Grupo Municipal, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer "cuáles son las acciones concretas en el ámbito de educación e infancia, fortalecimiento institucional y desarrollo económico local, que se materializarán con el municipio rumano de Tanderei durante 2019".

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Tiene la palabra don Orlando Chacón por el Partido Popular.

El Concejal del Grupo Municipal del Partido Popular, **don Orlando Chacón Tabares:** La doy por formulada, presidenta.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Tiene la palabra por parte del Equipo de Gobierno doña Marta Higuera Garrobo.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo:** Gracias.

El proyecto y las actuaciones concretas que tenemos que desarrollar en Tanderei, evidentemente, nos tienen que decir las autoridades de Tanderei cuáles son. De momento estamos esperando que nos remitan esa información.

Gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Tiene la palabra don Orlando Chacón Tabares.

El Concejal del Grupo Municipal del Partido Popular, **don Orlando Chacón Tabares:** Mucho me temía que esto iba a ser así y, mira por donde, mi temor se ha hecho realidad.

Señora Higuera, la alcaldesa se ha dedicado a viajar a costa de los madrileños con el único objetivo de que, cuando deje de ser la alcaldesa el próximo mes de junio, pueda sentarse en la ONU.

El pasado mes de noviembre la alcaldesa viajó a Berlín, Tanderei —que ya sabemos que viajó para nada—, Marrakech, pero, como les digo, también ha viajado a Canadá, Nueva York, Roma, Argentina, París, México y una larga, larga lista de destinos por el mundo.

Graves incidentes en Madrid han sucedido mientras la alcaldesa se encontraba fuera de Madrid y fuera de España. El viaje a Tanderei supuestamente se hizo con la finalidad de realizar actuaciones concretas en desarrollo local e infancia y, ya ven ustedes, nada de nada hay en ese proyecto; todo un titular de prensa de los muchos grandilocuentes titulares sin apenas contenido veraz, como nos tiene acostumbrados este Equipo de Gobierno.

Ayer, por ejemplo, el señor García Castaño presumía falsamente de un nivel de ejecución en inversiones mayor a los últimos gobiernos del Partido Popular, y mi compañero Íñigo Henríquez de Luna lo ha desmontado de manera muy acertada y asertiva.

Señora Higuera, ¿en qué ha quedado aquel titular de prensa en el que prometieron trabajo en la construcción para inmigrantes sin papeles? ¿Cuántos inmigrantes se han beneficiado de la dichosa tarjeta de vecindad? Y aquel titular en el que aseguraron que construirían 4.500 viviendas al final de la legislatura, y resulta que serán más de 3.000 viviendas menos de las que prometieron. O que pararían los desahucios en Madrid, y resulta que hoy el señor Barbero, en la Comisión de Seguridad, aseguró que la Policía Municipal ha participado en más de 12.000 desahucios en esta ciudad desde que llegó la señora Carmena a la Alcaldía de Madrid. Todos son falsos titulares, señora Higuera.

Personalmente, no me creí ni me creo nada de lo que ustedes prometieron con este proyecto en Rumanía y, ya ven, nada de nada. Su intención puede ser muy loable, pero su credibilidad, la credibilidad de la señora Carmena y la del Equipo de Gobierno, está más que en entredicho.

Desde hace más de dos años tenían que haberse iniciado las clases en las prometidas escuelas infantiles, y nada de nada. O la actividad de una factoría industrial de Villaverde, y nada. O los doce aparcamientos disuasorios que construirían en toda la ciudad Madrid, nada, señora Higuera, nada. Hoy todos estos titulares son falsos, ninguno de esos proyectos son una realidad.

Yo hoy les doy un titular de prensa a todos estos medios de comunicación que están aquí presentes en la comisión: el gobierno de la señora Carmena ha pasado en cuatro años del «Welcome refugees» al «Bye bye refugees», es verdaderamente penoso y vergonzoso. Si el proyecto en Rumanía se va a poner en marcha con los mismos criterios con los que usted, señora Higuera, ha dirigido esta área de gobierno, auguro un rotundo fracaso y no me equivocaré.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene que ir terminando.

El Concejal del Grupo Municipal del Partido Popular, **don Orlando Chacón Tabares**: Voy terminando, señora presidenta.

Repase el acta de la comisión de febrero 2017 y verá que no me equivoqué en mis previsiones sobre su cumplimiento de vivienda en esta legislatura.

Muchísimas gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene la palabra doña Marta Higuera, por el Equipo de Gobierno.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo**: Muchísimas gracias.

Bueno, lo primero decirle que es de muy mal gusto interpretar las intenciones de la alcaldesa cuando viaja, sobre todo porque la alcaldesa da cuenta puntualmente en todos los plenos de cuáles son sus intenciones en cada uno de los viajes que realiza.

Después, decirle que todas las cosas requieren un tiempo, todos los proyectos que tienen realmente importancia requieren un tiempo. Hace solamente dos meses que hemos estado la alcaldesa y yo misma en Tanderei, exactamente hace dos meses. Estamos en conversaciones con las autoridades de Tanderei, perfilando el proyecto definitivo que no se puede hacer desde aquí, tiene que ser a instancia de las autoridades de Tanderei. Por lo tanto, estamos a la espera de que nos llegue ese proyecto para ponerlo en marcha.

Muchísimas gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Muchas gracias.

Señor secretario.

(Con las intervenciones producidas, la precedente iniciativa queda sustanciada).

Punto 5.- Pregunta n.º 2019/8000042, formulada por la concejala doña Beatriz María Elorriaga Pisarik, Portavoz del Grupo Municipal del Partido Popular en la Comisión, con el visto bueno del Portavoz Adjunto del Grupo Municipal, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer "cómo valora que por segundo año consecutivo esté colapsado el Samur Social en la campaña contra el frío y a la vez se retiren subvenciones a determinados recursos sociales de nuestra ciudad".

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene la palabra doña Beatriz Elorriaga.

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Beatriz María Elorriaga Pisarik**: Sí, muchas gracias, presidenta. Muy buenos días a todos.

Mire, señora Higuera, siento que este es un tema reiterativo en esta comisión de hoy, pero realmente es que el tema es preocupante y es importante que sepamos qué es lo que está ocurriendo en Madrid.

Mire, no es algo que digamos los grupos de Oposición, es que está permanentemente el tema en la prensa, ya sé que ustedes piensan que la prensa no es Dios, así lo dice la alcaldesa en repetidas ocasiones, pero es que los titulares son constantes: el colapso de los albergues municipales, el Samur-Social denuncia el colapso, la saturación de los centros de Samur-Social; es decir, es una noticia permanente y al menos comprenda usted que alarma. Y, desde luego, lo ha comparado usted con los asuntos de salud; nada tiene que ver con la salud, que tiene unos procesos completamente diferentes y que haya una gripe no tiene nada que ver con lo que ocurre en el Samur-Social.

Mire, es el segundo año consecutivo que nos encontramos ante una situación extrema y con un colapso de los servicios, no es la primera vez, lamentablemente. Y una vez puede pasar, efectivamente, usted lo ha explicado muy bien, pueden ocurrir situaciones adversas, puede haber una catástrofe, una cuestión climatológica, un derrumbe. En fin, pueden ocurrir situaciones trágicas o catastróficas que, desde luego, son imposible de prever; pero, claro, que ya en dos años estemos en la misma situación es realmente preocupante.

Y también me parece muy preocupante que estén retirando subvenciones a recursos que completan esa labor y que se complementan con la labor que tiene que hacer este Ayuntamiento. Usted ahora mismo acaba de dar las gracias a las parroquias, pues es que eso es así; o sea, necesitamos que el tejido asociativo y que las personas que por las causas que sean: religiosas, de voluntariado, ayudan, sigan ayudando. No sé por qué tienen ustedes esa cierta manía a los voluntarios.

Pues bien, un ejemplo es por ejemplo el comedor Ave María, que da de desayunar a 350 personas, que da la merienda por la tarde, que atiende a familias, y de repente le han retirado una subvención que tampoco era tan alta, tan alta, eran 5.000 €. Es por esto que le hago esta pregunta y que quiero conocer cómo valora usted que por segundo año consecutivo esté colapsado el Samur-Social.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Muchas gracias.

Tiene la palabra doña Marta Higuera.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo**: Bueno, señora Elorriaga, voy a empezar por la segunda parte de su pregunta y voy a dar por supuesto su buena fe cuando me lo pregunta, voy a dar por supuesto su buena fe y que realmente quiere saber.

Usted sabe que nosotros no hemos retirado ninguna subvención a ningún comedor social, sabe usted que en el área tenemos unas subvenciones a entidades e instituciones de carácter social, sin ánimo de lucro, es una subvención con concurrencia competitiva. Le puedo decir que esta subvención en el año 2016 tenía un importe de 194.000 €, que en 2017 se incrementó este importe a 250.000 € y que en el

2019 hemos vuelto a incrementar el importe hasta 350.000 €; que el número de solicitudes se viene incrementando y que se estiman y se desestiman conforme a la orden de subvenciones. Por lo tanto, no hemos retirado ninguna subvención a una entidad concreta, simplemente se ha puesto en marcha la orden de subvenciones y, desde luego, le aseguro que hemos prestado ayuda a muchos más comedores sociales de los que se venía prestando antes.

Con respecto al resto de su pregunta, entiendo que, bueno, todo lo que he dicho antes ya le ha contestado y le digo: no niego que el Samur-Social se encuentre en una situación de saturación, claro que sí, se encuentra en una situación de saturación, pero no por la Campaña del Frío, tenemos suficientes plazas para la Campaña del Frío.

El Samur-Social se encuentra saturado porque están concurriendo otras circunstancias que como bien sabe son, entre otras, el número importante de personas demandantes de asilo y refugio a las está atendiendo el Samur-Social, porque los otros organismos que tienen que hacerse cargo de estas personas no lo están haciendo, no están ejerciendo sus competencias y, por lo tanto, el Samur-Social está atendiendo a estas personas. Todas esas personas que devuelven a España por el Convenio de Dublín, y que deberían hacerse cargo otras instituciones y no lo están haciendo, también están en recursos del Samur-Social; por eso el Samur-Social está colapsado, no por la Campaña del Frío porque tenemos todas las plazas necesarias y por encima de las plazas necesarias.

Por lo tanto, yo sí que le ruego si realmente, le digo, valoro que usted lo hace y lo pregunta de verdad, realmente deberíamos de empujar todos para que las personas que no están cumpliendo sus competencias lo hagan. Necesitamos de esos recursos que son estatales y ahí es donde tenemos que presionar para que el Samur-Social pueda ejercer su tarea, que es la atención a la emergencia, la atención a la Campaña del Frío, no la atención a las personas demandantes de asilo y refugio de las que tenemos en nuestros recursos casi 250 personas en esa situación, y es lo que está haciendo que el Samur-Social se encuentre en una situación un poco complicada.

Mire, sobre la Campaña del Frío, en estos treinta segundos que me quedan le voy a dar algunos datos. A 16 de enero, que son los últimos datos que tengo, han sido atendidas 1.136 personas diferentes frente a las 1.070 del año pasado, es decir, hemos atendido a 66 personas más; la mitad de esas 1.136 personas, un 51,7, son personas que nunca antes habían acudido a la Campaña del Frío. Hemos modificado el contrato y hemos puesto en marcha...

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene que ir terminando.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo**: ... 12 nuevas plazas de pensiones que permiten 1.500 estancias más, es decir, el Samur Social tiene una situación de colapso, pero no por la Campaña del Frío.

Gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Muy bien. Muchas gracias.

Señora Elorriaga.

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Beatriz María Elorriaga Pizarik**: Sí, muchas gracias, señora Higuera, porque usted considera mi buena fe. Yo creo que ustedes no tienen asumido el papel de la Oposición, nos pasa en los plenos igual, a ustedes les molesta la Oposición.

Y mire usted, la Oposición tiene un papel que realizar y tiene unas informaciones que le llegan a las que tiene también que atender y para eso están las comisiones para preguntarle a usted. Soy perfectamente consciente que la emergencia social actual es con los emigrantes, pero es que ahora ustedes están en una situación política muy ventajosa, ustedes tienen un acuerdo con el Partido Socialista, ustedes mismos están manteniendo al presidente Sánchez en la Moncloa, y entonces yo creo que usted podía tener contactos para solucionar ese problema.

