

Reto 13

# POR UNA ADMINISTRACIÓN MÁS EFICAZ Y ORIENTADA AL CIUDADANO

Programa electoral para las  
elecciones autonómicas **2023**  
Comunidad de Madrid



Queremos garantizar una Administración guiada por la eficacia. Por una atención ágil y cercana. Todo trámite que pueda ser acortado se acortará, toda burocracia innecesaria se eliminará. Nuestro objetivo es ofrecer siempre las mejores soluciones a las necesidades de los madrileños, de la manera más rápida posible, y con la mayor comodidad para ellos. Por eso seguiremos profundizando en la digitalización de los procesos y en el uso de la inteligencia artificial, sin olvidar nunca la atención personal que para muchos ciudadanos sigue siendo una opción preferente y necesaria. Proporcionaremos a los empleados públicos las oportunidades para crecer en su carrera, guiados siempre por los principios de excelencia, mérito y capacidad.

## Relación con el ciudadano



**13.1. La atención presencial al ciudadano se va a reforzar, en especial para mayores y personas con discapacidad.**

Tendrá más puestos de atención al público.



**13.2. La administración de la Comunidad de Madrid estará totalmente digitalizada** y acercaremos el sistema de atención al ciudadano a los municipios menos poblados, reforzando las unidades móviles de gestión e información.

**13.3.** Un **Plan para seniors en la banca** ayudará a los consumidores pensionistas y ofrecerá una oportunidad de empleo para los mayores. La Comunidad de Madrid establecerá acuerdos con los bancos para subvencionarles gestores de cuentas de pensionistas: trabajadores del banco que, en lugar de jubilarse o prejubilarse, sigan trabajando y gestionando estas cuentas de seniors. El gestor asesorará por teléfono y en persona a los mayores en todo lo que necesiten en

relación a sus cuentas, recibos, pago de impuestos, fallecimiento del cónyuge... Se propone la fórmula del contrato de relevo para que estos trabajadores se jubilen progresivamente.

- 13.4. Reforzaremos la Ventanilla única permanente** de la Comunidad de Madrid, un servicio de atención telefónica y en persona, en varios puntos de la región, que atiende las necesidades de asistencia de las personas para sus trámites con cualquier administración.
- 13.5. Mejoraremos la accesibilidad a los servicios de la Comunidad de Madrid a través de la Cuenta Digital del Ciudadano, con todos los servicios que le puedan interesar** en función de su edad, estado civil, situación familiar, económica y preferencias.
- 13.6. Seguiremos reforzando el servicio 012 de Atención al Ciudadano, consolidando los nuevos servicios puestos en marcha, como el 012 A tu lado o el 012 Maternidad.**



- 13.7.** En todos los **procesos digitales** que el Gobierno regional ponga en marcha, se **mejorará la accesibilidad de las personas con discapacidad.**
- 13.8. Seguiremos haciendo más accesibles los servicios de información y atención al ciudadano** para personas con problemas auditivos o fonales, tanto de forma presencial como a través de videollamada, con la ayuda de un intérprete en lengua de signos y la **Lectura Fácil** para personas con dificultades.
- 13.9.** Implantaremos un canal de comunicación bidireccional –“**La Voz de Ciudadano Madrileño**”.
- 13.10.** Seguiremos fomentando la **conectividad total en el 100% del mapa** de la Comunidad de Madrid.
- 13.11. Impulsaremos la Accesibilidad Digital** en páginas web, aplicaciones, repositorios, etc., para garantizar el acceso y uso de la tecnología a todas las personas.
- 13.12.** La atención al ciudadano del 012 incluirá **más canales de comunicación:** Instagram, Telegram y Metaverso.
- 13.13.** El ciudadano podrá incorporar **todas sus tarjetas de servicios públicos actuales en la Cuenta Digital del Ciudadano y en su teléfono móvil.** Trabajaremos para integrar todos los servicios en una única tarjeta.



- 13.14. No hacer perder el tiempo al ciudadano.** Todos los organismos locales y regionales cumplirán con los plazos para resolver los expedientes a su cargo a través del silencio administrativo, el favor del ciudadano, siempre que sea posible. Además, implantaremos un sistema de sanciones para los organismos que incumplan reiteradamente.

**13.15. Pondremos la Inteligencia Artificial al servicio de la Atención al Ciudadano**, con el objetivo de que desde la Administración podamos ser capaces de anticiparnos a las necesidades de cada persona.

**13.16. Fomentaremos la Atención al Retornado**, para ayudarle en los trámites administrativos necesarios, **tanto previos como posteriores al retorno, también con el apoyo del 012 de ayuda al retornado.**

**13.17. Garantizamos la correcta actuación de los órganos de control** y la independencia e imparcialidad de los empleados públicos. Además, desarrollaremos al máximo el gobierno abierto, la transparencia y el acceso a la información.

**13.18. Mediante la Estrategia regional de Ciberseguridad y el Centro de Operaciones de Ciberseguridad protegemos a la administración regional y a los ayuntamientos** de ataques y amenazas.

## Aligerar la burocracia y hacer más eficiente la gestión

**13.19.** Debemos seguir **reduciendo la burocracia**, mejorando la regulación existente y evitando cargas innecesarias al ciudadano y las empresas.



**13.20. Activaremos un sistema de “fechas de caducidad” de las normas para evitar el exceso de regulación.** De esta forma, transcurrido un determinado número de años, las normas tendrán que revisarse y extender su vigencia o caducarán. Así se aligerará la burocracia y se podrá evaluar la pertinencia y utilidad de las normas.

**13.21. Extenderemos el sistema de declaración responsable para los establecimientos de hostelería** (bares y restaurantes).

**13.22. Modernizaremos y digitalizaremos el Registro de Cooperativas y entidades de economía social** para acelerar y desburocratizar los procedimientos de puesta en marcha.

## Empleo público: excelencia, mérito y capacidad

**13.23. Reduiremos la temporalidad en el empleo público** hasta situarla en el 8% a finales de 2024.

**13.24.** Estableceremos un **sistema de formación por competencias**, con el objeto de vincular esos procesos formativos a la mejora del desempeño en los puestos de trabajo y para favorecer la movilidad y promoción, con incentivos para la formación y la atracción de talento entre los empleados públicos.

