

**MADRID**pleno del
ayuntamiento**REGISTRO DEL PLENO
DEL AYUNTAMIENTO
DE MADRID****PRESENTACIÓN DE
INICIATIVAS****REGISTRO ELECTRÓNICO**

REGISTRO DEL PLENO

ENTRADA / REGISTRO

Fecha: 18/03/2022

Hora: 11:33

Nº Anotación: **2022/8000536**

Página 1 de 3

1 AUTOR/AConcejal/a: MIGUEL MONTEJO BOMBINGrupo Político: Grupo Municipal Más Madrid**2 ÓRGANO Y SESIÓN EN EL QUE SE PREVÉ QUE SE VA A SUSTANCIAR LA INICIATIVA**Órgano: PlenoFecha de la sesión: 29/03/2022Tipo de Sesión: Ordinaria**3 TIPO DE INICIATIVA**

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Comparecencia | <input type="checkbox"/> Declaración institucional | <input type="checkbox"/> Interpelación | <input type="checkbox"/> Moción de urgencia |
| <input type="checkbox"/> Pregunta | <input checked="" type="checkbox"/> Proposición | <input type="checkbox"/> Ruego | <input type="checkbox"/> Otros |
| | <input type="radio"/> Apartado PRIMERO * | | |
| | <input type="radio"/> Apartado SEGUNDO * | | |
| | <input type="radio"/> Apartado CUARTO * | | |

4 CONTENIDO DE LA INICIATIVA

Esta propuesta parte de la comprensión de que la efectividad de un Gobierno depende en gran medida de la calidad de los servicios públicos que presta. En ese sentido, quizás el primero de todos ellos sean aquellos trámites administrativos mediante los cuales la ciudadanía se comunica con las Administraciones. Su accesibilidad universal y la calidad de su servicio debe estar garantizada y el esfuerzo en su mejora debe ser permanente.

Sin embargo, aunque no sea consecuencia únicamente de la pandemia de la Covid19, ésta ha incrementado el empeoramiento de una situación que ya se venía padeciendo. La aceleración de la creciente transformación de la atención presencial por una atención telemática, en muchos casos, además, altamente deficitaria en accesibilidad y calidad, está dejando enormes segmentos de la población fuera del alcance de estos servicios. El colectivo de personas mayores no es el único perjudicado, pero quizás sí sea el más extenso y específico, en esta forma de exclusión social.

Este fenómeno, cuyo denominador común es la prestación de servicios que deben ser considerados como esenciales, alcanza a todas las Administraciones Públicas incluso al sector privado. Desde las del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), o al Registro Civil, a la Agencia Tributaria Municipal o a Línea Madrid en el Sector Público, hasta las sucursales bancarias, en el Sector Privado.

Tal como expresan los diversos colectivos sociales movilizados en torno a este problema, hay que ser consciente de que en la sociedad española existe una brecha digital y no todas las personas tienen al alcance los medios tecnológicos necesarios ni los conocimientos adecuados para interactuar con los servicios telemáticos.

Estas personas no pueden gestionar sus derechos de una manera accesible, con lo cual se pueden quedar fuera del sistema; o bien verse obligados a realizar gestiones ante la Administración Pública o incluso la banca, por medio de terceros, estableciéndose un coste encubierto en un servicio que debe ser gratuito. Esta patología de servicios afecta especialmente, aunque no de forma exclusiva, a las personas mayores.

De acuerdo con el Barómetro UDP 2020 la brecha digital es importante: el 40,5% de las personas mayores de 65 años en España aseguran que nunca han accedido a Internet. Así, las gestiones cotidianas que sólo se pueden hacer a través de internet o en una máquina son un obstáculo para el 27,1%, más de una cuarta parte, que manifestaron que no pudieron lograrlo. Este porcentaje sube hasta llegar casi al 58,9% entre quienes tienen una capacidad de gasto insuficiente.

En cuanto a servicios de banca, según este mismo informe destaca que el 77% de las personas mayores en España no son usuarias de la banca en línea, lo que los pone en peligro de exclusión y vulnerabilidad. Por ello, en España, el 83% de las personas mayores tienen la atención personalizada como canal preferido a la hora de

realizar gestiones bancarias, mientras que internet y la atención telefónica se sitúan como los menos deseados. A pesar de estos datos abrumadores, en la Administración Pública no sólo se observa una disminución de la atención presencial a través de la cita previa obligatoria (que está provocando oficinas vacías, retrasos importantes en las citas y, en definitiva, ciudadanos desatendidos) y un franco deterioro en los tiempos de respuesta de los servicios telefónicos, como Línea Madrid, quizás debido a un aumento de cargas de trabajo que no ha sido correspondido con una mayor dotación de efectivos. Si no se modifica este método para recibir una atención presencial, enormes capas de la población seguirán teniendo dificultades para que se les atienda. Igualmente, en los Servicios Bancarios el problema de la atención presencial en las sucursales bancarias se ha ido profundizando en los últimos años. Esta transición ha dejado, en la práctica, sin servicio bancario a miles de personas, especialmente a la población más envejecida, que se encuentran en riesgo de exclusión financiera. Por todo ello, el Grupo Municipal Más Madrid dentro del ámbito del municipio de Madrid realiza la siguiente propuesta al Pleno del Ayuntamiento de Madrid.