Por otro lado, hay ciertas afirmaciones que usted hace que yo no comparto, porque el Ayuntamiento sí tiene la competencia en la emergencia social. Entonces usted tendrá que atender y luego ya tendrá usted que hablar con sus compañeros que están en el gobierno para que de alguna manera les ayuden a evitar esto que está pasando.

Por otro lado, lo que me dice usted del comedor, pues...

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Perdón, tiene que terminar.

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Beatriz María Elorriaga Pizarik**: Pues termino ya.

... ya sé que es por una...

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene que terminar.

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Beatriz María Elorriaga Pizarik**: Terminó, un segundo.

Pero es que lleva 400 años funcionando; ya.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Ya no le queda tiempo.

Señor secretario.

(Con las intervenciones producidas, la precedente iniciativa queda sustanciada).

Punto 6.- Pregunta n.º 2019/800043, formulada por la concejala doña Beatriz María Elorriaga Pizarik, Portavoz del Grupo Municipal del Partido Popular en la Comisión, con el visto bueno del Portavoz Adjunto del Grupo Municipal, dirigida a la

Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer "su valoración sobre el convenio de Reinversión profesional y mejores oportunidades de empleo para el colectivo transgénero y transexual".

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene la palabra doña Beatriz Elorriaga.

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Beatriz María Elorriaga Pizarik**: Sí, muchas gracias, presidenta.

Mire, el día 8 de este mismo mes conocimos por los medios de comunicación, tan odiados por ustedes, una vez más su reunión con la Asociación Transexualia en la que participaron una numerosa representación de personas transexuales y transgénero. Todo esto, insisto, según los medios, ya que nosotros no hemos sido informados directamente sobre un convenio que se ha firmado. Estuvo usted cambiando impresiones con ellos, señora Higuera, conociendo sus demandas y evaluando, según ustedes, la formación que habían recibido. Es por este motivo que le pregunto por su valoración del convenio de reinversión profesional y mejores oportunidades de empleo para el colectivo de personas transexuales.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene la palabra doña Marta Higuera.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo**: No.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Perdón, doña María Belén García Díaz.

La Gerente del Organismo Autónomo Agencia para el Empleo, **doña María Belén García Díaz**: Muchas gracias, presidenta. Buenos días.

En respuesta a su pregunta, decir que la valoración sobre el Convenio de Reinversión Profesional y Mejora de la Empleabilidad para el Colectivo Transgénero y Transexual es positiva para esta área de gobierno.

Este convenio, que fue firmado por la Agencia para el Empleo, la Cámara de Comercio Italiana y la Asociación Transexualia, se enmarca dentro de una estrategia de la Agencia para el Empleo en favorecer la empleabilidad de los colectivos especialmente vulnerables. Este taller, que ha tenido cuatro meses de duración y ha finalizado con trece participantes, se une a otros cuatro proyectos de reinversión profesional para mayores de cuarenta y cinco impulsados por la Agencia para el Empleo.

Hemos alcanzado el impacto pretendido, que era mejorar y potenciar las competencias para el empleo y conseguir un mayor desarrollo personal orientado a objetivos personales y a la reinversión profesional

para tener mayores oportunidades de acceder al mercado de trabajo.

Desde aquí queremos agradecer a todas las empresas y profesionales que han participado ofreciendo desinteresadamente sus *master class* y organizando visitas de estudio para estas participantes. A nivel cuantitativo, estamos satisfechos, ha habido dos incorporaciones hasta la fecha, ahora mismo estamos en la fase de intermediación laboral, pero ya podemos decir que ha habido dos incorporaciones al mercado laboral en la modalidad de contrato de obra y servicio a jornada completa, hay otras cinco participantes que han retomado estudios abandonados sin finalizar, están en cursos de informática y otras dos personas en cursos de certificado de profesionalidad para los recursos humanos. Y lo que es más importante, creemos que también hay un buen nivel desde el punto de vista cualitativo porque hemos logrado que formen un equipo, que mejoren su autoestima y que encuentren la motivación necesaria para establecer un plan de acción concreto para conseguir los objetivos de empleo.

Muchísimas gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene la palabra doña Beatriz Elorriaga.

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Beatriz María Elorriaga Pizarik**: Me alegra saber que usted lo valora positivamente, no esperaba otra cosa.

Pero lo que usted me da son datos absolutamente técnicos y, sin embargo, hay asuntos que yo no acabo de entender. Si son trece los participantes, pues malo sería que hubiera salido mal este programa. Pero yo lo que le quiero decir, mire, esto es un convenio internacional en el que participa Italia, según he podido leer, con su Cámara de Comercio. ¿No considera usted que el tema tiene la suficiente importancia como para haber informado en esta comisión o para haber dado cuenta a los representantes de la Oposición?

Por otro lado, yo lo que creo es que cuando se está trabajando con un colectivo que es muy minoritario, muy vulnerable, en muchas ocasiones muy desconocido por la población en general, se le debe dar la importancia que tiene. Ustedes lo han pasado como desapercibido sin darle mayor importancia. Yo tampoco entiendo, está aquí la señora Mayer, por qué no asistió a esto la señora Mayer, porque, claro, es que tienen ustedes una confusión con las competencias de unos y de otros, porque yo entiendo que la integración de las personas LGTBI corresponde a la concejalía de la señora Mayer. Pero, claro, aprovechando que la Agencia para el Empleo depende de la señora Higuera, ustedes invitan solo a la señora Higuera, no a la persona que tiene que ocuparse de las políticas de integración de los grupos minoritarios. ¿Por qué no han invitado también, por ejemplo, al señor Mauricio Valiente? Porque este es un convenio que se enmarca dentro del Plan Estratégico de Derechos Humanos en este Ayuntamiento. O sea

que, por un lado, afecta a la tan cuestionada Concejalía de Políticas de Género, que parece que la tienen ustedes de lado, no se entiende por qué. Y digo dada de lado porque es que la tienen ustedes eclipsada, es que no la dejan acudir a cosas que son realmente importantes. O sea, hay una descoordinación que no la puedo entender y es un eclipsamiento permanente hacia una concejalía con poco recorrido...

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene que ir terminando.

(Se apaga el micrófono.- Observaciones).

Sí, pero como se ha quedado sin tiempo...

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Beatriz María Elorriaga Pizarik**: Solo una cosa, presidenta.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Veinte segundos más que le he dado anteriormente.

Belén García, tiene usted la palabra.

La Gerente del Organismo Autónomo Agencia para el Empleo, **doña María Belén García Díaz**: Sí.

Bueno, yo aclarar simplemente que dentro del consejo rector de la agencia informamos de los convenios, y esto es un convenio más en el que informamos. Tenéis un vocal que está aquí ahora mismo hablando...

(Rumores).

Sí, informamos de todos los convenios...

(Rumores).

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene la palabra doña Belén García.

La Gerente del Organismo Autónomo Agencia para el Empleo, **doña María Belén García Díaz**: Eso por una parte.

Y, por otra, por supuesto que con el Área de Igualdad fuimos a la jornada final, que fue en la Embajada de Italia, en donde participamos tanto Teresa Maldonado como nosotros en lo que es el acto final del curso.

Gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Bien, muchas gracias.

Señor secretario.

(Con las intervenciones producidas, la precedente iniciativa queda sustanciada).

Punto 7.- Pregunta n.º 2019/800049, formulada por el concejal don Ignacio de Benito Pérez, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid en la Comisión,

interesando conocer "cuáles son las fechas definitivas previstas para la apertura de las 13 nuevas escuelas infantiles municipales que están actualmente en construcción".

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene la palabra don Ignacio de Benito, por el Partido Socialista.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Ignacio de Benito Pérez**: Gracias, señora presidenta. Buenos días.

Desde hace varios años la ciudad de Madrid arrastra un importante déficit de plazas en centros públicos de 0 a 3 años, entre otros motivos porque el Partido Popular solo construyó dos escuelas infantiles en el anterior mandato, a pesar de que la lista de espera para ingresar en estos centros superaba las 4.000 solicitudes.

Conscientes de este problema, mediante enmiendas y acuerdos en los presupuestos de 2016 y 2017, el gobierno de Ahora Madrid y el Grupo Municipal Socialista planteamos un ambicioso programa de construcción de 17 nuevas escuelas infantiles en los distritos y barrios donde hacían más falta. El pasado año se inició la construcción de 13 de estos centros con el objetivo anunciado por el gobierno municipal de abrirlos como muy tarde en enero de 2019.

El 11 de abril de 2018, la alcaldesa, la señora Higuera y otros responsables del Equipo de Gobierno se reunieron con representantes de las empresas adjudicatarias de la construcción de los nuevos centros para apremiarles en la terminación de las obras.

Es tal el compromiso que este Ayuntamiento tiene con la ciudadanía que necesitamos que las obras estén terminadas el próximo noviembre, dijo la señora Carmena.

Por su parte, usted, señora Higuera, tanto en esta comisión como en comparencias públicas, se ha comprometido a abrir las escuelas en enero de 2019. ¿Recuerda cuando afirmó que habría escuelas infantiles abiertas en septiembre de 2017? Ya no le pido que nos explique lo que no ocurrió hace año y medio, con detallar estos incumplimientos más recientes nos valdría.

Muchas gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Muchas gracias.

Tiene la palabra doña Paloma Catalina Zamora.

La Directora General de Educación y Juventud, **doña Paloma Catalina Zamora**: Muchas gracias, señora presidenta. Buenos días.

Señor De Benito, el actual proceso extraordinario de admisión en las escuelas infantiles de nueva construcción se regula por el decreto de 18 de septiembre de 2018 de la delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo. Dicho decreto prevé en su artículo 1, como fecha estimada de apertura de las escuelas infantiles de

nueva construcción que constaban en el mismo, el 28 de enero de 2019, con la excepción de la escuela infantil de Arroyofresno, en el distrito de Fuencarral-El Pardo, cuya apertura se preveía el 4 de marzo de 2019. Estas fechas se fijaron en función del estado de las obras en septiembre de 2018, fecha del decreto.

Dificultades técnicas sobrevenidas e imprevisibles en el proceso de construcción y ejecución de las obras, principalmente derivadas de condiciones meteorológicas adversas, han determinado cambios en las fechas de finalización de las obras de varias de estas escuelas, que han alterado las fechas estimadas de apertura. Las fechas de apertura quedan establecidas de la siguiente forma. Mantienen su fecha de apertura el 28 de enero de 2019 las siguientes escuelas infantiles:

En Moncloa-Aravaca, la de Islas Bisagos, 13; en Moratalaz, calle Cañón del Río Lobos, 4; en Villaverde, calle Ganados del Salobral, 7; y en Retiro, plaza del Doctor Laguna, 11.

Adelanta su fecha de apertura al 25 de febrero de 2018, la escuela infantil de Arroyofresno, en Fuencarral-El Pardo.

Establecen como nueva fecha de apertura el 25 de febrero de 2019, las escuelas infantiles de Las Tablas en Fuencarral-El Pardo, Montecarmelo, en el mismo distrito, y Sanchinarro en el distrito de Hortaleza.

Establecen como nueva fecha de apertura el 22 de abril de 2019: Valdebebas en Hortaleza, calle Eros en el distrito de Arganzuela y Moscardó en el distrito de Usera.

Y finalmente establecen como fecha de apertura septiembre de 2019, la escuela infantil de la calle Rodas en el distrito de Centro y la de avenida de Valladolid en el distrito de Moncloa-Aravaca.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Muy bien.

Tiene la palabra don Ignacio de Benito.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Ignacio de Benito Pérez**: Gracias por la información.

Miren, señores de Ahora Madrid, no puede ser que digan que la gripe es una cuestión que conoce todo el mundo y que por lo tanto no es una cuestión sobrevenida, y que no sepan que en otoño llueve y que por lo tanto se puede demorar la construcción de estas escuelas por problemas técnicos.

Miren, ustedes sacan un decreto el 18 de septiembre de 2018 en el que dan un plazo a las familias, y cuando las familias presentan su solicitud, sacan un anuncio en la web en el que dicen que por dificultades técnicas sobrevenidas e imprevisibles — porque las lluvia, nadie sabe que puede pasar eso en esta época del año— en el proceso de construcción, se retrasa la apertura de siete de las once escuelas que tendrían que abrir el lunes que viene. Según este anuncio solo se van a abrir en la fecha, requetereprogramada, cuatro de las trece escuelas.

