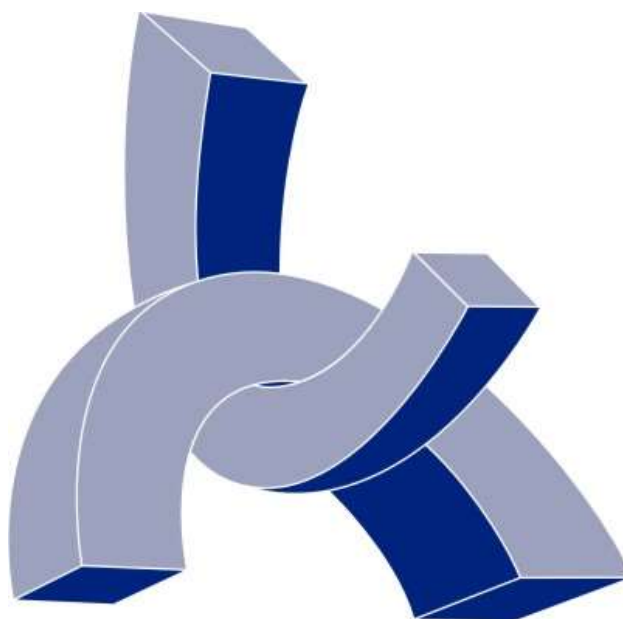




Castilla-La Mancha

INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2020





INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2020

ÍNDICE

Contenido

I. PRESENTACIÓN	3
II. PRINCIPALES ACTUACIONES.....	4
III. MATERIAS CONEXAS.....	16
IV. Relación de ANEXOS	211



I. PRESENTACIÓN

1. Este informe se eleva al Consejo de Gobierno de acuerdo al artículo 44 del Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, para presentar de forma ordenada las principales actuaciones en materia de calidad de los servicios realizadas en 2020 por la administración de la Junta de Comunidades.

2. Dicho Decreto establece el marco general para la mejora de la calidad de los servicios prestados por las unidades de la Administración de la Junta y sus organismos públicos.

3. Para valorar las actuaciones realizadas, es necesario considerar que la actividad de la administración de la Junta de Comunidades, como la de todas las entidades públicas y privadas, se ha visto afectada durante el año 2020, por la situación de crisis sanitaria provocada por el COVID-19, que tuvo su reflejo en la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud el mes de marzo y la declaración del estado de alarma por el Gobierno de la Nación, con las diversas medidas restrictivas del desplazamiento de las personas, incluidas las que están al servicio de las administraciones. Esta situación, cuya magnitud era de imposible previsión, se fue atendiendo con una batería escalable de actuaciones de respuesta para reforzar los canales de atención alternativos al presencial -como son el electrónico y el telefónico- tanto para atender consultas, como para tramitar solicitudes, de cuya disponibilidad se dio, además, la máxima difusión.

Esta situación ha provocado durante el año 2020, un significativo incremento de las actividades vinculadas a la atención telemática a los ciudadanos y ciudadanas de la región y ha permitido valorar la necesidad de profundizar en la simplificación administrativa y continuar avanzando en la implantación de la administración electrónica en todos los niveles de la administración regional.

4. Teniendo en cuenta la implicación de todas las Consejerías, y con el objetivo de destacar el carácter horizontal de la calidad de los servicios, se han incluido referencias a los trabajos de los dos órganos colegiados con atribuciones en esta materia, como son la Comisión de la Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos (CAESTA), como órgano político y la Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos (CS), su órgano técnico de apoyo, auxiliares básicos del Consejo de Gobierno y de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, cuyas respectivas atribuciones y composición se reflejan en el mencionado Decreto 69/2012.



II. PRINCIPALES ACTUACIONES

II.1. Reuniones de órganos colegiados en materia de calidad.

Desde el punto de vista orgánico conviene recordar la agenda de sus dos órganos colegiados. Así, la Comisión de la Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos (CAESTA), como órgano político, se reunió el 17 de diciembre de 2020.

Su órgano técnico de apoyo, Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos (CS) se reunió el 3 de febrero y el 26 de noviembre de 2020.

La CAESTA, como parte de sus funciones de coordinación de revisión de procedimientos y trámites administrativos, ha participado en la elaboración y el seguimiento del Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de 2020 integrado dentro del Plan Anual de Calidad y Simplificación de Procedimientos para el año 2020, así como en la coordinación y seguimiento de la implementación de la administración electrónica en la Administración de la Junta.

Además, ha dedicado especial atención a dos herramientas básicas de la calidad; las quejas y sugerencias presentadas (cuyos informes han sido objeto de estudio y seguimiento) y el fomento de las cartas de servicios.

También se han reforzado dentro de esta Comisión las actuaciones de coordinación en temas de protección de datos y seguridad de la información con el fin de la adecuación a la nueva normativa.

II.2. Colaboraciones con otras administraciones para el desarrollo de la administración electrónica.

A través de la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, se está participando en reuniones de colaboración, dentro de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica, entre la Administración General de Estado, Comunidades Autónomas, Federación Española de Municipios y Provincias y Universidades Españolas, a través de los siguientes grupos de trabajo:

- Apoyo funcional a la implantación de las Leyes 39/2015 y 40/2015.
- Observatorio, indicadores y medidas.
- Registro de funcionarios habilitados y Registro electrónico de apoderamientos.
- Interoperabilidad.
- Repositorios comunes.
- Accesibilidad
- Reutilización de Datos

II.3. Colaboraciones con otros órganos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el desarrollo de la administración electrónica.

Dentro del impulso para la implementación de la administración electrónica en la Administración de la Junta de Comunidades, desde la Inspección General de Servicios se participa en los siguientes grupos de trabajo de administración electrónica de la Junta:

- Normalización Registro y SIR
- Estructuración Repositorios
- Gestión Documental
- Imagen Corporativa
- Gestión Catálogos y Búsquedas
- Sede Electrónica
- Gestión Identificación y Autenticación
- Registro Apoderamientos
- Registro Funcionarios Habilitados
- Firma Electrónica
- Analisis de Datos Administración Electrónica

II.4. Cartas de servicios

Las cartas de servicios informan de los servicios de los distintos órganos y unidades de la Administración y sus compromisos de prestación o estándares de calidad, a los que se asocian indicadores medibles, por lo que son un instrumento de información para las personas usuarias y una herramienta de control interno de gestión por la propia Administración que, además, implica a su personal en su elaboración y revisión.

Este año, a pesar de la pandemia y con las lógicas adaptaciones, se ha mantenido la actividad de impulso con las consejerías en esta materia y, en su caso, de realización de las auditorías externas -para su certificación- de las 14 cartas sujetas a este control, por la entidad independiente AENOR, adjudicataria de este servicio.

Además, se apoyó la labor de las Consejerías de difusión mediante folletos y otras actuaciones: así, en la sede electrónica y ordenadas por Consejerías, cuentan con una pestaña propia en la que se publican, además del texto de la carta y su folleto divulgativo, los indicadores del cumplimiento de los compromisos y, en su caso, los resultados de las auditorías y las encuestas de satisfacción.

También ha proseguido la revisión de las que no mantenían su vigencia. En este sentido, la Comisión de Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos (CAESTA), a instancia de la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, incidió en que los órganos gestores de las cartas de servicios no vigentes, debían trabajar en su actualización.

En 2020 se publicaron en el “Diario Oficial de Castilla-La Mancha” 28 prórrogas o actualizaciones de cartas de servicios.

Por su parte, el número acumulado de cartas publicadas a 31 de diciembre de 2020 ascendía a 72:

- Vicepresidencia, 1
- Economía, Empresas y Empleo, 1
- Hacienda y Administraciones Públicas, 17
- Igualdad y Portavoz, 1
- Sanidad (SESCAM), 4
- Agricultura, Agua y Desarrollo Rural, 4
- Educación, Cultura y Deportes, 18
- Bienestar Social, 25 (Una de ellas, la de Residencia de Mayores es una carta-marco)
- Desarrollo Sostenible, 1

Además, se publicaron en la sede electrónica **117** indicadores de los compromisos de calidad de las diferentes cartas de servicios.

(Ver Anexo 1: Resumen, por consejerías, de cartas de servicios publicadas a 31-12-2020).

II.5. Quejas y sugerencias genéricas

Las quejas y sugerencias son un elemento clave en la gestión de la calidad, pues son una herramienta al servicio de la ciudadanía que permite detectar áreas de mejora.

Se entiende por queja la expresión de una disconformidad o insatisfacción con la prestación de algún servicio o el funcionamiento de alguna unidad. Asimismo, se entiende por sugerencia la propuesta planteada en aras a la modificación o mejora en el funcionamiento de una unidad o la forma de prestación de un servicio.

Actualmente la normativa y la tramitación interna distinguen entre las quejas y sugerencias relacionadas con la asistencia sanitaria, que son presentadas ante el SESCAM, y gestionadas por dicho organismo, y aquellas dirigidas al funcionamiento del resto de servicios u organismos de la JCCM.

El total de reclamaciones presentadas en 2020, excluidos los servicios sanitarios del SESCAM y las incidencias informáticas, fue de 1.874, de las que se encontraban contestadas en la fecha de cierre de este informe el 31 de diciembre de 2020 el 99,20%. Entre las causas más frecuentes, destacaron las referentes al funcionamiento de un servicio o dependencia (18%).

