CARTA DE SERVICIOS del Teléfono Único de Información 012

Castilla-La Mancha

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Castilla-La Mancha

1 DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

El Teléfono Único de Información-012 es un servicio de información 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 Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa.

2 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 Administración de la Junta de Comunidades) y permitir el inicio de la tramitación de procedimientos, en ambos casos a través de un número unificado de teléfono, bien el 012 o el de red fija, 925 274 552. 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.

3 MARCO LEGAL.

- Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha (D.O.C.M. de 30/12/2016).
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (B.O.E. de 2 de octubre de 2015).
- 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. 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. 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. de 27/10/2011).
- 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 de 10/12/2012).

4 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Los derechos y deberes de quienes utilizan los servicios prestados por el Teléfono Único de Información-012 se encuentran recogidos principalmente en la normativa citada en el apartado 3 y se detallan, en su caso, en el respectivo compromiso de prestación de cada servicio.

5 SERVICIOS QUE SE OFRECEN.

5.1. Información general sobre la Administración de 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.

5.2. Información específica sobre la Administración de 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,…).

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

5.4. Envío gratuito de las cartas de servicios publicadas.

5.5. Envío gratuito de documentos normalizados de instancias.

5.6. Inicio de procedimientos telefónicamente.

El personal del Teléfono Único de Información-012 le informará sobre la posibilidad, en su caso, de iniciar el procedimiento a través de este Teléfono, 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, www.jccm.es

5.7. Sistema de alertas informativas.

Si su consulta es sobre un trámite o convocatoria que, en el momento de efectuar su llamada, no tiene abierto el plazo para presentar solicitudes, se le informará también sobre la opción de recibir alertas mediante correo electrónico, de tal forma que pueda saber cuándo se abre el plazo, sin tener que estar pendiente de cuándo se publica esta información.

5.8. Dar cita previa telefónicamente para presentar documentación o para efectuar cualquier otro trámite que se realice a través de las Oficinas de Información y Registro de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

6 COMPROMISOS DE CALIDAD.

6.1. Compromisos de calidad comunes a todos los servicios:

- Atenderemos su llamada en menos de 18 segundos, contados a partir del momento en el que finaliza la locución de bienvenida o al pulsar la opción correspondiente del menú de entrada.

- La atención será personalizada. En caso de no poder atenderle inmediatamente o de producirse su llamada fuera del horario, si nos deja un mensaje de voz con su número, le devolveremos 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.

6.2. Información general y específica sobre la Administración de 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 Único de Información-012, le pondremos en comunicación con el órgano competente o le devolveremos la llamada cuando dispongamos de la información.

6.3. Presentación de iniciativas, quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administración 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.

6.4. 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.

6.5. 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, 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.

6.6. Inicio de procedimientos telefónicamente. Compromiso:

- Siempre que pueda iniciarse un procedimiento a través del Teléfono Único de Información-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.

6.7. Sistema de alertas informativas. Compromiso:

- Se le informará de en qué consiste este sistema de alertas y de cómo acceder al mismo, o darse de alta o de baja.

6.8. Dar cita previa telefónicamente para presentar documentación o para efectuar cualquier otro trámite que se realice a través de las Oficinas de Información y Registro de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Compromiso:

- Se le dará la mencionada cita previa en el 100% de los casos en que así se solicite.

7 INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

Los compromisos asumidos en esta carta de servicios llevan asociados indicadores que permiten medir periódicamente su grado de cumplimiento. Se pueden consultar en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, www.jccm.es, en la información sobre esta carta de servicios.

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

- Mediante una encuesta disponible en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, www.jccm.es
- A través del modelo normalizado de iniciativas quejas y sugerencias disponible 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 esta 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.

La presentación del modelo normalizado en papel o de su escrito, la podrá realizar a través de las oficinas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- 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 de este servicio.
- De forma presencial en cualquier oficina de registro de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo dicha unidad la encargada de formalizarla en la aplicación.
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información-012: la persona que le atienda 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.

9 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LA CARTA.

Esta carta de servicios, tanto su publicación en el "DOCM", como su folleto divulgativo, así como sus indicadores de cumplimiento de sus compromisos, y demás información, se pueden consultar en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha http://www.jccm.es, dentro del apartado de Cartas de Servicios, en la información sobre este servicio.

Si llama al Teléfono Único de Información-012 le enviaremos de forma gratuita e inmediata y por correo electrónico, un ejemplar de esta carta de servicios.