Miren, tantos retrasos son inadmisibles y vuelven a demostrar la incompetencia de su gobierno a la hora de cumplir con los plazos previstos, y sobre todo cuando estamos hablando de una cuestión imprescindible para atender la demanda en el tramo de edad de cero a tres años.

No puede ser que se presupuesten escuelas en 2016, que no se empiecen a construir hasta 2018, y que cuando por fin lo hacen, las obras también se retrasen. ¿Tres años para hacer una escuela infantil, o es que les viene bien inaugurarlos a meses de las elecciones municipales? Sea cual sea el motivo, es una tomadura de pelo a las familias que han hecho sus matrículas y que van a ver reducido el curso escolar, si es que llegan a iniciarlo, a menos de dos meses.

En resumen, y termino señora presidenta, un despropósito, un ejemplo de pésima gestión y una burla a los ciudadanos con los que hay que tener un poco más de formalidad y demostrarles un mínimo respeto.

Muchas gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene de nuevo la palabra doña Paloma Catalina.

La Directora General de Educación y Juventud, **doña Paloma Catalina Zamora**: Muchas gracias.

La apertura de las nuevas escuelas lógicamente está condicionada a la construcción y acondicionamiento del edificio. Como le he comentado, diversos problemas de carácter técnico han retrasado el proyecto de la construcción de los centros. Desde la Dirección General de Patrimonio se nos ha ido informando de las modificaciones en las fechas, en base a lo cual hemos ido adaptando el calendario de apertura de las escuelas.

Por nuestra parte, por parte de la Dirección General de Educación y Juventud se han elaborado los pliegos que rigen los contratos de gestión del servicio educativo de las escuelas, que se han remitido a los distritos correspondientes, dado que estos son el órgano de contratación, y a fecha de hoy, están adjudicados los contratos de todas las escuelas que abren sus puertas de enero a abril de 2019. Asimismo se han tramitado los diversos contratos para el equipamiento de estos centros, que también están adjudicados y formalizados. Y por último, respetando los plazos establecidos en el decreto de 18 de septiembre de 2018, antes citado, se ha desarrollado el proceso de admisión entre el 15 de octubre y el 21 de diciembre de 2018, fecha en que se ha realizado la formalización de la matrícula.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene que ir terminado.

La Directora General de Educación y Juventud, **doña Paloma Catalina Zamora**: Terminó.

En definitiva, han sido los problemas técnicos relacionados con la construcción de los edificios, de los que ninguna obra está exenta, los que han

determinado algunos cambios en el calendario de apertura.

Gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Señor secretario, tiene la palabra.

(Con las intervenciones producidas, la precedente iniciativa queda sustanciada).

Punto 8.- Pregunta n.º 2019/800052, formulada por el concejal don Ignacio de Benito Pérez, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid en la Comisión, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer qué medidas va a adoptar "para cumplir la iniciativa aprobada en Pleno y que incluía, entre otras medidas, el diseño de un nuevo modelo de Sistema Público de Servicios Sociales y la elaboración de un Plan Integral de Seguridad de los Centros de Servicios Sociales".

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Tiene la palabra don Ignacio de Benito.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Ignacio de Benito Pérez**: Gracias, presidenta.

El pasado 27 de noviembre manteníamos, a mi entender, uno de los debates más importantes y de mayor trascendencia de los que se han producido en el foro municipal respecto a los servicios sociales. Importante y trascendente porque planteamos y debatimos la iniciativa del Grupo Socialista sobre la necesidad de elaborar un nuevo modelo de Sistema Público de Servicios Sociales en la ciudad de Madrid.

Iniciábamos el debate pidiendo altura de miras, sin afán de protagonismo, y desde la imprescindible unidad de todos los partidos, pero sobre todo con la vocación de sumar, a través de una comisión de expertos, todas las voluntades y aportaciones de los actores y actrices implicados: un escenario de consenso y diálogo necesarios para rectificar lo que el plan de mejora de los servicios sociales y la propia delegada reconocen.

«Tenemos un modelo agotado e inoperativo que no ha conseguido evolucionar al ritmo que lo ha hecho la sociedad y la tecnología»: palabras textuales suyas, señora Higuera. Y nos sorprendió, expresó usted el reconocimiento a la propuesta y alternativas que planteábamos aunque sin más explicaciones votaron en contra y nos preocupa. Nos preocupa porque cada día que pasa perdemos la oportunidad de ponernos a trabajar en algo, a nuestro entender, imprescindible. Da la sensación de que como ayuntamiento intentamos capear lo urgente mientras seguimos olvidando lo importante.

La pregunta es muy sencilla: ¿En qué interfiere la labor de gobierno en generar y poner a trabajar a

un grupo de expertos y expertas que diseñen un nuevo modelo de Sistema Público de Servicios Sociales? Queremos saber, y este es el objeto de la pregunta, si tiene usted intención de cumplir el acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, el que representa a los vecinos y vecinas donde reside la soberanía de este Ayuntamiento. Queremos que nos lo diga con claridad y rotundidad porque claro y rotundo fue el mandato que recibió aquel día. Madrid necesita construir, entre todos y todas, un nuevo modelo público de servicios sociales.

Estamos profundamente preocupados sobre la situación actual de nuestros servicios sociales y no nos vamos a quedar de brazos cruzados viendo cómo se termina de desmoronar el sistema, cómo se sigue tensionando a las trabajadoras sociales y se reduce el tiempo de atención mientras aumenta su carga administrativa y se les impide ejercer como las profesionales que son, porque las trabajadoras sociales han demostrado con sus movilizaciones que no pueden más. Usted y yo, por preocupados que estemos ante esta situación, no lo sufrimos en nuestro día a día. No incurran en el error de confundir compromiso y profesionalidad por parte de estas profesionales con adhesión a un modelo que no da más de sí.

Lo que le pedimos hoy, señora delegada, es que las escuchen a ellas y escuchen al Pleno de Cibeles. No es una sugerencia, es su obligación.

Muchas gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Muchas gracias.

Tiene la palabra doña Marta Higuera.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo:** Muchas gracias.

Bueno, señor De Benito, usted sabe que este plan es una acción de gobierno y, por lo tanto, la decisión de ponerlo en marcha o paralizarlo no le corresponde al Pleno. No obstante, en consideración a esa iniciativa que se aprobó con el voto favorable del resto de los grupos, yo me estoy reuniendo con las trabajadoras sociales de todos los distritos. Ya he recorrido unos cuantos. Me he sentado también con los sindicatos para hablar de este plan y para conocer las principales dificultades que encuentran las trabajadoras sociales a la hora de ponerlo en marcha.

Le quiero decir también que los expertos ya han trabajado en este plan. No es un plan que lo he hecho yo en mi despacho ni que lo ha hecho la directora en su despacho. Es un plan que, como luego tenemos una comparecencia expresamente para este tema, le explicaré exactamente cómo se ha realizado este plan, que ha sido absolutamente en colaboración con un gran número de expertos.

Por lo tanto, decirle que estamos haciendo muchas cosas en este plan. Este plan puede tener... Por supuesto que sí es mejorable, y puede tener algún aspecto que haya que variar, que haya que cambiar.

Una vez que seamos capaces de evaluarlo, y eso es lo que les estoy pidiendo a todas las trabajadoras sociales, vamos a ponerlo en marcha y vamos a evaluar, y una vez que se evalúe después de dos meses qué es lo que hay que modificar, se modificará, por supuesto que sí. Como cualquier plan es un plan que está vivo. Yo tengo la voluntad de que ese plan sirva para que los servicios sociales evolucionen y den respuesta a la realidad que tenemos ahora mismo. Una vez que se evalúe ese plan, si hay que pararlo o cambiarlo por otro o volver incluso al anterior, que a mi juicio es obsoleto y caduco, pues así lo haremos.

Muchas gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Tiene de nuevo la palabra don Ignacio de Benito.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Ignacio de Benito Pérez:** Muy brevemente.

Reunirse con las trabajadoras sociales no es un mandato del Pleno, es su obligación como delegada. Yo creo que tiene que quedar claro, y desde luego la legitimidad que plantea usted, con un plan en el que son sus expertos los que están diciendo qué hay que hacer, no constata lo que dijo el Pleno. El Pleno plantea, a iniciativa del Grupo Socialista, un modelo en el que haya un consenso político y que sean los profesionales los que desarrollen ese modelo, con independencia de qué partido esté en el gobierno, y es algo que usted no termina de comprender, que usted, señora Higuera, políticamente, como cualquiera de nosotros, tendrá un fin y los servicios sociales tienen que perdurar.

Gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Muchas gracias.

Vuelve a tener la palabra doña Marta Higuera para cerrar el debate.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo:** Yo le agradezco muchísimo que usted me recuerde mis obligaciones, pero le aseguro que las conozco profundamente, y las respeto todas y las cumplo cada día.

Le digo que, desde luego, reunirme con las trabajadoras sociales es mi obligación, así lo vengo haciendo toda legislatura. Lo que le decía es que me estoy reuniendo con las trabajadoras sociales para hablar concretamente del Plan de Servicios Sociales y estoy viendo con ellas cuáles son las dificultades y lo que se puede mejorar en este plan; si es que hay que cambiar algo, pues cambiarlo.

Gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Muchas gracias.

Señor secretario.

(Con las intervenciones producidas, la precedente iniciativa queda sustanciada).

Punto 9.- Pregunta n.º 2019/8000053, formulada por el concejal don Ignacio de Benito Pérez, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid en la Comisión, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer cómo valora "el desarrollo actual de la Campaña Municipal contra el Frío 2018/2019".

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Tiene la palabra don Ignacio de Benito, por el Partido Socialista.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Ignacio de Benito Pérez:** Esperamos a la respuesta.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Tiene la palabra don Luis Nogués, por el Equipo de Gobierno.

El Director General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, **don Luis José Nogués Sáez:** Buenos días. Muchas gracias.

Señor concejal, como usted sabe, el pasado día 25 de noviembre comenzó en la ciudad de Madrid la Campaña del Frío 2018-2019, la cual tiene como principal objetivo que todas las personas sin hogar tengan atención social; lo que se concreta principalmente en dos actuaciones:

En primer lugar, incrementar la capacidad de acogida en la red estable de atención a personas sin hogar; y para ello se han puesto en marcha 569 plazas, previstas en el marco de la Campaña del Frío, que se han incorporado a las 1.484 de la red estable, es decir, más de 2.000 plazas, exactamente 2.053. A todas estas plazas se deben unir las que se activan en clave de emergencia en la red estable y otras plazas en dispositivos, como el Corazón del Padre y el Albergue Santa María de la Paz.

En segundo lugar, es importante incrementar la intervención de los equipos de calle del Samur Social con las 77 personas sin hogar identificadas como más vulnerables; se realiza con ellas un trabajo intensivo para que acepten entrar en diferentes recursos sanitarios. Sin lugar a dudas, esta es una de las primeras valoraciones positivas por haber conseguido que una parte de ellos accedan a la red estable de atención a personas sin hogar.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Tiene la palabra don Ignacio de Benito, por el Grupo Socialista.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Ignacio de Benito Pérez:** Gracias, señora presidente; gracias, señor Nogués.

Hace un año advertíamos que Madrid estaba en estado de emergencia social; con esta denuncia pretendíamos que se adoptasen las medidas necesarias para corregir esta situación que sufren tantas personas sin hogar en situación de calle. La delegada reconoció que todos los recursos de emergencia estaban en su nivel máximo de ocupación y usted, señor Nogués, que el año pasado se vieron obligados a activar más plazas de emergencia, pese a que hubo días en los que no se pudo cubrir toda la demanda.

Cáritas y las entidades que colaboran con la Campaña de Frío llevaban mucho tiempo advirtiéndolo. Por cierto, nuestro reconocimiento a estas personas y a estas entidades que realizan una labor encomiable, pero tenemos que recordar que es labor de la Administración llevarla a cabo.

A estas alturas se repite la situación del año pasado, con recursos como Pinar y Vallecas, superando constantemente la ocupación del 96-97 %. Por ello es por lo que se han visto obligados a activar las plazas de emergencia, aumentar a la carrera recursos, pero, no obstante, siguen siendo insuficientes.