En cuanto a la distribución de las quejas y sugerencias por Consejerías, es la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, la que ha tenido un mayor número de ellas, seguida de las Consejerías de Bienestar Social y Fomento

(Ver anexos 2.1, 2.2 y 2.3)

II.6. Incidencias informáticas

Las personas que se relacionan telemáticamente con la administración de la Junta de Comunidades, tienen la opción de presentar quejas, sugerencias y consultas relativas a problemas informáticos que se produzcan durante la tramitación de sus procedimientos. Se pueden tramitar de forma telemática ante cualquier Consejería, y se canalizan a través de la Inspección General de Servicios, donde se resuelven por el personal de la misma. Adicionalmente a esta vía telemática se atienden incidencias y sugerencias de forma telefónica y a través de correo electrónico.

Hasta el 31 de diciembre de 2020, el número de incidencias (quejas, sugerencias y consultas informáticas), atendidas y resueltas de forma telemática, telefónica y por correo electrónico ha sido de 584, 1.847 y 251 respectivamente.

(Ver anexo 2.4)

II.7. Consultas informativas

Las consultas son preguntas o solicitudes de información que puedan dirigirse a la Administración en cuestiones generales y no estén relacionadas con un expediente administrativo concreto, ni afecten a datos objeto de protección específica.

En 2020 se han recibido un total de 4.317 consultas (excluidos los servicios sanitarios del SESCAM), y que en la fecha de cierre de este informe a 31 de diciembre de 2020 se encontraban contestadas el 99,31%. La Consejería de Educación, Cultura y Deportes es la que registró mayor número de consultas, 3.075, lo que supone el 71,23% del total.

(Ver anexo 3)

II.8. Premios en materia de calidad de los servicios

El capítulo V del Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se establecen las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, regula con carácter general los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la prestación de servicios públicos en Castilla-La Mancha.

La principal finalidad de los Premios es distinguir a quienes, mediante su actividad de mejora, hayan incrementado de forma directa o indirecta la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía. Asimismo, se pretende la normalización y consolidación de esos comportamientos para que sirvan de referencia en los servicios públicos de Castilla-La Mancha.

Con objeto de reconocer el trabajo de todas las candidaturas presentadas y de crear una biblioteca de buenas prácticas en la mejora de los servicios públicos, todos los años se elabora un folleto con información sobre los proyectos presentados, disponible, además, en la Web de la Junta.

Con fecha 23 de enero de 2020 se convocó la novena edición de estos premios, a la que se presentaron 30 candidaturas (siete a la primera modalidad, nueve a la segunda modalidad y catorce a la tercera modalidad).

A lo largo del año 2020 se ha llevado a cabo el estudio de las candidaturas presentadas, realizándose las correspondientes reuniones por parte de la Comisión de Valoración, dando como resultado un acta elevada al Jurado del Premio. La Resolución de esta edición de los Premios se ha visto afectada por la situación excepcional generada por la Covid 19, estando prevista para el año 2021.

Además, se ha elaborado una Guía para la elaboración, presentación y defensa de las candidaturas, en la que se encuentra detallada toda la información necesaria para cumplimentar tanto la solicitud como la memoria requerida.

II.9. Racionalización y simplificación de procedimientos y reducción y medición de cargas administrativas

II.9.1. Plan Anual de Calidad y Simplificación de Procedimientos para 2020

En años anteriores, los planes anuales de calidad se han centrado en la simplificación administrativa y reducción de cargas; de ahí que los planes anuales de calidad -para destacar esta relevancia- se han venido denominando desde 2016, planes (anuales) de simplificación administrativa y reducción de cargas, que en esas cuatro anualidades han incluido 241 medidas.

Con objeto de seguir avanzando en estas materias a través de los Planes Anuales de Calidad, se ha elaborado el Plan Anual de Calidad y Simplificación de Procedimientos para 2020, que viene a dar continuidad al objetivo de priorizar la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

El Plan Anual de Calidad y Simplificación de Procedimientos para 2020, a partir de 5 Ejes, se desarrolla a través de 17 Programas, que se concretan en 96 Medidas.

- El Eje I incluye las medidas del Sistema integrado de atención ciudadana.
- El Eje II está dedicado a la Evaluación y mejora de los servicios públicos.
- El Eje III se refiere a la Simplificación de procedimientos y reducción de cargas administrativas, que incluye, como uno de los programas más destacados de este año, siguiendo una iniciativa implementada desde 2016, el Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas.
- El Eje IV se centra en la Cooperación administrativa.
- El Eje V reúne las Actuaciones de inspección y supervisión.

En 2020 se incluyeron 57 procedimientos en el Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas, completando las actuaciones llevadas a cabo en años anteriores (116 en 2018, 42 en 2017, 32 en 2016 y 51 en 2019), propuestos por los diferentes departamentos de nuestra administración para mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los mismos, procediéndose, según corresponda en cada medida, a actuaciones como la modificación normativa, la simplificación y reducción documental o la implementación de los procedimientos en un gestor electrónico.

Durante el año 2020 se han realizado los correspondientes informes trimestrales del plan de simplificación que se han elevado como puntos del orden del día de la reunión de la CAESTA.

Asimismo, se han realizado seguimientos de las medidas derivadas de los planes de los años 2016, 2017, 2018 y 2019 que continuaban pendientes de ejecución, reseñando que en estos momentos quedan en proceso 4 medidas del año 2016, 5 medidas del año 2017, 41 medidas del año 2018 y 13 medidas del año 2019. Estos seguimientos también han sido elevados a la correspondiente sesión de la CAESTA.

Con relación a las 57 medidas del Plan de simplificación y reducción de cargas administrativas para 2020, teniendo en cuenta tanto el número de medidas como la dificultad de su puesta en producción, fundamentalmente por la gran carga de trabajo que una vez realizado el análisis de los procedimientos, recae en el personal informático, y las circunstancias excepcionales provocadas por la situación sanitaria, es necesario constatar que actualmente quedan 45 medidas en proceso.

La información específica del Plan Anual de Calidad y Simplificación de Procedimientos para 2020 y de los Planes de simplificación y reducción de cargas administrativas de años anteriores, está disponible en la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

II.9.2. Normalización y racionalización de procedimientos administrativos

Todas las normas y convocatorias que publica cualquier órgano de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, deben ajustarse a la normativa vigente en materia de calidad, relativa a la normalización y simplificación de procedimientos administrativos. En este sentido, cualquier norma, antes de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, requiere el visto bueno por parte

de la Inspección General de Servicios, a dichos efectos. Además, las Instrucciones sobre el Régimen Administrativo del Consejo de Gobierno, prevén en su punto 3.1.1, que para la toma en consideración de cualquier anteproyecto de Ley o proyecto de disposición general de naturaleza reglamentaria por el Consejo de Gobierno, será imprescindible que vaya acompañado de la documentación preceptiva entre la que se encuentra el Informe de la Inspección General de Servicios sobre la normalización y racionalización de los procedimientos administrativos, cuando el proyecto contenga normas de éste carácter.

En ambos casos se persigue la racionalización y simplificación de los procedimientos, a través de la reducción de trámites innecesarios, la reducción de documentación y la transición hacia la administración electrónica, suprimiendo en la medida de lo posible el uso del papel. Esta simplificación de los procedimientos administrativos redundará en una minoración de las cargas administrativas tanto para la ciudadanía y las empresas como en lo que se refiere a la gestión interna.

La revisión y normalización de normas y formularios asociados, y la consiguiente medición y, en su caso, reducción de cargas, se tradujo en 2020 en 526 informes emitidos por la Inspección General de Servicios.

(Ver anexo 4.)

II.10. Sistema corporativo de Información, atención y registro, informatización de procedimientos y trámites

II.10.1. Sistema corporativo multicanal de Información, atención y registro: idea general

Con objeto de facilitar a toda la ciudadanía la atención de sus demandas de información y presentación de solicitudes y otros documentos, esta Administración cuenta con un sistema multicanal integrado basado en el canal presencial (Oficinas de Información y Registro, OIR, que actúan como oficinas de asistencia en materia de registro reguladas en la Ley 39/2015), telefónico (Teléfono Único de Información 012-TUI) y telemático, a través de la sede electrónica de la JCCM (www.jccm.es).

El sistema se estructura sobre la aplicación informática SIACI, que es un catálogo permanentemente actualizado de todos los procedimientos de la administración de la JCCM, utilizando una identificación alfanumérica denominada código SIACI y que permite su conexión con el registro único de documentos, con los tramitadores telemáticos, con la plataforma de notificaciones y -en un futuro- con el archivo electrónico de documentos. A 31 de diciembre de 2020 el número de trámites es 1.966.

II.10.2. Registro Único de documentos

El Registro Único permite la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, así como el

tratamiento de la documentación que acompañe a los mismos. Se gestiona en soporte informático, mediante una aplicación que consta de tres módulos dedicados al registro presencial, al registro electrónico a través de aplicaciones de tramitación telemática y al registro electrónico del ciudadano.

En cuanto a los datos globales obtenidos en 2020 son los siguientes: Un total de 3.725.151 entradas, de las que 238.641 lo fueron a través del Registro Telemático del Ciudadano (RTC), 2.998.230 a través de aplicaciones de tramitación telemática, y 488.280 de forma presencial. Además, se han efectuado 1.184.998 registros de salida, y 119.667 apuntes internos, gestionados por 4.741 usuarias y usuarios (personal de la Administración de la Junta habilitado para el Registro Único).

