




¿Sabes que si llamas  al 012
la Junta te informa y te ayuda 
en muchos de tus trámites? 



Consigue toda la información
que necesitas y la ayuda directa
e inmediata que esperas en tus
teletramitaciones con la
Administración Electrónica.

Llama al 012 o al 983 327 850 sin
coste si tienes tarifa telefónica plana.

De lunes a viernes de 8 a 22 h.
Sábados de 9 a 14 h.

¿Prefieres otra forma?
Escribenos.

Email: informacion012@jcyles
Twitter: [@012jcyL](https://twitter.com/012jcyL)

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se concibe como un servicio público cuya finalidad es facilitar a los ciudadanos un acceso ágil y completo a la información administrativa general. 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, desarrollado por Orden de 17 de mayo de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

La **Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios** es el órgano directivo de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, al que corresponden las funciones de dirección y coordinación de los servicios corporativos de información administrativa al ciudadano, de la sede electrónica así como la gestión de los canales de información administrativa y atención al ciudadano en cualquiera de sus formas (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). Dentro de esta Dirección el Servicio 012 es el encargado del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato del 012.

El 21 de abril del año 2003 el Servicio 012 recibió su primera llamada.

A lo largo de estos años, se ha transformado en un **servicio de atención al ciudadano global y multicanal**, esencial para los ciudadanos y empresas, al facilitar a través de sus diferentes canales de acceso la información administrativa autonómica así como la asistencia en la tramitación de procedimientos y servicios



El Servicio 012 de la Junta de Castilla y León ha superado los **8,65 millones de consultas** desde su puesta en funcionamiento y en los últimos años se ha convertido en un medio fundamental de difusión de la información administrativa y en un centro de asistencia técnica, fundamental para la transformación digital de nuestra Administración.

2. CANALES DE ACCESO QUE PROPORCIONA EL 012

A través de los diferentes canales puestos a disposición por el 012, el ciudadano puede acceder a la información administrativa y al conocimiento de los asuntos relacionados con sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, así como la utilización de los bienes y servicios públicos de la Administración autonómica.



Los ciudadanos pueden acceder a la información y tramitación administrativa:

- **A través del teléfono:**
 - 012** (desde Castilla y León) o **983 32 78 50**, (si dispone de un contrato con su operador de telefonía que incluye tarifa plana para las llamadas de teléfono, el acceso al servicio 012 no tendrá ningún coste)
 - **Atendido por agentes de:**
Lunes a viernes de 8:00 a 22:00 h y sábados de 9:00 h a 14:00 h.
(Los festivos laborales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León no se presta servicio atendido por agentes)
 - **Resto del tiempo:** atendido por **Buzón de Voz**, con respuesta en dos días hábiles.
- **A través del correo electrónico:** informacion012@jcyl.es
- **Solicitando el envío de alertas por SMS o correo electrónico** de convocatorias de ayudas, subvenciones, becas, oposiciones, cursos..., que les será enviado en el plazo máximo de un día hábil a partir de la fecha de publicación de la información solicitada.
- **Solicitando el envío de documentación por correo electrónico o correo postal**, relacionada con los procedimientos, trámites y servicios de la Administración Autonómica.

- **Accediendo a la Sede Electrónica:** www.tramitacastillayleon.jcyl.es, donde se encuentra toda la información y puede realizar la tramitación electrónica de los procedimientos, trámites y servicios de la Administración autonómica. También se publican en la sede electrónica: RPTs, información de interés público, catálogo de simplificación documental, etc.



- También el 012 está presente **en las redes sociales**, a través de la cuenta de **Twitter @012jcyL**, donde diariamente se publica la información administrativa más destacada y de actualidad.



3. SERVICIOS QUE PRESTA EL 012

➤ **3.1 Información administrativa general:**

Competencias, estructura, funcionamiento y localización de los departamentos y unidades de la Administración autonómica. Los procedimientos administrativos, los servicios públicos y demás prestaciones.

➤ **3.2 Información especializada:**

012Mujer: Ofrece información general de interés para la mujer: 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; y, además, atiende a mujeres víctimas de violencia de género, proporcionando información y asesoramiento acerca de los recursos y programas articulados. Desde el 016 se derivan las llamadas relativas a violencia de género de mujeres residentes en la Comunidad de Castilla y León durante el horario completo del Servicio 012, tal y como se reflejado en el convenio de colaboración de ambos servicios. Horario de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas.

012Tributos: 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, descarga de modelos y formularios, beneficios fiscales.