Miren, no podemos permitir que la Campaña de Frío sea una pregunta obligada una o dos veces al año, y no por nosotros ni por esta institución sino porque subyace una realidad que nos preocupa permanentemente, pero para la que no somos capaces de ofrecer soluciones eficaces como Ayuntamiento, y es que —y quizá suene radical, pero es necesario decirlo— no es de recibo que sigamos invirtiendo en un modelo que roza la caridad mientras no apostamos lo suficiente por otros que de verdad trabajan en sacar a estas personas, que se encuentran en situación de calle, del pozo que significa la exclusión social.

De ahí, la apuesta del Partido Socialista por modelos como el Housing First, que al menos arrojan resultados más esperanzadores. Porque si invirtiendo más en un modelo, cosa que le reconocemos a este gobierno, este no da mejores resultados, el problema es que quizá no sea el instrumento adecuado y debamos probar cosas distintas. Y es que si lo urgente es que la gente tenga un lugar donde pasar la noche, lo verdaderamente importante es sacarles de esa situación de exclusión social.

Tampoco queremos consentir que las trabajadoras del Samur Social —a cuyas representantes quiero saludar hoy—, que están al pie del cañón y conocen mejor que nadie la situación por la que atraviesa Madrid, tengan que ver cómo se desaloja a familias con menores de sus instalaciones por falta de recursos de emergencia.

No olvidamos, por cierto, su lucha ni sus movilizaciones en defensa de unos medios dignos para su trabajo, o lo que es lo mismo para las personas por las que se dejan la piel cada día y cada noche.

Y le pedimos, señora delegada, que no arroje balones fuera. Es una realidad que en Madrid tenemos personas solicitantes de asilo utilizando estos recursos. Por cierto, han de atender a cuantas personas sin hogar haya en las calles de nuestra ciudad con

independencia de su causa, procedencia y situación legal, pero si esas personas no estuvieran, seguiría estando colapsado. ¿Por qué? Porque la exclusión social es una auténtica trampa en la que es relativamente sencillo caer pero verdaderamente difícil salir.

Y ya termino, señora presidenta.

Le pedimos a la señora delegada medidas excepcionales para solucionar esta situación actual de emergencia social, pero también voluntad política para desarrollar un modelo de lucha contra la exclusión social que supere lo que se ha venido haciendo hasta ahora, que ha demostrado ser ineficaz a medio plazo y a largo plazo.

Muchas gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Muy bien.

Tiene la palabra don Luis Nogués de nuevo.

Gracias.

El Director General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, **don Luis José Nogués Sáez**: Lamento tener un minuto y medio para responder a las cosas tan interesantes que nos plantea.

Yo sí quisiera transmitirle que Marta Higuera, la delegada, nos ha encargado a nuestra dirección general que consolidemos una red estable y permanente para las personas sin hogar porque considera que es el sector más débil y más frágil de la sociedad, y en ese sentido corremos el riesgo, y ella así me lo ha planteado de forma continua, de que esa red sea utilizada para cualquier situación de emergencia que surja en la ciudad.

Y en ese sentido, estamos construyendo, por su encargo, una red plural, como usted plantea, y heterogénea en el tipo de respuesta porque las personas son diferentes, una red que tiene: centros de acogida de personas sin hogar; plazas hoteleras no institucionalizadas; viviendas Housing First, como dice usted, que se han impulsado y han crecido de manera notable; a partir de marzo hay 120 plazas más de Housing Led, que es un programa complementario con Housing First; a su vez hay viviendas con apoyo; plazas en la Campaña del Frío, es verdad. Junto a esto, se han dedicado un millón de euros este año para ayudas económicas para que las personas que tienen una necesidad de alojamiento puedan acceder a pensiones, a plazas hoteleras, etcétera, etcétera. Es decir, que este es un poco el planteamiento que hay.

Es cierto que tenemos un doble problema en estos momentos, no es un problema, es una realidad a la que se está dando respuesta: en los solicitantes de asilo...

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Termine.

El Director General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, **don Luis José Nogués Sáez**: ... el centro de hoy se ha abierto para eso.

Y luego quiero mencionar un problema importante...

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Ha concluido el tiempo. Tres segundos.

El Director General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, **don Luis José Nogués Sáez**: ... hay cien personas dependientes y mayores de sesenta y cinco años que están pendientes de incorporarse en la red especializada de la Comunidad de Madrid y que están inadecuadamente en la red de personas sin hogar.

Muchas gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Muchas gracias.

Señor secretario.

El Secretario de la Comisión en funciones: Pasaríamos al apartado comparecencias.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo**: Una cuestión de orden.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Adelante.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo**: Es que como no hemos hablado antes de los tiempos, me gustaría saber cuál es la distribución en la comparecencia.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Pues como no habíamos hablado de la distribución de tiempos, iba a ser la estándar, que por definición es, salvo que lo queráis modificar ahora mismo: cinco, quince, diez, diez, diez.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo**: Vale.

(Con las intervenciones producidas, la precedente iniciativa queda sustanciada).

Punto 10.- Solicitud de comparecencia n.º 2019/8000009, de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesada por la concejala doña Begoña Villacís Sánchez, Portavoz del Grupo Municipal Ciudadanos - Partido de la Ciudadanía, interesando conocer "cuándo hará efectivo el acuerdo del Pleno Municipal de noviembre de 2018, donde se acordó paralizar el fallido Plan de 'mejora' de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, así como iniciar la elaboración de un nuevo

Modelo de Servicios Sociales para la Ciudad de Madrid, en consenso con todos los Grupos Políticos Municipales”.

La Vicepresidenta y Presidenta en funciones: Tiene la palabra la señora Villacís.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Muchas gracias.

Bien. Este tema lo hemos traído a esta comisión, entre la comisión y el Pleno, unas quince veces, creo que son las suficientes como para poner de manifiesto que tenemos un problema. Y además ya no somos el único grupo político que trae esta problemática sino que se ha sumado el Grupo Municipal Socialista, incluso hemos votado todos, es cierto que con su voto en contra, que ustedes reconsideren la posición que tienen para el abordaje del gravísimo problema social que tenemos con la atención primaria.

La atención primaria en esta ciudad la única razón por la que no ha colapsado es por el trabajo de los servicios sociales. Aprovecho este momento para reconocer la labor que hacen porque muchas veces lo que hacen es que todas las deficiencias que tiene su sistema, que por cierto no han arreglado y desde luego no van a arreglar a través de este sistema, la están sobrellevando ellos a sus lomos y están sacando esto a pulmón, ellos, con su trabajo personal, muchas veces a costa de problemas que acaban derivando en bajas psicológicas, que es la situación del 20 % ahora mismo de la plantilla que tiene Madrid y que además ustedes tienen problemas para cubrir, como todos ustedes saben.

Tiene usted, no sé cómo le puedo llamar a esto, por primera vez en toda la historia del Ayuntamiento de Madrid, por primera vez, señora Higuera, ha conseguido usted suscitar la unanimidad de los agentes sociales de esta ciudad, de la gente que trabaja con los más vulnerables, tanto el Samur Social como los trabajadores sociales se han manifestado contra las políticas antisociales de este Ayuntamiento. El día 27 de diciembre estuvimos en la manifestación de los servicios sociales de atención primaria, y el día 17 de enero, recientemente, estuvimos en la manifestación también del Samur Social.

¿No le hace reflexionar esto, piensa que todo el mundo quizás se equivoca menos usted? ¿Se equivocan los representantes del Samur Social? ¿Se equivocan los trabajadores sociales? ¿Se equivoca el Partido Socialista? ¿Se equivoca el Partido Popular? ¿Se equivoca Ciudadanos y, sin embargo, usted está en lo cierto? Usted que ha salido con un plan con el que nadie está de acuerdo, que ha puesto en pie de guerra a todos los servicios sociales, a toda la gente que realmente sabe de esto, que son la gente que trabaja en primera línea, que, como muchas veces le he dicho, son la piel de nuestra Administración, ha conitado usted la unanimidad en contra de este plan. Y creo que no le falta razón, entre otras cosas, porque usted habla de aplicar el plan y luego hacer un diagnóstico sobre cómo ha funcionado el plan. Yo le digo una cosa, cómo va a aplicar un plan que parte de un grave defecto, y es que no tiene un diagnóstico

previo que lo haga recomendable siquiera, ese diagnóstico es un trámite por el que no se ha pasado.

Entonces, yo, sinceramente, lo que escuché en la primera manifestación del 27 de diciembre, lo que he escuchado en la manifestación del 17 enero —se lo he dicho en la anterior intervención— era que todos estos agentes que tenían, por cierto, muchos de ellos, esperanzas puestas en ustedes, se sentían totalmente decepcionados. Porque consiguen ustedes venderse con muchos adjetivos, ustedes vendieron diálogo y, desde luego, el diálogo aquí brilla por su ausencia, no dialogan con los grupos políticos pero tampoco dialogan con ellos, no les escucha.

Venden ser abiertos y sin embargo, permítame que se lo diga, nos estamos encontrando con una prepotencia que ni que ustedes tuvieran una mayoría absoluta. Vendieron ustedes que eran el gobierno de la gente, y oiga, me acaba de decir usted en la anterior intervención que se quedaron en la calle durmiendo gente que no era vulnerable. Perdone, para mí alguien que se queda en pleno invierno durmiendo en la calle es alguien que yo le pondría la etiqueta de vulnerable, pero si ustedes van a expedir certificados de vulnerabilidad o no en función de lo que les interese...

Y aquí lo que tenemos la oportunidad de ver es cómo el PSOE les critica; por cierto, que tampoco están haciendo los deberes porque es verdad que la competencia sí la tenían que hacer ellos, y ustedes, básicamente pasándole la pelota a ellos, cuando son ustedes los que están condicionando el gobierno del señor Sánchez, se lo recuerdo; se lo recuerdo porque acaban de negociar unos presupuestos, claro, que parece ser que le dan prioridad al señor Junqueras que está en la cárcel en lugar de a los madrileños, porque parece ser que en Cataluña sí que pueden tener una mejoría del 66 % mientras nosotros una mejoría del 0,1 %. Por cierto, muchas de estas políticas, que no están presupuestadas en esos presupuestos que ustedes han negociado, tenían que estar destinadas a mejorar los servicios sociales de esta ciudad, pero ustedes se pasan la pelota.

Y yo quiero recordarles solo una cosa, señora Higuera, lo digo porque ahora escurre el bulto, dice que no es su competencia, y probablemente en algunos casos tenga usted razón, no se la voy a quitar, pero quiero recordarle que hubo una persona, hubo una persona que en esta ciudad se plantó un cartel de «Refugees welcome» en la fachada de Cibeles, y no era su competencia pero se puso el cartel. Y quiero recordar que esa misma persona invitó a la gente que está asaltando la valla a que vengan a Madrid, ¿por qué? Porque son los más fuertes.

La Vicepresidenta y Presidenta en funciones: Señora Villacís, el tiempo.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Lo puede descontar del siguiente.

No son los más fuertes, señora Higuera —dígaselo de mi parte a la señora Carmena—, son, simplemente, los que han sido capaces de llegar hasta ahí. Hay mucha gente muy vulnerable que se queda por el camino, igual eso sería interesante saberlo.

Han vendido tantas y tantas cosas que no eran su competencia que, señora Higuera, ahora la excusa de que no es su competencia ya no le vale. Quizás lo que tenga que hacer usted es hablar con el Partido Socialista, negociar menos prebendas para los separatistas y negociar, quizás, cosas mucho más importantes, que es el refuerzo de los servicios sociales para un ayuntamiento como puede ser el Ayuntamiento de Madrid.

Muchas gracias.

La Vicepresidenta y Presidenta en funciones: Bien. Tiene la palabra el gobierno por un tiempo máximo de quince minutos, según entendí.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo:** Muchísimas gracias.

Señora Villacís, le repito lo que le he dicho antes, tiene usted un absoluto desconocimiento de este plan y sobre todo maneja usted unos datos con una inexactitud manifiesta y una demagogia palmaria. Dice: nadie está de acuerdo con este plan. Yo le aseguro que tengo muchos escritos, incluso de trabajadores sociales, que me dicen que es un buen plan, muchos trabajadores. Es un buen plan y es un plan desde luego al que no vamos a renunciar porque, como le digo, es una acción de gobierno.