(Ver anexo 5.1, 5.2 y 5.3)

Sistema de Interconexión de Registros (SIR)

El 31 de octubre de 2014, se firmó el Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas) y la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha para el suministro de la aplicación “Oficina de Registro Virtual” (ORVE) como mecanismo de acceso al Registro Electrónico Común y al Sistema de Interconexión de Registros. Actualmente, la posibilidad de presentación de documentos a través de la aplicación ORVE está disponible en los siguientes centros de la JCCM: Oficinas de Información y Registro, Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales de todas las Consejerías y los Servicios Centrales del SESCOAM.

Durante el año 2020, se tramitaron en el Sistema de Interconexión de Registros un total de 184.231 registros en la aplicación ORVE, de los cuales 117.949 han sido registros recibidos, y 66.282 han sido registros enviados, con un porcentaje de digitalización de la documentación del 98,57%.

Por otra parte, el 28 de julio de 2014 se firmó el Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica. Con base en este convenio, el 8 de junio de 2017, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se adhirió al procedimiento establecido en la Resolución de 3 de mayo de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, publicada en el BOE de 8 de mayo de 2017, por la que se establecía la adhesión de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales de la Región a la plataforma GEISER/ORVE, como mecanismo de acceso al SIR, que incorpora la obligación de tramitar las adhesiones de forma totalmente telemática, agilizando en gran medida el procedimiento.

Este procedimiento ha promovido la integración en SIR de las Entidades Locales de la región, mediante los distintos sistemas de acceso puestos a disposición de las Entidades Locales, tanto por operadores públicos como privados, sumando un total de 910 entidades locales adheridas a SIR a 31 de diciembre de 2020, que suponen el

94,01% de las Entidades Locales de la región, lo cual posibilita el acceso al sistema de 2.003.867 personas de las entidades adheridas, además de los municipios colindantes, cifra que representa un 98,57 % del total de la población de la Región.

Para facilitar el conocimiento por la ciudadanía de la región de las entidades locales que se encuentran integradas en SIR, en la sede electrónica de la JCCM se publica de forma actualizada la relación de entidades locales de la región integradas en SIR.

(Ver anexo 5.4.)

Con el objetivo de unificar y simplificar el acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos, con fecha 7 de septiembre de 2016 se publicó el Acuerdo de 30 de agosto de 2016, del Consejo de Gobierno, por el que se aprobaba la utilización en la Administración de la Junta de Cl@ve como Plataforma común del sector público administrativo estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica, mediante el uso de claves concertadas y previo registro como usuario en la misma. Cuenta con la ventaja de que esas claves son las mismas para su utilización en todos los procedimientos y actuaciones incluidos en el ámbito de aplicación del sistema.

Con fecha 19 de diciembre de 2017 se publicó en el DOCM la Orden 202/2017, de 4 de diciembre, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, que modifica la Orden de 7 de octubre de 2013, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, en relación a la inclusión del sistema clave concertada de la Plataforma Cl@ve como sistema de identificación y firma electrónica de las personas interesadas ante el Registro Electrónico de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Asimismo, nuestras Oficinas de Información y Registro son oficinas de registro de Cl@ve, donde cualquier persona puede acudir para obtener la misma. Durante el año 2020, las oficinas de Información y Registro han realizado un total de 1.715 altas de personas en el sistema CL@VE.

Por último, con objeto de facilitar la presentación de documentación por la ciudadanía de la región, se siguieron realizando dos actuaciones difundidas a través del DOCM y de la sede electrónica de esta Administración, a través de sendas disposiciones; la relación de oficinas de registro propias de la Junta -que se actualiza de forma permanente en la sede electrónica- y el calendario de días inhábiles a efectos de cómputos de plazos de esta Administración, más los de cada municipio.

II.10.3. Oficinas de Información y Registro (OIR)

Las Oficinas de Información y Registro, que actúan como las oficinas de asistencia en materia de registro, previstas en la Ley 39/2015, son unidades especializadas que, de forma presencial, suministran información general y realizan trámites sobre cualquier servicio de la JCCM, especialmente en lo referente a identificación y firma electrónica de la ciudadanía, y la presentación de solicitudes a través del registro electrónico, digitalizando la documentación que se presenta.

Estas oficinas durante el año 2020, han mantenido su servicio a la ciudadanía durante el confinamiento provocado por el estado de alarma, lo que ha permitido que cualquier persona haya podido continuar relacionándose de manera presencial con la administración.

Las nueve Oficinas de Información y Registro (OIR) que han estado en funcionamiento en 2020, son uno de los ejes del sistema multicanal de atención al ciudadano, pues a diferencia del resto de unidades de registro, ofrecen más servicios y, además, en una franja horaria más amplia. En 2020 se han situado en las cinco capitales de provincia (1 en cada, excepto Albacete y Toledo que tienen 2) más Talavera de la Reina (Toledo) y Molina de Aragón (Guadalajara). Todas tienen cartas de servicios y están auditadas y certificadas por AENOR.

Los indicadores más relevantes de su actividad fueron estos:

En la modalidad de consultas, atendieron 84.389 de forma presencial, 11.436 de forma telefónica y 1.042 mediante el correo electrónico corporativo asignado a cada OIR.

Por materias, Bienestar Social supuso el 47% de las consultas, seguida de las referidas a otras Administraciones (17%) y Administraciones Públicas (13%).

Con respecto a la documentación, se tramitaron 113.555 documentos y se realizaron 12.330 compulsas. Además, los procedimientos tramitados electrónicamente por el personal de la Oficinas de Información y Registro (OIR) fueron 48.027, se atendieron 1.859 solicitudes de firma electrónica de persona física, y se realizaron 1.498 encuestas para conocer el grado de satisfacción con la calidad de los servicios prestados.

De las encuestas realizadas a la ciudadanía de la región sobre aquellos aspectos a los que da más importancia en su trato con las OIR se extraen los siguientes datos:

- Aspecto más valorado por la ciudadanía: Información recibida
- Aspecto menos valorado por la ciudadanía: Tiempo de espera
- Por su parte, y de esas encuestas, resulta que la puntuación sobre el Servicio prestado es de 4,96 sobre 5

El año 2020, para facilitar la relación de la ciudadanía con la Administración de la Junta, se ha puesto en marcha en las OIR, al mismo tiempo que se continúa atendiendo de manera presencial a todas las personas que acuden a las mismas, un sistema de cita previa que permite a los ciudadanos y ciudadanas llevar a cabo los trámites que habitualmente realizan en las mismas, sin necesidad de esperar turno y conociendo con antelación el momento en que van a ser atendidos. Mediante este sistema se han concertado 11.034 citas a 31 de diciembre de 2020.

(Ver anexos 6.1, 6.2 y 6.3)

II.10.4. Ventanilla Única Empresarial (VUE)

Las Ventanillas Únicas Empresariales (VUE), creadas en su día mediante convenios entre las administraciones estatales, autonómicas y locales y las Cámaras oficiales de Industria y Comercio, (además, de su dimensión en la Web), permiten que en una sola oficina física puedan realizarse trámites ante diversas administraciones (estatales, autonómica y municipal).

Han registrado como actividad durante el 2020 los siguientes datos:

Los expedientes tramitados fueron 598. Del total de expedientes, los relativos a empresas creadas fueron 272, mientras que los de empresas en simulación (orientación inicial básica), 326.

Por área de actividad, destacan las actividades profesionales con 88 nuevas empresas, seguidas de las actividades sin determinar con 54 nuevas empresas.

Por fórmula jurídica, la más habitual es la creada por empresario individual (159 nuevas empresas), seguida de la Sociedad mercantil (113 nuevas empresas).

(Ver anexos 7.1, 7.2 y 7.3)

II.10.5. Teléfono Único de Información

El Teléfono Único de Información 012, es un servicio de información general sobre la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de inicio de determinados trámites administrativos con la misma. Es un teléfono de tarificación especial y reducida que acerca la Junta de Comunidades a las personas, evitándoles desplazamientos innecesarios, resolviendo sus dudas y respondiendo a sus preguntas.

Este servicio cuenta con carta de servicios, auditada y certificada por AENOR. Su labor de información es complementada por teléfonos especializados de otras consejerías con los que está alineado para las oportunas derivaciones de las llamadas ante demandas de información más especializada o que solo puede atenderse desde dichos teléfonos.

Su actividad se puede seguir a través de estos indicadores, teniendo en cuenta que durante el período de confinamiento por la crisis sanitaria el servicio se prestó en remoto, por lo que no se pudieron tipificar todas las llamadas recibidas:

Las llamadas entrantes han sido 59.171, de las cuales han sido atendidas inmediatamente por los informadores 54.045. De las llamadas atendidas por los informadores, el 62% de las mismas fueron realizadas por mujeres. El tiempo medio de espera para ser atendido, en las llamadas realizadas al TUI, fue de 14 segundos. Y la duración media de las llamadas atendidas ha sido de tres minutos y un segundo.

Por provincias, desde Toledo se hicieron un total de 12.737 llamadas, lo que representa un 41% del total de llamadas recibidas en 2020. Le sigue Ciudad Real, con 4.144

llamadas (13%), Guadalajara, con 2.967 llamadas (10%), Albacete con 2.775 llamadas (9%) y Cuenca con 1.508 llamadas (5%). El resto de llamadas provinieron desde fuera de la Comunidad Autónoma. Se debe tener en cuenta que en las estadísticas de las llamadas por sexos y por provincias, sólo se cifran aquellas llamadas atendidas por los informadores, ya que las atendidas a través del sistema de respuesta automática no permiten obtener esta información.

