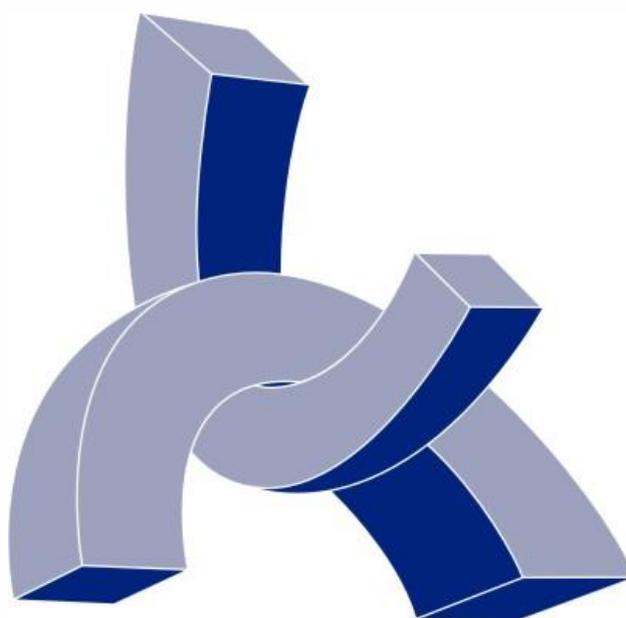




Castilla-La Mancha

INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2019





INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2019

ÍNDICE

Contenido

I. PRESENTACIÓN	3
II. PRINCIPALES ACTUACIONES.....	4
III. MATERIAS CONEXAS.....	16
IV. Relación de ANEXOS	20



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 2019 por todas las consejerías y sus organismos públicos.
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. Este documento sigue, en líneas generales, la estructura de los informes anteriores, aunque conviene destacar tres importantes novedades, respecto a los inmediatamente previos.

En primer lugar, 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, concentra en dicha consejería, tanto las funciones que de forma tradicional venía ejerciendo a través de la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, como las de índole más técnica, ahora en la nueva Dirección General de Administración Digital (antes en la consejería de Fomento).

En segundo lugar, dentro de la propia consejería se han reordenado las atribuciones entre la Viceconsejería (a través de la Inspección General de Servicios/IGS) y la nueva dirección general. Dado que no siempre la materia permite una delimitación clara, el propio Decreto 80/2019, de 16 de julio, antes citado, ha asignado a la IGS su asistencia funcional a la Dirección General de Administración Digital en materia de administración electrónica (artículo 12.3).

En tercer lugar, dicho decreto (artículo 2.3) modifica la asignación de la presidencia (por delegación de la persona titular de la consejería) de la Comisión de la Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos (CAESTA), que pasa a la persona titular de la nueva Dirección General de Administración Digital.

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 8 de mayo de 2019.

Su órgano técnico de apoyo, Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos (CS) se reunió el 27 de septiembre de 2019.

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 2019, 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. Cartas de servicios

Las cartas de servicios miden los compromisos de los servicios que ofrecen los distintos órganos y unidades de la Administración y los estándares de calidad de cada actividad, a los que se asocian indicadores medibles, por lo que son por, una parte un instrumento de información para los usuarios y, por otra, una herramienta de control de gestión por la propia Administración que, además implica a su personal en su elaboración y revisión.

Durante la anualidad se mantuvo la actividad de impulso con las consejerías para la actualización y aprobación de nuevas cartas y, en su caso, de la auditoría externa con certificación por parte de AENOR. En la actualidad, 14 cartas están sujetas a certificación, previa auditoría de AENOR.

Como actividad complementaria, se apoyó la labor de las Consejerías de difusión de sus cartas mediante folletos y la más amplia publicidad en la página de la Junta en Internet: para su más fácil localización cuentan con una pestaña propia en la sede electrónica en la que se publica, además del texto de la carta, la relación de indicadores sobre el cumplimiento de los compromisos y, en su caso, las encuestas de satisfacción.

En 2019 se publicaron en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha un total de 16 cartas de servicios, prórrogas y las revisiones o actualizaciones de las ya existentes. Además, se viene desarrollando en los últimos años un trabajo de depuración entre las cartas de servicios que no mantienen su vigencia, procediéndose a eliminar aquellas que, según información de la respectiva Consejería, ya no se actualizarían. En la última reunión de la Comisión de Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos (CAESTA), por parte de la Viceconsejera de Administración Local y Coordinación Administrativa, se instó a los órganos gestores responsables de las cartas de servicios que no se encuentran vigentes a trabajar en la actualización de las mismas. El número de cartas publicadas a 31 de diciembre de 2019 ascendía a 73, con el siguiente detalle:

- 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, 2

(Ver Anexo 1: Resumen, por consejerías, de cartas de servicios publicadas a 31-12-2019).

