

“BUSCADOR DE TRÁMITES” de la ventana “Atención a la Ciudadanía” (Versión actualizada a 06-10-2011: los cambios figuran en fucsia)

1. Qué es el Buscador de Trámites.

La **página** de la **Junta** en **Internet**, www.jccm.es está obligada por diversas normas a ofrecer una muy variada información y en diferentes formatos, por lo que a veces no es fácil saber de antemano dónde está la cuestión concreta que nos interesa. Con objeto de facilitar el acceso a la información administrativa más relevante o que pueda interesar en cada momento, se ha creado la ventana “**Atención a la Ciudadanía**”, accesible desde su página de inicio.

A su vez, dentro de “**Atención a la Ciudadanía**” se ha creado otra ventana “**Información de interés a un clic**” que, a través de un índice de temas, ofrece enlaces a los diversos asuntos generales de información administrativa más relevante como pueden ser, entre otros, los derechos de los ciudadanos, las oficinas de registro o los **trámites** que se pueden realizar con la Administración de la Junta. Además de estos listados, en la parte izquierda de “**Atención a la Ciudadanía**”, se han colocado unos iconos de enlace a dichos bloques de temas, **con lo que supone de mayor visibilidad de dichas opciones y de acceso más rápido a las mismas.**

Para localizar en **un solo sitio** de forma unificada y homogénea la información sobre los **trámites** y gestiones que ofrece la Administración de la Junta, la ventana “Atención a la Ciudadanía” cuenta con un “**Buscador de Trámites**” **que ofrece** una completa información sobre el trámite o trámites que nos interesan y, además, a través de un sistema de enlaces, a golpe de ratón, podemos conocer y descargarnos los formularios o documentos precisos y -en muchos casos- presentar nuestra instancia a través de Internet.

En el Buscador de Trámites debemos introducir la palabra o palabras relacionadas con lo que buscamos para lo que podemos apoyarnos en unos filtros de búsqueda para acotarla. A continuación veremos qué es un buscador de trámites y cómo saber utilizarlo mejor (Ver especialmente el **punto 8**).

Como novedad, al final del documento se hace referencia a **otros buscadores existentes en la Web de la Junta.**

2. Para qué sirve el Buscador de Trámites de Atención a la Ciudadanía.

Como su nombre indica y de acuerdo a lo adelantado en el punto 1, sirve para buscar documentos en Internet en general y, en este caso, los trámites que la Administración de la Junta pone a disposición de los ciudadanos en su página en Internet, para que se accedan a esos trámites, bien para ejercer un derecho o para cumplir una obligación. **La** búsqueda se realiza sobre una base de datos. Como vimos, además de información, permite de forma generalizada y cómoda la descarga de modelos y, en muchos casos, presentar instancias a través de Internet.

3. Dónde busca el Buscador de Trámites de Atención a la Ciudadanía.

La principal ventaja que tiene este Buscador de Trámites es que, a partir de la palabra o palabras que nos interesan y que introducimos, ofrece la información solicitada sin que la persona que la demande tenga que saber el nombre exacto del trámite o la Consejería que lo lleva. A tal fin busca, en una base de datos que contiene todos los trámites con unos contenidos que luego veremos.

Una segunda ventaja es que este Buscador y por tanto, la información que ofrece, está accesible desde casa las 24 horas del día todo el año por lo que no hay necesidad de desplazarse en persona a una oficina o de llamar por teléfono.

4. Cómo busca.

Busca en una base de datos que contiene todos los trámites y lo hace tanto en las palabras de sus **títulos**, como en el **contenido** de las fichas que desarrollan la información de cada trámite.

De un tiempo a esta parte, además, permite para nuestra comodidad y para acotar la búsqueda y hacerla lo más directa posible, diversas opciones, como son:

- a) Buscar solo en los títulos.
- b) Buscar solo en los contenidos.
- c) Buscar en los títulos y los contenidos (de las fichas).

La segunda mejora (como luego veremos con más detalle) es que permite acotar la búsqueda a partir de cadenas de palabras, no solo palabras sueltas: es decir, podemos buscar trámites que contengan la expresión “admisión de alumnos en centros” lo que permite obtener resultados muy precisos. Si ponemos

Admisión de alumnos en centros, sin entrecomillar, nos devolverá los resultados que contengan, al menos esas palabras, pero no necesariamente en ese orden.