Las materias que han generado más demandas de información en 2020 han sido de otras Administraciones Públicas – Comunidad de Madrid – (14,6%), Bienestar Social (12%), Educación –Excluidas oposiciones- (10,2%), etc.

Para medir la satisfacción con el servicio prestado por el Teléfono Único de Información, se realizan encuestas mensuales, cuyos resultados en el año 2020 fueron los siguientes:

- Puntuación sobre el Servicio: 4,74 sobre 5
 - Puntuación sobre el trato recibido: 4,87 sobre 5
 - Puntuación sobre la información recibida: 4,63 sobre 5.
- (Ver anexos 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 y 8.5)

II.10.6. Alertas informativas

El sistema de Alertas Informativas permite, de forma gratuita, a las personas interesadas suscribirse a través de la Web de la Junta y recibir por correo electrónico información en tiempo real, por ejemplo, de la publicación de las convocatorias de que elija. Para facilitar esta elección, las convocatorias están asociadas a un código, el de su trámite SIACI, de tal manera que se recibe una información muy personalizada.

Estos son sus principales indicadores:

- Trámites disponibles: 1.980.
- Trámites con usuarios registrados: 1.840.
- Usuarios/as (ciudadanos/as) registrados/as: 62.199.
- Mensajes de alertas enviados: 19.829.

Los trámites con más alertas enviadas han sido:

- Ayudas al arrendamiento de viviendas: 4.414 alertas.
- Becas y/o ayudas para personas trabajadoras desempleadas que participen en las diferentes modalidades de formación profesional para el empleo: 1.820 alertas.
- Admisión del alumnado en ciclos formativos de grado medio y superior en modalidad presencial en centros sostenidos con fondos públicos: 636 alertas
- Admisión a ciclos formativos de grado medio en modalidad presencial: 342 alertas
- Ayudas destinadas a la recuperación y el fortalecimiento del comercio minorista ante la crisis sanitaria del Covid 19: 342 alertas

(Ver anexos 9.1 y 9.2)

II.10.7. Cursos de formación en materia de calidad

Dentro del programa de Formación a los empleados públicos de la Escuela de Administración General (EAR), se impartieron los siguientes cursos relacionados con las materias de calidad en la prestación de los servicios, administración electrónica y atención a la ciudadanía:

- Gestión de conflictos en la atención al público desde la Calidad Total - 1 edición, 25 participantes.
- Comunicación y atención al ciudadano - 1 edición, 35 participantes.
- La Ley 40/2015 y el ejercicio de la competencia administrativa - 1 edición, 12 participantes.
- Régimen Jurídico del Sector Público de CLM y el procedimiento administrativo común - 2 ediciones, 32 participantes.
- El procedimiento administrativo común tras la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015 - 4 ediciones, 140 participantes.
- Lengua de Signos Española - 6 ediciones, 84 participantes.
- Planificación y evaluación de políticas públicas - 1 edición, 20 participantes.
- Transparencia: publicidad y acceso a la información - 1 edición, 49 participantes
- La seguridad de la información en el marco de la Administración Electrónica - 1 edición, 8 participantes.
- La e-Administración y el uso del certificado digital en la Administración pública - 1 edición, 100 participantes.
- Seguridad en Internet y la firma electrónica - 2 ediciones, 29 participantes.
- Identidad electrónica para las Administraciones: Proyecto CI@ve - 1 edición, 100 participantes.
- La sede electrónica de la JCCM 1 edición, 20 participantes.
- E-Administración in home - 1 edición, 50 participantes.
- Tramitación electrónica mediante CESAR 1 edición, 6 participantes.
- Tramitación electrónica mediante TRAMITA - 2 ediciones, 12 participantes.
- Contratación electrónica - 1 edición, 48 participantes.
- Gestor electrónico de la contratación Picos - 5 ediciones, 117 participantes.

III. MATERIAS CONEXAS

III.1. Administración electrónica

En materia de administración electrónica, de acuerdo con el Decreto 80/2019, de 16 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, se crea un marco de colaboración entre la Inspección General de Servicios (adscrita a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa) y la Dirección General de Administración Digital. Así, la Inspección General de Servicios ha llevado a cabo labores de asistencia funcional a la Dirección General de Administración Digital, especialmente en lo referido a la sede electrónica.

Este nuevo marco de colaboración implica, además, la realización de reuniones periódicas de grupos de trabajo. Los grupos de trabajo de los que forma parte la

Inspección General de Servicios son los encargados de desarrollar las modificaciones de las aplicaciones SIACI y NOTIFICA que dan servicio a todos los órganos de la Administración Regional.

El número de accesos a la sede electrónica de la JCCM (www.jccm.es) durante el año 2020 ha sido de 8.045.248 (por 16.585.399 accesos al Portal Institucional – www.castillalamancha.es).

Las páginas con mayor número de accesos desde la sede electrónica durante 2020, fueron:

- www.jccm.es/
- www.jccm.es/sede/ventanilla/consultar-expediente
- www.jccm.es/sede/registro-electronico
- www.jccm.es/tramitesygestiones/ayudas-directas-afectados-covid19-autonomos-y-microempresas
- www.jccm.es/sede/tablon
- www.jccm.es/sede/ventanilla/electronica/LD6
- www.jccm.es/tramitesygestiones/solicitud-de-ayuda-emergencia-excepcional-covid19-para-personas-con-certificado
- www.jccm.es/sede/ventanilla/ayuda-firma
- www.jccm.es/tramitesygestiones/presentacion-de-los-ertes-por-fuerza-mayor-como-consecuencia-del-covid-19
- www.jccm.es/sede/ventanilla/electronica/LCV

Las páginas web desde las que se ha accedido principalmente a la sede electrónica durante 2020 fueron:

- google
- direct (usuarios que han escrito la URL directamente en el navegador)
- castillalamancha.es
- bing
- educa.jccm.es
- m.facebook.com
- sanidad.castillalamancha.es
- vivienda.castillalamancha.es
- notifica.jccm.es
- sede.administracion.gob.es

(Ver anexos 10.1 y 10.2)

Además de asegurar el normal funcionamiento de la sede electrónica, se realizaron las siguientes actividades:

A) Tablón de Anuncios Electrónico

Desde el punto de vista de la gestión, la actividad más relevante es el llamado Tablón de Anuncios Electrónico, que en 2020 arrojó los siguientes datos: 65 notificaciones, 363 informaciones públicas y 1.086 publicaciones. A lo largo del año 2020, el número de accesos al tablón de anuncios electrónico fue de 205.031.

B) Certificado de empleada y empleado público

El Certificado de empleada y empleado público se encuentra regulado por la Orden 111/2018, de 20 de junio, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se regula la obtención y utilización de la firma electrónica, basada en el certificado de empleada y empleado público, del personal al servicio de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Se trata de un certificado de firma electrónica, que vincula a su titular con la Administración de la Junta de Comunidades, en el desempeño de las funciones propias del puesto que ocupe. En 2020 se emitieron 5.463 certificados sobre un total de 8.282 en vigor a 31-12-2020.

C) Firma electrónica de los ciudadanos

La Administración de la Junta de Comunidades presta el servicio de acreditación de identidad de firma electrónica, mediante su proveedor de servicios de firma electrónica, Camerfirma. De acuerdo al procedimiento establecido, la Administración de la Junta, a través de las OIR, requiere en un trámite la comparecencia de la persona interesada, emite certificados y atiende consultas al respecto. Las firmas electrónicas tramitadas durante 2020 fueron 1.859.

D) Acreditaciones en Cl@ve

Durante el año 2020, las oficinas de Información y Registro han realizado un total de 1.715 altas de personas en el sistema CL@VE, como sistema de identificación y firma electrónica de la ciudadanía ante la Administración.

E) Plataforma de Notificaciones Telemáticas

A través de la Plataforma de Notificaciones Telemáticas, cualquier persona podrá recibir, a cualquier hora del día y de forma sencilla y segura, las notificaciones que la Administración Regional le curse. Para acceder a las notificaciones se requiere la utilización o bien de una "Cl@ve Permanente" o bien del DNI electrónico o certificado digital admitido. Durante el año 2020 se enviaron 399.929 notificaciones electrónicas.

F) Registro electrónico de apoderamientos REA

El 28 de mayo de 2015, se publicó en el DOCM la Orden de 28/04/2015, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula el uso del Registro Electrónico de Apoderamientos en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, recogándose en su artículo 3 que se adopta la solución tecnológica implantada por la Administración General del Estado.

Con fecha 4 de julio de 2017, se publicó en el BOE la Orden HFP/633/2017 por la que se aprobaron los modelos de poderes inscribibles en el Registro electrónico de apoderamientos de la Administración General del Estado y en el Registro electrónico de apoderamientos de las Entidades Locales, estableciendo los sistemas de firma válidos para realizar los apoderamientos apud acta a través de medios electrónicos.

El 22 de septiembre de 2020, se publicó en el BOE el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, por la que se modifica la Disposición final séptima de la Ley 39/2015, estableciendo como fecha de entrada en vigor de las previsiones relativas al REA el 2 de abril de 2021.

