

## REFERENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS DE 3.06.11

Más información en [www.la-moncloa.es](http://www.la-moncloa.es).

### **PRESIDENCIA**

RD por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 34/2006, de 30 de octubre, sobre acceso a las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales.

### **ECONOMÍA Y HACIENDA**

RD por el que se modifica el Real Decreto 216/2008, de 15 de febrero, de recursos propios de las entidades financieras y el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos de las entidades de crédito.

### **POLÍTICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

RD por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

ACUERDO para la simplificación documental en los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía.

### **ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN**

ACUERDO por el que se dispone la remisión a las Cortes Generales del Convenio entre el Reino de España y la República de Singapur para evitar la doble imposición y prevenir la evasión fiscal en materia de impuestos sobre la renta y su Protocolo.

### **TRABAJO E INMIGRACIÓN**

REAL DECRETO por el que se modifica el Reglamento General sobre procedimientos para la imposición de sanciones por infracciones de orden social y para los expedientes liquidatorios de cuotas de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 928/1998 de 14 de mayo.

### **SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL E IGUALDAD**

Se remite a las Cortes Generales PROYECTO DE LEY por la que se regulan los Servicios de Atención al Cliente destinados a los consumidores y usuarios.

## JUSTICIA

### APROBADA LA REGULACIÓN DEL ACCESO A LAS PROFESIONES DE ABOGADO Y PROCURADOR

- El reglamento mejorará la formación de abogados y procuradores, y su objetivo principal es garantizar a los ciudadanos una mejor defensa jurídica de sus derechos.

El Consejo de Ministros ha aprobado, mediante un Real Decreto, el Reglamento de la Ley sobre acceso a las profesiones de abogado y procurador de los Tribunales, de 30 de octubre de 2006.

La norma tiene como objetivo principal mejorar la capacitación profesional de abogados y procuradores, con el fin de que los ciudadanos tengan garantizado un asesoramiento, una defensa jurídica y una representación técnica de mayor calidad.

Para alcanzar este objetivo, la Ley establece un sistema de formación basada en la excelencia con tres pilares básicos: realización de un curso formativo específico, desarrollo de un periodo de prácticas y, en tercer lugar, una prueba para la evaluación de la aptitud profesional.

En la elaboración del Reglamento, además de los ministerios proponentes (Justicia y Educación), han participado representantes de las universidades y facultades de Derecho, de la abogacía y la procura institucional, y se ha tenido en consideración la opinión de estudiantes de enseñanzas jurídicas.

Los aspectos más relevantes son los siguientes:

- **Acceso.** Quienes deseen realizar el curso deberán estar en posesión de un título universitario que acredite determinadas competencias jurídicas, que se indican en el Real Decreto, y que se consideran adquiridas por los licenciados o graduados en Derecho.
- **Duración y contenido.** Los planes de estudio de los cursos formativos deberán comprender sesenta créditos ECTS dirigidos a proporcionar las competencias profesionales necesarias para el ejercicio de la abogacía y de la procura, conforme a unos estándares de calidad homologables con los países de la Unión Europea.
- **Organización.** Los cursos podrán ser impartidos:

1) Por Universidades, en el marco de las enseñanzas para la obtención de un título oficial de master universitario, incluso combinando créditos pertenecientes a distintos planes de estudios de títulos oficiales de posgrado, lo que facilita la especialización.

2) Por Escuelas de Práctica Jurídica, creadas por los Colegios de Abogados y homologadas por el Consejo General de la Abogacía.

3) Conjuntamente por las Universidades y las Escuelas de Práctica Jurídica.

- **Excelencia.** Los cursos de formación deben estar acreditados por los Ministerios de Justicia y Educación conforme a criterios homogéneos de excelencia.
- **Universalidad.** La oferta formativa será asequible para los estudiantes, quienes tendrán en todo caso garantizado su derecho de acceso a la formación para el ejercicio profesional mediante el otorgamiento de becas, específicamente dirigidas a realizar los másters universitarios.
- **Prácticas externas.** Las prácticas supondrán treinta créditos adicionales a los de los cursos formativos. Serán tuteladas por abogados o procuradores que hayan ejercido la profesión, al menos, durante cinco años y se desarrollarán, total o parcialmente, en juzgados o tribunales, fiscalías, despachos profesionales, instituciones oficiales o empresas. Además, siempre que las prácticas consistan en actividades propias de la abogacía o de la procura, podrán también desarrollarse en establecimientos policiales, centros penitenciarios o entidades que desarrollan actividades de interés general.