II.4. 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 2019, excluidos los servicios sanitarios del SESCAM y las incidencias informáticas, fue de 1.695, de las que se encontraban contestadas en la fecha de cierre de este informe el 31 de diciembre de 2019 el 91,92%. 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 Agricultura, Agua y Desarrollo Rural.

(Ver anexos 2.1, 2.2 y 2.3)

II.5. Incidencias informáticas

Se ha mantenido una nueva opción, habilitada en 2018, para su uso por la ciudadanía, consistente en posibilitar la presentación de quejas, sugerencias y consultas relativas a problemas informáticos. 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 han seguido atendiendo incidencias y sugerencias de forma telefónica y a través de correo electrónico.

Hasta el 31 de diciembre de 2019, el número de incidencias (quejas, sugerencias y consultas informáticas), atendidas y resueltas de forma telemática, telefónica y por correo electrónico ha sido de 350, 962 y 77 respectivamente.

(Ver anexo 2.4)



II.6. 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 2019 se han recibido un total de 2.823 consultas (excluidos los servicios sanitarios del SESCOAM), y que en la fecha de cierre de este informe a 31 de diciembre de 2019 se encontraban contestadas el 92%. La Consejería de Educación, Cultura y Deportes es la que registró mayor número de consultas, 2.046, lo que supone el 72,48% del total.

(Ver anexo 3)

II.7. 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 8 de marzo de 2019 se convocó la octava edición de estos premios, a la que se presentaron 24 candidaturas (cuatro a la primera modalidad, nueve a la segunda modalidad y once a la tercera modalidad).

En la primera modalidad, Premio a la excelencia de los servicios públicos, resultó ganadora:

La Dirección General de Administración Digital de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la candidatura "Implantación y certificación de un Sistema de Gestión Unificado de Seguridad y de Calidad de la Información del Área TIC".

En la segunda modalidad, Premio a las mejores prácticas de gestión interna, resultó ganadora:



La Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real, por la candidatura “Gestión institucional de la colaboración con asociaciones de pacientes y familiares: Abriendo caminos a la Participación Ciudadana en Salud”.

En la tercera modalidad, Premio a las mejores prácticas en los servicios prestados a la ciudadanía, resultó ganadora:

La Dirección General de Agricultura y Ganadería, bajo el título “Implementación de medidas de Bienestar Animal en las explotaciones de pequeños rumiantes de Castilla-La Mancha: Elaboración y aprobación de un documento de adopción de compromisos con el bienestar animal”.

Este año el acto público de entrega de los Premios se celebró en Toledo, el 13 de diciembre.

II.8. Racionalización y simplificación de procedimientos y reducción y medición de cargas administrativas

II.8.1. Plan de simplificación y reducción de cargas administrativas para 2019

Como continuación al trabajo de simplificación y reducción de cargas administrativas iniciado en el año 2016, se ha elaborado un nuevo Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas para 2019, 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.

En 2019 se incluyeron 51 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 y 32 en 2016), 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 que nos ocupa 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 y 2018 que continuaban pendientes de ejecución, reseñando que en estos momentos quedan en proceso 6 medidas del año 2016, 6 medidas del año 2017 y 42 medidas del año 2018. Estos seguimientos también han sido elevados a la correspondiente sesión de la CAESTA.

Con relación a las 51 medidas del Plan de simplificación y reducción de cargas administrativas para 2019, 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, es necesario constatar que actualmente quedan 32 medidas en proceso.

La información específica de estos Planes de simplificación y reducción de cargas administrativas, está disponible en la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

II.8.2. 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 2019 en 493 informes emitidos por la Inspección General de Servicios.

(Ver anexo 4.)

II.9. Sistema corporativo de Información, atención y registro, informatización de procedimientos y trámites

II.9.1. 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 2019 el número de trámites es 1.951.

II.9 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 2019 son los siguientes: Un total de 4.148.750 entradas, de las que 183.512 lo fueron a través del Registro Telemático del Ciudadano (RTC), 2.888.340 a través de aplicaciones de tramitación telemática, y 1.076.898 de forma presencial. Además, se han efectuado 1.282.005 registros de salida, y 182.043 apuntes internos, gestionados por 4.545 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 2019, se remitieron al Sistema de Interconexión de Registros un total de 142.991 registros en la aplicación ORVE, de los cuales 90.645 han sido registros recibidos y 52.346 han sido registros enviados.