Vinculado al REA y para avanzar en su puesta en marcha, desde la Inspección General de Servicios se ha iniciado el año 2020 la tramitación para la aprobación de la norma que va a regular el Registro de Funcionarios Habilitados en la Junta de Comunidades, que incluye, tanto a los funcionarios habilitados para el REA, como para las distintas funciones que la normativa establece dentro del desarrollo de la administración electrónica en la Junta de Comunidades.

III.2. Informe de Supervisión Continua del Organismo Pagador

Informe de supervisión continua del cumplimiento de los criterios de autorización.

El informe anual se emite en base a lo dispuesto por el párrafo primero del artículo 7.2 del Reglamento (UE) nº 1306/2013, de 17 de diciembre de 2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, en cuanto establece que "...los organismos pagadores cumplirán condiciones mínimas de autorización en materia de entorno interior, actividades de control, información y comunicación y seguimiento que serán establecidas por la Comisión...". Los criterios de autorización fueron desarrollados en el Anexo I del Reglamento Delegado (UE) nº 907/2014, de 11 de marzo de 2014, de la Comisión.

Conforme al artículo 1 del Decreto 254/2019, de 15 de octubre, por el que se designa el organismo pagador de Castilla-La Mancha de los gastos del Fondo Europeo Agrícola de Garantía (Feaga) y del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (Feader), corresponde al Consejo de Gobierno la supervisión de manera continua del Organismo Pagador, indicando si éste sigue cumpliendo los criterios de autorización, de conformidad con el artículo 2 del Reglamento de Ejecución (UE) nº 908/2014 de la Comisión, de 6 de agosto de 2014.

El Consejo de Gobierno será asistido por el órgano con competencia en materia de inspección general de servicios para la realización de los análisis y estudios en que se base la autorización del Organismo Pagador, y para su supervisión de manera continua. En este sentido la Inspección General de Servicios ha elaborado el Informe sobre la supervisión continua del cumplimiento de los criterios de autorización como Organismo Pagador, de la Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural, de la Junta de Comunidades de



Castilla-La Mancha, correspondiente al año 2019. Dicho Informe ha sido emitido el 23 de diciembre de 2020 concluyendo que “... la Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural continúa cumpliendo con los criterios de autorización que conllevaron a su designación como Organismo pagador en los términos recogidos en el presente informe”.

III.3. Información Administrativa

Como labor de apoyo de las Oficinas de Información y Registro (OIR) y del Teléfono Único de Información 012, se elabora un resumen diario con la principal información administrativa del DOCM, del resto de la Web de la Administración de la Junta y del BOE, entre otras páginas de interés: además de su uso interno, se remite vía correo electrónico a las 159 corporaciones locales que han mostrado su interés por recibirlo, de entre las que han suscrito algún tipo de Convenio con esta Administración, por ejemplo, en materia de interconexión de registros de documentos.

Para facilitar el acceso directo y la máxima difusión de esta selección de información, el resumen también se publica diariamente en la Web de la Junta. En 2020 se editaron 183 de estos resúmenes, durante las primeras semanas del confinamiento domiciliario no se pudo publicar en la Web, aunque, en formato reducido, se continuó con su difusión en las OIR, 012 y Coordinadores de Calidad de las Consejerías de la JCCM.



IV. Relación de ANEXOS

- Anexo 1. **Cartas de servicios**, publicadas a 31/12/2020, total por consejerías
- Anexo 2.1. **Quejas y sugerencias genéricas**, por causas
- Anexo 2.2. **Quejas y sugerencias genéricas**, por consejerías
- Anexo 2.3. **Quejas y sugerencias genéricas**, por plazos
- Anexo 2.4. **Incidencias informáticas**, por canal de resolución
- Anexo 3. **Consultas informativas**, por consejerías
- Anexo 4. **Revisión y normalización de normas y formularios asociados**
- Anexo 5.1. **Registro Único de documentos**, por consejerías destinatarias
- Anexo 5.2. **Registro Único de documentos**, por tipos de registro
- Anexo 5.3. **Registro Único de documentos**, por asuntos con más apuntes
- Anexo 5.4. **SIR, Entidades locales integradas**
- Anexo 6.1. **Oficinas de Información y Registro**, consultas por oficina
- Anexo 6.2. **Oficinas de Información y Registro**, por materias consultadas
- Anexo 6.3. **Oficinas de Información y Registro**, por tipo de actividad
- Anexo 7.1. **Ventanilla Única Empresarial**, por tramitación
- Anexo 7.2. **Ventanilla Única Empresarial**, por actividad de empresas creadas
- Anexo 7.3. **Ventanilla Única Empresarial**, por forma de creación
- Anexo 8.1. **Teléfono Único de Información**, por llamadas y tiempos de respuesta
- Anexo 8.2. **Teléfono Único de Información**, llamadas por sexo
- Anexo 8.3. **Teléfono Único de Información**, llamadas por provincias
- Anexo 8.4. **Teléfono Único de Información**, llamadas por materias
- Anexo 8.5. **Teléfono Único de Información**, por solicitudes presentadas
- Anexo 9.1. **Alertas informativas**, por consejerías
- Anexo 9.2. **Alertas informativas**, por trámites más solicitados
- Anexo 10.1. **Sede electrónica de la JCCM**, número de visitas
- Anexo 10.2. **Sede electrónica de la JCCM**, usuarios por país de acceso



ANEXO 1. CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS A 31/12/2020, total por consejerías	
Consejería	Total cartas de servicios
VICEPRESIDENCIA	1
ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	1
HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	17
IGUALDAD Y PORTAVOZ	1
SANIDAD Y SESCOAM	4
AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	4
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	18
FOMENTO	0
BIENESTAR SOCIAL	25
DESARROLLO SOSTENIBLE	1
TOTAL	72

ANEXO 2.1. QUEJAS Y SUGERENCIAS : POR CAUSAS	2020	
CONOCIMIENTO O COMPRESIÓN	11%	202
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	18%	331
CORTESÍA O INTERÉS	9%	166
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y EL MOBILIARIO	2%	43
INICIATIVA O SUGERENCIA	15%	276
TIEMPO DE ESPERA	7%	127
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	2%	38
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS	5%	92
DIFICULTAD DE TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2%	42
AUSENCIA DEL FUNCIONARIO EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN.	0%	4
TRAMITACIÓN INFORMÁTICA	7%	135
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	13%	237
NO COMPETENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	2%	34
OBLIGACION DE PAGO	0%	5
TASAS	1%	17
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	1%	17
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1%	12
FALTA CONTESTACIÓN EN PLAZO DE QUEJA	1%	17
NO CLASIFICABLE POR FALTA DE DATOS	1%	16
ACCESIBILIDAD	1%	12
CANALES DE INFORMACIÓN	1%	22
INEXISTENCIA DE LAS INSTALACIONES	1%	24
SISTEMA DE PAGO	0%	5
TOTAL		1.874

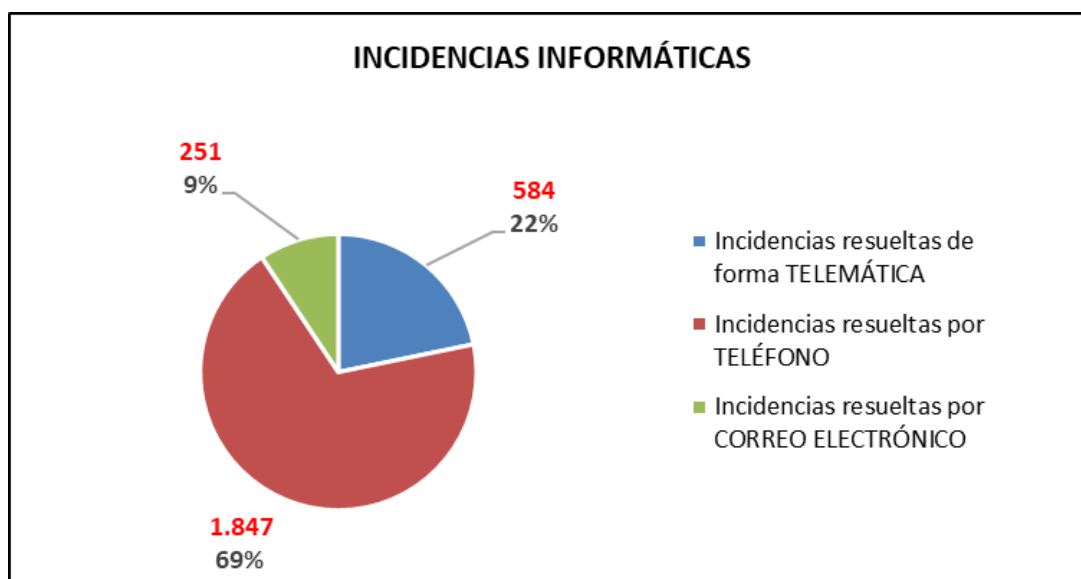


ANEXO 2.2. QUEJAS Y SUGERENCIAS: POR CONSEJERÍAS	2020	
	% s/total	TOTAL
VICEPRESIDENCIA	1,12%	21
CONSEJERÍA IGUALDAD Y PORTAVOZ	0,11%	2
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	4,22%	79
CONSEJERIA FOMENTO	6,30%	118
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	58,00%	1087
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	6,24%	117
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	2,08%	39
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	5,82%	109
CONSEJERIA SANIDAD	4,06%	76
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	12,06%	226
TOTAL	100%	1.874