Mediante el nuevo sistema de formación, los futuros abogados y procuradores españoles se situarán al mismo nivel de capacitación profesional de sus homólogos europeos, con quienes podrán competir en situación de igualdad en el contexto de un mercado de libre prestación de servicios.

## POLÍTICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### NUEVO ACUERDO PARA REDUCIR LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS EN LOS TRÁMITES ANTE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

- **El compromiso para 2012 es que en el 100 por 100 de las gestiones no se deba entregar ningún documento que ya esté en poder de cualquier departamento estatal.**

El Consejo de Ministros ha aprobado un nuevo acuerdo para simplificar los trámites administrativos que afectan a la ciudadanía y reducir la presentación de documentación en sus gestiones ante la Administración General del Estado.

El objetivo de la medida aprobada hoy es que los ciudadanos no tengan que presentar en sus trámites con la Administración General del Estado ningún documento que ya obre en poder de cualquier departamento de la propia Administración General del Estado.

En estos momentos este compromiso ya es efectivo en el 60 por 100 de los procedimientos y el propósito ahora es alcanzar el 100 por 100 antes de la finalización del año 2012.

El cumplimiento va a ser **progresivo**. Durante este año se van a reducir en un 40 por 100 los casos en los que aún se solicita documentación innecesaria, un proceso que no requerirá realizar ningún gasto público adicional y que se llevará a cabo mediante el uso de instrumentos normativos y tecnológicos, así como de mejoras en la organización. El **Ministerio de Política Territorial y Administración Pública** será el encargado de realizar el seguimiento del cumplimiento de estos objetivos.

Este acuerdo supone la ampliación de las medidas adoptadas en los últimos años por el Gobierno para la **eliminación de la burocracia innecesaria** y la simplificación de las gestiones administrativas que ciudadanos y empresas realizan de forma habitual.

De esta forma, el pasado 13 de mayo el Consejo de Ministros aprobó un nuevo acuerdo de reducción de cargas administrativas para los ciudadanos que representa un ahorro económico de 510 millones de euros. Han sido **cinco los acuerdos de reducción de cargas aprobados hasta la fecha** que, sumados a otras medidas como la adaptación a la **Directiva Europea de Servicios** o la **extensión de la administración electrónica**, representan ya un ahorro global de más de 9.700 millones de euros, que beneficia tanto a las empresas, como a la ciudadanía en general.

## ECONOMÍA Y HACIENDA

### REFORZADOS LOS REQUISITOS PRUDENCIALES EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS PROPIOS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

- Se establece un nuevo régimen de contribuciones ponderadas al Fondo de Garantía de Depósitos.

El Consejo de Ministros ha aprobado un Real Decreto por el que se transponen sendas Directivas comunitarias en materia de recursos propios de las entidades financieras y sobre tratamiento prudencial de las remuneraciones, y que tiene cuatro objetivos principales:

- El establecimiento de nuevos requisitos prudenciales a las entidades financieras.
- El impulso de la cooperación entre supervisores de la Unión Europea.
- El refuerzo de la supervisión del tratamiento prudencial de las remuneraciones por parte de las entidades.
- Un nuevo régimen de contribuciones ponderadas al fondo de garantía de depósitos.

## **Nuevos requisitos prudenciales**

Estos nuevos requisitos se refieren, fundamentalmente, a las siguientes materias: instrumentos financieros híbridos (participaciones preferentes), titulizaciones, operaciones de la cartera de negociación, grandes riesgos y liquidez.

En primer lugar, con el fin de garantizar la máxima calidad de los recursos propios de las entidades y su capacidad de absorción de pérdidas:

- Se concreta la definición de activos que podrán ser admitidos como recursos propios y las deducciones para el cómputo de los requerimientos totales.
- Se desarrolla el nuevo régimen de participaciones preferentes. En particular, se abordan, de un lado, las condiciones para que la remuneración de las participaciones preferentes se realice con instrumentos de capital, y, de otro, los mecanismos de participación de los tenedores de participaciones preferentes en la absorción de pérdidas de la entidad. Adicionalmente, se establece el régimen transitorio para la computabilidad de las participaciones preferentes emitidas con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto.

