



**Junta de
Castilla y León**

Consejería de la Presidencia

Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

MEMORIA DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SERVICIO 012 DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.



ÍNDICE

1.- ESTUDIO DEL MARCO NORMATIVO. DISPOSICIONES AFECTADAS Y TABLA DE VIGENCIAS

1.1.- Marco normativo

Normas estatales

Normas autonómicas

1.2.- Disposiciones afectadas y tabla de vigencias

2.- INFORMES Y ESTUDIOS DE NECESIDAD Y OPORTUNIDAD

Principios de buena regulación

Principio de necesidad

Principio de proporcionalidad

Principio de transparencia

Principio de seguridad jurídica y coherencia

Principio de accesibilidad

Principio de responsabilidad

3.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL PROYECTO

4.- ESTUDIO ECONÓMICO / PRESUPUESTARIO

5.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO

6.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN LA INFANCIA, EN LA ADOLESCENCIA, EN LA FAMILIA Y EN LA DISCAPACIDAD

7.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN RELACIÓN CON LA SOSTENIBILIDAD Y LA LUCHA Y ADAPTACIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

8.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO NORMATIVO

9.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO ADMINISTRATIVO

Procedimientos administrativos

Impacto organizativo y de recursos de personal

10.- IMPACTO EN LOS ODS DE LA AGENDA 2030

11.- IMPACTO SOBRE LA DEMOGRAFÍA

12.- TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

12.1.- Consulta previa

12.2.- Participación, audiencia e información pública

12.3.- Remisión a las Consejerías para la emisión de Informe



MEMORIA DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SERVICIO 012 DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.

La presente memoria se elabora para dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 76.1, en relación con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y en el Decreto 43/2010, de 7 de octubre, por el que se aprueban determinadas medidas de mejora en la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, de acuerdo con los criterios establecidos en la Orden ADM/1835/2010, de 15 de diciembre, por la que se aprueba la Guía metodológica de mejora de la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y de conformidad con la Resolución de 20 de octubre de 2020, de la Dirección General de Transparencia y Buen Gobierno, por la que se concretan las condiciones para la publicación de la huella normativa.

1.- ESTUDIO DEL MARCO NORMATIVO. DISPOSICIONES AFECTADAS Y TABLA DE VIGENCIAS.

1.1.- Marco normativo.

Normas estatales:

- Constitución española de 1978
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.



Normas autonómicas:

- Estatuto de Autonomía de Castilla y León.
- Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León
- Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.
- Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León.
- Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

1.2.- Disposiciones afectadas y tabla de vigencias.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el proyecto de decreto y, en concreto las siguientes:

- 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.
- Orden de 17 de mayo de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, de desarrollo del 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 se organiza dicho servicio.

La norma, objeto de esta memoria, según la disposición final segunda del proyecto, entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.



2.- INFORMES Y ESTUDIOS DE NECESIDAD Y OPORTUNIDAD.

Principios de buena regulación.

La elaboración de este proyecto de decreto se ha sometido a los principios de actuación y a los principios de calidad normativa recogidos en los artículos 5 y 42 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública y a los principios de buena regulación establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que pasan a analizarse.

Principio de necesidad.

El Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León fue creado por el Decreto 193/2001, de 19 de julio, que regula el Servicio Telefónico de Información Administrativa y Atención al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y desarrollado por Orden de 17 de mayo de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Este servicio se concibe como un servicio público cuya finalidad es facilitar a los ciudadanos un acceso ágil y completo a la información administrativa general, ofreciendo a la ciudadanía un interlocutor único. Comenzó a funcionar en abril de 2003, y a lo largo de estos años con la incorporación de las nuevas tecnologías, se ha transformado en un servicio de atención al ciudadano global y multicanal, esencial para los ciudadanos y empresas, que facilita a través de sus diferentes canales el acceso a la información administrativa autonómica y la asistencia en la tramitación de procedimientos y servicios.

El Servicio 012, ofrece además información especializada en mujer y tributos, y un sistema de apoyo pionero a la tramitación electrónica, donde se guía a la ciudadanía, a resolver las distintas incidencias o dudas que puedan surgirles.