Anexo 2.3. QUEJAS : POR PLAZOS	2020					
	Órgano Gestor	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL
VICEPRESIDENCIA	21	100%	0	0,00%	21	1%
CONSEJERÍA IGUALDAD Y PORTAVOZ	2	100%	0	0,00%	2	0%
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	79	100%	0	0,00%	79	3%
CONSEJERIA FOMENTO	118	100%	0	0,00%	118	5%
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	1.077	99%	10	0,92%	1087	44%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	117	100%	0	0,00%	117	5%
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	39	100%	0	0,00%	39	2%
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	104	95%	5	4,59%	109	4%
CONSEJERIA SANIDAD	76	100%	0	0,00%	76	3%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	226	100%	0	0,00%	226	9%
TOTAL	1.859	99,20%	15	0,80%	1.874	



Anexo 2.4. INCIDENCIAS INFORMÁTICAS	2020					
	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL	%
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS (Órgano que gestiona y resuelve la incidencia)						
Incidentes resueltas de forma TELEMÁTICA	584	100%	0	0,00%	584	22%
Incidentes resueltas por TELÉFONO	1.847	100%	0	0,00%	1.847	69%
Incidentes resueltas por CORREO ELECTRÓNICO	251	100%	0	0,00%	251	9%
TOTAL	2.682	100%	0	0,00%	2.682	





ANEXO 3. CONSULTAS INFORMATIVAS: POR CONSEJERÍAS	2020			
	Contestadas	%	TOTAL	%
VICEPRESIDENCIA	19	100,00%	19	0,44%
CONSEJERIA IGUALDAD Y PORTAVOZ	1	100,00%	1	0,02%
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	74	98,67%	75	1,74%
CONSEJERIA FOMENTO	59	100,00%	59	1,37%
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	3.051	99,22%	3.075	71,23%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	787	99,22%	787	18,23%
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	35	100,00%	35	0,81%
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	113	97,41%	116	2,69%
CONSEJERIA SANIDAD	62	96,88%	64	1,48%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	81	100,00%	81	1,88%
OFICINA DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	5	100,00%	5	0,12%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	39	100,00%	39	0,90%
TOTAL	4.287	99,31%	4.317	

ANEXO 4. Revisión y normalización de normas y formularios asociados: AÑO 2020			
CONSEJERÍAS Y ENTES PÚBLICOS ADSCRITOS	Sí pasan por Consejo de Gobierno	NO pasan por Consejo de Gobierno, solo DOCM	TOTAL INFORMES
VICEPRESIDENCIA	-	6	6
CONSEJERIA ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	30	48	78
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	2	50	52
CONSEJERIA IGUALDAD Y PORTAVOZ	1	1	2
CONSEJERIA SANIDAD	2	8	10
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	4	64	68
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	8	105	113
CONSEJERIA DE FOMENTO	1	11	12
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	7	27	34
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	2	38	40
IPEX	-	52	52
INSTITUTO DE LA MUJER	4	23	27
SESCAM	-	32	32
TOTAL	61	465	526



ANEXO 5.1. REGISTRO ÚNICO POR CONSEJERÍAS DESTINATARIAS 2020		
NIVEL 1	CONSEJERÍA	2020
04	CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	13
11	PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	6.888
15	CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	518.411
17	CONSEJERIA DE FOMENTO	85.413
18	CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	457.304
19	CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	350.670
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	893.954
23	CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	719.488
26	CONSEJERIA DE SANIDAD	54.818
27	CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	235.069
51	INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACION Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	906
55	INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	2.805
56	AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	1.536
61	SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	386.461
70	INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	3.209
	ENTIDADES REGISTRALES EXTERNAS JCCM	8.206
TOTAL		3.725.151

ANEXO 5.2. REGISTRO ÚNICO POR TIPOS DE REGISTRO	2020
Nº ENTRADAS REGISTRO TELEMATICO DEL CIUDADANO	238.641
Nº ENTRADAS REGISTRO DE APLICACIONES	2.998.230
Nº ENTRADAS REGISTRO PRESENCIAL	488.280
Nº TOTAL ENTRADAS	3.725.151
Nº TOTAL SALIDAS	1.184.998
Nº REGISTROS INTERNOS	119.667
Nº USUARIOS	4.741



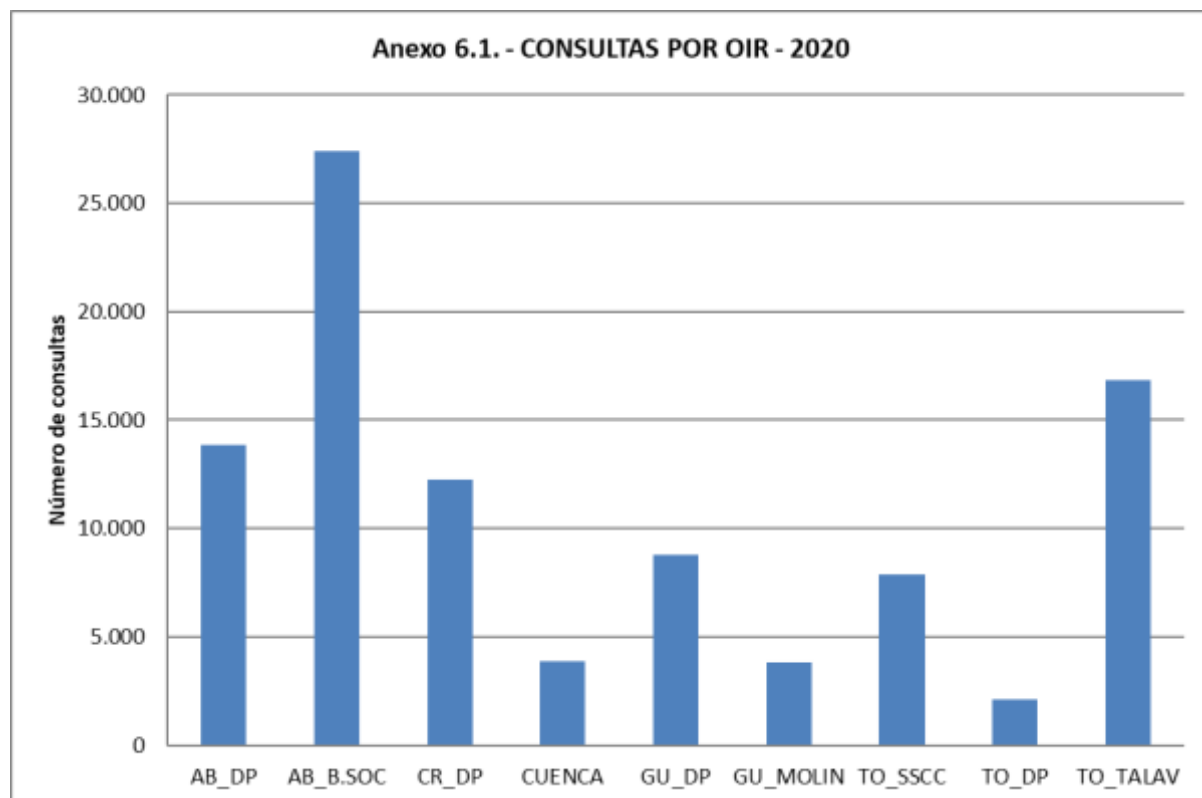
Anexo 5.3.	Registros por asuntos con más apuntes	2020
CONSEJERÍA	LITERAL	Nº ENTRADAS
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	NOTIFICACION PREVIA DE TRASLADO DE RESIDUOS	348.846
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	OBTENCION DE GUIA DE ORIGEN Y SANIDAD PECUARIA	315.225
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	ALTA DE FACTURA ELECTRONICA DE LA JUNTA DE CASTILLA-LA MANCHA	243.676
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	AYUDAS DE LA POLITICA AGRICOLA COMUN PARA EL AÑO 2020	176.070
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	FORMULARIO DE PROPOSITO GENERAL DEL REGISTRO ELECTRÓNICO DEL CIUDADANO	163.506
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	LICENCIA DE CAZA Y PESCA	146.334
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	SOLICITUD ALTA DE ANIMAL DE LA ESPECIE BOVINA	104.989
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD PROCESOS DE SELECCION DE PERSONAL TEMPORAL DE IISS DEL SESCAM (BOLSAS DE TRABAJO)	103.878
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	ADMISION DE ALUMNADO EN CENTROS DOCENTES PUBLICOS Y PRIVADOS CONCERTADOS (2º CICLO E. INFANTIL, E. PRIMARIA, E.S.O. Y BACHILLERATO)	83.652
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	LIQUIDACION DE IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES SOLICITUD	74.229
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD CURSOS DE FORMACION CONTINUA	64.729
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	DECLARACION OBLIGATORIA EN CUANTO A EXISTENCIAS EN EL SECTOR VITIVINICOLA	63.176
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	ADMISION DE ALUMNADO EN CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO Y GRADO SUPERIOR EN MODALIDAD PRESENCIAL EN CENTROS DOCENTES DE CASTILLA-LA MANCHA SOSTENIDOS CON FONDOS PUBLICOS.	59.295
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	AYUDAS DIRECTAS AFECTADOS COVID19 (AUTONOMOS Y MICROEMPRESAS)	59.041
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA A SOLICITUDES PRESENTADAS	54.690
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	PROCESOS DE SELECCION DEL PERSONAL ESTATUTARIO FIJO DE LAS INSTITUCIONES SANITARIAS DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA.	48.884
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	SOLICITUD DE AYUDAS PARA EL USO DE LIBROS DE TEXTO ALUMNADO DE E. PRIMARIA Y E. SECUNDARIA Y DE COMEDOR ESCOLAR PARA EL ALUMNADO DE SEGUNDO CICLO DE E. INFANTIL Y E. PRIMARIA. SOLICITUD ALUMNADO.	40.258
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD RECLAMACIONES Y QUEJAS RELATIVAS AL SESCAM	38.967
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	PRESENTACION DE LOS ERTES POR FUERZA MAYOR COMO CONSECUENCIA DEL COVID-19 REBROTE, IMPEDIMENTO O LIMITACIONES DE ACTIVIDAD.	37.390
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	GESTION BOLSAS DE TRABAJO DE PERSONAL DOCENTE NO UNIVERSITARIO	34.331