Lo usual es buscar a través palabra/s que se introducen en la casilla "Palabra clave", situada al final de las opciones o filtros de búsqueda, de los que nos podemos servir para acotar la búsqueda.

En el punto **5**, siguiente, veremos qué son y para qué sirven los filtros de búsqueda y en el punto **8** veremos los criterios a tener en cuenta para hacer una búsqueda con este Buscador.

5. Qué son los filtros de búsqueda.

Nos puede interesar buscar informaciones muy genéricas o con diverso grado de concreción.

No es lo mismo que busquemos todo tipo de trámites relacionados con educación, que sólo becas de educación o solo becas de educación de la consejería de Educación, Cultura y Deportes. En los dos últimos supuestos hemos acotado, es decir, hemos limitado cada vez más la búsqueda, pues no nos interesa toda la información disponible, sino sólo parte o partes de ellas que respondan a unas condiciones.

Para que el Buscador de Trámites seleccione de acuerdo a esos requisitos y nos devuelva solo los resultados que cumplan las condiciones que le hemos puesto en cada caso, es decir, nos "filtre" resultados, debemos valernos de los filtros de búsqueda que ofrece el Buscador y que son, además del de "Palabra clave":

- En **plazo** de presentación de solicitudes o **todos** (en este caso también incluye a los que no están en plazo de presentación).

(Marcando las opciones "En plazo de presentación de solicitudes" o "Todos").

- **Perfil**, que se refiere a las posibles clases de destinatarios, agrupados en:

- Administración,
- Ciudadanía,
- Empresas,
- Profesionales.

- **Consejería** (competente) por su orden alfabético. (Además, se han eliminado otros órganos).

- **Tipo** (de trámite) de acuerdo a esta clasificación:

- Ayudas y Subvenciones.
- Autorizaciones, Licencias y Permisos.
- Becas.
- Premios y Concursos.
- Campañas.
- Registros.
- Suscripciones.
- Servicios.
- Empleo Público.
- Carnés y Títulos.
- Recursos Administrativos.
- Admisión en centros.
- Otros.

- **Campo de búsqueda (Novedad de 24 de mayo de 2011)**

- Título
- Contenido
- Título y Contenido

Todos estos filtros, si no se activan, ofrecen por defecto todas las posibilidades sin discriminar, es decir, la opción "**Todos**", excepto en el filtro de "Campo de búsqueda" que -por defecto- realiza la búsqueda en el campo "**Título**", salvo que se seleccione otras opciones. Además, en cuanto a su vigencia o no, contempla otra excepción, pues por defecto filtra los que están "En Plazo de presentación de solicitudes"

Aunque de momento no funciona como perfil asociado a este Buscador de Trámites, se pueden buscar, fuera de este, los trámites agrupados por grandes **materias**, a través de la ventana "Áreas Temáticas" (accesible desde la página de inicio pinchando en "Administración Electrónica").

6. Cómo ofrece los resultados.

Los ofrece ordenados por **la fecha de inicio del plazo de presentación de solicitudes más reciente**. **Además**, ofrece el dato del total de resultados encontrados en la parte superior derecha y **visualiza los criterios de búsqueda y la/s palabra/s buscadas**.

Hay que tener en cuenta que tras ofrecer los resultados en la parte central y los criterios de búsqueda, el Buscador vuelve a su configuración por defecto. Pinchando en cada resultado se despliega una ficha resumen. **Si cerramos esta ficha de forma automática visualizamos la pantalla con los resultados (El Servicio de Internet ha implementado esta importante mejora pues antes, por defecto, expiraba la búsqueda)**.

7. Qué información ofrece cada ficha.

Presenta **dos bloques** de información:

1º. En el centro, la referida a plazos de presentación de instancias, requisitos, criterios, plazos de notificación, documentación a aportar, lugar de presentación, normativa, etc., **con enlaces a las disposiciones afectadas publicadas en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha (DOCM)**.

2º. A la derecha, la información relativa la **forma de presentación** de la instancia o solicitud (presencial, por teléfono o a través de Internet) y los modelos disponibles para bajarse y cumplimentarlos. En muchos casos basta otro golpe de ratón para presentar la solicitud por Internet con el mismo valor de su presentación en papel en una oficina de registro.

8. Criterios a tener en cuenta a la hora de hacer una búsqueda.

A la hora de hacer una búsqueda es conveniente saber con qué reglas opera este Buscador de Trámites.

