

**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.**

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, facilitando el acceso a la administración electrónica con procedimientos sencillos y prestando todo el apoyo necesario en su uso.

En una Comunidad Autónoma como la nuestra donde la dispersión de la población en pequeños municipios, y su envejecimiento son una de las características que la definen, acercar la Administración a esta parte de la ciudadanía constituye un reto al que la Administración de Castilla y León debe enfrentarse.

Para llevar a cabo este acercamiento es fundamental la colaboración con las Entidades Locales dada su cercanía con esta población. Y en este proceso es fundamental el papel del Servicio 012, desde una doble perspectiva; por un lado, acercar toda la información administrativa al ciudadano dando a conocer 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, es el planteamiento de lo que se conoce como 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.

Ya 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, trata de garantizar que la actuación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se oriente a una atención a los ciudadanos de calidad. Para ello, toda la información administrativa se canalizará a través de un sistema de carácter único, multicanal, horizontal e interoperable, bajo una imagen corporativa homogénea, con el fin de garantizar la máxima efectividad al derecho de los ciudadanos a recibir información, presentándola de forma integrada, sistematizada, actualizada, inteligible y accesible.

Por su parte, el Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, garantiza el ejercicio efectivo del derecho de los ciudadanos a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración, y regula la sede electrónica como medio para facilitar el acceso a la información, a los servicios y a los procedimientos por medios electrónicos; así como la gestión electrónica de los procedimientos y servicios.

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, de Régimen Jurídico del Sector Público, consagran el derecho a relacionarse por medios electrónicos con las administraciones públicas, pasando la tramitación electrónica de los procedimientos a constituir la actuación habitual de las administraciones públicas. Para desarrollar y concretar sus previsiones legales se aprobó el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo.

La disposición final primera de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, contiene la habilitación reglamentaria necesaria para la presente regulación.

Dada la evolución en los sistemas de información administrativa, es preciso actualizar la normativa vigente adaptándola a la nueva realidad existente, con nuevas demandas y la necesidad de facilitar la relación por medios electrónicos con la Administración, todo ello dentro de la omnicanalidad que preside toda la atención ciudadana autonómica.

En la elaboración de este decreto se han observado los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, exigidos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre.



A estos efectos, se pone de manifiesto el cumplimiento de los principios de necesidad y eficacia, dado el interés general en el que se fundamentan las medidas que se establecen, y que contiene una regulación necesaria para atender la finalidad perseguida, garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir toda la información de interés en sus relaciones con la Administración autonómica, fomentando la transparencia, participación y mejora continua, siendo el decreto el instrumento más adecuado para alcanzar ese fin.

La norma es acorde con el principio de proporcionalidad, al contener la regulación imprescindible para lograr alcanzar los fines citados, con una estructura simple y reducida.

Igualmente, se ajusta al principio de seguridad jurídica, ya que da cumplimiento a lo dispuesto en el Acuerdo 190/2019, de 12 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, con la redacción de un texto normativo único, coherente y claro, jurídicamente seguro y más comprensible para la ciudadanía y para la propia administración. Se han tenido en cuenta los principios que, sobre calidad normativa y evaluación del impacto normativo, establece la Ley 2/2010, de 11 de marzo, al objeto de garantizar la accesibilidad de la presente norma, su coherencia con el resto de actuaciones y objetivos de las políticas públicas y la responsabilidad que supone la determinación de los órganos responsables de la ejecución y del control de las medidas incluidas en la norma.

En cuanto al principio de transparencia, esta norma no se encuentra entre las excepciones del artículo 17 de la Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León. Dando cumplimiento a los trámites de información pública, se ha definido claramente sus objetivos y su justificación para posibilitar la participación activa en su elaboración de los potenciales destinatarios, de manera que se facilite cualquier aportación o sugerencia de mejora que pudiera hacerse en los distintos trámites del procedimiento de elaboración de esta norma, todo ello para mejorar, en la medida de lo posible, el texto definitivo de la norma proyectada.

Por último, en relación con el principio de eficiencia, en este decreto se ha procurado no generar cargas administrativas para la ciudadanía, sino facilitar la tramitación, contribuyendo a la racionalización de los recursos públicos utilizados en la actuación administrativa autonómica orientada al enfoque digital.