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 799 entidades locales adheridas a SIR a 31 de diciembre de 2019, que suponen el 82,54% de las Entidades Locales de la región, lo cual posibilita el acceso al sistema de 1.945.173 personas de las entidades adheridas, además de los municipios colindantes, cifra que representa un 95,97 % 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 2019, las oficinas de Información y Registro han realizado un total de 2.348 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.9.3. 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.

Las diez Oficinas de Información y Registro (OIR) que han estado en funcionamiento en 2019, 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 2019 se han situado en las cinco capitales de provincia (2 en cada, excepto Cuenca y Guadalajara que solo tienen 1) 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 actividad fueron estos:

En la modalidad de consultas, atendieron 128.521 de forma presencial, 13.637 de forma telefónica y 191 mediante el correo electrónico corporativo asignado a cada OIR.

Por materias, Bienestar Social supuso el 39% de las consultas, seguida de las referidas a otras Administraciones (16%) y Administraciones Públicas (13%).

Con respecto a la documentación, se tramitaron 169.297 documentos y se realizaron 39.229 compulsas. Además, los procedimientos tramitados electrónicamente por el personal de la Oficinas de Información y Registro (OIR) fueron 48.011, se atendieron 940 solicitudes de firma electrónica de persona física, y se realizaron 1.630 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

(Ver anexos 6.1, 6.2 y 6.3)



II.9.4. 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 2019 los siguientes datos:

Los expedientes tramitados fueron 1.068. Del total de expedientes, los relativos a empresas creadas fueron 457, mientras que los de empresas en simulación (orientación inicial básica), 340.

Por área de actividad, destacan las actividades profesionales con 181 nuevas empresas, seguidas del comercio menor con 59 nuevas empresas.

Por fórmula jurídica, la más habitual es la creada por empresario individual (308 nuevas empresas), seguida de la Sociedad mercantil (148 nuevas empresas).

(Ver anexos 7.1, 7.2 y 7.3)

II.9.5. 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:

Las llamadas entrantes han sido 49.998, de las cuales han sido atendidas inmediatamente por los informadores 48.207. De las llamadas atendidas por los informadores, el 66% de las mismas fueron realizadas por mujeres. El tiempo medio de espera para ser atendido, en las llamadas realizadas al TUI, fue de 11 segundos. Y la duración media de las llamadas atendidas ha sido de dos minutos y veintiocho segundos.

Por provincias, desde Toledo se hicieron un total de 20.760 llamadas, lo que representa un 44% del total de llamadas recibidas en 2019. Le sigue Ciudad Real, con 7.473 llamadas (16%), Albacete, con 4.606 llamadas (10%), Guadalajara con 4.378 llamadas



(9%) y Cuenca con 2.288 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 2019 han sido de Empleo Público (23,4%), otras Administraciones Públicas – Comunidad de Madrid - (11,3%), Educación –Excluidas oposiciones- (10,5%), etc.

Para medir la satisfacción con el servicio prestado por el Teléfono Único de Información, se realizan encuestas mensuales, cuyos resultados en el año 2019 fueron los siguientes:

- Puntuación sobre el Servicio: 4,69 sobre 5
- Puntuación sobre el trato recibido: 4,84 sobre 5
- Puntuación sobre la información recibida: 4,69 sobre 5.

(Ver anexos 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 y 8.5)

II.9 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: 1.951.
- Trámites con usuarios registrados: 1.766.
- Usuarios/as (ciudadanos/as) registrados/as: 52.406.
- Mensajes de alertas enviados: 20.047.
-

Los trámites con más alertas enviadas han sido:

- Ayudas al arrendamiento de viviendas: 1.447 alertas.
- Becas y/o ayudas para alumnos/as desempleados/as participantes en acciones de formación profesional para el empleo: 1.325 alertas.
- Subvenciones para la realización de acciones de formación profesional para el empleo, dirigidas a personas trabajadoras desempleadas (modalidad II): 807 alertas.
- Convocatorias de procesos selectivos para el ingreso por el sistema general de acceso libre en los cuerpos y escalas del personal funcionario: 458 alertas.
- Solicitud de ayuda para el aprovechamiento de energías renovables 2019: 442 alertas

(Ver anexos 9.1 y 9.2)



