



**ORDEN DE 5 DE OCTUBRE DE 2021, DEL CONSEJERO DE TRANSPARENCIA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y ACCIÓN EXTERIOR, POR LA QUE SE INICIA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE UN PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SERVICIO 012 DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.**

**ANTECEDENTES**

**Primero.-** La asistencia al ciudadano es una prioridad para la Administración de la Comunidad de Castilla y León que trabaja para facilitarle el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, siempre desde la omnicanalidad, con una visión integral del ciudadano que posibilite ofrecerle servicios digitales, claros, rápidos y seguros, proactivos y personalizados.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, han supuesto un cambio en la forma de actuación de las Administraciones Públicas dirigidas a un funcionamiento íntegramente electrónico.

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 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.

**Segundo.-** Es precisa una actualización normativa a través de la cual puedan regularse las nuevas funciones que se llevan a cabo desde el Servicio 012 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.

Habrà de regularse la organización y funcionamiento del Servicio 012, las funciones que deberán llevar a cabo, tanto de información administrativa como de soporte y ayuda en la realización de los trámites administrativos a través de la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, así como la calidad y transparencia que debe ofrecer la prestación del servicio.



**Tercero.-** Este proyecto de decreto ha tenido el correspondiente reflejo en el Calendario Anual Normativo de la Administración de la Comunidad de Castilla y León 2021.

**Cuarto.-** La necesidad a la que se ha hecho referencia en el antecedente segundo ya ha tenido su plasmación en la celebración del trámite de consulta pública previa, del 15 de septiembre al 30 de septiembre de 2021, a través del espacio de participación ciudadana ubicado en el Portal del Gobierno Abierto de la web corporativa de la Junta de Castilla y León.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**PRIMERO:** El artículo 58 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece como forma de iniciación de los procedimientos la modalidad “de oficio” por acuerdo del órgano competente.

**SEGUNDO:** El artículo 26.1.d) de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, atribuye a los consejeros la preparación y presentación a la Junta de proyectos de decreto relativos a las cuestiones propias de su Consejería. Por su parte, el artículo 40.d) de la citada ley encomienda a los directores generales la competencia para la elaboración de proyectos de disposiciones administrativas de carácter general que le correspondan.

**TERCERO:** El presente procedimiento será tramitado por el Secretario General de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, conforme señala el artículo 39 g) de la Ley 3/2001, de 3 de julio, en los términos establecidos en los artículos 75 y 76 de la citada ley, en el título VI de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en el título III de la Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana 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.

**CUARTO:** Finalmente, el Decreto 20/2019, de 1 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, atribuye en su artículo 8 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.



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior

Por todo lo expuesto,

### **ACUERDO:**

**Primero.-** Iniciar el procedimiento dirigido a la elaboración de un proyecto de decreto por el que se regula el Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

**Segundo.-** Designar como órgano competente para la elaboración del texto del proyecto y la correspondiente memoria, así como para adoptar las decisiones necesarias para su tramitación, de conformidad con el artículo 75 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios.

Valladolid, a la fecha de la firma electrónica  
EL CONSEJERO DE TRANSPARENCIA,  
ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y ACCIÓN EXTERIOR  
Francisco Igea Arisqueta