

carta de servicios



**Objetivos
Servicios**

**Compromisos
Garantías**



teléfono único de información
Castilla-La Mancha

Julio 2016

carta de servicios

DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

El Teléfono Único de Información 012, es un servicio de información administrativa sobre la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de inicio de trámites administrativos. Este servicio lo presta la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas a través de la Inspección General de Servicios

OBJETIVOS Y FINES.

La finalidad principal del Teléfono Único de Información 012 es doble: ofrecer información administrativa general y, cuando sea posible, específica, sobre la Junta de Comunidades y permitir tramitar procedimientos, en ambos casos a través de un único número de teléfono. De esta forma se evita a los ciudadanos, empresas, asociaciones y otros colectivos tener que conocer de antemano qué unidad lleva cada asunto e, incluso, desplazamientos innecesarios a las dependencias de la Administración de la Junta de Comunidades para obtener impresos o presentar, en muchos casos, sus solicitudes.

MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Los derechos de quienes utilizan los servicios prestados por el Teléfono Único de Información 012 se encuentran recogidos principalmente en la siguiente normativa (se cita el boletín oficial de la versión inicial):

- Ley 39/2015, de 1 de Octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas publicada en el B.O.E. el 2 de Octubre de 2015. Esta Ley entrará en vigor al año de su publicación.
- Decreto 12/2010, de 16 de marzo de 2010, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (D.O.C.M. núm. 54, de 18/03/2011).
- Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. (D.O.C.M. núm. 68, del 03/04/2012).
- Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (D.O.C.M. núm. 211, de 27/10/2011)

SERVICIOS QUE SE OFRECEN.

1. Información general sobre la Junta de Comunidades:

- Estructura orgánica, funciones, competencias y servicios que presta.
- Dirección, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas.
- Horario de registro y atención al público de cada unidad administrativa.
- Derechos de los ciudadanos y compromisos adquiridos por la Administración para la prestación de servicios públicos.

2. Información específica sobre la Junta de Comunidades:

Convocatorias de ayudas, becas, subvenciones y admisiones en centros y actividades, etc.

Información sobre empleo público (ofertas, convocatorias, procesos selectivos en curso, fechas de examen, calificaciones, bolsas de empleo,...).

3. Presentación de iniciativas, quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Junta de Comunidades.

4. Envío gratuito de las Cartas de Servicios publicadas.

5. Envío gratuito de documentos normalizados de instancias.

6. Inicio de procedimientos telefónicamente.

- El personal del Teléfono 012 le informará sobre la posibilidad, en su caso, de iniciar el procedimiento a través del Teléfono 012, le preguntará los datos necesarios para cumplimentar su solicitud e iniciará el procedimiento en su nombre. El listado actualizado de procedimientos que pueden iniciarse de esta forma, podrá consultarse en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet cuya dirección es www.jccm.es

7. Sistema de alertas informativas.

Si en el momento de efectuar su llamada no está abierto el plazo para una determinada convocatoria o trámite, se le informará sobre la existencia de este servicio de alertas y de cómo suscribirse al mismo.

Este servicio consiste en el envío de alertas mediante correo

electrónico sobre los trámites disponibles y en los cuales previamente los usuarios se han suscrito. El funcionamiento detallado de este servicio podrá consultarse en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet cuya dirección es www.jccm.es

8. Sistema VRU de Información ininterrumpida y automatizada a opositores.

Si usted está participando en un proceso selectivo de personal funcionario o personal laboral convocado por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha podrá obtener información personalizada relacionada con el proceso en el que participa, seleccionando la opción que corresponda en el menú principal y posteriormente tecleando en su teléfono, los dígitos de su DNI.

Están excluidos de este sistema de información, los procesos selectivos de Personal Docente y del Sescam.

Este servicio funciona las 24 horas todos los días del año.



COMPROMISOS DE CALIDAD.

Compromisos de calidad comunes a todos los servicios:

- Atenderemos su llamada en menos de 18 segundos.
- La atención será personalizada*. En caso de no poder atenderle inmediatamente, si nos deja su número le devolvemos la llamada, como máximo, dentro del siguiente día hábil.
- El trato será cortés.
- La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.
- Siempre conocerá la identidad de la persona que le atiende.

*Se considera atención personalizada la prestada por operadores o por el sistema VRU de atención automatizada sobre determinados procesos selectivos en los que se participe.

Servicio: Información general y específica sobre la Junta de Comunidades. Compromiso:

Le ofrecemos en el 100 % de los casos, información actualizada, clara y adecuada. Si la información demandada, al ser muy específica, no estuviera disponible en el Teléfono 012 le pondremos en comunicación con el órgano competente o le devolveremos la llamada cuando dispongamos de la información.

Servicio: Presentación de iniciativas, quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Junta de Comunidades. Compromiso:

Cumplimentaremos y registraremos su iniciativa, queja y sugerencia de forma inmediata, si no fuera posible, se realizará como máximo el siguiente día hábil. La fecha y hora válida serán las de su registro.