## **Titulizaciones**

En segundo lugar, se desarrollan las disposiciones relativas al nuevo régimen prudencial de las titulizaciones introducido por la Ley de Coeficientes de Inversión aprobada el pasado mes de abril, que ahora se desarrolla. Con la aprobación de dicha Ley, las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión sólo pueden invertir en activos procedentes de titulizaciones en las que el originador retenga una parte de estos activos y evalúe adecuadamente los riesgos derivados de los mismos. De esta forma, se trata de evitar que el originador traslade completamente el riesgo a la entidad de crédito o empresa de servicios de inversión adquirente de las propias titulizaciones.

El Real Decreto desarrolla a estos efectos:

- las condiciones de inversión en posiciones de titulación;
- las obligaciones de seguimiento e información de las empresas inversoras en este tipo de activos;
- las obligaciones de las entidades originadoras o patrocinadoras de titulizaciones, y;
- las sanciones en caso de incumplimiento.

## **Exposición a grandes riesgos**

En tercer lugar, se introducen mejoras en el régimen de los límites a las exposiciones a grandes riesgos. La concentración excesiva de riesgos en un único cliente o en grupo de clientes vinculados entre sí puede suponer un riesgo de pérdidas significativas, con lo que cabe deducir que tal situación podría perjudicar la solvencia de las entidades

financieras. Con este real decreto se actualiza un régimen cuya instauración se remonta a los años 90, con el fin de mejorar su eficacia y, esencialmente, de introducir una mayor armonización a nivel de la Unión Europea.

### **Riesgo de liquidez**

En cuarto lugar, se desarrolla el régimen de los nuevos requisitos de gestión del riesgo de liquidez. El riesgo de liquidez hace referencia a la incapacidad de la entidad de hacer frente a sus obligaciones de pago en un momento determinado, que provoca la venta apresurada de activos y convierte pérdidas potenciales en realizadas. La crisis financiera ha puesto de manifiesto que las medidas introducidas hasta la fecha no han tenido suficientemente en cuenta este riesgo. Con la aprobación de la Ley de Coeficientes de Inversión y este Real Decreto, España adelanta la implantación de la gestión del riesgo de liquidez, con el fin de ahondar en el reforzamiento de la confianza en el sistema financiero español. En particular, las entidades habrán de contar con estrategias, políticas, procedimientos y sistemas sólidos para la identificación, medición, gestión y seguimiento del riesgo de liquidez, y con herramientas tales como límites o "colchones" que permitan afrontar distintas situaciones.

### **Impulso de la cooperación entre supervisores de la UE**

La Ley de Coeficientes de Inversión ha servido también para reforzar la dimensión europea de los supervisores nacionales: el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Ello viene motivado por el elevado grado de integración financiera de la Unión Europea, que ha conllevado el desarrollo de grupos transfronterizos que suponen una mayor necesidad de actuación conjunta entre supervisores europeos.

El Real Decreto desarrolla las materias previstas ya en la norma legal: la introducción de un procedimiento de declaración de sucursales significativas y la creación de colegios de supervisores. Adicionalmente, se concretan varios mandatos relativos a la planificación y la coordinación de los supervisores con otras autoridades europeas en situaciones normales o urgentes y a la advertencia de situaciones que pudieran poner en peligro el sistema financiero de otros Estados miembros.

### **POLÍTICA DE REMUNERACIONES**

Las medidas relacionadas con las políticas de remuneración incluidas en la Directiva que se transpone están basadas en los principios internacionalmente acordados en el seno del Comité de Estabilidad Financiera (FSB).

El objetivo fundamental del nuevo régimen consiste en evitar que las políticas de remuneración socaven la solidez de las entidades financieras y desestabilicen el sistema bancario a través de la creación de incentivos perversos a la asunción de riesgos cortoplacistas. Para ello se introducen una serie de requerimientos que deben cumplir las entidades de crédito y empresas de servicios de inversión:

- En primer lugar, estas entidades deberán mantener, para aquellas categorías de personal cuyas actividades tengan un impacto sobre su perfil de riesgo, políticas de remuneración y prácticas que sean coherentes con una gestión eficaz del riesgo. En función de su tamaño y las características de su modelo de negocio, las entidades significativas deberán, además, contar con un comité de remuneraciones.
- En segundo lugar, se establecen requisitos para al diseño de las políticas de remuneración. En concreto:
  - Se exige el establecimiento de mecanismos de aplazamiento y retención de parte de la remuneración. Concretamente, del total de la remuneración variable, entre un 40 por 100 y un 60 por 100 del pago se debe diferir como mínimo tres años.
  - Por otro lado, a fin de alinear los incentivos del directivo con los de los accionistas, una parte sustancial de la retribución variable de todos los directivos deberá consistir en acciones o instrumentos similares. Más concretamente, al menos un 50 por 100 del componente variable se debe pagar en acciones o instrumentos similares que relacionen los pagos con los resultados a largo plazo de la entidad, sea diferido o no.
  - Para evitar el arbitraje regulatorio, dentro de la definición de remuneración se incluyen también los denominados beneficios discrecionales de pensión entendidos como aquellos pagos realizados de forma discrecional efectuados con referencia a la jubilación y que puedan asimilarse a la remuneración variable.
  - Por último, en las entidades que reciban apoyo financiero público, la remuneración variable de los directivos sólo será posible si a juicio del Banco de España está adecuadamente justificada, y la remuneración total podrá estar limitada por el propio supervisor.