La evolución de la atención a la ciudadanía se dirige hacia una visión del ciudadano 360 que trata de ponerle en el centro de las decisiones que se toman en las



Administraciones Públicas, para lo que se necesitan herramientas y canales de comunicación que mejoren los procesos y logren alcanzar la estrategia más adecuada para conseguir los objetivos. Supone un modelo personalizado, proactivo, omnicanal y flexible, que permita anticiparse a las necesidades de información y atención demandadas. Para ello, es preciso no solo facilitar toda la información disponible, sino acercar la Administración a la ciudadanía.

En una Comunidad Autónoma como la nuestra, donde la población se encuentra dispersa en pequeños municipios, para llevar a cabo este acercamiento es fundamental la colaboración con las Entidades Locales dada su cercanía con esta población. Y en este proceso hay que destacar el papel del Servicio 012, desde una doble perspectiva; por un lado, acercando toda la información administrativa al ciudadano y facilitando la utilización de la administración electrónica, evitando así desplazamientos innecesarios a las oficinas administrativas; y por otro lado posibilitando a las Entidades Locales que carezcan de servicios similares, que utilicen los servicios del 012 para acercar a sus vecinos toda la actividad administrativa que desarrollan. Para ello, se está implantando el Plan de Expansión Rural del 012, que pretende extender los servicios prestados por el 012 a las Entidades Locales que se adhieran al citado Plan.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, así como la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, han supuesto un giro drástico en la forma de actuación de las administraciones públicas, ya que las dirige hacia un funcionamiento íntegramente electrónico, con la finalidad de servir mejor a la ciudadanía, bajo los principios de eficacia y eficiencia, intentando ahorrar costes, y reforzar las garantías de las personas interesadas pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada sobre los procedimientos en que se hayan involucrados.

Esto no puede suponer en modo alguno una discriminación respecto al acceso a los servicios públicos o a cualquier actuación o procedimiento para aquellos ciudadanos que no disponen de competencias digitales mínimas para relacionarse electrónicamente con la Administración de la Comunidad de Castilla y León, así como para las empresas



Junta de Castilla y León

Consejería de la Presidencia
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

que, en determinados supuestos, encuentran problemas técnicos derivados de la gestión electrónica completa.

Y aquí es donde encuentra su renovado valor el Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León como servicio de atención al ciudadano que facilita 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 y a 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.

Precisamente, dado el interés general en el que se fundamentan las medidas que se establecen y que el proyecto contiene una regulación necesaria para atender las finalidades perseguidas, se pone de manifiesto el cumplimiento de los principios de necesidad y eficacia, siendo el decreto el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.

Principio de proporcionalidad.

Análisis de alternativas:

- **No realizar ninguna actuación de desarrollo normativo.** - Esta opción pretendería la suficiencia de las previsiones legales para abordar las nuevas funciones que se vienen realizando en el Servicio 012. Sin embargo, ha de descartarse esta alternativa, dado que la normativa que actualmente regula ese Servicio se encuentra obsoleta, después del transcurso de más de 20 años desde su aprobación, particularmente desde el punto de vista de su funcionamiento, al no prestar cobertura funcional al papel que ha de desempeñar el Servicio 012 en el marco de la administración electrónica prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, ni a las nuevas posibilidades de mejora de la gestión que brindan las nuevas tecnologías aplicadas a la atención e información a la ciudadanía.



- **Modificar normas anteriores.** - Otra alternativa a considerar es modificar disposiciones actualmente vigentes sin abordar una nueva regulación integral de la cuestión. Sin embargo, los cambios a proponer en las normas actualmente vigentes serían de tal envergadura que determinarían, en la práctica, la derogación de buena parte del articulado, no contribuirían a la finalidad de regular las nuevas funciones y canales a través de los que se presta la información y atención a la ciudadanía y, además, supondrían el incumplimiento del objetivo 1 sobre simplificación y mejora del ordenamiento jurídico del Acuerdo 190/2019, de 12 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban medidas de mejora de la regulación en el ordenamiento jurídico autonómico de Castilla y León para el periodo 2019 a 2023.
- **Abordar de forma inmediata la elaboración y aprobación de una nueva norma.**- Esta alternativa permitiría abordar una regulación específica, integral o comprensiva de todos los aspectos de la información y atención a la ciudadanía, realizada desde el Servicio 012 alineada con la normativa legal y que, dentro de la omnicanalidad de la atención ciudadana autonómica, permita la consideración de aquellos elementos específicos que se producen en los distintos canales de relación disponibles para la ciudadanía, como son el telefónico y el electrónico o las redes sociales, sin perjuicio de otros canales que puedan incorporarse en el futuro. Se profundiza así tanto en aquellas cuestiones cuya necesidad de regulación se ha evidenciado desde una perspectiva funcional durante los años transcurridos desde la aprobación de la norma anterior, como en otros aspectos novedosos y exclusivos a la vista del nuevo marco legal para adaptarse a los nuevos requerimientos que implica el avance en la implantación de la administración electrónica en la Administración Comunidad de Castilla y León. También se abordan previsiones concretas para la protección de datos de carácter personal, el fomento de la transparencia y la consecución de la mejora continua, con el objetivo final de lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas ciudadanas.