Servicio: Envío gratuito de las Cartas de Servicios publicadas. Compromiso:

A su solicitud, le enviaremos de forma gratuita e inmediata y por correo electrónico, un ejemplar de la Carta de Servicios que desee.

Servicio: Envío gratuito de documentos normalizados de instancias. Compromiso:

Se le informará sobre cómo acceder, dentro de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet cuya dirección es www.jccm.es, al documento

normalizado de instancia o si lo prefiere, se le facilitará por correo electrónico un enlace al mismo. Si no dispone de acceso a Internet y existe un modelo de instancia en papel, le enviaremos un ejemplar por correo postal de forma inmediata y gratuita.

Servicio: Inicio de procedimientos telefónicamente. Compromiso:

Siempre que pueda iniciarse un procedimiento a través del teléfono 012, cumplimentaremos y registraremos su solicitud de forma inmediata, si no fuera posible, se realizará como máximo el siguiente día hábil. La fecha y hora válida serán las de su registro.

Servicio: Sistema de alertas informativas. Compromiso:

Se le informará de en qué consiste este sistema de alertas y de cómo acceder al mismo. Si lo desea también le informaremos de cómo realizar el alta o la baja.

Servicio: Sistema VRU de información ininterrumpida y automatizada a opositores. Compromiso:

Una vez publicada en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet www.jccm.es la información sobre las diferentes fases en la que se encuentra el proceso selectivo en el que usted participa, podrá consultar esa misma información a través del servicio VRU, como máximo el siguiente día hábil.

Las fases sobre las que se informa son las siguientes: admitidos y excluidos provisional y definitivo, lugares de examen y notas obtenidas.

COMPROMISOS DE CALIDAD.

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados los indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento, que se relacionan en el Anexo, y que pueden consultarse en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet www.jccm.es

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del modelo normalizado disponibles en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (D.O.C.M. nº 211, de 27-10-2011).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Inspección General de Servicios
Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.
Avenida de Portugal, nº 11 – 45071 Toledo.

En ambos casos puede enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos (artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre).

- A través del formulario electrónico disponible en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.
- Llamando al teléfono 012, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

También ponemos a su disposición en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet www.jccm.es, una encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado por el teléfono 012.



GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN.

Si de su queja se evidencia el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos en esta Carta, con independencia de la contestación regulada en el apartado anterior, la persona titular de la Inspección General de Servicios se pondrá en contacto con usted en el plazo máximo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, correo electrónico, fax, etc.) para pedirle disculpas e informarle de las causas del posible incumplimiento y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.



ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

La Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 15/06/2016, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha nº 132, de 07-07-2016. Entra en vigor al día siguiente de su publicación y los compromisos que se adquieren tienen una validez de dos años.

FORMAS DE ACCESO.

Se puede acceder a estos servicios:

- Marcando el número de teléfono 012, si llama desde Castilla–La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma).
- O bien marcando el 925274552 como número de teléfono de la red fija.

El horario de atención es:

El 012 presta servicio las 24 horas, todos los días del año de la siguiente forma:

- Se atiende de forma personalizada* si su llamada se realiza en días laborables (según el calendario laboral del municipio de Toledo) de acuerdo a este horario:

Horario de atención:
De lunes a viernes, de 08:30 a 18:30 horas ininterrumpidamente. Sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Horario de verano (de 16 de junio a 15 de septiembre, ambos inclusive)
De lunes a viernes, de 09:00 a 14:30 horas.
Sábados, de 09:00 a 14:00 horas

Días 24 y 31 de diciembre y 5 de enero, de 9:00 a 14:00 horas ininterrumpidamente.

Los días que se establezcan como ocasión de fiestas patronales o ferias para el municipio de Toledo, se prestara servicio de 9:00 a 14:00 horas ininterrumpidamente. Una vez determinados estos días, se publicarán en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet www.jccm.es

- A través de un contestador automático, en el que puede dejar su mensaje, si llama fuera del horario anterior.

*Se considera atención personalizada la prestada por operadores o por el sistema VRU de información automatizada.

Coste de la llamada:

Precio de la llamada telefónica de acuerdo con la Resolución de 21/11/2012, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el número 012 al servicio de información de las Administraciones Autonómicas (BOE núm. 296, del 10/12/2012), modalidad C.

El precio fijo por llamada telefónica será según se indica en la tabla siguiente:

Desde red fija	Desde red móvil
(*) Precio de llamada ordinaria fijo-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos	(*) Precio de llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos

(*) Consulte a su operadora.

Control de calidad.

La llamada podrá ser grabada al objeto de mejorar el sistema de control de calidad del funcionamiento del 012.



atención al ciudadano
Castilla-La Mancha



Última certificación 10/05/2015
y nº CDS-2007/0007



Castilla-La Mancha