## **NUEVO RÉGIMEN DE CONTRIBUCIONES PONDERADAS AL FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITOS**

Conforme a la solicitud del Banco de España de poner fin a los efectos perjudiciales ocasionados por la creciente "guerra de pasivos" en el sistema financiero español y en línea con las previsiones de la propuesta de Directiva de Fondos de Garantía de Depósitos, se introduce un nuevo régimen de aportación adicional a los Fondos de Garantía de Depósitos basado en el riesgo. Concretamente, se exigen contribuciones adicionales a estos Fondos a las entidades que remuneren excesivamente sus depósitos, tanto a plazo como a la vista. Las principales características de este nuevo régimen son:

1. Las contribuciones a los Fondos de Garantía de Depósitos se calcularán ponderando en un 500 por 100 los importes de los depósitos que se remuneren por encima de los siguientes umbrales:

a. En caso de depósitos a plazo con una duración igual o inferior a tres meses, más de 150 puntos básicos sobre Euribor a tres meses,

b. En caso de depósitos a plazo con una duración superior a tres meses e inferior a un año, más de 150 puntos básicos sobre Euribor medio a seis meses.

c. En caso de depósitos a plazo con una duración igual o superior un año, más de cien puntos básicos sobre Euribor medio a doce meses.

d. En caso de depósitos a la vista, más de cien puntos básicos sobre Euribor medio a un mes.

2. Conforme a los datos más actuales del Banco de España, esos umbrales serían los siguientes:

a. Límite para el depósito a plazo tres meses o inferior: 2,934 por 100.

b. Límite para el depósito a plazo superior a tres meses e inferior a un año: 3,214 por 100.

c. Límite para el depósito a plazo igual o superior a un año: 3,137 por 100.

d. Límite para el depósito a la vista: 2,223 por 100.

3. Trimestralmente las entidades comunicarán el importe total de sus depósitos cuya remuneración exceda de los límites e ingresarán los importes que correspondan.

4. Adicionalmente, la Ministra de Economía y Hacienda, teniendo en cuenta la evolución del precio del dinero y del coste medio del pasivo de las entidades podrá modificar los límites a la remuneración y reducir o elevar la sobreponderación de las atribuciones a los Fondos de Garantía de Depósito.

La entrada en vigor de este nuevo régimen se producirá al mes de su publicación, período en el que el Banco de España aprobará una circular en la que fijará los tipos de interés mencionados anteriormente y determinará, a efectos de la aplicación del nuevo régimen, otras cuestiones, tales como los instrumentos considerados de naturaleza similar o función económica idéntica a la de los depósitos a plazo.

## TRABAJO E INMIGRACIÓN

### MODIFICADO EL REGLAMENTO DE IMPOSICIÓN DE SANCIONES POR INFRACCIONES DE ORDEN SOCIAL

- Establece la autoridad estatal competente por razón de la materia en función del tipo de infracción y diferencia los expedientes sancionadores cuya competencia se atribuye a las Comunidades Autónomas de los que son competencia de la Administración General del Estado.

El Consejo de Ministros ha aprobado un Real Decreto por el que se modifica el Reglamento para la imposición de sanciones por infracciones de orden social y para los expedientes liquidatorios de cuotas a la Seguridad Social.

Esta modificación complementa y desarrolla las reformas introducidas en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2010, que trasladaba a la Tesorería General de la Seguridad Social la competencia para elevar a definitivas las actas de liquidación extendidas por la Inspección, así como para resolver las actas de infracción coordinadas con actas de liquidación por los mismos hechos.

