



INFORME SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PRESTADA A TRAVÉS DEL SERVICIO 012 DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.

Con fecha 12 de mayo de 2023, se ha recibido en esta Dirección General el expediente relativo al *proyecto de Decreto por el que se regula la atención a la ciudadanía prestada a través del Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León*, para la emisión del informe previsto en el artículo 76.2 de la *Ley 2/2006, de 3 de mayo, de la Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León*.

De acuerdo con este precepto, a esta Dirección General le corresponde informar la memoria económica en la que la Consejería de la Presidencia ha de estimar los gastos y las previsiones de financiación, que se derivarán de la aprobación de este proyecto de Decreto, así como valorar los efectos en los Presupuestos Generales de la Comunidad, con el fin de asegurar, desde la fase de programación presupuestaria, el cumplimiento de los principios constitucionales de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera de las administraciones públicas, en los términos regulados, tanto en la normativa básica estatal, como en la propia de la Comunidad, integrada por la *Ley 2/2006, de 3 de mayo, de la Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León*, y la *Ley 7/2012, de 24 de octubre, de Estabilidad y Disciplina Presupuestaria*.

Objeto del proyecto de Decreto.

Es regular el servicio de información y atención a la ciudadanía a través del Servicio 012 de la Administración de la Comunidad, y la gestión de su sede electrónica, derogando el *Decreto 193/2001, de 19 de julio, por el que se regula el Servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León* y la *Orden de 17 de mayo de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial*, que lo desarrollaba.

En concreto, se regula el objeto y el ámbito de aplicación que incluye, además de la Administración General y entes adscritos, a las Entidades Locales sin este servicio, y a la ciudadanía. Se regulan los principios, la responsabilidad de la Consejería competente -actualmente la Consejería de la Presidencia-, la protección de datos de carácter personal y también el compromiso con la calidad y la mejora continua de la información a la ciudadanía.





Además, se regula la organización y funcionamiento del Servicio 012, como un servicio público de atención *omnicanal* que facilita las relaciones de la ciudadanía y empresas con la Administración autonómica; contemplando los diferentes canales de acceso y las prestaciones del servicio. Además, se establece que el Servicio 012 prestará apoyo a las personas usuarias de la *Sede electrónica de Castilla y León*, con el servicio Contacta.

Incidencia económico-presupuestaria del proyecto de Decreto.

En el apartado 4.2.A. 4.1 *Impacto sobre los Presupuestos de la Comunidad Autónoma* de la Memoria de 11 de mayo de 2023 adjunta al proyecto de Decreto, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios manifiesta que el contrato del servicio conlleva un gasto ya previsto en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad para el año 2023, de 3.900.000 euros, que se imputa al presupuesto de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, en concreto el subprograma 491A02.- *Promoción de las telecomunicaciones y sociedad de la información*, subconcepto 64001.- *Estudios y trabajos técnicos*. Su financiación se encuentra contemplada en el escenario presupuestario de los años siguientes.

Igualmente, se indica que el proyecto de disposición no contiene la regulación de nuevos procedimientos administrativos ni la modificación de los existentes; y se descartan costes que pueda generar el proyecto por gastos de personal, porque no existe creación, modificación o supresión de unidades o relaciones de puestos de trabajo de las estructuras orgánicas, o instrumentos similares de ordenación de personal.

Una vez analizada la documentación enviada, esta Dirección General considera que el proyecto actualiza la regulación del Servicio 012, para que sea un servicio de atención al ciudadano que facilite las relaciones de la ciudadanía y empresas con la Administración autonómica, proporcionando diferentes canales para acceder, de modo directo y ágil a la información administrativa, la realización de trámites administrativos a través de la sede electrónica, y enfatizando su servicio de asistencia técnica para la tramitación electrónica de las personas que lo soliciten.





Junta de Castilla y León

Consejería de Economía y Hacienda
Dirección General de Presupuestos,
Fondos Europeos y Estadística

En cuanto al coste derivado del proyecto de Decreto, según se indica en la Memoria, se estima para el año 2023 en 3.900.000 euros, derivados del contrato del Servicio 012.

De acuerdo con la Memoria recibida, la norma carece de impacto presupuestario, puesto que los costes derivados del proyecto de Decreto se prevén asumir en 2023 con las disponibilidades ordinarias actuales, -aplicación presupuestaria 01.09.491A02.64001-, actualmente con crédito por importe de 3.900.000 euros.

Por tanto, la implementación de la norma no requiere de mayores dotaciones presupuestarias y no conlleva incremento de gasto para la Comunidad.

De acuerdo con lo anterior, esta Dirección General no plantea objeciones a la aprobación del *proyecto de Decreto por el que se regula la atención a la ciudadanía prestada a través del Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León*

En Valladolid, a fecha de la firma electrónica

LA DIRECTORA GENERAL,

Fdo.: M. Isabel Campos López.