Esta norma 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, relativo al Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se divide, a su vez, en tres capítulos. El primero de ellos regula la organización y funcionamiento del Servicio 012, destacando la atención omnicanal que se presta a través de los distintos canales de acceso de que dispone. El segundo capítulo se centra en las funciones que se desempeñan destacando las diferentes modalidades de información que facilita (general, especializada y particular), la información y asistencia en materia de administración electrónica que cada día adquiere una mayor relevancia, sin olvidar el resto de las funciones que desempeña. Asimismo, se recoge la naturaleza de la información administrativa que se facilita y su tramitación. Y el capítulo tercero se dedica a la asistencia a los usuarios de la Sede electrónica prestada desde el Servicio 012 y a regular las incidencias y avisos de la Sede electrónica para dar la seguridad jurídica necesaria a todos los usuarios de la sede.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta del Consejero de la Presidencia, de acuerdo con/oído el Consejo Consultivo de la Comunidad de Castilla y León, y previo acuerdo del Consejo de Gobierno en su reunión de

## **DISPONE**

### **TÍTULO PRELIMINAR Disposiciones Generales**

#### **Artículo 1. Objeto.**

El presente decreto tiene por objeto la regulación del servicio de información y atención a la ciudadanía a través del Servicio 012 de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, y la gestión de su sede electrónica.

#### **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

El presente decreto será de aplicación a:

- a) La Administración General de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, organismos públicos, las entidades de derecho público y las entidades públicas de derecho privado cuando ejerzan potestades administrativas, que formen parte del sector público autonómico.
- b) Las Entidades Locales que no dispongan de servicios similares y se adhieran al Plan de Expansión Rural del 012, entendiéndose como tal la utilización del servicio 012 respecto a la transmisión de información al ciudadano de aquellas materias de las entidades locales que así se recojan en el Convenio de adhesión.



- c) La ciudadanía, entendiéndose por tal, personas físicas, personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica en sus relaciones con el sector público autonómico y las Entidades Locales indicadas en el apartado anterior.

### **Artículo 3. Principios.**

1. El sistema de información y atención ciudadana que se presta a través del Servicio 012, como el conjunto de actuaciones y medios que la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León pone a disposición de la ciudadanía para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a la información se regirá por los siguientes principios:
  - Objetividad, eficacia y eficiencia.
  - Igualdad de acceso y no discriminación.
  - Deferencia, esmero, amabilidad, confidencialidad y máximo respeto en el trato con las personas.
  - Transparencia, integridad, autenticidad, actualización y máxima accesibilidad.
  - Proactividad, proximidad y empatía.
  - Dinamismo, simplificación, responsabilidad y lealtad institucional.
  - Neutralidad tecnológica y adaptación progresiva a los cambios tecnológicos para garantizar la mayor calidad.
  - Coordinación, cooperación y fomento de la interoperabilidad con otras Administraciones Públicas, especialmente las Entidades Locales de nuestra Comunidad.
  - Compromiso con la mejora continua.
2. Los órganos y unidades administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León colaborarán con las personas encargadas de la prestación de la información y atención ciudadana para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

### **Artículo 4. Responsabilidad.**

La consejería competente en materia de información y atención ciudadana es la encargada de coordinar, impulsar y gestionar la prestación del servicio de información y atención ciudadana, realizada a través del Servicio 012, velando en todo momento por la calidad de la información que se ofrece.



Asimismo, es la encargada de la dirección, coordinación y gestión de la sede electrónica.

#### **Artículo 5. Protección de datos de carácter personal.**

1. El tratamiento de datos personales derivado del ejercicio de las funciones reguladas en el presente decreto se fundamenta en el cumplimiento de una obligación legal, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
2. Las personas a quienes se refieran los datos objeto de tratamiento podrán ejercer ante la consejería competente en materia de atención a la ciudadanía los derechos que les correspondan, conforme a lo dispuesto en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, a través de los canales habilitados a estos efectos.
3. El Servicio 012 suministrará a la persona interesada la información sobre protección de datos correspondiente al tratamiento de los datos personales que efectúen en el curso de la prestación de los servicios regulados en el presente decreto, en los términos previstos en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

#### **Artículo 6. Calidad y mejora continua de la información a la ciudadanía.**

1. El Servicio 012 mantendrá su compromiso con la calidad y mejora continua de los servicios que presta a la ciudadanía.
2. Con el fin de conocer la opinión ciudadana y mejorar la calidad de los servicios, se realizarán estudios de análisis de satisfacción, necesidades y expectativas ciudadanas sobre el servicio.
3. Los resultados de estos estudios serán puestos a disposición de la ciudadanía como elemento de transparencia y de calidad, para garantizar el acceso a la información del sector público, para lo que estarán disponibles en formatos reutilizables y se deberán tener en cuenta a efectos de la mejora continua del sistema de información y atención a la ciudadanía que se presta a través del 012.
4. El Servicio 012 dispondrá de una Carta de Servicios como documento comprensivo de toda la información sobre los servicios prestados, los derechos de las personas usuarias en relación con ellos, los compromisos y estándares de calidad en su prestación, así como los indicadores de gestión que permiten seguir el grado de cumplimiento de dichos compromisos.