10 GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN.

Si de su queja se evidencia el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos en esta carta, además de recibir la contestación regulada en el apartado 8, la Inspección General de Servicios, de la que depende directamente el Teléfono Único de Información-012, 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.

11 FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

Mediante resolución publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el 22 de junio de 2023, se prorrogó la vigencia de la Carta de Servicios por un periodo de un año desde el día siguiente al de dicha publicación o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de dicha Carta.

12 FORMAS DE ACCESO.

12.1. 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).
- Marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija.

12.2. Horario de atención:

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

- Mediante un informador telefónico que atiende personalmente la llamada, si se realiza en días laborables (según el calendario laboral del municipio de Toledo) de acuerdo a este horario:

  · De lunes a viernes, de 08:30 a 18:30 horas ininterrumpidamente.

  Sábados de 09:00 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 (cuando coincidan en días laborables) de 09:00 a 14:00 horas ininterrumpidamente.

  · El sábado correspondiente a Semana Santa no se prestará atención personalizada.

  · Con ocasión de fiestas patronales o ferias del municipio de Toledo, el servicio se prestará de 09:00 a 14:00 horas ininterrumpidamente. Una vez determinados estos días, se publicarán en la sede electrónica www.jccm.es

- Mediante un buzón de voz en el que puede dejar un mensaje, si la llamada se realiza fuera del horario anterior. Si nos deja su número de teléfono en el mensaje, le devolveremos la llamada el siguiente día hábil, como máximo.

12.3. Coste de la llamada:

Si su llamada se realiza marcando el 012, se aplica la modalidad C (*), con un coste fijo por llamada. Para conocerlo, puede consultar con su operadora de telefonía.

(*) 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).

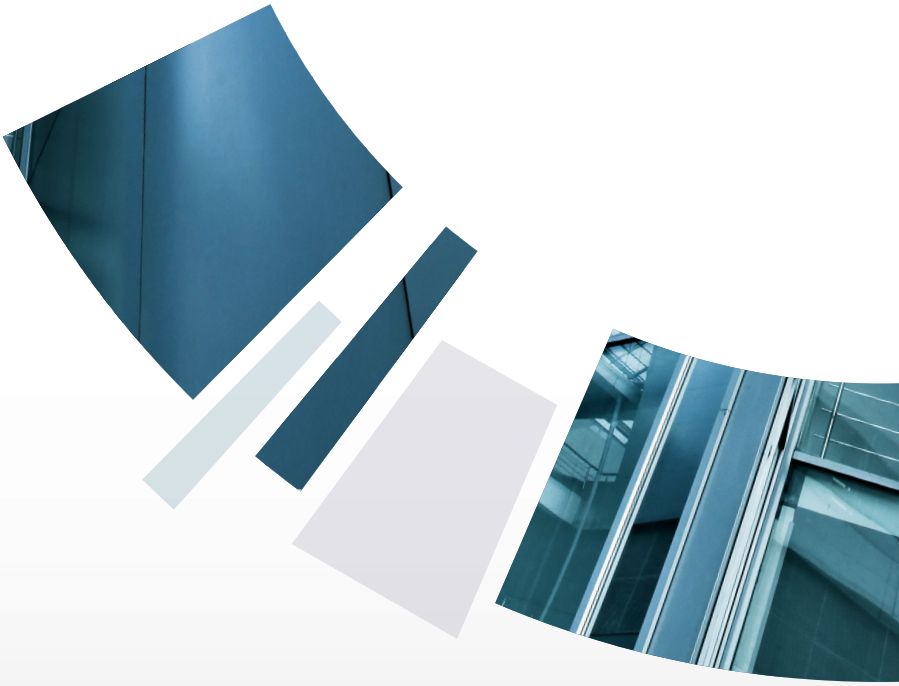
- Si su llamada se realiza marcando el 925 274 552 el coste será el que tenga usted acordado con su operadora de telefonía.

12.4. Control de calidad.

La llamada podrá ser grabada al objeto de mejorar el sistema de control de calidad del funcionamiento del Teléfono Único de Información-012, de acuerdo a la normativa de protección de datos de carácter personal.

Teléfono Único de Información - 012

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas



AENOR
Servicio Certificado
CDS-2007/0007

D.L. TO 233-2023

Castilla-La Mancha

012
teléfono único de información
Castilla-La Mancha