II.9.7. 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.
- Comunicación efectiva en la gestión de reclamaciones – 1 edición, 25 participantes.
- Lengua de Signos Española – 18 ediciones, 320 participantes.
- Análisis de la Ley 39/2015 y de la Ley 40/2015 de 1 de octubre - 18 ediciones, 360 participantes.
- El procedimiento administrativo común tras la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015 - 4 ediciones, 140 participantes.
- Tramitación electrónica mediante CESAR - 2 ediciones, 36 participantes.
- Tramitación electrónica mediante TRAMITA - 2 ediciones, 36 participantes.
- Gestión de la documentación de expedientes GDAWEB - 2 ediciones, 36 participantes.
- La seguridad de la información en el marco de la Administración electrónica – 2 ediciones, 30 participantes.
- La Protección de Datos en la atención al público – 1 edición, 25 participantes.
- La administración electrónica en la JCCM: Elementos esenciales y Soluciones TIC - 5 ediciones, 125 participantes.
- La e-administración y el uso del certificado digital en la administración pública - 1 edición, 100 participantes.
- Seguridad en internet y firma electrónica - 2 ediciones, 50 participantes.
- Identidad Electrónica para las Administraciones. Proyecto cl@ve - 1 edición, 100 participantes.
- La sede electrónica de la JCCM - 3 ediciones, 60 participantes.
- E-administración in home – 1 edición, 50 participantes.
- Contratación electrónica – 1 edición, 34 participantes.
- Gestor electrónico de la contratación Picos – 5 ediciones, 104 participantes.
- Novedades en la Administración Tributaria Electrónica de Castilla-La Mancha – 2 ediciones, 20 participantes.
- La política de gestión de documentos en el ámbito de la administración electrónica de la JCCM - 2 ediciones, 40 participantes.
- ORVE. Sistema interconectado de registros - 2 ediciones, 40 participantes.
- Herramientas de uso común en las Oficinas de Registro - 2 ediciones, 40 participantes.
- Cuestiones actuales del nuevo procedimiento administrativo común y de la administración electrónica – 1 edición, 25 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 2019 ha sido de 5.840.554 (por 13.698.161 accesos al Portal Institucional – www.castillalamancha.es).

Las páginas con mayor número de accesos desde la sede electrónica durante 2019, fueron:

- www.jccm.es/
- www.jccm.es/sede/tablon
- [www.jccm.es/sede/registro-electrónico](http://www.jccm.es/sede/registro-electronico)
- www.jccm.es/sede/ventanilla/consultar-expediente
- www.jccm.es/web/es/CastillaLaMancha/index/home1193041213924pg/index.html
- www.jccm.es/tramitesygestiones/ayudas-al-arrendamiento-de-viviendas
- www.jccm.es/sede/ventanilla/ayuda-firma
- www.jccm.es/tramitesygestiones/licencia-de-caza-y-pesca
- www.jccm.es/sede/ventanilla/ayuda-compatibilidad
- www.jccm.es/tramitesygestiones/abono-de-ayudas-al-arrendamiento-de-viviendas

Las páginas web desde las que se ha accedido principalmente a la sede electrónica durante 2019, fueron:

- castillalamancha.es
- educa.jccm.es
- sescam.castillalamancha.es
- portaljovenclm.com



- notifica.jccm.es
- empleopublico.castillalamancha.es
- m.facebook.com
- tramites.administracion.gob.es
- sede.administracion.gob.es
- com.google.android.googlequicksearchbox (desde google a través de móviles)

(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 2019 arrojó los siguientes datos: 204 notificaciones, 387 informaciones públicas y 1.228 publicaciones. A lo largo del año 2019, el número de accesos al tablón de anuncios electrónico fue de 247.575.

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 2019 se emitieron 3.816 certificados sobre un total de 8.107 en vigor a 31-12-2019.

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 2019 fueron 940.

D) Acreditaciones en Cl@ve

Durante el año 2019, las oficinas de Información y Registro han realizado un total de 2.348 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 2019 se enviaron 251.269 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.

Durante el año 2019 se ha seguido avanzando en la implantación del REA a través del grupo de trabajo compuesto por las Comunidades Autónomas, la FEMP y la Administración General del Estado.

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.

El órgano con competencia en materia de Inspección General de Servicios es el designado por la autoridad competente para la realización de análisis y estudios sobre autorización y supervisión del Organismo Pagador, según dispone el artículo 1 del Decreto 64/2012, de 8 de marzo, (modificado por el Decreto 83/2012, de 17 de mayo). Por tanto, en su calidad de organismo designado por la Autoridad Competente, la Inspección General de Servicios elaboró 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, correspondiente al año 2018.