Por un lado, el Real Decreto complementa dicha reforma al establecer la **autoridad estatal competente por razón de la materia, en función del tipo de infracción de que se trate**; por otro, la desarrolla porque **adapta el procedimiento sancionador y liquidatorio a los cambios normativos** efectuados, diferenciando entre aquellos expedientes sancionadores cuya competencia se atribuye a las **Comunidades Autónomas** de aquellos que corresponde a la Administración General del Estado.

#### Traspaso a Cataluña

Una vez producido el pasado 1 de marzo el **traspaso a la Generalitat de Cataluña de funciones y servicios en materia de función pública inspectora**, el Sistema de Inspección integra funcionarios estatales y autonómicos; pero, mientras que la actividad inspectora puede ser ejercida indistintamente por funcionarios de una u otra Administración, la competencia sancionadora es función reservada en exclusiva a la Administración competente por razón de la materia. Por ello, es necesario garantizar que la instrucción y la resolución de los expedientes sancionadores y liquidatorios de cuotas de Seguridad Social se lleven a cabo por autoridades estatales.

Con este Real Decreto se inicia una **nueva atribución y distribución de competencias sancionadoras en el ámbito estatal**, plenamente respetuosa con los principios del procedimiento sancionador, de tal forma que la Inspección de Trabajo y Seguridad Social concentra más su actividad en la vigilancia del cumplimiento de la normativa de orden social y deriva la resolución de sus expedientes a los órganos competentes por razón de la materia.

## **ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN**

### **REMISIÓN A LAS CORTES DEL CONVENIO CON SINGAPUR PARA EVITAR LA DOBLE IMPOSICIÓN Y PREVENIR LA EVASIÓN FISCAL**

El Consejo de Ministros ha aprobado un Acuerdo por el que se dispone la remisión a las Cortes Generales del Convenio entre el Reino de España y la República de Singapur para evitar la doble imposición y prevenir la evasión fiscal en materia de impuestos sobre la renta y su Protocolo, cuya firma autorizó el Consejo de Ministros el 1 de abril de 2011.

Este Convenio posibilita un tratamiento tributario adecuado a las circunstancias de los contribuyentes que desarrollen actividades económicas en el ámbito internacional y proporciona un marco de seguridad jurídica y fiscal que favorezca los intercambios económicos bilaterales y facilite la cooperación entre las autoridades fiscales en el desempeño de sus funciones.

El Convenio afectará a las personas residentes de uno o de ambos Estados contratantes respecto a los impuestos sobre la renta exigibles por cada uno de ellos y sus subdivisiones políticas o locales. En España los impuestos a los que se aplicará este Convenio son: el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, el Impuesto sobre Sociedades, el Impuesto sobre la Renta de los No Residentes y los impuestos locales sobre la renta.

También establece los criterios de sometimiento a tributación de los distintos tipos de rentas: rentas inmobiliarias, beneficios empresariales, transporte marítimo y aéreo, empresas asociadas, dividendos, intereses, cánones, ganancias de capital, rentas del trabajo, participaciones de consejeros, rentas de artistas y deportistas, remuneraciones por función pública, pensiones, estudiantes y otras rentas.

## **SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL E IGUALDAD**

### **APROBADO EL PROYECTO DE LEY DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Pretende mejorar los derechos de los consumidores al establecer para las empresas de los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional y servicios de comunicaciones electrónicas, la obligación de disponer de un sistema eficaz para facilitar información, atender y resolver las quejas y reclamaciones ágilmente.
- Persigue fijar un plazo máximo de un mes para que las empresas resuelvan las reclamaciones de sus clientes, y que la atención telefónica sea gratuita, ágil y personalizada.

- Se impedirá que el servicio de atención al cliente proporcione ingresos adicionales a la empresa a costa del usuario o sea utilizado para ofrecer otros productos al cliente.

El Consejo de Ministros ha aprobado la remisión a las Cortes Generales del Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente cuyo objetivo fundamental es paliar las deficiencias detectadas en la prestación de este tipo de servicios por parte de las grandes empresas y mejorar así la protección de los consumidores para garantizar sus derechos.

En la actualidad, la mayoría de las quejas y reclamaciones que reciben las Administraciones Públicas por parte de los consumidores tiene como elemento común la deficiente atención al cliente, especialmente en las grandes empresas. Por este motivo esta Ley se considera necesaria y prevé, además, la posibilidad de que las pequeñas y medianas empresas y aquellas compañías que estén en pérdidas no se vean afectadas por la norma, al no ser las principales generadoras de estas reclamaciones.