En definitiva, la elaboración y aprobación inmediata de una norma específica para el Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se considera la opción más adecuada para la consecución de las finalidades perseguidas, ya que, además de permitir la consecución de los objetivos expuestos, da cumplimiento a lo dispuesto en el Acuerdo 190/2019, de 12 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, al evitar la dispersión reglamentaria con la redacción de un texto normativo único, coherente y claro, jurídicamente seguro y más comprensible para la ciudadanía y para la propia administración, ante la trascendencia de los cambios impuestos por la normativa legal.

Principio de transparencia.

Este proyecto define claramente sus objetivos y su justificación y dará cumplimiento a los trámites de información pública, posibilitando la participación activa en su elaboración de los potenciales destinatarios, con especial atención en los involucrados y sus responsables orgánicos.

Se ha descartado que se esté ante alguna de las excepciones previstas en el artículo 17 de la Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León, de manera que se ha posibilitado el acceso a los documentos y la participación en la consulta pública previa (celebrada ya entre el 24 de octubre y el 10 de noviembre de 2022).

Cualquier aportación o sugerencia de mejora que pudiera hacerse en los distintos trámites del procedimiento de elaboración de este proyecto se tendrán en cuenta para mejorar, en la medida de lo posible, el texto definitivo de la norma proyectada.

Principios de seguridad jurídica y de coherencia.

Dentro de este apartado, debe destacarse:



- El aumento de la seguridad jurídica que se manifiesta en la simplificación normativa que se produce con este proyecto, al comprender, unificar y derogar aquellas normas que se ven afectadas. Esta seguridad jurídica se acentúa al constatar que la regulación se adecúa al marco normativo expuesto, más concretamente a lo dispuesto en la Ley 2/2010, de 11 de marzo, y es coherente con el resto del ordenamiento jurídico estatal y autonómico.
- La coherencia con las políticas públicas de la Comunidad Autónoma, con las exigencias en la calidad de los servicios públicos, con las políticas relativas a la transformación digital y con la política de gasto. Con todas ellas se guarda un perfecto alineamiento.

Principio de accesibilidad.

En la elaboración del texto normativo se han tenido en cuenta las directrices sobre técnica normativa que se contienen en la Resolución de 20 de octubre de 2014, del secretario general de la Consejería de la Presidencia, por la que se aprueban las instrucciones para la elaboración de los documentos que se tramitan ante los órganos colegiados de Gobierno de la Comunidad de Castilla y León.

Esta norma resulta clara y plenamente comprensible, al emplear lenguaje sencillo y preciso que facilita su conocimiento y comprensión. Además, contiene derogaciones normativas expresas.

Principio de responsabilidad.

La responsabilidad en la tramitación del decreto corresponde a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, en aplicación del Decreto 6/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, que atribuye en su artículo 19, letras b)y c), a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, la dirección, coordinación y gestión de la sede electrónica y la dirección y coordinación de los servicios corporativos de



información administrativa al ciudadano, así como la gestión de los canales de información administrativa y atención al ciudadano en cualquiera de sus formas, en relación con lo señalado en el artículo 40 d) de la Ley 3/2001, de 3 de julio, que encomienda a los directores generales la competencia para la elaboración de proyectos de disposiciones administrativas de carácter general que le correspondan.

Será el consejero de la Presidencia quien presente a la Junta de Castilla y León el proyecto de decreto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26.1.d) de la Ley 3/2001, de 3 de julio, que atribuye a los consejeros la preparación y presentación a la Junta de proyectos de decreto relativos a las cuestiones propias de su Consejería.