El Informe definitivo, 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, fue emitido el 17 de abril de **2019** en el sentido de que “...continúa cumpliendo con los criterios de autorización que conllevaron a su designación como Organismo pagador en los términos recogidos en el presente informe”.

Informe trienal.

En relación con la supervisión continua de los criterios de autorización del Organismo Pagador para los fondos europeos FEAGA Y FEADER durante los ejercicios financieros 2016, 2017 y 2018, fue emitido informe trienal el 14 de mayo de 2019 en el sentido de que “...se puede concluir que la Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural, sigue cumpliendo los requisitos de autorización establecidos en el anexo I del Reglamento (CE) nº 907/2014”.

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 157 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 2019 se editaron 245 de estos resúmenes.



IV. Relación de ANEXOS

- Anexo 1. **Cartas de servicios**, publicadas a 31/12/2019, 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 31/12/2019, 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 SESCOG	4
AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	4
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	18
FOMENTO	-
BIENESTAR SOCIAL	25
DESARROLLO SOSTENIBLE	2
TOTAL	73

ANEXO 2.1. QUEJAS Y SUGERENCIAS : POR CAUSAS	2019	
CONOCIMIENTO O COMPRENSIÓN	15%	257
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	18%	298
CORTESÍA O INTERÉS	8%	140
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y EL MOBILIARIO	9%	156
INICIATIVA O SUGERENCIA	5%	92
TIEMPO DE ESPERA	9%	152
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	3%	50
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS	6%	108
DIFICULTAD DE TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3%	54
AUSENCIA DEL FUNCIONARIO EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN.	2%	42
TRAMITACIÓN INFORMÁTICA	5%	87
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	2%	27
NO COMPETENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	1%	23
OBLIGACION DE PAGO	2%	28
TASAS	1%	19
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	1%	10
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1%	12
FALTA CONTESTACIÓN EN PLAZO DE QUEJA	1%	13
NO CLASIFICABLE POR FALTA DE DATOS	1%	10
ACCESIBILIDAD	1%	10
CANALES DE INFORMACIÓN	1%	9
INEXISTENCIA DE LAS INSTALACIONES	5%	83
SISTEMA DE PAGO	1%	15
TOTAL		1.695

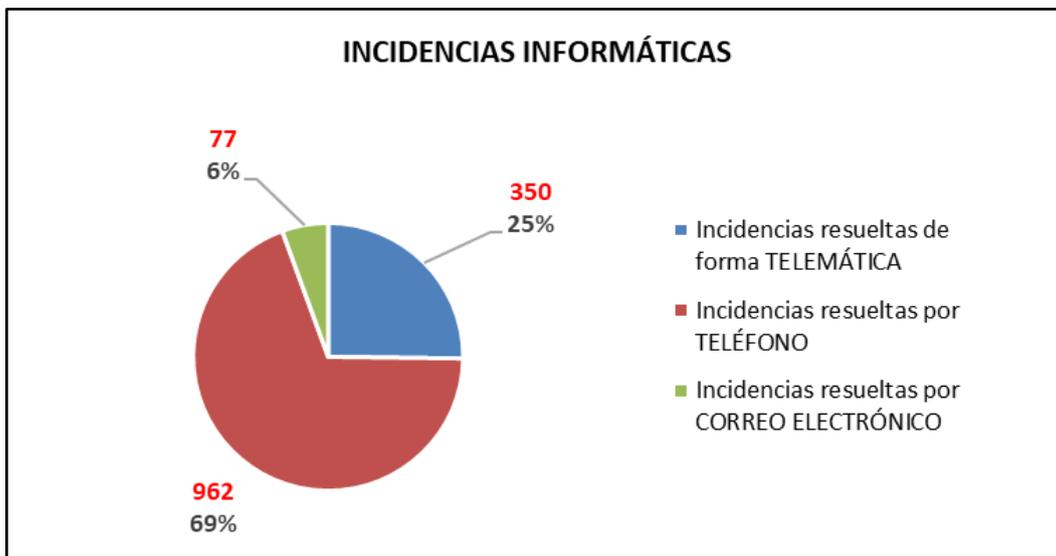


ANEXO 2.2. QUEJAS Y SUGERENCIAS: POR CONSEJERÍAS	2019	
	% s/total	TOTAL
VICEPRESIDENCIA	0,71%	12
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	7,02%	119
CONSEJERIA FOMENTO	9,68%	164
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	40,94%	694
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	6,14%	104
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	10,09%	171
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	4,13%	70
CONSEJERIA SANIDAD	4,07%	69
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	16,87%	286
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	0,35%	6
TOTAL	100%	1.695