1º. La búsqueda, como ya se dijo, se puede realizar con el filtro de "Campo de búsqueda" de diferentes formas: solo por el Título, solo por el contenido o de forma indistinta en Contenido y Título.

2º. Es indiferente acentuar las palabras o no en la búsqueda (ejemplo comprobado lácteos VS lácteos).

3º. Es indiferente escribir todo en mayúsculas o minúsculas (ejemplo comprobado LACTEOS).

4º. De un tiempo a esta parte informa de la cantidad de trámites que ha encontrado después de realizar la búsqueda: este número se visualiza en la parte superior derecha.

5º. Para afinar la búsqueda o filtrarla se pueden "entrecomillar" cadenas de texto exactas:

- Ejemplo "Admisión de alumnos en centros", solo devuelve los resultados que contengan esta frase exacta, es decir con las palabras en este orden.
- Eso sí, si ponemos Admisión de alumnos en centros, sin entrecomillar, nos devolverá los resultados que contengan, al menos esas palabras pero no necesariamente en ese orden.

6º. **De momento** no permite la búsqueda por raíces etimológicas: por ejemplo si ponemos lact no nos devuelve resultados. **De alguna manera sí que se puede realizar la búsqueda por raíz con** el uso del asterisco (*) a continuación (sin espacio) como comodín de raíces. Ejemplo verificado, lact*.

7º. Se puede excluir una palabra de la búsqueda utilizando el signo menos (-) delante, sin espacios, de la palabra que queremos excluir.

Ejemplo comprobado:

- 1 Búsqueda Ovino
- 2 Búsqueda Azul
- 3 Búsqueda Ovino –Azul.

9. A quién recurrir en caso de duda.

Hay **dos** supuestos:

1. Problemas técnicos de acceso al Buscador de Trámites:

Envío de un **mensaje** a webmaster@jccm.es detallando lo máximo posible la incidencia.

2. Dudas sobre la información o contenidos de las fichas localizadas por el Buscador de Trámites:

- a) Llamada al **teléfono** de información general de la Junta **012**, siempre.
- b) Consulta a través de este [formulario de consultas a la Administración](#), siempre.
- c) Si la ficha ofrece esta opción, **contactando** con el **teléfono** o **dirección de correo** de la **unidad** asignada en la consejería para atender estas consultas.

ANEXO. OTRAS OPCIONES DE BÚSQUEDA EN LA WEB DE LA JUNTA.

Además del Buscador de Trámites (alojado en la ventana de Atención a la Ciudadanía e ideado para obtener información sobre los servicios y convocatorias de esta Administración, los llamados a estos efectos **trámites**) la Web de la Junta cuenta con otros buscadores.

1. BUSCADOR GENERAL DE LA PÁGINA www.jccm.es

El buscador general de la página Web de la Junta está situado en la parte superior central de la página de INICIO, junto a una figura similar a una lupa: en la caja, por defecto figura la palabra Buscador.

Este buscador, mediante una palabra clave que usaremos para la búsqueda, nos puede arrojar resultados que divide en las siguientes categorías (no siempre aparecen todas las categorías, sólo aparecen las que estén relacionadas con la palabra clave usada en ese momento):

- Notas de prensa
- Entrevistas de prensa
- Acuerdos del Consejo de Gobierno
- Agenda
- Cartas de Servicio
- Discursos
- General
- Imágenes
- Legislación
- Personas
- Planes
- Sonidos
- **Trámites**
- Vídeos

Todas estas categorías se acompañan de un número que se encierra entre paréntesis que indica cuantos resultados están incluidos en esa categoría. Este número aparece a la derecha del título de la categoría.

Una vez que filtramos la búsqueda por la categoría que queremos utilizar, por ejemplo “Trámites”, nos ofrece el resultado sólo de esa categoría. [La búsqueda se realiza sobre la misma base de datos sobre la que opera el Buscador de Trámites, que ya vimos, de Atención a la Ciudadanía:](#)

[E buscador general ofrece como resultados todos los trámites que contengan las palabra o palabras acotadas que figuren, además de en el título del trámite, en el contenido de su ficha, es decir no permite filtrar la búsqueda sólo en el título de los trámites.](#)

Posteriormente podremos seleccionar el trámite que estemos buscando sólo con hacer clic sobre su título: una vez hecho esto nos llevará a la ficha resumen del trámite, que es la versión Web de la ficha SIACI, dónde podremos ver la información, modelos y forma de presentación entre otras cosas.