Asimismo, el proyecto es claro a la hora de identificar el órgano responsable de la implementación de la norma, al corresponder a la consejería competente en materia de información y atención al ciudadano proporcionar las directrices funcionales que garanticen, en beneficio de la ciudadanía, la coordinación y funcionamiento homogéneo del Servicio 012.

El centro directivo competente en materia de atención al ciudadano diseñará y ejecutará, en el ejercicio de sus competencias, acciones que den soporte y faciliten la consecución de los objetivos marcados en la norma.

3.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL PROYECTO.

El proyecto de decreto consta de 12 artículos y se estructura en una parte expositiva, preámbulo, y de otra dispositiva con dos títulos: Preliminar y Primero, a su vez dividido en capítulos, además de una disposición adicional, una derogatoria y dos disposiciones finales.

Parte expositiva:

Expresa las razones que fundamentan y justifican la necesidad de elaborar el decreto y su adecuación a los principios de buena regulación, a los que se refiere la Ley



39/2015, de 1 de octubre, así como la Ley 2/2010, de 11 de marzo, tales como el de necesidad, eficiencia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficacia.

Parte dispositiva:

Se estructura en dos títulos.

El Título Preliminar, se dedica al objeto, ámbito de aplicación, principios, responsabilidad, protección de datos de carácter personal y calidad y mejora continua de la información a la ciudadanía.

El Título I, sobre el 012 se divide a su vez en tres capítulos. El primero de los capítulos se dedica a la regulación de la organización y funcionamiento. El segundo capítulo contiene las funciones. Y el capítulo III a la asistencia a los usuarios de la Sede electrónica.

La parte final consta de una disposición adicional, una derogatoria y dos finales.

La disposición adicional se refiere a la no discriminación por razón de género

La disposición derogatoria relaciona la normativa que, a la entrada en vigor de este decreto, resulta derogada, principalmente 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, de desarrollo del 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 se organiza dicho Servicio.

Las disposiciones finales contemplan la habilitación normativa y la entrada en vigor de la norma.



4.- ESTUDIO ECONÓMICO / PRESUPUESTARIO.

4.1.- ESTUDIO ECONÓMICO.

El impacto económico es nulo. No afecta a las pymes ni a la libre competencia ni a la unidad de mercado.

De la misma forma, no existe carga ni traba administrativa alguna y todo lo más se procura que las alivie y facilite, en la medida en que se orienta al enfoque electrónico.

4.2.- ESTUDIO PRESUPUESTARIO.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, por remisión a su artículo 75.2.c), se incluye un estudio económico con referencia al coste al que puede dar lugar, en su caso, así como la financiación. Por lo tanto, se ha realizado el oportuno análisis del coste que supone la aplicación de la norma, su financiación y su incidencia desde el punto de vista presupuestario.

Respecto al impacto presupuestario, 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, establece que la tramitación de los proyectos de disposiciones generales requerirá la elaboración de un estudio de su repercusión y efectos en los presupuestos generales de la Comunidad y de las previsiones de financiación y gastos que se estimen necesarios, el cual se ha de someter al informe de la Consejería de Hacienda.

De esta forma se ha analizado el impacto en otros organismos o entes públicos fuera de la Administración General y si implica variaciones en los gastos o en los ingresos respectivos, así como las variaciones que supongan una cuantificación de estos efectos sobre los ingresos y las repercusiones sobre los gastos y financiación.

La evaluación del impacto presupuestario mide el efecto que el proyecto normativo tendrá, previsiblemente, sobre los gastos y los ingresos públicos, tanto



financieros como no financieros, tanto en el ámbito del sector público autonómico como en el de la administración local.

Deben distinguirse, por un lado, los efectos y repercusiones sobre los presupuestos de la Comunidad Autónoma y, por otro lado, los que existan, en su caso, sobre los presupuestos de las entidades locales.

A. IMPACTO SOBRE LOS PRESUPUESTOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA.

A.1. Cuantificación e identificación de gastos e ingresos.

