



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/000673-02 *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por los Procuradores D. Pedro Luis González Reglero y D. José Francisco Martín Martínez, relativa a teléfono de información 012, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 29, de 4 de noviembre de 2011.*

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de la Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por los Procuradores D. Pedro Luis González Reglero y D. José Francisco Martín Martínez, PE/000673, relativa a teléfono de información 012, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 29, de 4 de noviembre de 2011.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 29 de noviembre de 2011.

LA PRESIDENTA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,
Fdo.: María Josefa García Cirac

Contestación a la Pregunta Escrita, P.E./0800673, formulada por D. Pedro González Reglero y D. José Francisco Martín Martínez, Procuradores pertenecientes al Grupo Parlamentario Socialista, relativa a “teléfono de información 012.”

En relación con la Pregunta con respuesta escrita indicada, le informo lo siguiente:

1.- Las condiciones de la prórroga del citado contrato para el período de 25 de enero de 2012 hasta 31 de diciembre de 2012 se están analizando en este momento, y deberán tener en consideración las disponibilidades presupuestarias y otras cuestiones como la posibilidad de incorporar el servicio de nuevos teléfonos.

2.- El coste de adjudicación del contrato fue de 9.118.000 € (7.860.344 € + IVA) para todo el periodo de ejecución.

3.- En las empresas concesionarias prestan servicio 54 personas.

4.- El Servicio 012 de Atención al Ciudadano, a través del acceso multicanal, proporciona información administrativa y facilita la realización de trámites de procedimientos y servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, de forma integrada, sistematizada, actualizada, inteligible y accesible.



• Información de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a través del teléfono 012 y del correo electrónico informacion012@jcy.l.es, sobre:

- Procedimientos, trámites y servicios.
- Autorizaciones, licencias, permisos y carnés.
- Inscripción en registros.
- Ayudas, subvenciones y becas.
- Impuestos y tasas.
- Premios.
- Reclamaciones y recursos.
- Quejas y sugerencias.
- Convocatorias de empleo público.
- Administración electrónica.
- Directorio.
- Normativa.
- Cursos de formación.
- Planes y programas.
- Boletín Oficial de Castilla y León.

• Realización de determinados trámites administrativos, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas de la Administración Autonómica lo permitan.

- Alertas por e-mail y SMS.
- Ayuda a la navegación de los portales web de la Junta de Castilla y León.

• Envío de documentación por correo electrónico o correo postal, relacionada con los procedimientos, trámites y servicios de la Administración Autonómica contenida en la Sede electrónica 'tramitacastillayleón'.

• Asesoramiento en la realización de trámites telemáticos contenidos en la Sede electrónica 'tramitacastillayleón'.

• Asistencia técnica para la resolución de incidencias a usuarios de la Sede electrónica 'tramitacastillayleón'.

• Trámite de quejas y sugerencias relativas al funcionamiento de la Administración Autonómica.

5.- La Administración de la Comunidad de Castilla y León optó por la fórmula de gestión indirecta por las especiales características del servicio a prestar, la especialización del personal que ha de atenderlo y la complejidad y obsolescencia a corto plazo de la plataforma tecnológica que lo sustenta.



La implementación en el teléfono 012 de servicios de asesoramiento funcional y asistencia técnica en el ámbito de la administración electrónica ha permitido la total coordinación de estos servicios y así mejorar la eficacia y eficiencia de la atención telefónica de los usuarios de la administración electrónica.

La integración de estos servicios ha conllevado la incorporación de agentes especializados y el uso de aplicativos que han permitido dar un trato personalizado a las peticiones y consultas de los usuarios de la administración electrónica.

De otra parte la incorporación de nuevas tecnologías planteaba un nuevo entorno de relaciones de la Administración de Castilla y León con sus administrados que requerían la ampliación de la plataforma tecnológica y la incorporación de nuevas aplicaciones al Servicio 012, para permitir la transmisión telemática de ficheros, la incorporación del servicio Chat/ayuda interactiva, la transmisión de la voz a través de redes IP (VoIP), y las tecnologías de interfaces de voz (IVR).

Prestar todas estas utilidades de forma eficiente al ciudadano solo es posible a través del modo de gestión elegido. Desde su creación en el 2003 se ha perseguido la máxima eficacia, y también su eficiencia, como lo demuestra el que se ha reducido de forma importante el coste económico (5 millones de euros anuales), al centralizar en un solo servicio especializado la información administrativa.

Es el modelo seguido por la Administración General del Estado (teléfonos 060 y 016), y por la mayor parte de las Comunidades Autónomas (tanto de los teléfonos 012 como en los de emergencia 112).

La Administración del Estado así como las Comunidades Autónomas estamos coordinados y compartimos información sobre la forma de gestión de estos servicios de información telefónica.

Valladolid, 25 de noviembre de 2011.

LA CONSEJERA,
Fdo.: M.^a del Pilar del Olmo Moro