



D. Santiago Vázquez Boyero, secretario del Consejo de Cooperación Local de Castilla y León

CERTIFICO

Primero.-Que en cumplimiento de las funciones que le atribuye el artículo 97.a) de la Ley 1/1998, de 4 de junio de Régimen Local de Castilla y León y el Decreto 6/2015, de 22 de enero, por el que se regula la organización y el funcionamiento del Consejo de Cooperación Local de Castilla y León, modificado por Decreto 12/2020, de 22 de octubre, el Consejo de Cooperación Local de Castilla y León, reunido **en sesión celebrada el 9 de enero de 2024, ha tomado conocimiento del Proyecto de Decreto por el que se regula el 012.**

Segundo.- Que en dicha reunión de fecha 09 de enero de 2024, en relación con el Proyecto de Decreto por el que se regula el 012, se han producido las siguientes intervenciones y debates:

“QUINTO.- Proyecto de Decreto por el que se regula el 012.

A continuación el Presidente solicita al Secretario que dé paso a D. José Máximo López Vilaboa. Director General de Atención al ciudadano y Calidad de los Servicios, quien va a exponer el punto quinto del orden del día.

El Presidente da la bienvenida al Sr. López Vilaboa e indica que, en este punto del orden del día, se somete a conocimiento del Consejo el Proyecto de Decreto por el que se regula el Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

El Presidente cede la palabra a D. José Máximo López Vilaboa, que interviene en los siguientes términos:

Actualmente existe un Decreto de 2011, que está desarrollado por una Orden de 2002 y que regula el servicio del 012, que viene funcionando desde abril de 2003. Durante todo este tiempo ha habido un desarrollo tecnológico, ha habido una ampliación de funciones en un servicio que es esencial para la prestación de tantos servicios y tantos procedimientos y se ha ido añadiendo una formación especializada en temas de mujer, de tributos.





El esquema del propio Decreto son 2 Títulos. El primero son las Disposiciones Generales como el objeto, el ámbito de aplicación, todo el tema relacionado con la protección de datos y la calidad y mejora continua de la información a la ciudadanía y luego en el título Segundo ya está la organización y funcionamiento, las funciones y la asistencia a usuarios de sede electrónica.

El ámbito de aplicación es la propia Administración General de la Comunidad Autónoma, con todos sus organismos autónomos y las Entidades Locales que no dispongan de servicios similares y se adhieran al Plan de Expansión Rural del 012, en el ámbito de sus competencias.

Hay una serie de principios que son comunes a la Administración Pública como los de objetividad, eficacia, eficiencia y haya algunos que son más específicos de esa relación con los ciudadanos como los principios de deferencia, esmero, amabilidad, confidencialidad, máximo respeto en el trato con las personas.

Los canales de acceso, lógicamente son el número de teléfono y también el correo electrónico, el SMS, redes sociales. Es algo que tenemos que estar atentos a todo el desarrollo de las comunicaciones y esa es una de las razones por las que ha habido que hacer este Decreto y por la formación especializada del 012 mujer, que proporciona un asesoramiento jurídico y en casos muy concretos una atención psicológica, el 012 tributos para la información en materia tributaria, el 012 empresa, el 012 social para personas vulnerables o en riesgo de exclusión social.

Algo muy útil es la asistencia en materia de atención electrónica, cuando alguien está realizando una gestión y surge algún problema pues esta asistencia cubre estos problemas técnicos que pueden ir surgiendo a nivel informático. El servicio 012 rural es, como ya he señalado anteriormente, para las entidades locales que se vayan adhiriendo al Plan de Expansión Rural. También el servicio de sugerencias y quejas, el envío de alertas por SMS o correo electrónico etc.

Esto es a grandes rasgos el contenido de este Decreto y con esas especificaciones.

Concluida la intervención, el Presidente preguntó de forma general a los presentes si alguno quiere realizar alguna observación al expediente, concediendo la palabra a D^ª Ángeles Armisén Predejón, Presidenta de la Diputación de Palencia, la cual se pronuncia en los siguientes términos:

Solamente agradecer que el proyecto de Decreto haya dejado abierto en el artículo 2 b) que pueda ser extensivo a las Entidades Locales en algunas materias, que se así se recojan en el convenio de adhesión, ya que probablemente haya alguna cuestión que se pueda plantear a través de ese convenio de adhesión y que se trabajará seguro por cada Entidad Local cuando se haga la adhesión y agradecer a la Junta la extensión al ámbito rural, de una posibilidad que, además, es telefónica lo cual supone una facilidad para la población del medio rural en esa brecha digital que todos conocemos.

Finalizadas las intervenciones, el Presidente declara que se ha tomado conocimiento por el Consejo del Proyecto de Decreto por el que se regula el Servicio del 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

El Presidente despide al Sr. López Vilaboa, agradeciéndole su intervención y comunicándole que puede abandonar la sesión.”





**Junta de
Castilla y León**

Consejería de la Presidencia

Y para que conste, se expide la siguiente certificación, significando que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.5 de la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, el acta de la sesión se encuentra pendiente de aprobación.

En Valladolid,

EL SECRETARIO DEL CONSEJO DE COOPERACIÓN LOCAL

Fdo.: Santiago Vázquez Boyero

C/ Santiago Alba, 1 - 47008 VALLADOLID - Tlf. 983 411100 <http://www.jcyl.es>



COPIA AUTENTICA DEL DOCUMENTO Localizador: QY44GVEEQH88DKF9JRTQFY

Fecha Firma: 19/01/2024 10:32:23 Fecha copia: 19/01/2024 10:37:47

Firmado: SANTIAGO VAZQUEZ BOYERO

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=QY44GVEEQH88DKF9JRTQFY> para visualizar el documento