Consumo: Resolución de consultas sobre los derechos de los consumidores y las reclamaciones sobre productos, contratación de servicios y suministros.

Educación: Respuesta a consultas sobre procesos de admisión en centros docentes, becas, comedores, programa Madrugadores y Tardes en el cole, asistencia jurídica en supuestos de acoso escolar, ayuda para el registro de identidad digital única, acreditación de competencias profesionales, ayudas universitarias, proyectos de investigación.

Familia: Información sobre centros infantiles, título familia numerosa, uniones de hecho, conciliamos....

Servicios Sociales: Información sobre dependencia, recursos para personas con discapacidad y personas mayores; Red de Asistencia a Drogodependientes, acceso a la Red de protección a las familias afectadas por la crisis, insolvencia hipotecaria, renta garantizada de ciudadanía, pensiones no contributivas, ayuda alimentaria, tarjeta discapacidad. Además, a través del Servicio 012 se concertan citas previas en las oficinas de gerencias territoriales.

Juventud: Información sobre carné joven, garantía juvenil, red activa y campos de trabajo, programas de idiomas y formación juvenil.

Telecomunicaciones: Presta asistencia en las TIC a empresas y emprendedores, en la inscripción para participar en jornadas formativas sobre nuevas tecnologías, así como en los cursos de formación CyL Digital.

Función Pública: Información relativa al empleo público y a las distintas convocatorias de procesos selectivos, bolsas de empleo, concursos de empleados públicos, cursos de formación ECLAP, cursos de prevención riesgos laborales....

Agricultura y Ganadería: Respuestas a consultas sobre las ayudas directas de la política agraria común (PAC), programa de desarrollo local (LEADER) y soporte técnico en la presentación telemática a colectivos y entidades (identificación y movimientos de ganado, comunicaciones de mataderos, mejoras de las estructuras de explotaciones agrarias, ayudas de productos vinícolas y agroambientales y subvenciones de industria externa).

Medio Ambiente: Información sobre normativa autonómica de pesca. Obtención de licencias de caza y pesca. Adjudicación de permisos de cotos de pesca, cotos sobrantes. Asistencia en el control y seguimiento de residuos peligrosos y notificación de emisiones y transferencias de contaminantes. Aguas en Régimen Especial Controlado (AREC). Escenarios Deportivos Sociales (EDS)...

Vivienda: Información sobre el registro Demandantes de Vivienda Protegida, ayudas al alquiler y a la rehabilitación edificatoria y descalificación de viviendas de protección pública, entre otras.

Empresa/Industria: Información y asistencia en teletramitación de las líneas de ayuda y préstamos del Instituto de Competitividad Empresarial (ICE). Inscripción de certificados de

eficiencia energética, boletines eléctricos (BOEL) e instalaciones térmicas de edificios (RITE). Inspecciones periódicas de instalaciones industriales (PITI). Verificación de instrumentos de metrología (METRO).

Empleo: Servicios a demandantes en la Oficina Virtual de Empleo. Comunicación de apertura de centros de trabajo.

Hacienda: Remisión de facturas electrónicas. Ayuda en la tramitación de distintos procedimientos de contratación de forma telemática. Sistema Duero de contratación electrónica, Registro de licitadores y Plataforma de contratación del Sector Público.

Sanidad: Atención a los profesionales de SACYL víctimas de agresiones, prestaciones y ayudas, Bolsa de empleo abierta y permanente. Procesos selectivos.

Cultura: Tramitación de comunicaciones del deporte en edad escolar (DEBA). Obtención de números de depósito legal (DELE).

➤ **3.3 Información y soporte sobre administración electrónica:**

Desde el Servicio 012 se ofrece, además, un sistema de apoyo pionero a la tramitación electrónica. En la actualidad, en ningún Servicio 012 como tal, existe un área como la que tenemos en nuestro Servicio, donde se guía a las empresas y ciudadanos, a resolver las distintas incidencias o dudas que puedan surgirles en su uso, desarrollando las siguientes funciones:

- Guiar al usuario en la Sede Electrónica.
- Asistencia en operaciones sobre certificado.
- Configuración y ayuda en el uso de la firma electrónica.
- Configuración de distinto 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.

➤ **3.4 Tramitación de procedimientos y servicios**

El 012 realiza trámites en nombre de los ciudadanos de algunos procedimientos, como comedores escolares, cotos de pesca, AREC y EDS, cursos de formación de la ECLAP, de riesgos laborales y de CYL Digital, tarjeta de acreditación de discapacidad, cita previa....

➤ **3.5 Tramitación de quejas y sugerencias**

También recoge sugerencias y quejas de los ciudadanos, en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y, en general, sobre las actuaciones de la Administración autonómica.

