



## 4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

### 463. Preguntas para respuesta escrita

**PE/006113-02** *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por las Procuradoras Dña. Ana María Muñoz de la Peña González y Dña. María Josefa Díaz-Caneja Fernández, relativa a existencia de agentes especializados para cada uno de los servicios de atención al ciudadano de la Junta de Castilla y León; sobre el número de personas que están contratadas para estos servicios y si existe una concesión a alguna empresa privada, así como la cuantía anual del servicio en los presupuestos, salario medio bruto de los trabajadores y dónde se hallan ubicadas las oficinas, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 279, de 24 de mayo de 2017.*

#### PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las Contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita, PE/005467, PE/005558, PE/005657 a PE/005659, PE/005661, PE/005774, PE/005793, PE/005795, PE/005797, PE/005802 a PE/005804, PE/005808, PE/005817, PE/005819, PE/005820, PE/005822, PE/005827, PE/005836, PE/005842, PE/005964 a PE/005980, PE/005984, PE/005985, PE/005989, PE/006000, PE/006002 a PE/006004, PE/006042, PE/006044, PE/006046 a PE/006049, PE/006055, PE/006057, PE/006058, PE/006061 a PE/006067, PE/006072, PE/006075, PE/006080, PE/006091, PE/006094, PE/006096 a PE/006103, PE/006105, PE/006113, PE/006116 a PE/0061334, PE/006136 y PE/006137, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 16 de junio de 2017.

LA PRESIDENTA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,  
Fdo.: Silvia Clemente Muncio

Contestación a la Pregunta Escrita, P.E./0906113, formulada por Dña. Ana María Muñoz de la Peña González y Dña. María Josefa Díaz-Caneja Fernández, Procuradoras pertenecientes al Grupo Parlamentario Socialista, relativa al Servicio de Atención al Ciudadano 012.

El Servicio de Atención al Ciudadano 012, cuya misión es facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración de la Comunidad de Castilla y León, tiene sus oficinas en el Paseo Hospital Militar, nº 27 de Valladolid y cuenta con 55 personas contratadas para prestar los servicios que tiene encomendados. Para cada uno de los servicios específicos de atención al ciudadano existen agentes especializados.

La atención del servicio telefónico 012 se presta mediante contrato por la UTE formada por Grupo Norte – Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de



España, SAU, y su cuantía anual es de 2.560.360 €. Las relaciones entre la empresa adjudicataria y el personal que presta el servicio (incluidas las retribuciones) se rigen por lo establecido en el convenio colectivo estatal vigente del sector Contact-Center y la legislación laboral aplicable.

Valladolid, 9 de junio de 2017.

EL CONSEJERO DE LA PRESIDENCIA,  
Fdo.: José Antonio de Santiago-Juárez López.