**TÍTULO I  
SERVICIO 012**

**Capítulo I  
Organización y funcionamiento**

**Artículo 7. Servicio 012.**

El Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León es un servicio público de atención omnicanal cuya finalidad es facilitar las relaciones de ciudadanía y empresas con la Administración autonómica, proporcionando diferentes canales para acceder de modo directo, ágil y completo a toda la información administrativa autonómica y a la realización de trámites administrativos a través de la sede electrónica, prestando asistencia técnica para la tramitación electrónica de las personas que lo soliciten.

**Artículo 8. Canales de acceso.**

1. El acceso a la información administrativa autonómica, así como la asistencia en la tramitación electrónica, se realizará a través de los siguientes canales:
  - Telefónico: marcando el 012 (desde el territorio de Castilla y León) o el 983 327850.
  - Correo electrónico: a través de [informacion012@jcy.l.es](mailto:informacion012@jcy.l.es).
  - SMS o correo electrónico para el envío de alertas de las materias solicitadas.
  - Correo electrónico o postal para el envío de la documentación solicitada.
  - Internet: a través de la información publicada en la Sede electrónica: [www.tramitacastillayleon.jcy.l.es](http://www.tramitacastillayleon.jcy.l.es).
  - Redes sociales.

La Administración podrá determinar la implementación de otros canales de información y atención a la ciudadanía a través de otras plataformas y aplicaciones de mensajería instantánea, cuando sea de interés para los ciudadanos.

2. Para garantizar la efectiva accesibilidad universal de las personas con discapacidad a los servicios prestados por el 012, se adoptarán todas las medidas necesarias para que los canales de acceso al Servicio estén adaptados para garantizar la igualdad en la atención.



## Capítulo II Funciones

### Artículo 9. Prestaciones del servicio.

El Servicio 012 prestará las siguientes funciones:

- a) Información administrativa de carácter general que ofrezca una visión global, homogénea y sistematizada de la actividad administrativa y sirva de orientación a la ciudadanía que haya de relacionarse con la Administración autonómica. Versará sobre:
  - La estructura organizativa y el ámbito competencial, incluyendo el directorio, localización y horarios de los órganos y unidades administrativas de la Administración autonómica.
  - Información en general sobre cualquier trámite o procedimiento administrativo que se lleven a cabo por la Administración autonómica.
  - Los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que la ciudadanía se proponga realizar.
  - Cualquier otro dato que la ciudadanía tenga derecho a conocer en su relación con la Administración autonómica.
- b) Información especializada que requiere conocimientos técnicos y cualificados para ser facilitada sobre las siguientes materias:
  - 012 Mujer: Ofrece información general de interés para la mujer. Proporciona asesoramiento jurídico, en relación con materias que afecten a las mujeres en el ámbito administrativo, laboral, civil, familiar y cualquier otro. Atención psicológica cuando la llamada así lo requiera. Además, atiende a mujeres víctimas de violencia de género, proporcionando información y asesoramiento acerca de los recursos y programas articulados.
  - 012 Tributos: Información en materia tributaria. Asistencia técnica y consultas relacionadas con el Programa de Ayuda (PADIA), la Oficina Virtual de Impuestos Autonómicos (OVIA), los Servicios de Valoración, el pago de impuestos de las Entidades Locales, modelo 046 de pago de precios públicos y tasas, descarga de modelos y formularios.
- c) Información administrativa de carácter particular, sobre el estado o contenido de los procedimientos tramitados a través del Servicio 012.
- d) Información especializada y asistencia en materia de administración electrónica:
  - Asistencia técnica informática y resolución de incidencias que se presenten al ciudadano en el uso de la administración electrónica autonómica.
  - Guiar al usuario en la Sede Electrónica [www.tramitacastillayleon.jcyl.es](http://www.tramitacastillayleon.jcyl.es).