Déjeme que le recuerde que su demagogia hablando de lo importante que es el trabajo de las trabajadoras sociales... Permítame que le recuerde cuando fue usted quien puso el foco encima de una trabajadora social en un Pleno del Ayuntamiento cuestionando que su atención a una usuaria hubiera sido correcta o no. Usted directamente, recuerda mi llamada por teléfono, usted no hizo nada, pero poner el foco de la prensa, de los medios de comunicación encima de la trabajadora social cuestionando su trabajo, lo hizo usted no yo. Yo siempre defendiendo a las trabajadoras sociales porque creo que el trabajo que hacen todas es impecable. Estoy de acuerdo en que las trabajadoras sociales ahora mismo necesitan algo que es muy importante y es que esas plazas que tienen vacantes se cubran. Hasta que eso no sea posible, y usted sabe por qué razón no es posible, no es porque este gobierno no quiera, hasta que eso no sea posible, las trabajadoras sociales se van a ver abocadas a un trabajo muy muy importante.

Le puedo decir otra cosa, el desconocimiento sigue siendo palmario, por supuesto que ese plan parte de un diagnóstico, de un diagnóstico previo, si usted no lo conoce, pues pídamelo y yo se lo doy sin ningún problema para que vea que esto se hizo y además de una manera muy exhaustiva.

Y otra cosa me parece importante, usted me dice: tiene usted una prepotencia ni que tuviera mayoría absoluta. Ni con mayoría absoluta ni con ninguna mayoría creo que somos prepotentes en este gobierno, lo que hacemos es defender los intereses de las trabajadoras sociales

Y, mire, le voy a decir algunos datos. Recuerda que hace poco, en el Pleno de julio del 2018, instamos

a la Comunidad de Madrid a aprobar una ley que reconozca las y los profesionales de los servicios sociales como autoridad pública. Claro que sí, lo hicimos con el voto favorable de todos los grupos, incluido el Partido Popular que a última hora cambió de opinión y yo se lo agradecí en ese Pleno, las trabajadoras sociales también lo hicieron agradeciéndoles ese voto favorable.

Pero hemos hecho más cosas en favor de las trabajadoras sociales. Hemos trabajado junto al Área de Seguridad y la Gerencia en un plan de prevención y seguridad para los centros de servicios sociales, hemos evaluado todos los centros de servicios sociales y hemos establecido las medidas oportunas al objeto de eliminar en lo posible los riesgos de seguridad. Estamos todavía aplicando medidas de esa evaluación de seguridad que hicimos.

También le puedo decir que el 21 de septiembre de 2018, la oficina presupuestaria nos informó de que el servicio de programación de inversiones, de la Dirección General de Hacienda, ha dado conformidad a la inversión de 240.000 € para implantar sistemas de alarma en 19 distritos. Y hemos instalado en todos los centros de servicios sociales 90 paneles informativos, como campaña de concienciación para un buen trato hacia estos profesionales del trabajo social, como medida preventiva para evitar agresiones para estos profesionales que desempeñan sus funciones en dichos centros.

Y desde luego, en el marco de la Escuela Municipal de Formación, se han abierto convocatorias de formación de gestión de conflictos destinadas a las diferentes categorías de profesionales adscritos a los centros de servicios sociales.

En cuanto al plan, directamente, le voy a decir lo que le he dicho antes a señor De Benito: el plan es una acción de gobierno y, como tal, es competencia exclusiva de este Equipo de Gobierno la toma de decisión sobre si se paraliza o no se paraliza; la respuesta es que no, no lo vamos a paralizar y le voy además a explicar los argumentos por los que no lo voy a paralizar. Es una propuesta de trabajo técnico que se gesta para dar respuesta a una necesidad de adecuación del modelo organizativo, de la red de atención social primaria, que hasta ahora contaba con un modelo que yo creo que ha sido un buen modelo pero que tiene veinte años de recorrido, y en veinte años cualquier plan de actuación, como usted comprenderá, hay que modificarlo, hay que cambiarlo y hay que actualizarlo. Y le aseguro que lo que hemos hecho antes de cambiarlo es esa evaluación que usted dice que no hemos hecho, en fin, ese diagnóstico que cree que no hemos hecho, pues lo hemos hecho.

El trabajo lo ha liderado la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales y se ha articulado a través de un grupo motor compuesto por personal municipal con responsabilidad y experiencia en la gestión de la atención social primaria tanto del área como de los distritos. Le voy a decir exactamente: en total nueve participantes de distrito, siete jefes de departamento y dos adjuntas a departamento, y seis participantes del área de tres direcciones generales diferentes, una subdirectora general, tres jefas de departamento, una adjunta de

departamento, una jefa de unidad; y por supuesto se puso especial cuidado en que la representación fuera equilibrada en cuanto a la carga de experiencia y tipología de distrito.

Mire, es un modelo de trabajo participativo. El plan de mejora se articula a través de un trabajo participativo, a través del cual se han tratado de recoger las opiniones tanto de los profesionales como de los ciudadanos, sin olvidar las sesiones de trabajo con expertos y responsables de otras grandes ciudades, tales como París o Berlín, Barcelona y Bilbao, ayuntamientos con los que tuvimos la oportunidad de debatir en la jornada técnica de presentación del diagnóstico celebrada el pasado 22 de noviembre de 2016, jornada a la que acudieron 261 profesionales de los servicios sociales municipales.

Previo a ese diagnóstico hemos realizado grupos de discusión con representantes de todas las categorías profesionales de los centros de servicios sociales y hemos realizado también encuestas de opinión a los usuarios de los servicios sociales y a todos los profesionales.

Y le voy a dar los datos de esas encuestas: el grupo motor fueron 15 participantes y 12 reuniones de trabajo. En los grupos de discusión, 5 sesiones grupales con asistencia de 58 profesionales. Hemos hecho encuestas a usuarios 366 entrevistas cualitativas. Las encuestas a profesionales hemos invitado a participar a 535 trabajadores sociales, de las que contestaron 343. Contestaron, asimismo, 107 profesionales de las unidades administrativas, de los 219 a los que se les invitó. Y, por último, tuvimos respuesta a 66 de los 227 cuestionarios remitidos a los profesionales de la propia Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

Como ve, es una amplísima participación para desarrollar y diseñar este plan de mejora de los servicios sociales.

Pero le puedo, en fin, contar más cosas de participación: hemos invitado a participar a toda la plantilla de los departamentos de servicios sociales. Se han ofrecido para participar en el plan 98 profesionales. Por cuestiones organizativas solo contamos con 40 personas pertenecientes a los 19 distritos y 27 centros de servicios sociales.

Continúo con la participación y es que, una vez identificadas las áreas de mejora, se sometió a consideración de toda la plantilla su priorización, y dentro de las mismas, las de las acciones más significativas; en total, contestaron 378 personas.

Bueno, voy a acabar con este apartado porque, ya le digo, usted dice: todos los servicios sociales están en desacuerdo; yo le digo que una mayoría de los servicios sociales han trabajado en este plan y están en desacuerdo, si es así, con algún aspecto puntual de este plan, no con el plan en general.

El plan, desde luego, es un plan que tiene una característica que es importante, y es que es valiente; es un plan que reconoce todas las debilidades que tiene ahora mismo el sistema, no tapamos ninguna, no nos hacemos trampas al solitario. Nos hemos atrevido a poner negro sobre blanco y firmar lo que es

nuestro talón de Aquiles, que es la deficitaria dotación de medios personales, como le acabo de decir.

En ese plan dice que necesitamos incrementar la plantilla en 106 profesionales, pero no para atender al plan sino para atender ahora mismo las necesidades reales que tiene la ciudad de Madrid. Necesitamos ese incremento de las plantillas, no solo cubrir las plazas sino incrementar la plantilla en 106 profesionales, y eso lo hice plan, claro que sí; lo ponemos de manifiesto porque es así y esperamos, bueno, pues de alguna manera poder cumplir de alguna forma con ese incremento de plantilla de profesionales.

También hemos puesto en este plan que tenemos un turno de tarde, que nació en precario y al que no hemos sido capaces de encontrar medidas de compensación. Somos conscientes de que en los servicios por la tarde en muchas ocasiones hay trabajadoras sociales que se encuentran solas y, bueno, que esa atención debe ser de otra manera, por lo menos optar por una mayor seguridad de esas personas; lo hemos puesto también y hemos puesto también algunas soluciones de las que proponemos para que esto no sea así.

Podríamos haber obviado todo esto y no poner nada y hacer simplemente un plan donde no pusiéramos de manifiesto estas carencias. Las ponemos de manifiesto porque queremos solucionarlas y en ese plan se recogen las medidas tendentes a mejorar esas carencias.

Luego, le puedo decir que este es un plan absolutamente transparente. Habrá podido comprobar —bueno, no sé si lo ha comprobado, supongo que no porque, si no, lo habría dicho— que en los anexos del plan figura toda la información que se ha producido, todos los cuestionarios, todos los resultados, todas las aportaciones de los grupos, información que hemos querido plasmar tanto en bruto como procesada; es decir, hemos puesto directamente toda la información de la que sale este plan, y es un plan que desde el principio es de acceso público a todos los profesionales y actualmente, en fin, pueden entrar todos los profesionales e indicamos cualquier cosa que quieran decirnos sobre este plan.

Le voy a decir también que es un plan responsable, el ciudadano es el centro de la atención. Al principio le decía que quisimos saber qué opinaba la ciudadanía sobre la atención recibida en los centros de servicios sociales, ya sabíamos, bueno, de sus preocupaciones a través del sistema de sugerencias y reclamaciones; no obstante, les preguntamos, les encuestamos a la ciudadanía, lo que más le preocupan son los tiempos de espera para ser atendidos, y por supuesto valoran muy muy positivamente la atención recibida. Las trabajadoras y los trabajadores sociales son unos profesionales que están muy muy bien valorados, pero esos tiempos de espera, bueno, es lo que más le preocupa al ciudadano. También eso es lo que más les preocupa a las trabajadoras sociales, que ellas mismas están muy incómodas y muy intranquilas cuando le tienen que decir a algún ciudadano no tengo en la agenda hasta dentro de un mes o un mes y medio para darle cita; ellas mismas están muy incómodas y eso es una de las cosas que tenemos que

mejorar, esos plazos y esos tiempos de espera para ser atendidos.

Sí que hemos constatado que a los ciudadanos no les importa que le atiendan en grupo si eso hace que la atención salga adelante, siempre y cuando sean informaciones generales, por supuesto; también quieren que se les recuerden las citas; quieren que se les informe sobre la documentación a aportar para los diferentes trámites; y que se mejore la atención telefónica. Un 93 % considera que el tiempo que les dedica el profesional en las entrevistas es suficiente, tanto el de mañana como el de la tarde. Les recuerdo que el de la tarde siempre ha sido de treinta minutos, que es lo que estamos planteando para que ahora se ponga por las mañanas.

Por eso le digo, yo no sé exactamente de qué estamos hablando cuando usted me dice paralizar ese plan de mejora, yo le puedo decir que me estoy reuniendo, como ya le he dicho antes al señor De Benito, con las trabajadoras sociales, viendo, efectivamente, cuáles son las principales dificultades; me he reunido también con los sindicatos; y me he comprometido la semana pasada a revisar algunas de las cuestiones que las trabajadoras ponen de manifiesto como aspectos más relevantes para poder seguir adelante el plan, que son: la agenda y los horarios, esas dos cuestiones las voy a estudiar y, desde luego, si hay que modificar en algo, así lo haré.

Muchísimas gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Muchas gracias.

Tiene la palabra, por parte del Grupo Municipal Socialista, don Ignacio de Benito.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Ignacio de Benito Pérez:** Gracias, señora presidenta. Gracias, señora delegada, por la información que nos ha dado, aunque desde luego no estemos de acuerdo.

Lo primero es que a raíz de sus palabras nos surgen dos preguntas: si el plan es participado, ¿por qué el día de las jornadas de ética todos los profesionales, todas las profesionales de atención primaria le plantaron y tuvieron que rellenarlo con alumnos y alumnas? O si recoge todas las sensibilidades dentro de los servicios sociales, ¿por qué se manifestaron las profesionales de manera masiva, una manifestación como no se había producido nunca en la historia de este Ayuntamiento? Nos gustaría saber qué entiende usted por participación y qué entiende usted por incorporación de sensibilidades.