Desglosando los preceptos y los efectos sobre los gastos e ingresos presupuestarios, el análisis de las posibles medidas de aplicación ulterior del proyecto normativo puede determinarse lo siguiente:

1. Gastos:

El servicio de atención telefónica 012 en la Comunidad de Castilla y León, se viene prestando de forma efectiva desde abril del año 2003 mediante sucesivas contrataciones públicas. La Junta de Castilla y León optó por la fórmula de la gestión indirecta, por las especiales características del servicio a prestar, por la especialización de los profesionales que han de atenderlo y su necesaria formación continua, y por la complejidad y obsolescencia a corto plazo de la plataforma tecnológica que lo sustenta, y por su renovación y actualización permanente.

En este periodo con la incorporación de las nuevas tecnologías se ha transformado en un servicio omnicanal que tiene como misión facilitar la relación de los ciudadanos y empresas con la Administración de la Comunidad de Castilla y León ofreciendo información administrativa y la realización de trámites de una forma ágil, completa y actualizada.

El contrato conlleva un gasto ya previsto en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad para el año 2023 de 3.900.00 euros, que se imputa al presupuesto de la Consejería de la Presidencia, Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de



los Servicios al 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.

Se descartan costes que pueda generar el proyecto por gastos de personal.

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.

2. Ingresos:

No hay aumento ni disminución de los ingresos como consecuencia de la norma proyectada, por lo que no se detallan partidas o aplicaciones presupuestarias afectadas de acuerdo con las clasificaciones orgánica y económica.

A.2. Cofinanciación Estatal y Comunitaria.

No existe financiación con cargo a fondos estatales o de la Unión Europea.

B. AJUSTES CON INCIDENCIA EN EL DÉFICIT PÚBLICO.

El proyecto no prevé operaciones a realizar que pudieran originar un ajuste en la contabilidad regional, por lo que no se aprecia que ocasione una eventual incidencia en el déficit público.

C. IMPACTO SOBRE LOS PRESUPUESTOS DE LAS ENTIDADES LOCALES.

El ámbito de aplicación de la norma si bien puede afectar a las entidades locales que no dispongan de servicios semejantes y se adhieran al Plan de Expansión Rural del 012, podemos señalar que no existe impacto presupuestario en los presupuestos de las entidades locales, ya que de acuerdo con la cláusula quinta del convenio que se firma para esta adhesión, la adhesión de la entidad local al Plan de Expansión rural del 012 no conllevará gasto para la entidad local.



El proyecto no tiene ninguna repercusión en el gasto público de los presupuestos locales, ya que ninguna de las medidas que se regulan requiere la previsión de utilización de nuevos medios y recursos.

5.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, establece la consideración de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio informador del ordenamiento jurídico.

El Estatuto de Autonomía de Castilla y León y la Ley 1/2003, de 3 de marzo, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Castilla y León, establecen que los poderes públicos de esta Comunidad garantizarán la aplicación de la perspectiva de género en las fases de planificación, ejecución y evaluación de las políticas llevadas a cabo por las distintas administraciones públicas.

Con base en ello, la Ley 1/2011, de 1 de marzo, de evaluación del impacto de género en Castilla y León, establece que debe evaluarse el impacto de género de todos los anteproyectos de ley, disposiciones administrativas de carácter general, así como planes que, por su especial relevancia económica y social, se sometan a informa del Consejo Económico y Social y cuya aprobación corresponda a la Junta de Castilla y León, concretándose dicha evaluación en la realización de un informe.

Asimismo, el Decreto 43/2010, de 7 de octubre por el que se aprueban determinadas medidas de mejora en la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en su artículo 4.2 establece la necesidad de que la evaluación del impacto normativo contenga la información relativa al impacto de género.

La Orden ADM/1835/2010, de 15 de diciembre, por la que se aprueba la Guía Metodológica de mejora de la calidad normativa específica que todos los proyectos



normativos deben acompañarse de una memoria en la que se plasme, entre otras cosas, el impacto de género que la norma pudiera causar.

Sobre estos requerimientos se evalúa el efecto potencial que el proyecto de decreto, objeto de evaluación, puede causar sobre la igualdad de género siguiendo el Protocolo para la evaluación del impacto de género en Castilla y León:

¿A quién afecta la norma? De forma directa afecta a la ciudadanía en general formada por mujeres y hombres.

¿Influye en el acceso o control de recursos? No influye en el acceso a los servicios que se regulan en la norma si bien la accesibilidad universal, la igualdad y no discriminación son principios que han de guiar la asistencia a la ciudadanía, y ciertamente la prestación de este servicio influye en la reducción de desigualdades de género al posibilitar que cualquier persona, hombre o mujer, pueda acceder a la información administrativa, a un servicio público o iniciar sus trámites administrativos.