➤ **3.6 Servicio de traducción telefónica**

Que permite la atención telefónica en 51 idiomas.



LA SEDE ELECTRÓNICA www.tramitacastillayleon.jcyl.es

Una de las funciones más destacadas del Servicio 012, es la gestión de la **Sede Electrónica "tramitacastillayleon"**, la edición de contenidos, coordinación de la información, elaboración de criterios y seguimiento de los contenidos.

La Sede Electrónica www.tramitacastillayleon.jcyl.es es el punto de acceso general electrónico de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a través de la cual los ciudadanos, sin limitaciones horarias ni desplazamientos, pueden acceder a procedimientos y servicios electrónicos.

La actividad de la Sede Electrónica refleja con sus datos, la transformación que se está produciendo en la forma que tiene la ciudadanía de relacionarse con la Administración. Si con la entrada en vigor en octubre de 2016 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y con la obligación que impuso a determinados sujetos, de relacionarse electrónicamente, hubo un importante crecimiento del número de visitas a la Sede Electrónica, durante este año de pandemia ese incremento se ha hecho mucho más notable.

A través de la Sede Electrónica se facilita y simplifica el acceso a la tramitación de los procedimientos administrativos y se favorece la participación y la transparencia. Además, garantiza la seguridad de las comunicaciones mediante sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro. La Sede Electrónica conlleva la responsabilidad respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de ella.

La continua transformación en el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, en la que hoy día está inmersa toda la sociedad, obliga a la renovación constante de los medios y sistemas necesarios para que los ciudadanos puedan ejercer su derecho a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.

La **Sede Electrónica** de la Junta de Castilla y León ha venido renovándose y tendrá que seguir haciéndolo los próximos años con el objetivo de mejorar la usabilidad, adaptando su diseño y su maquetación para ser visualizado a través de cualquier tipo de dispositivo, ya sea un ordenador o dispositivos móviles. Ha de seguirse perfeccionando la accesibilidad de los contenidos, para que todas las personas puedan navegar sin dificultades de acceso, con independencia de la edad y del grado de capacidades.

Además, del contenido mínimo de toda sede electrónica que estable el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, (RD 203/2021, de 30 de marzo), destacamos los siguientes accesos:

Desde la página principal se puede acceder a todos **los trámites y servicios electrónicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León**, bien a través de una navegación sencilla e intuitiva, con la ayuda de diversos filtros (por materia, según tipo de procedimiento, por consejería y si están en plazo o no) o bien a través del buscador, que permite su filtrado a través de la búsqueda avanzada, incluidas **las sugerencias y quejas**.

También se accede a la **suscripción de ayudas, subvenciones y premios**, donde con un gesto tan sencillo como facilitar un correo electrónico, ciudadanos y empresas recibirán información sobre todas las futuras convocatorias de ayudas y subvenciones por las distintas consejerías del Gobierno autonómico sobre esta materia. Asimismo, se ha establecido un enlace destacado para que esta suscripción sea más visible para todos aquellos que accedan a la Sede Electrónica, “tramitacastillayleon”.

Otro contenido destacado en la página principal son **los Servicios de Respuesta Inmediata – SERIS-** que son los trámites y servicios que se resuelven de una forma inmediata (< 72h) por parte de la Administración (SERIS). Los Servicios de Respuesta inmediata tienen una gran acogida entre los ciudadanos. En este apartado puede destacarse el que puede solicitarse la licencia de caza y pesca, los certificados de desempleo y de demandante de empleo, el certificado de retenciones del IRPF y el certificado de inscripción en el registro de turismo y la solicitud del certificado de discapacidad.

También desde la página principal de la Sede Electrónica puede accederse a la **Ventanilla del Ciudadano. Notificaciones Electrónicas**, donde los interesados pueden acceder a información relativa a sus trámites, al buzón de notificaciones electrónicas, al histórico de trámites electrónicos realizados, ver qué consultas de datos personales ha realizado la Administración en nombre del ciudadano, recuperar documentación electrónica custodiada en los sistemas de administración electrónica.

Asimismo, destacan aquellas materias en las que en cada momento existe una mayor demanda de información, como pueden ser en estos momentos las ayudas COVID-19. Plan de choque.

Por último también en la página principal se destacan los trámites y servicios más **novedosos, los más destacados**, y aquellos cuyo plazo de solicitud se encuentran en sus **últimos días**, con el objeto de facilitar el rápido acceso a los trámites y servicios de mayor interés en cada momento.