En los casos en que sea posible se podrá, también [como vimos](#), iniciar la tramitación telemática.

2. BÚSQUEDA DE TRÁMITES A TRAVÉS DE “GOBIERNO REGIONAL”

Otra forma de realizar búsquedas de trámites es a través del apartado “Gobierno Regional” en la página Web de la Junta.

Una vez que entramos en este apartado, ubicado en la página de inicio (parte superior central) tenemos una columna a la izquierda que contiene un listado con todas las Consejería (y otra serie de órganos) que componen la estructura de la Junta.

Una vez que seleccionamos una de ellas, se nos abren dos posibilidades:

1ª. Seleccionar “**Trámites y Gestiones**” en la columna izquierda, con lo cuál se nos mostrarían todos los trámites de esa Consejería.

2ª. Seleccionar “**Estructura**”, también en la columna izquierda y en un cuadro de lista desplegable en la parte central de la página, y posteriormente seleccionar “Trámites y Gestiones” en una columna a la izquierda.

Conseguiremos realizar un filtro previo, aparte de por Consejería, también por Dirección General o Secretaría General (como regla), con lo cuál los resultados ofrecidos serán menores, pero más afinados, siempre y cuando sepamos que el trámite que buscamos depende de la Dirección General elegida o en la opción por consejerías, cuál de ellas nos interesa.

El siguiente paso que nos ofrece (independientemente de los métodos de acceso, anteriormente descritos) es otra serie de filtros que podremos utilizar:

- Por “Perfiles”, situado en la columna izquierda de la página, que incluye los siguientes perfiles:

- Ciudadanía
- Empresas
- Administración
- Profesionales

En este caso, a diferencia del Buscador de trámites incluido en “Atención a la Ciudadanía” se pierde la opción de “Todos”, que permitía obtener los resultados de una búsqueda incluyendo a todos los perfiles. Por defecto, siempre busca con el filtro de Ciudadanía: si queremos ver los demás, podemos activarlos.

- Por “Tipo de trámite”, situado en la parte superior central de la página, que incluye las siguientes categorías:
 - **Todos** (sale por defecto)
 - Ayudas y Subvenciones
 - Autorizaciones, Licencias y Permisos
 - Becas
 - Premios y Concursos
 - Campañas
 - Registros
 - Suscripciones
 - Servicios
 - Empleo Público
 - Carnés y Títulos
 - Recursos Administrativos
 - Admisión en Centros
 - Otros

Tanto en la búsqueda por consejerías u órganos no nos informa del número de resultados obtenidos.

Sin embargo este método de búsqueda ofrece una **ventaja** frente a ambos buscadores (el buscador general y el buscador de trámites de “Atención a la Ciudadanía”) y es que en el caso de trámites de nueva creación, no sufre el lapso de tiempo, en la labor de indexado para facilitar su búsqueda, por lo tanto están casi en disponibilidad inmediata en la página Web de la Junta.

3. BÚSQUEDA A TRAVÉS DEL CATÁLOGO DE TRÁMITES

Otra forma de realizar la búsqueda de trámites es por medio del “Catálogo de Trámites y Servicios”, que se encuentra siguiendo esta nueva ruta **más rápida**: “Atención a la Ciudadanía”, “Trámites y Gestiones online” y dentro de su Área de descargas “Catálogo de trámites relativos...”

Este catálogo (en formato PDF) se actualiza mensualmente (la fecha viene indicada en el propio documento).

La información está dividida por Consejerías y organismos públicos, acompañado de un índice situado en el margen izquierdo. También se puede realizar búsquedas por palabra clave mediante el comando “Buscar”.

La información que ofrece este catálogo -entre otras- es el nombre del trámite, junto con su código SIACI, tipo de trámite, su forma de tramitación, formularios y la Consejería y Dirección General a los que pertenece, además de un enlace que nos lleva a la ya mencionada ficha de contenidos en Internet.

La principal ventaja de esa opción, además de su plasticidad y comodidad (pues ofrece a golpe de pantalla primero un listado de servicios que aparecen sin tener que saltar con la fórmulas de páginas siguientes, pues basta deslizar el ratón sobre el PDF) es que al buscar solo sobre los nombres de los trámites, arroja un número más afinado de resultados, eso sí, siempre que la palabra que busquemos figure en el título o nombre del trámite.