No incide en la modificación del rol ni de los estereotipos de género, ya que no afecta a las condiciones de vida de mujeres y hombres y, por tanto, a la modificación de la situación y posición social de ambos sexos.

Mención especial ha de hacerse a los servicios que se prestan en el 012 Mujer que ofrece información general y especializada sobre diversas materias. Entre ellas destaca la especial atención a víctimas de violencia de género en Castilla y León, en dos cuestiones: el asesoramiento jurídico, en relación con materias que afecten a las mujeres en el ámbito administrativo, laboral, civil, familiar y cualquier otro; y en la atención psicológica a mujeres víctimas de violencia de género y proporcionando información y asesoramiento acerca de los recursos y programas articulados por la Junta de Castilla y León.

Podemos destacar que durante el año 2022 este servicio ha atendido un total de 5.365 llamadas. Como muestra de la actividad que cada año se registra en este ámbito,



cabe recordar que en el año 2021 se atendieron 8.368 llamadas, y desde marzo de 2012 que se comenzó a prestar este servicio se han atendido 60.970 consultas.

Por lo expuesto y teniendo en cuenta los servicios prestados especialmente desde el 012 mujer entendemos que la norma sería pertinente al género puesto que el 012 mujer puede paliar una posible desigualdad de las mujeres, atendiendo, además de forma eficaz, a las víctimas de violencia de género.

Se ha verificado que el lenguaje utilizado en la redacción no resulta sexista. Además, se ha incorporado la disposición adicional primera titulada “No discriminación por razón de sexo” con el siguiente texto: “En aquellos casos en los que esta ley utiliza sustantivos de género masculino para referirse a personas, debe entenderse que se utilizan de forma genérica con independencia del sexo de las personas mencionadas, con estricta igualdad a todos los efectos”.

6.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN LA INFANCIA, EN LA ADOLESCENCIA, EN LA FAMILIA Y EN LA DISCAPACIDAD.

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, el proyecto no es pertinente a la infancia y la adolescencia, pues sus contenidos no afectan ni directa ni indirectamente a niños o adolescentes, ni influye a estos colectivos en el acceso o control de los servicios previstos en la norma de forma distinta al resto de la población.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas no es pertinente a la familia, pues sus contenidos no afectan ni directa ni indirectamente a la familia ni a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, ni influye a estos colectivos en el acceso o control de los servicios previstos en la norma de forma distinta al resto de la población.



La norma no afecta a la igualdad de oportunidades y la efectividad de los derechos y libertades fundamentales y deberes de las personas con discapacidad conforme a la legislación existente y, en particular, la Ley 2/2013, de 15 de mayo, de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, si bien pretende apoyar las políticas públicas en esta materia siendo la atención específica a estas circunstancias uno de sus principios rectores para garantizar la efectiva accesibilidad universal de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración, y en particular a los servicios de administración electrónica y a la prestación de servicios de atención a la ciudadanía, impulsando la información y atención a través de medios electrónicos, para dar una información y gestión que no exija desplazamientos y que los medios que se utilicen estén al alcance de los todos los ciudadanos.

Y ciertamente influye positivamente en la reducción de desigualdades al posibilitar que cualquier persona, cualesquiera que sean sus circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales y también si no dispone de competencias digitales mínimas para relacionarse electrónicamente con la Administración de la Comunidad de Castilla y León o no cuente con medios electrónicos, pueda acceder a la información administrativa, a un servicio público o iniciar sus trámites administrativos dada la posibilidad de utilizar los distintos canales de acceso a la misma.

7.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN RELACIÓN CON LA SOSTENIBILIDAD Y LA LUCHA Y ADAPTACIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO.

En el Programa de medidas prioritarias de integración de la sostenibilidad en las políticas públicas, aprobado mediante el Acuerdo 64/2016, de 13 de octubre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban medidas en materia de desarrollo sostenible en la Comunidad de Castilla y León, se contempla como tal la consistente en que las memorias de proyecto de decreto, así como de los anteproyectos de ley incorporarán un análisis de la contribución a la sostenibilidad y a la lucha/adaptación contra el cambio climático.