PROPOSICIÓN:

En relación al acceso de las personas mayores a la Administración Pública:

1. El Ayuntamiento de Madrid considerará la tramitación presencial o vía telefónica de todas las gestiones a las personas mayores como un servicio público esencial.
 2. Creación de la "Línea 065" especializada en personas mayores. El Ayuntamiento de Madrid constituirá un equipo de atención telefónica y presencial exclusivamente para personas mayores, a través de la cual podrán realizarse todos los trámites y gestiones administrativos del ayuntamiento de Madrid.
 3. La "Línea 065" facilitará la entrega de documentación necesaria para complementar estas gestiones en las Juntas de Distrito o en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
 4. El 065, a fin de garantizar el derecho a "envejecer en casa", contemplarán la posibilidad de realizar trámites administrativos para personas mayores dependientes en su domicilio.
 5. El 065, a fin de garantizar que se pueda atender la totalidad de la cartera de servicios, tendrá un equipo de trabajo constituido por personal funcionario, que contará con programas de productividad laboral específicamente diseñados para esta función en consideración a que sea necesario un tiempo asignado para la cita más amplio del estándar.
 6. El 065 tendrá vocación de ser ampliada a cualquier necesidad de las personas mayores, incluyendo otras Administraciones Públicas, del Estado y Autonómica.
 7. Se desarrollará, así mismo, la habilitación del personal funcionario de las oficinas de Línea Madrid para que, de acuerdo con el Artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, pueda asistir plenamente a los interesados facilitando sus gestiones tal y como también obliga la normativa en materia de administración electrónica.
 8. El Ayuntamiento de Madrid establecerá un servicio de oficinas móviles de atención a la ciudadanía que recorra todos los barrios de la ciudad de Madrid, en las que puedan realizarse todos los trámites administrativos en los términos recogidos en la presente propuesta.
 9. El Ayuntamiento de Madrid implementará de forma universal y permanente en todas sus oficinas presenciales la solicitud cita previa de forma presencial; ofreciendo, caso de haber entradas en la agenda libres, dar la cita en el mismo día.
 10. El Ayuntamiento de Madrid incrementará los programas de Alfabetización Tecnológica ya existentes y creará nuevos programas que favorezcan la transición de aquellas personas que deseen hacerlo.
 11. El Ayuntamiento de Madrid realizará una evaluación y rediseño de formularios electrónicos para adecuarlos y hacerlos accesibles, mejorando la comprensión ciudadana de los mismos.
 12. Se instará a la administración general del estado y autonómica, a profundizar en los mecanismos que ya se estén poniendo en marcha en relación a estas medidas de acercamiento y garantía de servicio universal del acceso a la Administración Pública.
- En relación al acceso de las personas mayores a los Servicios Bancarios.
13. El Ayuntamiento de Madrid revisará el cálculo de la tasa por aprovechamiento del dominio público local por el uso de cajeros automáticos propiedad de las entidades financieras ante el reciente cierre de oficinas bancarias. Así mismo establecerá un tipo diferenciado cinco veces superior para aquellas entidades que no

acrediten que prestan servicios presenciales a los mayores y, por tanto, realicen un uso más intensivo de sus cajeros.

14. El Ayuntamiento de Madrid incluirá, como condición especial de ejecución, en todos los contratos y convenios de colaboración que realice con Entidades Bancarias, el requisito de certificar que prestan, en todas las sucursales del municipio de Madrid, un horario de atención exclusiva a personas mayores.

15. El Ayuntamiento de Madrid revisará los contratos y convenios actualmente vigentes con el fin de modificar las condiciones técnicas de la prestación del servicio financiero, por interés general, para establecer la obligatoriedad de las entidades de establecer, en todas las sucursales, un horario de atención exclusiva a personas mayores.

5 DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA

6 FIRMANTE

En Madrid, a 18 de Marzo de 2022

Firmado y Recibido por

madrid.es

 MADRID

Iniciativa presentada por el/la Concejala MONTEJO BOMBIN MIGUEL con número de identificación [REDACTED]
por el Portavoz RITA MAESTRE FERNANDEZ con número de identificación [REDACTED]

AL SECRETARIO GENERAL DEL PLENO, PARA EL PRESIDENTE DEL PLENO O DE LA COMISIÓN CORRESPONDIENTE

* Se entienden referidos a la clasificación de los distintos tipos de iniciativas que realiza la Resolución del Tercer Teniente de Alcalde, de 16 de diciembre de 2016, apartado PRIMERO (Proposiciones no normativas sobre materias dentro de la competencia del Pleno), SEGUNDO (Proposiciones no normativas que versen sobre materias competencia de otros órganos distintos al Pleno del Ayuntamiento), CUARTO (Proposiciones de los grupos políticos y de los concejales que interesen del equipo de Gobierno la modificación de un texto normativo).