- Operaciones sobre certificado electrónico, DNle, etc.
  - Configuración y ayuda en el uso de la firma electrónica.
  - Configuración del software de los equipos informáticos para una correcta tramitación (navegadores, componentes de firma...).
  - Apoyo a los usuarios en el uso de la Ventanilla electrónica del ciudadano, para que puedan obtener información relativa a sus trámites (notificaciones, buzón electrónico, estado de expediente, resguardo de presentación...).
  - Maquetación de equipos virtuales para reproducir la configuración del usuario y corregir su incidencia.
- e) Información sobre las entidades locales de Castilla y León a las que se hace referencia en el apartado b) del artículo 2 del presente decreto: proporciona información y asistencia en los procedimientos y servicios de las entidades locales adheridas al Plan de Expansión Rural del 012, indicado en dicho artículo.
- f) Realización de trámites de procedimientos y servicios en nombre de los ciudadanos, cuando así se establezca.
- g) Tramitación de sugerencias y quejas en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y, en general, sobre las actuaciones de la Administración autonómica.
- h) Envío de alertas a través de SMS y correo electrónico de convocatorias de ayudas, subvenciones, becas, oposiciones y demás procesos selectivos publicados en el BOCYL.
- i) Envío de documentación, relacionada con los procedimientos, trámites y servicios de la Administración autonómica contenida en la Sede Electrónica "tramitacastillayleon".
- j) En redes sociales y plataformas de mensajería, proporcionando información de los diferentes procedimientos y servicios y otras informaciones de la Administración autonómica de interés para los ciudadanos.
- k) Gestión de la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León cuya dirección es [www.tramitacastillayleon.jcyl.es](http://www.tramitacastillayleon.jcyl.es): gestión de la información, seguimiento, publicación y actualización diaria de los procedimientos y servicios electrónicos.
- l) Otros servicios que puedan establecerse.

#### **Artículo 10. Naturaleza de la información administrativa.**

1. La información que se facilite deberá ser clara, sucinta, de fácil comprensión y accesible a las personas que lo solicitan.



2. La información administrativa tendrá carácter orientativo, no originará derechos ni expectativa de derecho y no generará efecto jurídico alguno derivado de su contenido.
3. No supondrá una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica, sino la determinación de conceptos, informaciones de las distintas opciones legales o el apoyo en la cumplimentación de los formularios correspondientes.

#### **Artículo 11. Tramitación.**

1. La información a la ciudadanía se ofrecerá con carácter general de modo inmediato, salvo que por la naturaleza y complejidad de la información solicitada esta no pueda ser atendida en el momento en que se solicite, en cuyo caso se remitirá a los órganos, servicios y unidades administrativas de gestión de los ámbitos competenciales específicos en la materia y se facilitará con posterioridad, mediante el medio disponible elegido por el ciudadano.
2. Si la información solicitada no es competencia del sector público autonómico, se informará, en el supuesto de conocerse, a quien debe dirigirse, salvo en el supuesto del apartado b) del artículo 2 del presente Decreto.

### **Capítulo III**

#### **Asistencia a usuarios de la Sede electrónica**

#### **Artículo 12. Información, asistencia técnica.**

El Servicio 012 prestará apoyo a los usuarios de la Sede electrónica de Castilla y León, guiándoles en su contenido y prestándoles la asistencia electrónica que precisen.

#### **Artículo 13. Acceso directo: contacta.**

Se ofrecerá a los ciudadanos, usuarios de la Sede electrónica, que puedan contactar directamente con las unidades administrativas competentes de cada contenido, mediante un acceso directo en la publicación (Contacta).

#### **Artículo 14. Incidencias y avisos.**

1. Cualquier incidencia técnica que se produzca en la sede electrónica, se evaluará de inmediato y se categorizará para publicar, en su caso, el aviso correspondiente y realizar su seguimiento.
2. En la Sede electrónica se publicará, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, una relación de incidencias y avisos, sobre cualquier incidencia técnica que acontezca e imposibilite el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que

10



corresponda, así como de la ampliación del plazo no vencido que, en su caso, haya acordado el órgano competente debido a dicha circunstancia.

En esa relación se reflejará la fecha y hora, duración, la descripción de la incidencia y, en su caso, si ha habido ampliación de plazo vencido.

**Disposición adicional. No discriminación por razón de género.**

En aquellos casos en los que este Decreto utiliza sustantivos de género para referirse a personas debe entenderse que se utilizan de forma genérica con independencia del sexo de las personas mencionadas, de acuerdo con los criterios establecidos por la Real Academia Española y con estricta igualdad a todos los efectos.

**Disposición derogatoria. Derogación normativa.**

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente decreto y expresamente las siguientes:

- a) 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.
- b) 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.

**Disposición final primera. Habilitación reglamentaria.**

Se autoriza a la persona titular de la Consejería de la Presidencia a dictar las disposiciones que requieran la aplicación y desarrollo de este decreto.

**Disposición final segunda. Entrada en vigor.**

El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

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