Miren, como tenemos tiempo, voy a hacer algo que no pude hacer el día del Pleno, y es desarrollar y leer la parte propositiva de lo que aprobamos ese día en el Pleno, porque creo que es, de verdad, muy pedagógico, sobre todo si lo hacemos con tiempo.

La iniciativa versaba sobre dos puntos, el primero decía encargar al Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo el diseño e implementación de un nuevo modelo de Sistema Público de Servicios Sociales para la ciudad de Madrid desde el consenso

de todos los partidos representados en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, las organizaciones sindicales —también hay aquí representantes y quiero saludarles—, y los profesionales del sistema en base a las siguientes líneas de fuerza o ejes estratégicos.

El primero es que sitúe a las personas en el centro de la política municipal en materia de servicios sociales y que apueste por una ciudad de los cuidados, no sé si le suena eso porque es de Ahora Madrid, capaz de construir itinerarios de vida.

En segundo lugar, que delimite el ámbito de actuación de los servicios sociales y determine con claridad el objeto propio de estos, evitando actuar de manera subsidiaria en relación a lo que no hacen otros ámbitos del bienestar; es decir, a día de hoy, como bien sabe usted, los servicios sociales están gestionando prestaciones que no les compete.

Que tengan carácter público, universal, descentralizado y basado en la acción estratégica.

Que determine con claridad el catálogo de servicios y la cartera de prestaciones del sistema; es decir, bastante tenemos en servicios sociales como para andar gestionando cuestiones que nos exceden.

En quinto lugar, que recoja con claridad los derechos y deberes de los profesionales de servicios sociales, reconociendo su carácter de autoridad pública.

Que simplifique la burocracia y los trámites administrativos estableciendo la separación orgánica y funcional de las tareas de gestión de recursos económicos y ayudas a aquellas dirigidas al acompañamiento y apoyo de las personas.

Miren, las trabajadoras sociales son trabajadoras sociales y su labor es la atención, no tienen que estar escondidas tras pilas de papeles, no tienen que estar haciendo fotocopias, no tienen que estar realizando cuestiones que no son menos dignas que las que realizan, desde luego, pero que simplemente no son las labores que tienen porque para eso están los auxiliares administrativos, personal también muy profesional y que hace una magnífica labor, pero en equipo cada uno hace lo que hace porque no le vaya a pedir al portero que suba a rematar un córner, puede salir bien una vez, pero lo normal es que le pillen a la contra y le acaben metiendo un gol.

Que garantice la sostenibilidad social, económico-financiera y ambiental del sistema público de servicios sociales de la ciudad Madrid, es decir, no estamos haciendo un brindis al sol, estamos pidiendo una apuesta realista.

Que tenga en cuenta la necesidad de visibilizar y dar a conocer el sistema público de servicios sociales y el conjunto de actuaciones que realiza. Y en este aspecto quiero centrarme en lo que decía, usted hablaba bien del modelo que hemos tenido y que tenemos vigente hasta la fecha, que tiene veinte años, efectivamente. Nosotros no estamos criticando la labor que ha realizado, nos parece una buena labor, lo que decimos es que este modelo está agotado porque la realidad de hoy nada tiene que ver con la de veinte años, y si seguimos empeñándonos en utilizar

herramientas que están caducas, no podemos esperar encontrar soluciones al problema.

Por eso planteábamos también que impulse la investigación, el desarrollo y la innovación, así como la transferencia de conocimientos en servicios sociales, creando un centro de documentación especializada, un observatorio de necesidades sociales, un instituto de formación, investigación y calidad y una red de laboratorios de servicios sociales vinculada a los centros de servicios sociales elaborando un plan de choque en I+D+i. ¿Con el modelo actual usted cree que tenemos la capacidad de pedir a las trabajadoras sociales que se pongan a hacer todo eso, si con llegar a casa sin haber incurrido en un ataque de ansiedad, yo creo que vamos servidos y bastante heroínas son hasta la fecha?

Que facilite la reflexión, el estudio y la sensibilización de los problemas éticos derivados de la intervención social creando un Comité de Ética de los servicios sociales municipales.

Que cree e impulse un consejo municipal de servicios sociales para fomentar la participación ciudadana y que facilite la tarjeta de vecindad a todos los ciudadanos y ciudadanas que los identifique como usuarios del sistema público de servicios sociales, lo que implica la mejora de las aplicaciones informáticas creando una base de datos accesible.

Miren, cuando nosotros planteamos y propusimos la creación de la tarjeta de vecindad, no era para un colectivo en concreto y que pudiera incluso encasillarles como un gueto, lo hablábamos para desarrollar derechos y esta era una ocasión para hacerlo.

En segundo lugar, para la elaboración de este plan se creará un grupo de expertos y expertas en el que se integrarán todos los miembros propuestos y consensuados por las partes implicadas en la elaboración del nuevo modelo, tanto del ámbito de la Administración pública municipal como profesionales de reconocido prestigio en el área de servicios sociales de las universidades madrileñas. Yo se lo tengo que decir, porque se lo dice la gente, lo que usted considera expertos a día de hoy no son representativos, no digo que no tengan capacidad, no digo que sean auténticos profesionales, pero no son representativos del sentir ni de la situación que se vive en los centros de servicios sociales, y ese es un error de base. Si intentamos modificar la realidad sin contar con los actores y actrices principalmente implicados, pues seguramente el guion que salga de esta película no sea el que más les guste.

Y segundo, con el fin de hacer frente a los problemas acuciantes que sufre el actual modelo, y especialmente los centros de servicios sociales, se adoptarán con urgencia las siguientes medidas: elaboración y puesta en marcha inmediata por parte del Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo de un Plan Integral de Seguridad de los Centros de Servicios Sociales y sus trabajadoras y trabajadores que recoja tanto medidas preventivas como activas, iniciando su implantación prioritaria en los centros especialmente vulnerables. Esto no se soluciona con un botón de pánico, señora delegada, ha habido

disparos, ha habido amenazas, ha habido agresiones, y por eso tenemos que ser capaces de dar una solución real y a la altura del problema que nos encontramos.

Incorporar en los centros de servicios sociales, a través de las OPE que se oferten hasta 2020 mediante bolsas de empleo, al menos 325 plazas de trabajadoras sociales, 50 de auxiliares de servicios sociales y 150 de auxiliares administrativos para adecuar la plantilla a la actual demanda y carga de trabajo de dichos centros.

Y por último, modificar los horarios de atención de los centros de servicios sociales, adaptándolos a la demanda real de atención conforme a las propuestas de las organizaciones sindicales consensuadas por los trabajadores y trabajadoras. Porque nos guste o no nos guste, desde luego nosotros no tenemos ningún problema, los trabajadores se organizan a través de sus representantes sindicales y, por lo tanto, son actores y actrices que tienen que ser especialmente tenidos en cuenta.

Yo entiendo, señora delegada, que no les guste el diálogo con los sindicatos, entre otras cosas porque ha conseguido usted el triste hito de ser la delegada que tiene a gran parte de los profesionales del área en contra; algo que hasta la fecha era habitual en el señor Barbero, pero desde luego es una novedad y no habla desde luego bien de su labor, al menos en lo que tiene que ver con la relación con los profesionales que dependen de usted.

Por lo tanto, lo que le pedimos, señora Higuera, y le planteamos una cuestión de fondo: no vea a los grupos municipales, o por lo menos al Grupo Municipal Socialista, como su enemigo porque esto no se trata de una cuestión de buenos y de malos.

En cualquier caso, si fuera buenos y malos, la diferencia en el Pleno quedó dicho y había una mayoría y una minoría. Usted tiene la obligación de escuchar a ese Pleno como tiene la obligación de escuchar a las trabajadoras sociales que se han manifestado por primera vez en la historia de este Ayuntamiento, y sobre todo lo que tiene es la oportunidad, y para eso es necesaria altura política, de encabezar un proceso, como le decía, en el que seamos capaces de dotarnos de un modelo en el que no dependa el color del gobierno para llevar a cabo la acción que se lleva desde los servicios sociales. Porque gobierne quien gobierne las necesidades de las personas más vulnerables van a ser las mismas y tienen que ser los profesionales los que dictaminen, los que decidan, los que opinen, los que tengan algo que decir sobre cuál es el modelo más profesional para dar una solución que no podemos resolver los políticos por mucha formación que tengamos. Y por eso es por lo que le pido, señora Higuera, que por lo menos, si decide mantenerse en esta línea, que desde luego es errónea, tenga en cuenta a más personas de las que tiene actualmente ignoradas.

Muchas gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Muchas gracias.

Tiene la palabra, por parte del Grupo Municipal Popular, doña Beatriz Elorriaga.

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Beatriz María Elorriaga Pizarik**: Muchas gracias, presidenta.

Vamos a ver. Es verdad, señora Higuera, que este es un tema muy reiterativo, que se ha hablado en repetidas ocasiones, pero a mí me parece preocupante que de la cuestión de fondo a la que se refería el representante del Grupo Socialista no sea usted consciente y no vea en el discurso del adversario político un enemigo. Porque usted, en cuanto se le dice algo, pues se enfada muchísimo, ya lo hace todo muy bien, todo muy bien, usted todo lo hace muy bien, todo va estupendamente. Y ni una cosa ni la otra, ni todo es catastrófico ni todo lo hace usted bien.

Hay una realidad, y es que tenemos un problema, y tenemos un problema muy serio con los servicios sociales. Comparto con usted que el modelo está agotado, que es un modelo que ha servido, pero que no sirve, pero no sirve porque las sociedades son entes vivos y cambian, y la sociedad madrileña ha cambiado, los problemas son distintos.

Yo cuando llevé este mismo área el problema es que empezaban a llegar a Madrid inmigrantes y hubo que generar estructuras y hubo que hacer programas. Hoy su problema será distinto del de hace veinte años. Eso es evidente.

Este es un tema, además, del que usted ha hablado y ha hecho y organizado jornadas, cursos, cantidad de actividades que se suponía que eran para generar ese nuevo modelo que necesitan los servicios sociales. Yo es que lo que no veo son los resultados. O sea, nos falta información. Es un misterio más, como los programas de los que hablábamos antes dirigidos a las personas LGTBI. Hay cosas de las que a usted no le gusta hablar y permanecen en el misterio no se sabe por qué. Pero que los servicios sociales tienen que pasar por una transformación y por una adaptación a la realidad actual es algo evidente, le guste oírlo a usted o no.

Todo esto que estamos planteando y que nos permite hablar me hace pensar que esta es una comparecencia muy oportuna. Felicito a Ciudadanos porque de verdad tenemos que saber qué es lo que está ocurriendo en nuestra red de los servicios sociales. Pero es que además tampoco sé si es usted consciente de que quedan cuatro meses. Entonces, hay que ir concretando y hay que ir sabiendo qué es lo que usted pretende hacer, y que los demás tenemos que saber y conocer qué es lo que está ocurriendo.

Por otro lado, tenemos que ser conscientes de la labor que hacen los servicios sociales. Los servicios sociales tienen unas funciones en cuanto a atención primaria, pero también tienen que atender a los servicios especializados porque son puerta de entrada. Y son puerta de entrada pues a las rentas mínimas, a la valoración de la dependencia, a los servicios especializados, y eso aumenta sus competencias y les da un trabajo añadido.

Por tanto, yo creo que es necesario, ante este modelo agotado, primero adaptarse a la realidad del

momento. Dice usted que también ha tenido contacto con expertos universitarios, pues le habrán explicado cómo va cambiando.

Por otro lado hay que equilibrar las cargas de trabajo que tienen los trabajadores, y luego, hay que equilibrar los distritos. Tenemos que llegar a una atención que sea al menos parecida en todos y cada uno de los servicios. Yo por ejemplo me ocupo, en mi condición de concejal, en el distrito de Tetuán y desde luego está absolutamente saturado, y tenemos unos problemas que surgen también en los plenos de distrito muy muy serios.