ANEXO 5.4. SISTEMA DE INTERCONEXIÓN DE REGISTROS (SIR) - ENTIDADES LOCALES INTEGRADAS 2020

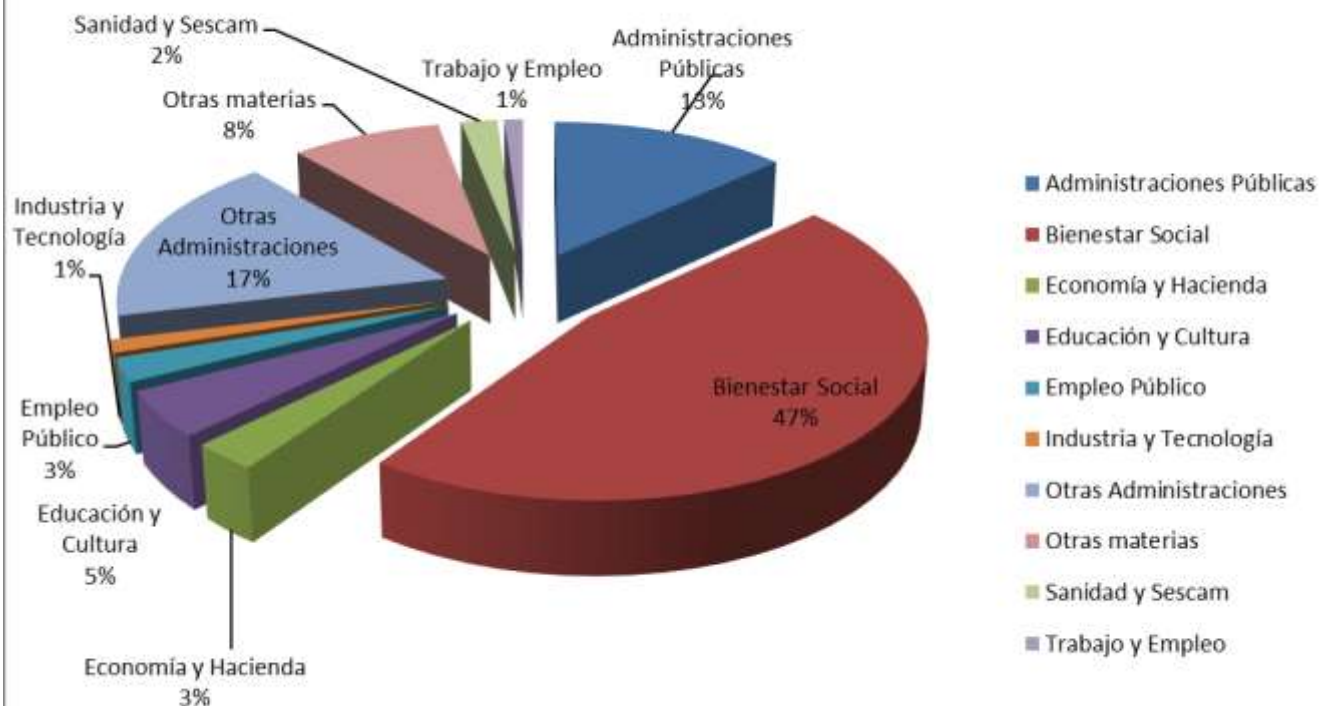
Provincia	Entidades Locales integradas en SIR a 31/12/2020	Porcentaje de Entidades Locales integradas en SIR a 31/12/2020	Porcentaje de población cubierta en SIR a 31/12/2020
ALBACETE	89	100%	100%
CIUDAD REAL	98	92,45%	99,29%
CUENCA	230	94,65%	97,25%
GUADALAJARA	296	94,27%	99,43%
TOLEDO	197	91,20%	97,32%
TOTAL CLM	910	94,01%	98,57%

Anexo 6.1. - CONSULTAS POR OIR - 2020





Anexo 6.2. - CONSULTAS POR MATERIAS EN OIR CASTILLA-LA MANCHA 2020



ANEXO 6.3. DATOS OIR POR TIPO ACTIVIDAD	2020
CONSULTAS PRESENCIALES	84.389
CONSULTAS TELEFÓNICAS	11.436
CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO	1.042
Nº COMPULSAS REALIZADAS	12.330
Nº DOCUMENTOS TRAMITADOS	113.555
PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS ELECTRÓNICAMENTE	48.027
FIRMA ELECTRÓNICA DE PERSONA FÍSICA	1.859
ACREDITACIONES CIUDADANO EN CL@VE	1.715
ENCUESTAS REALIZADAS	1.498



ANEXO 7.1. DATOS VUE: TRAMITACIÓN AÑO 2020	
EMPRESAS CREADAS	272
EMPRESAS EN SIMULACIÓN	326
TOTAL EXPEDIENTES	598
TOTAL EXPEDIENTES ABANDONADOS	0

ANEXO 7.2. DATOS VUE :POR ACTIVIDAD DE EMPRESAS CREADAS	2020
ACTIVIDADES PROFESIONALES	88
COMERCIO MENOR	27
SIN DETERMINAR	54
HOSTELERIA Y TURISMO	28
SERVICIOS A EMPRESAS	5
CONSTRUCCIÓN	21
COMERCIO MAYOR	16
SERVICIOS PERSONALES	15
AGRICULTURA/GANADERÍA/PESCA	3
INDUSTRIA	7
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS	1
INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	1
TRANSPORTE	6
TOTAL	272

ANEXO 7.3. DATOS VUE: FORMA DE CREACIÓN	2020
EMPRESARIO INDIVIDUAL	159
SOCIEDAD MERCANTIL	113
COMUNIDAD DE BIENES	0
SOCIEDAD CIVIL	0
TOTAL	272

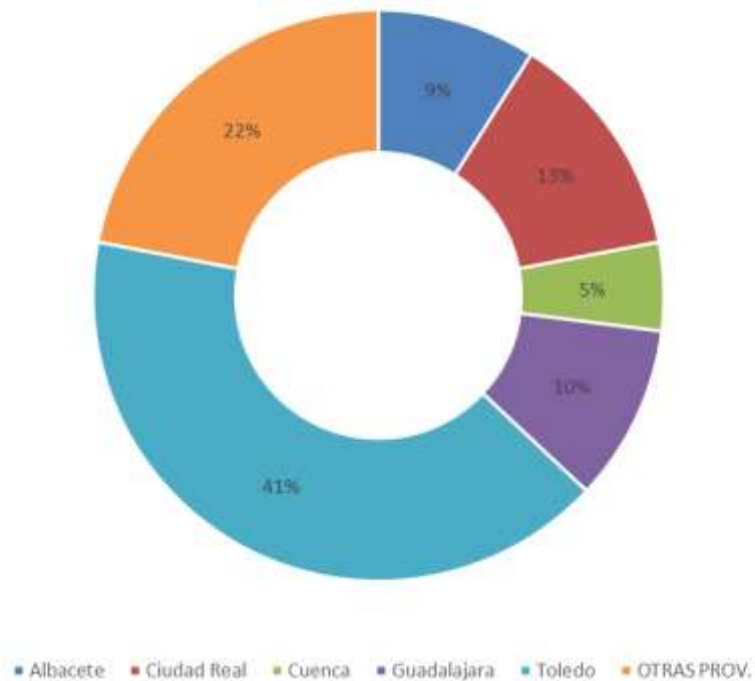
ANEXO 8.1. LLAMADAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA	TELÉFONO ÚNICO DE INFORMACIÓN 2020				
	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Diferencial	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
TOTAL	59.171	54.045	5.216	0:00:14	0:03:01



Anexo 8.2.-TUI: LLAMADAS POR SEXO



Anexo 8.3. - TUI: LLAMADAS POR PROVINCIAS





ANEXO 8.4 – LLAMADAS AL TUI POR MATERIAS 2020		
NOMBRE	TOTAL	% sobre el Total
Empleo Público de la JCCM	2.641	8,6%
Otras AAPP (CCAA) Comunidad de Madrid	797	2,6%
Educación (Excluidas oposiciones)	3.698	12,0%
Bienestar Social	216	0,7%
Empleo	210	0,7%
Administración Pública	47	0,2%
Vivienda y Urbanismo	54	0,2%
Hacienda y Tributos	719	2,3%
Industria y Tecnología	3.153	10,2%
Agricultura	1.349	4,4%
Otras AAPP (AGE)	2.170	7,1%
Reclamaciones sobre Luz y Gas	1.474	4,8%
Otras consultas sin relación con la Administración	1.128	3,7%
Otras AAPP (CCAA) Resto Comunidades	75	0,2%
Economía	625	2,0%
SESCAM (excluidas oposiciones)	53	0,2%
Medio ambiente	260	0,8%
Otras AAPP (AALL)	1.167	3,8%
Sanidad (excluido SESCAM)	4.485	14,6%
Transporte	898	2,9%
Consumo	613	2,0%
Consulta Factura Electrónica	908	3,0%
Turismo	2.209	7,2%
Juventud	21	0,1%
Deporte	406	1,3%
Cultura	245	0,8%
Seguridad y Protección Ciudadana	183	0,6%
Mujer	961	3,1%