Dicha medida está vinculada al objetivo de integrar la sostenibilidad y el cambio climático en la toma de decisiones y, en concreto, dirigida a fortalecer los mecanismos de integración de la sostenibilidad y el cambio climático en los procedimientos de elaboración normativa.

A estos efectos, una vez analizado el proyecto de decreto desde el marco de evaluación anteriormente descrito, puede concluirse que no se prevé que su aplicación vaya a producir efectos positivos o negativos valorables a priori sobre la sostenibilidad ni sobre la lucha contra el cambio climático o la adaptación a éste, por lo que puede considerarse que su contribución será neutra por más que la utilización de las tecnologías de administración electrónica sin duda ha de contribuir positivamente, aunque sea de forma indirecta, a la reducción del uso del papel dentro de la Administración autonómica, mediante la generación de una cadena de valor ambiental que repercuta positivamente en una gestión administrativa electrónica posterior por parte de las unidades tramitadoras y, desde luego, a la sensibilización general acerca de la necesaria sostenibilidad ambiental.

8.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO NORMATIVO.

La evaluación del impacto normativo prevista en el Decreto 43/2010, de 7 de octubre por el que se aprueban determinadas medidas de mejora en la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en la Orden ADM/1835/2010, de 15 de diciembre, por la que se aprueba la Guía metodológica de mejora de la calidad normativa, en desarrollo del anterior, se entiende efectuada en el cuerpo de la presente memoria, en la que se reflejan las disposiciones afectadas, la incidencia desde el punto de vista presupuestario, los distintos impactos, así como los motivos de necesidad y oportunidad que motivan su aprobación.

Además, se da cumplimiento a lo dispuesto en el objetivo 1 sobre simplificación y mejora del ordenamiento jurídico del Acuerdo 190/2019, de 12 de diciembre, de la



Junta de Castilla y León, por el que se aprueban medidas de mejora de la regulación en el ordenamiento jurídico autonómico de Castilla y León para el periodo 2019 a 2023.

El proyecto no supone incremento de cargas administrativas para las empresas y tampoco regula la prestación de servicios en el mercado en los términos en los que estos se definen en la normativa vigente.

9.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO ADMINISTRATIVO.

Procedimientos administrativos.

El proyecto de disposición no contiene la regulación de nuevos procedimientos administrativos ni la modificación de procedimientos ya existentes, y por ello no contiene ninguna previsión en materia de silencio administrativo ni regula régimen alguno de autorización administrativa que requiera la motivación de su carácter o necesidad.

Impacto organizativo y de recursos de personal.

Respecto de la previsión del impacto organizativo y de recursos de personal para la óptima aplicación de la norma proyectada, no se precisa ninguna nueva adaptación organizativa ni la dotación de nuevos medios materiales ni humanos.

En este sentido, ha de tenerse en consideración la notable evolución de la administración electrónica y, en consecuencia, los cada vez más numerosos procedimientos habilitados para su tramitación electrónica en las distintas administraciones públicas, de forma paralela a la intensificación generalizada del uso social de estos medios, que tienen como gran virtud, entre otras, que no limitan las relaciones de la Administración con el ciudadano ni a horas ni a días concretos.



10.- IMPACTO EN LOS ODS DE LA AGENDA 2030.

El decreto no repercute de forma directa en las dimensiones económica, social y medioambiental de las políticas públicas respecto a los ODS.

Aún dicho lo anterior, hay que destacar el ODS 16 relativo a la paz, justicia e instituciones sólidas en cuanto que promueve sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilita el acceso a la justicia para todos y construye a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas,

Las metas que puede reforzar este decreto son:

16.6 Instituciones eficaces y transparentes.

Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

16.10 Acceso a la información y libertades fundamentales.

Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

11.- IMPACTO SOBRE LA DEMOGRAFÍA.

La universalización del acceso a la información administrativa y al acceso a los procedimientos y servicios a través de la sede electrónica de la Administración afecta de forma positiva al reto demográfico, ya que acerca la Administración a la ciudadanía, independientemente del lugar donde resida el ciudadano, sin que exista brecha territorial a la hora de relacionarse con la Administración. Se ha de destacar en este punto, la implantación del Plan de Expansión Rural del 012 que, como se ha dicho anteriormente, facilitará el acceso a la información administrativa de las entidades locales adheridas al citado plan.