Se ha dicho aquí, y también comparto, que es necesario que se haga un catálogo de servicios, y luego ya, bajando a la práctica —porque esto serían las cuestiones más generales, más de pensamiento, de analizar qué es lo que está ocurriendo— usted ya ha dicho alguna de las cosas, pero desde luego es necesario aumentar el número de profesionales, modificar los turnos y los horarios. Es verdad que son cuestiones muy prácticas lo que le estoy diciendo, pero que realmente también hay que tenerlas en cuenta. No nos podemos basar solo en la teoría, entonces hay que evitar esas situaciones de estrés de los trabajadores, de las que hemos hablado aquí, que están provocando unas bajas continuas; hay que dar protección a los trabajadores de las agresiones, y sobre todo, también, hay que facilitar que se mantenga una coordinación constante con las demás Administraciones competentes en políticas sociales porque esto facilitaría mucho.

También es importante —ya dentro de lo que es el Ayuntamiento— dar un enfoque transversal al trabajo, porque, claro, esta área está muy vinculada a otras áreas; pienso en el Área de Salud y Seguridad, de Políticas de Género, que está aquí su concejal responsable. Yo creo que ahí debe haber una fluidez interna y una transversalidad que debe ser clara, pero también debe mantenerse en contacto con las empresas, con los organismos, con los servicios municipales, porque, claro, este es un tema —y siento ser pesada— que es transversal, y tiene mucho que decir la Empresa Municipal de la Vivienda, la Agencia de Empleo, Madrid Salud. No podemos vivir aislados con los servicios sociales. Necesitamos una plena armonía y, desde luego, hay que conseguir —y esto ahí sí que lo tengo clarísimo— un compromiso político para consolidar la red. Hace falta un pacto político y esto no puede ser objeto de debates ni de las confusiones y peleas, entrecorrimos, que tenemos aquí. Hay que generar un nuevo modelo social y hay que impulsar los servicios sociales.

La situación actual está provocando —también le guste a usted o no— protestas, escritos, manifestaciones, debates, y es que no quieren ustedes escuchar, no quieren ustedes escuchar a las personas que con buena intención, y que tenemos muy claro que este modelo hay que modernizarlo y profesionalizarlo, es que no escuchan, y hay que evolucionar, doña Marta.

Usted misma nos dice que son servicios muy necesarios porque dan atención a las personas con mayores necesidades, que surgen problemas urgentes. ¿Por qué no le da usted entonces más

prioridad a este tema si usted misma reconoce que atiende a las personas con más problemática?

El problema es que además incumplen los acuerdos del Pleno. Es que no tienen a nadie en cuenta, y es que, menos hablar de tantos abrazos, de los cuidados, de los afectos, de lo que nos queremos todos y más tener unos servicios sociales que funcionen.

Yo solo espero, además, que no trasladen este problema a los trabajadores sociales, que ya ha tenido usted intención en alguna de sus intervenciones. Porque aquí ya se ha dicho: ellos son el motor de la red, ellos están tan preocupados como lo estamos nosotros, y prueba de ello son sus constantes protestas, no solo de ellos sino de sus representantes, de los colegios profesionales, de las asociaciones, etcétera.

Tampoco a los grupos políticos nos permite usted el diálogo. Por tanto, yo digo todo esto con pena, porque esta Casa que siempre ha sido pionera en los servicios sociales y en todas las redes asociadas que ha tenido siempre Madrid ha sido un ejemplo, yo no sé qué es lo que está pasando ahora. No veo que el tema tenga una complejidad, hay unos ejes que son incuestionables: el carácter transversal, el tener en cuenta a la sociedad civil, el tener en cuenta al tercer sector, todas esas alianzas resultan imprescindibles. No puede andar usted sola y no puede andar usted tomando decisiones por mucho que nos diga que es que es su competencia. ¿Cómo nos ha dicho? Que el plan es una acción de gobierno. Si eso ya lo sabemos, si eso ya lo sabemos, pero estamos ante un tema muy muy delicado.

Por tanto, tenga usted en cuenta que no puede usted obviar a la sociedad civil, que no puede usted dejar de escucharles, que tiene usted que darnos una explicación clara y concisa sobre las prestaciones que se dan a los ciudadanos porque se les tiene que hacer llegar de una manera clara. Usted dice que para ciertos temas generales se puede informar en común, pero tendrán que ser muy generales porque, claro, la persona que va con un problema a dirigirse a un trabajador social no creo que se sienta muy cómoda al tener que contar su vida y sus problemas ante otras personas. Entiendo, por tanto, que esa información será sobre horario y poco más y sobre qué papeles tienen que traer, porque otra cosa no la veo yo posible en un tema tan delicado. Pero es que incluso cuando se trata de esos temas, también la gente tiende a contarte por qué ha llegado a esa situación. Desde luego, a mí me llaman constantemente, y desde luego no son conversaciones de cinco minutos ni de tres segundos.

Yo creo que los tiempos de espera se deben mejorar; la puesta en marcha de la tarjeta social es muy necesaria y yo creo que es posible y en el futuro va a hacer falta, porque en el futuro va a hacer falta una relación del sistema social con el sistema sanitario. O sea, lo socio-sanitario no es un cuento, es algo a lo que habrá que atender porque si no, no será sostenible el sistema ni los pilares del estado de bienestar.

Y luego hay que facilitar a los ciudadanos los procesos. No pueden ser esos procesos tan largos, tan tediosos. La gente te llama asustada: « ¿Pero qué tengo que hacer? ¿Qué diferencia hay entre una cosa y otra?»

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Señora Elorriaga.

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Beatriz María Elorriaga Pizarik**: Voy terminando.

Por tanto, recordarle que los tiempos han evolucionado, que a ustedes les ha faltado voluntad política, que han jugado mucho con las políticas sociales, pero esta área no ha sido un área estable, la han estado modificando constantemente a lo largo de esta legislatura y todo por cuestiones internas, y desde luego esto ha dado el resultado que hoy tenemos aquí.

Nada más. Muchas gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Muchas gracias.

Señor secretario, tengo la palabra.

(Asentimiento del Secretario de la Comisión en funciones).

Bueno, quería empezar por dos puntos. El primero es una aclaración porque me acaba de hacer usted, señora Higuera, una acusación que me parece bastante grave.

Usted me ha dicho que yo puse en tela de juicio la labor de una trabajadora social en su actuación en Tetuán como consecuencia de un desahucio que acabó con un desenlace fatal. Eso no es cierto, señora Higuera, eso no es cierto. Únicamente anuncié que esa reunión se produjo, y lo anuncié porque la señora alcaldesa del Ayuntamiento de Madrid se quejó amargamente en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid sobre que esa persona no había asistido a los servicios del Ayuntamiento de Madrid cuando sí había asistido. No quiere decir que fuese responsabilidad de esta persona asumir, desde luego, esa carga, y por supuesto hay muchos condicionantes que pueden llevar a un desenlace tan horrible, sobre todo cuando conoces la historia, y yo, por supuesto, que exculpo a esa trabajadora social, que seguro que al igual que el resto de las trabajadoras sociales está trabajando con muchísima presión porque ustedes la tienen trabajando —no se olvide— en esas condiciones, pero le quiero recordar que fue la alcaldesa de Madrid la que puso el acento, la que señaló con el dedo ese caso, la que utilizó además ese caso para echarle la culpa a otras Administraciones cuando esta persona sí que había asistido a los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid. Quizá se lo quiera decir a la alcaldesa para que la próxima vez que quiera utilizar el caso pues que se lo mire un poco más, porque cuando le pasa a ella, como acaban de demostrar ustedes, no les gusta, como no nos gusta a ninguno.

En segundo lugar, quería aprovechar la ocasión para agradecer el trabajo de mis compañeros de los

dos partidos políticos con los que estoy compartiendo comparecencia: el Partido Socialista y el Partido Popular. Me parece que ambos han hecho, a través de sus comparecencias, un análisis muy bueno de la situación. Creo que el señor De Benito ha puesto el dedo en la llaga cuando ha hablado sobre los defectos que ha tenido el proceso y, sobre todo, ha dicho algo con lo que estoy muy de acuerdo: participar no significa que usted realmente nos haga partícipes. Yo aquí, en esta comparecencia, vengo y a usted le hablo, yo voy al Pleno y yo denuncio las situaciones y expongo las situaciones por las que están pasando los trabajadores sociales en este Ayuntamiento, pero eso no quiere decir que usted me haga caso, de hecho, usted no me hace caso; al igual que no hace caso al Pleno del Ayuntamiento de Madrid cuando de forma democrática y de forma también bastante aplastante le ha dicho que este plan no nos gusta a nadie: no nos gusta a nosotros y no le gusta a los trabajadores sociales, a una gran mayoría de los trabajadores sociales, que a través de una concentración, que es un instrumento muy legítimo, se lo han dicho a usted, señora Higuera, y al igual que cuando usted presentó, tal y como ha dicho el señor De Benito, este plan, la mayor parte de ellos se levantaron en ese momento y se fueron.

Por tanto, que usted nos permita hablar, ifaltaría más!, no quiere decir que usted nos haga caso, y es que usted no nos hace ni caso; y esa es la prepotencia de la que antes hablaba precisamente yo.

Y con respecto a la señora Elorriaga, efectivamente ha puesto también el dedo en la llaga, porque estamos ante un momento en el que se exige un proceso de reinversión, se exige innovación social, se exige que nos pongamos todos a pensar y que lleguemos a un pacto que nos haga salir de esta situación de parches consecutivos que no nos lleva a ninguna parte. Si es que esto que nos presenta usted, este plan, es un plan remiendo, y se lo han dicho por todas partes.

Yo le diría a usted, dice que ha hecho un diagnóstico, dado que lo va a poner en marcha, por qué no empieza por un distrito como Barajas y no un distrito como Usera, que sabe perfectamente cuál es la situación de Usera; no me parece ni medio responsable que tome usted esa decisión.

Pero los problemas, los gravísimos problemas de fondo, los gravísimos problemas de fondo que tienen los trabajadores sociales sabe usted que no los para con este plan. Sabe usted que la receta —de toda la vida, por cierto— que han aplicado otros partidos políticos de «atienda usted más gente en menos tiempo», que es la receta de este plan, en fin, si los trabajadores sociales no la ven, me parece que tiene una cierta lógica.

Tenga usted en cuenta que están trabajando con personas; tenga usted en cuenta que si lo que quiere que hagan los trabajadores sociales es el trabajo que les ha inspirado, que además es un trabajo muy vocacional, que es hacer integración social, que es interactuar de verdad con las personas y buscarles una salida, no buscarles una prestación, señora Higuera, que eso es muy fácil, eso ponemos una máquina expendedora de prestaciones y lo hacemos

en cualquier momento si quiere usted robotizarles; pero como yo entiendo que es un trabajo que no es robotizable, que estas personas lo que tienen que hacer es interactuar con personas y buscarles una salida y emplear todo aquello para lo que han estado estudiando y realmente intervenir en sus vidas, reconducir sus vidas y hacer que dejen de ser usuarios de los trabajadores sociales, que es en definitiva lo que deberíamos estar buscando a través de este plan, la receta no puede ser «atienda usted a más personas en menos tiempo». Esa no puede ser la receta. Que le sirva para los trabajadores de tarde porque siempre han estado infradotados —y sabe usted que tiene un problema con el turno de tarde, entre otras cosas porque tiene solo tres directoras en turno de tarde; muchos de los episodios violentos a los que ha hecho referencia el señor De Benito se producen precisamente en este horario—, que les tengan ustedes trabajando con esa, vamos a llamarle intensidad por no utilizar otros adjetivos probablemente más graves, eso no significa que ese sea el bálsamo de Fierabrás, yo creo que más bien al contrario.

Lo que debería hacer usted es coger más perfiles administrativos para que hagan el trabajo que no deberían estar haciendo los trabajadores sociales, porque ellos deberían estar ocupados en hacer intervención social; eso es lo que debería estar haciendo.

Debería estar resolviendo el problema que tienen los distritos, porque tienen 13 distritos por debajo de la carta de servicios en número de trabajadores sociales por ciudadano, y eso lo sabe usted perfectamente por mucho que ahora quiera vendernos lo que ha hecho usted; sigan siendo 13 distritos los que se encuentran infradotados.

Seguimos teniendo un problema de burocratización, y eso que Ciudadanos llevó una propuesta al Pleno del Ayuntamiento de Madrid para cambiar la ordenanza a domicilio. Y eso, de verdad, es muy barato de hacer, eso no exige contratar a más personas, exige tener voluntad de... En fin, yo creo que después de tres años algo se podía hacer en este sentido, más que nada porque usted aquí nos ha anunciado docientas veces que va a salir la ordenanza a domicilio, la pesadilla de todo trabajador social, y estamos todavía esperándola.