ANEXO 8.5. SOLICITUDES PRESENTADA A TRAVÉS DEL TUI	2020
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	3
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	4
CONSEJERÍA DE FOMENTO	2
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTES	2
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL	13
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA AGUA Y DESARROLLO RURAL	1
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA	2
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	17
TOTAL	44

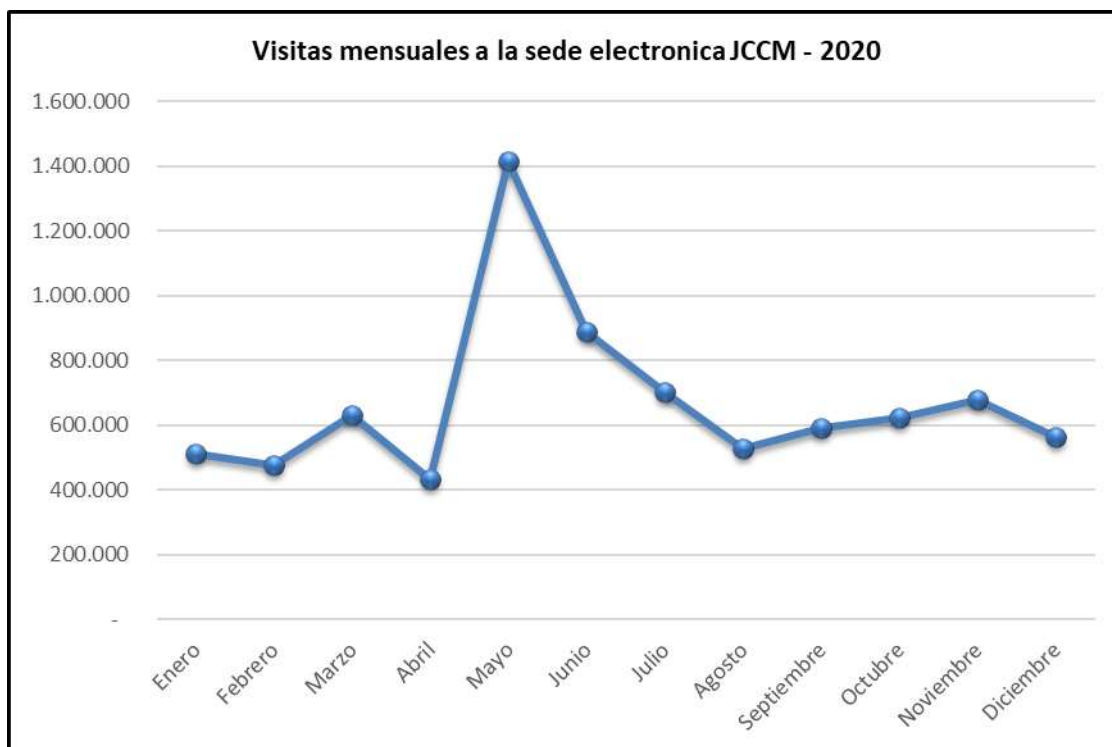
ANEXO 9.1 ALERTAS INFORMATIVAS: POR CONSEJERÍAS	Usuarios Registrados hasta 31/12/2020	Mensajes de alerta enviados	Trámites con usuarios registrados	Trámites disponibles a fecha 31/12/2020
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	279	175	12	13
CONSEJERIA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	14.613	4.248	273	278
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	5.420	411	263	273
CONSEJERIA DE SANIDAD	846	159	97	120
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	5.337	679	260	278
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	7.875	493	354	365
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	10.617	5.758	208	219
CONSEJERIA DE FOMENTO	7.305	4.823	94	95
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	6.457	2.068	78	79
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	1.649	242	62	90
INSTITUTO DE PROMOCIÓN EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	513	90	104	131
INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	1.226	626	32	35
INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	62	57	3	4
Total	62.199	19.829	1.840	1.980



ANEXO 9.2 ALERTAS INFORMATIVAS: POR TRÁMITES MÁS SOLICITADOS			
NOMBRE DEL TRÁMITE	COD. SIACI	Usuarios Registrados (hasta 31/12/2020)	Total alertas enviadas (hasta 31/12/2020)
AYUDAS AL ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS	I4L	1824	4414
CONCESION DE BECAS Y/O AYUDAS PARA PERSONAS TRABAJADORAS DESEMPLEADAS QUE PARTICIPEN EN LAS DIFERENTES MODALIDADES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO EN CASTILLA - MANCHA.	K5F	311	1820
ADMISION DE ALUMNADO EN CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO Y GRADO SUPERIOR EN MODALIDAD PRESENCIAL EN CENTROS DOCENTES DE CASTILLA-LA MANCHA SOSTENIDOS CON FONDOS PUBLICOS.	IYM	227	636
ADMISION A CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO, MODALIDAD OFERTA MODULAR PRESENCIAL.	IWC	178	342
AYUDAS DESTINADAS A LA RECUPERACION Y FORTALECIMIENTO DEL COMERCIO MINORISTA DE CASTILLA-LA MANCHA ANTE LA CRISIS SANITARIA OCASIONADA POR EL COVID-19.	KIL	120	342
SUBVENCIONES PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO, DIRIGIDAS A PERSONAS TRABAJADORAS DESEMPLEADAS (MOD. II)	J2N	344	338
PROVISION DE PUESTOS DE TRABAJO DE PERSONAL FUNCIONARIO POR EL PROCEDIMIENTO DE LIBRE DESIGNACION EN LA CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES.	J4U	178	334
SUBVENCIONES DESTINADAS A FOMENTAR LA CONTRATACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MERCADO ORDINARIO DE TRABAJO EN CASTILLA-LA MANCHA	K2D	340	325
AYUDAS INDIVIDUALES DE TRANSPORTE ESCOLAR EN LOS CENTROS DOCENTES PUBLICOS NO UNIVERSITARIOS DE CASTILLA-LA MANCHA	I4K	121	318
ADMISION DE ALUMNADO EN CENTROS DOCENTES PUBLICOS Y PRIVADOS CONCERTADOS (2º CICLO E. INFANTIL, E. PRIMARIA, E.S.O. Y BACHILLERATO)	I15	179	316
ADMISION EN RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS DE CASTILLA-LA MANCHA	F00	152	299
SOLICITUD DE SUBVENCION PARA LA FINANCIACION DE PROYECTOS DE INCLUSION SOCIAL DEL SISTEMA PUBLICO DE SERVICIOS SOCIALES.	IR1	149	262
AYUDA A LAS SOLICITUDES DE REESTRUCTURACION Y RECONVERSION DE VIÑEDO	JE9	126	226
CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES PARA DEPORTISTAS ELITE DE CASTILLA-LA MANCHA.	IG9	108	205
SUBVENCIONES PARA LA REALIZACION DE PROYECTOS DE INTERES GENERAL CON CARGO A LA ASIGNACION TRIBUTARIA DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FISICAS, EN EL AMBITO DE CASTILLA-LA MANCHA.	KTS	103	198
ADMISION A CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR, MODALIDAD OFERTA MODULAR PRESENCIAL.	K35	203	195
SOLICITUD DE AYUDAS PARA EL USO DE LIBROS DE TEXTO ALUMNADO DE E. PRIMARIA Y E. SECUNDARIA Y DE COMEDOR ESCOLAR PARA EL ALUMNADO DE SEGUNDO CICLO DE E. INFANTIL Y E. PRIMARIA. SOLICITUD ALUMNADO.	KLX	199	183
AYUDA A FAMILIAS NUMEROSAS	I1J	258	182
ADMISION A EXAMENES DE APTITUD PARA LA OBTENCION DEL CERTIFICADO DE CUALIFICACION INDIVIDUAL.	978	186	180
PRUEBAS LIBRES (EXAMENES TEORICOS) PARA LA OBTENCION DE LOS REQUISITOS DE CONOCIMIENTOS SEGUN NORMATIVA EASA.	JN2	76	176



ANEXO 10.1 SEDE ELECTRÓNICA JCCM 2020	
Mes	Número de visitas a la sede electrónica de la JCCM
Enero	512.191
Febrero	475.741
Marzo	631.453
Abril	434.008
Mayo	1.415.759
Junio	888.592
Julio	703.274
Agosto	527.028
Septiembre	592.008
Octubre	622.737
Noviembre	680.113
Diciembre	562.344
TOTAL	8.045.248





ANEXO 10.2. SEDE ELECTRÓNICA JCCM - USUARIOS POR PAÍS DE ACCESO 2020	
País	Número de usuarios
España	1.356.301
Estados Unidos	10.619
Méjico	6.000
Francia	5.548
Emiratos Árabes Unidos	5.148
Holanda	4.339
Finlandia	3.982
Colombia	2.977
Alemania	2.858
Reino Unido	2.607