Esta nueva normativa, para cuya tramitación parlamentaria se ha solicitado procedimiento de urgencia, persigue garantizar los derechos básicos de los consumidores y establecer unos parámetros mínimos de calidad que deberán cumplir los servicios de atención al cliente de las empresas de los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional y servicios de comunicaciones electrónicas. Las empresas deberán disponer de un servicio eficaz para facilitar información, atender y resolver las quejas.

Los ciudadanos podrán conocer, antes de la firma de un contrato de servicios, los medios de interlocución disponibles, mecanismos de reclamación, tiempos previstos de resolución, etcétera. Toda esta información deberá formar parte de los contratos y tendrá que figurar también en la página web de la empresa.

#### **Puntos básicos de la futura regulación**

- La puesta a disposición de los clientes de un servicio de atención telefónica personalizado y un número de teléfono, ambos gratuitos, para atender sus quejas y reclamaciones, así como cualquier incidencia contractual.
- Se prohíbe la utilización de números de tarificación adicional como medio de comunicación con los clientes, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos. En ningún caso el servicio de atención al cliente proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio a costa del cliente. Tampoco se podrá aprovechar la formulación de reclamaciones para ofrecer otros productos al cliente.
- Las empresas tendrán un sistema de gestión unitario o centralizado, de modo que se garantice la constancia de las quejas, reclamaciones e incidencias presentadas y se facilite el seguimiento de su tramitación.

- Se establecerá un plazo máximo de un mes para resolver quejas, reclamaciones y otras incidencias contractuales.
- El tiempo máximo de espera para el usuario desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente no podrá superar un minuto para más del 90 por 100 de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.
- El horario de atención al cliente se ajustará a las características del servicio prestado. Para servicios de carácter básico, como el servicio telefónico, el suministro eléctrico, de gas o de agua, el servicio deberá estar disponible 24 horas al día, 365 día al año, para la formulación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.
- Las empresas deberán informar a los usuarios de las incidencias contractuales que afecten gravemente a la prestación del servicio o a su continuidad, una vez tengan conocimiento de la misma y sin necesidad de que el usuario la requiera expresamente.
- La norma supondrá un ahorro importante de tiempo y dinero para los consumidores.

### **Controles externos**

Las empresas desarrollarán sistemas que midan las mejoras de sus servicios de atención al cliente y tendrán que superar auditorías externas anuales.

Otro de los aspectos previstos es que en el futuro las empresas cuenten con personal debidamente formado y capacitado para atender las quejas de sus clientes. Con ello se quiere mejorar la calidad del servicio y evitar situaciones indeseables como que el operador desconozca la información necesaria para resolver o gestionar la reclamación.

Con la aprobación de esta Ley no sólo se mejorará la calidad del servicio prestado a los consumidores, sino que también se reforzará la confianza en los sectores económico-empresariales implicados, lo que redundará en un mejor funcionamiento del mercado.

## CONTRATADO EL SERVICIO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE SISTEMAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO

El Consejo de Ministros ha autorizado a la Jefatura Central de Tráfico a contratar la administración de la plataforma de los sistemas de los que dispone la Dirección General de Tráfico para tramitar de forma telemática los expedientes administrativos.

El contrato, que asciende a 14.211.525,42 euros, conllevará, además de los servicios de mantenimiento de la plataforma, el estudio y mejora de la actual infraestructura tecnológica y otros actuaciones complementarias.

Entre los servicios que se ofrecen desde esta plataforma destacan los siguientes:

- **Arena:** sistema de gestión de accidentes con tres mil usuarios activos.
- **Permiso por puntos y gestión de la pérdida de vigencia:** cuenta con más de 3.200 usuarios.
- **Sanciones:** más de cien mil nuevos documentos diarios y 2.600 usuarios activos, incorporando servicios telemáticos de pago de sanciones y de identificación del conductor.
- **Consultas de las bases de datos de vehículos y personas:** realizadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y diversos organismos públicos con más de quinientas mil consultas diarias.
- **Pasarela de pagos:** permite gestionar el pago de tasas por medios electrónicos.
- **Baja y matriculación de vehículos:** se realizan unas 3.000 y 7.500 actuaciones diarias, respectivamente.
- **Portal de Internet:** con información sobre la Dirección General de Tráfico, incidencias y otros servicios.

La duración del contrato será de dos años, desde el 1 de octubre de 2011 hasta el 30 de septiembre de 2013, con la posibilidad de prorrogarlo dos años más, se tramitará de manera ordinaria y se adjudicará por el procedimiento abierto.

\* \* \*