Sabe que necesitan ustedes un sistema ágil de las coberturas de bajas y vacantes, porque esto es una pescadilla que se muerde la cola, señora Higuera. Resulta que tiene a muchísima gente de baja, usted no la cubre y la gente acaba dándose más de baja porque la situación por la que tienen que atravesar y las condiciones en las que tienen que atravesar son durísimas, no solo por el tipo de trabajo que tienen que realizar sino por el estrés con el que lo realizan. Ustedes deberían ser más sensibles a cómo cuidan a las personas que tienen que cuidar, y no parece que lo sean. Entonces, necesita un sistema ágil de cobertura de vacantes.

Y cuando habla usted de reforzar los recursos humanos, no me mire a mí, señoras Higuera, mire a sus compañeros del Partido Socialista, que son los que podrían ayudarle en esto. Tanto que negocian con el

Partido Socialista determinadas cosas en el ámbito nacional, pues esto podría ser una de ellas, quizás de las más prioritarias.

Así que creo que pueden hacer ustedes muchas cosas. Me alegra no ser la única que lo esté diciendo, creo que aquí hay una mayoría de madrileños representados que se lo estamos diciendo a través de los tres grupos políticos.

Creo que la lectura que hacemos es bastante coincidente, y eso no puede ser una casualidad. Quizá es que todos nosotros hemos hablado con los trabajadores sociales y, sobre todo, yo creo que los trabajadores sociales se han expresado; ellos, que sí que saben, que hacen el trabajo de campo, que hablan con las personas, que atienden la vulnerabilidad, que como yo le he dicho antes son la piel de nuestra Administración, hombre, yo creo que lo que le digan ellos no debería caer en saco roto.

Le recuerdo: tiene usted un problema con las listas de espera, el 75 % de las citas no cumplen con el plazo establecido y además salían ustedes muy mal parados en la encuesta de servicios.

Yo cuando le digo todo esto, cuando le he dicho lo del turno de tarde, lo de la violencia que tienen que experimentar nuestros trabajadores sociales, la sensación de inseguridad que tienen, cuando le digo que es la primera vez que usted ha concitado la unanimidad en el rechazo de los servicios sociales, tanto de los trabajadores sociales que se manifestaron el día 27 de diciembre como el Samur Social, que se manifestó el 17 de enero, cuando le digo todo esto, ¿sabe lo que me viene a la mente? Me viene a la mente todas las veces que les escucho a ustedes decir que han bajado la deuda y han aumentado el 75 % el gasto social. ¿Sabe lo que pasa? Que eso se lo pueden creer quizá los suyos, pero las personas que estamos sentadas en esta comisión, la Comisión de Empleo, Equidad y Derechos Sociales, que le llevamos todos los días en todas las comisiones esta pregunta a los Plenos, las personas que le llevamos a toda la gente que se está quedando fuera por primera vez en la Campaña del Frío en este Ayuntamiento de Madrid..., yo le digo una cosa, señora Higuera, igual cuela con los suyos, pero con ninguno de nosotros cuela, porque sabemos nosotros perfectamente lo mismo que me dijeron en las dos manifestaciones, en las dos últimas manifestaciones a las que yo asistí, y es que el gobierno de lo social ha sido el gobierno de la gran decepción. Empiece por lo menos por admitirlo, porque solo admitiéndolo va a empezar usted a recomponerlo.

Muchas gracias.

Tiene la palabra la señora Higuera para cerrar el debate.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Marta María Higuera Garrobo**: Muy bien. Muchísimas gracias.

Voy a ver si doy respuesta a algunas de las cuestiones planteadas.

Señor De Benito, como el plan anterior está agotado y caduco, en lo que coincidimos perfectamente, pues es por lo que se ha elaborado este nuevo plan, porque el anterior está caduco y hay que elaborar uno nuevo.

En cuanto al plan de seguridad, ya le he comentado antes todas las medidas que hemos puesto en marcha y que todavía seguimos poniendo. No solo son los botones antipánico, que son, sino que además está la declaración de autoridad de las trabajadoras sociales, están las medidas policiales que se han puesto en marcha —que no puedo, es evidente, comentar—, están los cursos que hemos puesto en marcha... Es decir, es toda una serie de medidas para elaborar ese plan de seguridad de los servicios sociales.

Y señora Elorriaga, yo no me enfado muchísimo. Usted, no sé, Pleno tras Pleno y comisión tras comisión se empeña en decir que yo me enfado muchísimo, no sé qué, no, no me enfado nada más que cuando me enfado y normalmente no consiguen enfadarme, no consiguen enfadarme.

Y yo nunca digo que lo hago todo muy bien, de hecho no he dicho yo creo que nunca que lo hago todo muy bien. Le acabo de decir que el plan pone de manifiesto las carencias que tenemos; es decir, yo reconozco esas carencias y lo pongo de manifiesto en el plan, no digo que lo hacemos todo muy bien. Tenemos muchas carencias y desde luego me gusta oír que hay que cambiar ese plan, que hay que mejorar los servicios sociales, claro que sí, eso es lo que estamos haciendo con este nuevo plan.

Y sobre lo que usted quiere saber, que me pregunta, está todo recogido en el plan, no tiene más que coger el plan y leerlo y con eso se enterará exactamente de todo lo que estamos poniendo en marcha y, sobre todo, se enterará de adónde queremos ir, porque claro, venir a una comparecencia con esas dudas, sin haberse leído el plan pero diciendo lo que sea que diga, pues es importante que usted se lo lea antes de venir a una comparecencia a decirme a mí que lo estoy haciendo todo mal. Es evidente que la modificación de los turnos y los horarios, que el incremento del personal, todo eso lo recoge el plan, todo eso que usted me demanda ya lo recoge el plan, lo que pasa es que hay que leerse ese plan para saber que ya lo recoge, y en eso me alegra saber que estamos de acuerdo en que todo eso hay que mejorarlo y cambiarlo.

Y le digo, los servicios sociales no viven en absoluto aislados, están en plena sintonía con las otras áreas de gobierno, por supuesto con la EMVS, por supuesto con la Agencia para el Empleo, y no obviamos a la sociedad civil, ni a las trabajadoras sociales, ni al tercer sector, estamos absolutamente en sintonía con ellos.

Y bueno, los procesos, que creo que también le preocupan los procesos, también hacemos un intento de mejorar esos procesos tan largos en este nuevo plan.

Y bueno, señora Villacís, mire, las decisiones de por dónde empezar no las tomo yo, son decisiones técnicas y las toman los técnicos, que saben de esas

cosas, no las tomo yo; si los técnicos han decidido empezar por un distrito o por otro, pues es una cuestión técnica en la que yo ni entro ni salgo.

Y luego quiero decirle algunas cosas.

Usted me dice: usted no cubre las bajas. Yo, efectivamente, no cubro las bajas, claro que no, iya me gustaría a mí cubrir la bajas!, iya me gustaría poderlo hacer! Pero lo que sí que hago es que cada quince días desde que he tomado posesión, es reiterar a la Gerencia de la Ciudad la necesidad de que se cubran esas plazas de trabajadoras sociales, sí, eso es lo que hacemos cada quince días desde la Dirección de Mayores: reiterar y solicitar que se cubran esas plazas.

La Gerencia de la Ciudad no es que quiera no cubrir esas plazas, es que la Gerencia de la Ciudad cubre las plazas con la losa de la tasa de reposición encima de este gobierno. Supongo que, no sé, que usted piensa que se pueden cubrir esas plazas, que me puedo saltar la ley, yo no, la Gerencia de la Ciudad que se puede saltar la ley, que podemos hacer lo que nos dé la gana. No lo podemos hacer. Ya me gustaría. Pero ya le digo, nosotros no hemos dejado en ningún momento de reclamar que se cubran esas plazas vacantes, que a fecha de hoy, le digo, tenemos 60 trabajadoras sociales de baja y estamos continuamente solicitando a la Gerencia de la Ciudad —en eso estoy de acuerdo con ustedes, en solicitar que se cubran esas plazas—, porque desde luego las trabajadoras sociales tendrían un desahogo muy importante no solo si incrementamos la dotación en esas 106 plazas, que ya le digo hemos estudiado y que sí hacen falta, sino simplemente con cubrir esas plazas ya tendrían un desahogo muy importante, y en eso estamos peleándonos por ello.

Y luego, una de las cosas que usted me pide es que paremos el plan de mejora. Le voy a explicar en el tiempo que tengo cuatro cosas.

El plan de mejora incluye un total de 34 acciones y entiendo que las ha leído y que lo que me está pidiendo es que pare las 34 acciones. Yo le voy a decir qué es lo que supone parar alguna de estas acciones: supone parar todas las acciones encaminadas a incrementar la dotación de personal en los departamentos de servicios sociales de los distritos. Supongo que también está pidiendo que los trabajadores del turno de tarde vuelvan a tener que realizar tareas de primera atención y zona, porque eso es también lo que se mejora con el plan. Supongo que está también diciendo que paralice los grupos informativos en los centros de servicios sociales, como medida que homogeneiza la información a la ciudadanía y que se ha demostrado como una herramienta que reduce mucho los tiempos de espera para una primera cita; por cierto, Barcelona nos ha copiado la medida como un ejemplo de buena práctica y lo ha implementado, ahora mismo también, en toda su red de centros de servicios sociales. Entiendo que me está pidiendo que paremos los trabajos que tenemos en marcha con el 010 para desviar toda la petición de citas de los ciudadanos hacia Línea Madrid, de esta forma facilitar el contacto con la ciudadanía y descargar a los profesionales de los centros de servicios sociales de esa tarea. Entiendo que es consciente de que me está pidiendo que debemos

retrotraernos a la puesta en marcha de acciones formativas dirigidas a los profesionales y a los profesionales no técnicos de los servicios sociales. Entiendo que ese presupuesto que tenemos en 2019 para una formación específica para los directores del centro, a los que por cierto obliga la normativa de la Comunidad Madrid, entiendo que también dice que lo paremos. También tendremos que decirle a los profesionales que, a pesar de que hemos podido darle una respuesta a la demanda que viene de mucho tiempo atrás, tenemos que volver a sacar la agenda profesional; de esa agenda tenemos que sacar el tiempo dedicado a la intervención grupal, que es otra de las medidas del plan. Entiendo que también los trabajadores sociales tendrán que volver a tener citas los cinco días de la semana, como tenían antes, y no dos como dice el plan, y por lo tanto los trabajadores aunque han manifestado en reiteradas ocasiones la necesidad de tener al menos un día libre a la semana para poder programar visitas a domicilio, pues no puede ser, tenemos que volver a poner los cinco días las visitas. Supongo que tendremos que anular los trabajos de simplificación de procedimientos, porque eso es lo que dice nuestro plan, y otras muchas acciones que no voy a perder más tiempo en detallarle, pero eso es exactamente lo que usted está pidiendo que se paralice.

Mire, sí que le voy a decir que nosotros hemos iniciado el pilotaje en el mes de junio y desde octubre, a finales de noviembre, hemos estado con la implementación de las medidas en todos los distritos. Le voy a dar un dato: el tiempo medio para ser atendido en zona, a 1 de octubre, era de 46,89 días; el tiempo medio para ser atendido en zona, a 11 de diciembre, es de 33,56 días. Pasar de 46 días a 33 le aseguro que es muy muy importante.

Y aunque es pronto para evaluar si esta rebaja del tiempo, como otras muchas medidas que ya hemos evaluado y que están dando resultados muy positivos, aunque es pronto para evaluar el plan en su conjunto, lo que le digo es que cuando tengamos unos datos más concretos evaluaremos el plan, adoptaremos las medidas de corrección que sean oportunas. Si efectivamente los datos son malos, como ustedes auguran sin haberse leído ni siquiera plan, si son malos, por supuesto modificaremos el plan o lo paralizaremos, pero ya le digo que simplemente con el tiempo medio de atención creo que estamos en el buen camino.

Muchísimas gracias.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Muy bien.

Con esta intervención podemos dar por finalizada la sesión, señor secretario.

(Con las intervenciones producidas, la precedente iniciativa queda sustanciada).

* * * * *

(No se formulan ruegos).

* * * * *

(Finaliza la sesión a las catorce horas y veinte minutos).