En la actualidad, el Estatuto de Autonomía de Castilla y León señala en su artículo 16 apartado 9, como uno de los principios rectores de las políticas públicas, la lucha contra la despoblación, y articula las medidas de carácter institucional, económico, industrial y social que sean necesarias para fijar, integrar, incrementar y atraer población.

La presente norma tendrá un efecto neutro para fijar población.

La integración (aumento de migrantes), el incremento y la atracción de población no se ven afectadas, en un principio, por lo que su impacto es neutro.

12.- TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

12.1.- CONSULTA PREVIA.

De conformidad con lo previsto en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, con carácter previo a la elaboración del proyecto se ha sustanciado una consulta pública (del 24 de octubre al 10 de noviembre de 2022), a través del portal de gobierno abierto de Castilla y León, para recabar la opinión de la ciudadanía, así como de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:

- a) Los problemas que pretendan solucionarse con la iniciativa.
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación
- c) Los objetivos de la norma
- d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

En este periodo de consulta no se han recibido aportaciones.

12.2.- PARTICIPACIÓN, AUDIENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICA.

El texto del proyecto de decreto por el que se regula el Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se ha publicado en el Portal de Gobierno Abierto, tanto para participación ciudadana, al amparo de lo previsto en el



Título III de la Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León, del día 24 de enero al 10 de febrero de 2023, como para la audiencia e información pública, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 75.5 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en relación con el artículo 76 sobre las disposiciones de carácter general, del día 24 de enero al 14 de febrero de 2023.

Finalizado el plazo no se han recibido aportaciones.

12.3.- REMISIÓN A LAS CONSEJERÍAS PARA LA EMISIÓN DE INFORME.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 75.6 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, se ha remitido el proyecto de decreto, junto con la memoria, a todas las consejerías, para que en un plazo no superior a diez días emitan informe sobre todos los aspectos que afecten a sus competencias.

Las siguientes consejerías no han realizado observaciones: Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural, Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, Movilidad y Transformación Digital, Sanidad, Educación y Cultura, Turismo y Deporte, así como el gabinete del Vicepresidente. Respecto a la Consejería de Industria, Comercio y Empleo y tras reiterar la petición inicial de informe no habiéndose recibido observaciones, se da por evacuado el trámite.

Por su parte la Consejería de Economía y Hacienda no realiza observaciones, si bien recuerda la necesidad del informe de la Dirección General de Presupuestos y Estadística según se establece 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.

La Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades realiza consideraciones relativas al impacto en la infancia y la adolescencia y sobre las familias castellanas y leonesas, entendiéndolo que no hay impacto, como ya se señalaba en la memoria. Reitera lo expresado en la memoria sobre el impacto de discapacidad que se considera positivo ya que se tienen en cuenta las medidas necesarias para garantizar que el servicio de información y atención a la ciudadanía a través del Servicio 012 sea accesible en igualdad y no discriminación y la efectiva accesibilidad universal de las personas con discapacidad en sus relaciones con la administración.



Junta de Castilla y León

Consejería de la Presidencia
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

En cuanto el impacto de género se ha incorporado a la memoria de forma más clara que la norma es pertinente al género puesto que el 012 Mujer puede paliar una posible desigualdad de las mujeres, atendiendo, además de forma eficaz, a las víctimas de violencia de género.

En relación con la segunda observación respecto a la inclusión en el artículo 4 de un nuevo punto que mencione la formación para el personal especializado que presta servicios en el 012 mujer con un plan de formación y reciclaje permanente de modo anual, señalar que todo el personal del servicio 012 tiene formación continua que garantice la calidad de la información que se facilita. En cuanto a la utilización de lenguaje inclusivo y sin perjuicio de la disposición adicional primera sobre no discriminación por razón de género, se ha realizado una revisión del texto para sustituir, en lo posible, los términos que no visibilizan a hombres y mujeres de acuerdo con la sugerencia del informe.

Asimismo, se tendrá en cuenta lo dispuesto en relación con el artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres que dispone que “ los poderes públicos deberán incluir sistemáticamente la variable de sexo en las estadísticas, encuestas y recogida de datos que se lleven a cabo” e “ incluir nuevos indicadores que posibiliten un mejor conocimiento de las diferencias en valores, roles, situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, su manifestación e interacción en la realidad que se vaya a analizar”.

En Valladolid, a la fecha de la firma electrónica
EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS