



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

### 463. Preguntas para respuesta escrita

#### PE/004211-02

*Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por los Procuradores D. Ángel Hernández Martínez, D. José Francisco Martín Martínez, Dña. Alicia Palomo Sebastián y Dña. Virginia Barcones Sanz, relativa a contrato que formalizó la Junta de Castilla y León para hacer frente a la crisis de la COVID-19 a la empresa UTE GRUPO NORTE AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S. L., Y CAPRI TELECOMUNICACIONES 2016, S. L., publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 148, de 11 de septiembre de 2020.*

#### 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/004090, PE/004092, PE/004204, PE/004209, PE/004211, PE/004214, PE/004217 a PE/004252, PE/004259, PE/004260, PE/004338, PE/004343 a PE/004345, PE/004351, PE/004363, PE/004380, PE/004382 a PE/004384, PE/004386, PE/004390, PE/004391, PE/004394, PE/004398 a PE/004400, PE/004404, PE/004406, PE/004407, PE/004410, PE/004413, PE/004425, PE/004427, PE/004431, PE/004432, PE/004434, PE/004436 a PE/004438, PE/004441, PE/004446 a PE/004448, PE/004450, PE/004452, PE/004454, PE/004455, PE/004457, PE/004458, PE/004471 a PE/004475, PE/004477, PE/004479 y PE/004493, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León. En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 23 de octubre de 2020.

EL PRESIDENTE DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,  
Fdo.: Luis Fuentes Rodríguez.

---

Contestación a la Pregunta P.E./1004211 formulada por el Grupo Parlamentario Socialista en relación con el contrato formalizado por la Junta de Castilla y León para hacer frente a la crisis de la COVID-19 con la U.T.E. "GRUPO NORTE AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L., y CAPRI TELECOMUNICACIONES 2016, S.L."

En relación con la pregunta formulada para su contestación por escrito, se informa lo siguiente:

De conformidad con la medida sexta del Acuerdo 9/2020, de 12 de marzo, de la Junta de Castilla y León, sobre medidas a adoptar en los centros de trabajo dependientes de la Administración de la Comunidad Autónoma con motivo de la COVID-19, "en los servicios de atención al público se priorizará la atención telefónica y telemática (...)", por lo que el Servicio 012 se convirtió en un instrumento esencial y de referencia para la atención al ciudadano, al ser el medio prioritario para facilitar el acceso a la información administrativa autonómica y ayudar en la tramitación de procedimientos y servicios, tanto a través del canal telefónico como a través de la sede electrónica.



Desde que se declaró el estado de alarma el 14 de marzo de 2020, el Servicio 012 gestionó la gran cantidad de información que fueron generando las administraciones, derivada de las disposiciones normativas aprobadas por el Gobierno de España, junto con otras medidas y recomendaciones sujetas a actualización permanente. Así mismo, se dio apoyo a los centros directivos de las distintas consejerías de la Administración autonómica en la puesta en marcha de las medidas (servicios y prestaciones) relacionadas con la COVID-19 que se iban adoptando, lo que conllevó la elaboración y aplicación de nuevos protocolos de actuación que se añadían a los ya existentes.

Esto supuso un gran incremento de consultas (información y prestación de los servicios telemáticos/ayuda a la teletramitación) pasando de atender una media de 12.000 consultas a la semana a más de 20.000, lo que provocó colapsos puntuales en la atención de llamadas en determinadas franjas horarias que, no con pocas dificultades, pudieron asumirse a través de una reorganización interna de la plantilla, para reforzar de modo inmediato y transitorio las áreas más necesarias de apoyo.

A la situación descrita, se unió un nuevo escenario con la convocatoria de las primeras líneas de ayudas y subvenciones a distintos sectores y colectivos, a las que fueron añadiéndose las numerosas convocatorias previstas para paliar las consecuencias de la COVID-19, ya fueran íntegramente teletramitables o no.

Esta necesidad de atención de una gran y repentina cantidad de nuevas consultas que, dadas las circunstancias excepcionales, no dejaron de producirse en ese periodo (especialmente las referidas a atención social y las relacionadas con las nuevas ayudas y subvenciones convocadas para abordar la crisis económica y sanitaria), así como la necesidad de realizar rápidamente las actualizaciones de los procedimientos publicados en la Sede electrónica tramitacastillayleón para su adaptación a la nueva normativa publicada, exigía de forma inexcusable la contratación inmediata de un refuerzo del Servicio 012, para dar una respuesta ágil a la ciudadanía en situación vulnerable y también para ofrecer una adecuada prestación de servicios esenciales a los ciudadanos y empresas.

El contrato tiene por objeto reforzar durante cuatro meses el Servicio 012, priorizando las nuevas consultas de atención social derivadas de la crisis sanitaria por COVID-19, las nuevas consultas relacionadas con el Decreto Ley 2/2020, de 16 de abril, de medidas urgentes y extraordinarias para la protección de las personas y las empresas de Castilla y León frente al impacto económico y social del COVID-19 y las nuevas solicitudes de citas previas.

Valladolid, 1 de octubre de 2020.

EL CONSEJERO DE TRANSPARENCIA,  
ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y ACCIÓN EXTERIOR,  
Fdo.: Francisco Igea Arisqueta.