Anexo 2.3. QUEJAS : POR PLAZOS	2019					
	Órgano Gestor	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL
VICEPRESIDENCIA	12	100%	0	0,00%	12	1%
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	119	100%	0	0,00%	119	6%
CONSEJERIA FOMENTO	163	99%	1	0,61%	164	8%
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	567	82%	127	18,30%	694	34%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	103	99%	1	0,96%	104	5%
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	170	99%	1	0,58%	171	8%
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	70	100%	0	0,00%	70	3%
CONSEJERIA SANIDAD	68	99%	1	1,45%	69	3%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	280	98%	6	2,10%	286	14%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	6	100%	0	0,00%	6	0%
TOTAL	1.558	91,92%	137	8,08%	1.695	



Anexo 2.4. INCIDENCIAS INFORMÁTICAS	2019					
	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL	%
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS (Órgano que gestiona y resuelve la incidencia)						
Incidencias resueltas de forma TELEMÁTICA	350	100%	0	0,00%	350	33%
Incidencias resueltas por TELÉFONO	962	100%	0	0,00%	962	59%
Incidencias resueltas por CORREO ELECTRÓNICO	77	100%	0	0,00%	77	8%
TOTAL	1.389	100%	0	0,00%	1.389	





ANEXO 3. CONSULTAS INFORMATIVAS: POR CONSEJERÍAS	2019			
	Contestadas	%	TOTAL	%
VICEPRESIDENCIA	10	100%	10	0,35%
CONSEJERÍA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	105	98%	107	3,79%
CONSEJERÍA FOMENTO	52	100%	52	1,84%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	1.834	90%	2.046	72,48%
CONSEJERÍA ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	427	89,64%	427	15,13%
CONSEJERÍA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	69	100%	69	2,44%
CONSEJERÍA DESARROLLO SOSTENIBLE	25	96,15%	26	0,92%
CONSEJERÍA SANIDAD	36	100,00%	36	1,28%
CONSEJERÍA BIENESTAR SOCIAL	37	100,00%	37	1,31%
OFICINA DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	1	100,00%	1	0,04%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	12	100%	12	0,43%
TOTAL	2.608	92%	2.823	

ANEXO 4. Revisión y normalización de normas y formularios asociados: AÑO 2019			
CONSEJERÍAS Y ENTES PÚBLICOS ADSCRITOS	Sí pasan por Consejo de Gobierno	NO pasan por Consejo de Gobierno, solo DDCM	TOTAL INFORMES
VICEPRESIDENCIA	2	26	28
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	22	61	83
CONSEJERÍA DE FOMENTO	4	39	43
CONSEJERÍA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	4	33	37
CONSEJERÍA ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	4	60	64
CONSEJERÍA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	7	103	110
CONSEJERÍA SANIDAD	1	10	11
CONSEJERÍA BIENESTAR SOCIAL	5	33	38
CONSEJERÍA DESARROLLO SOSTENIBLE	-	13	13
IPEX	-	66	66
TOTAL	49	444	493



ANEXO 5.1. REGISTRO ÚNICO POR CONSEJERÍAS DESTINATARIAS 2019		
NIVEL 1	CONSEJERÍA	2019
04	CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	47
11	PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	10.270
15	CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	652.281
17	CONSEJERÍA DE FOMENTO	108.417
18	CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	651.016
19	CONSEJERÍA DE EMPLEO Y ECONOMÍA	3
19	CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	438.515
21	CONSEJERÍA DE AGRICULTURA (referidos a actuaciones puntuales, sin clasificar)	2
21	CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	119.332
21	CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1.262.608
23	CONSEJERÍA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	204.365
26	CONSEJERÍA DE SANIDAD	99.981
27	CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL	265.826
51	INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	2.742
55	INSTITUTO DE PROMOCIÓN EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	3.411
56	AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	1.899
61	SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	303.008
70	INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	3.097
	ENTIDADES REGISTRALES EXTERNAS JCCM	21.930
TOTAL		4.148.750

Nota: dado que no siempre ha sido posible reasignar las estadísticas de los trámites ofrecidos por la aplicación a la nueva estructura orgánica o por la complejidad de la operación de conversión, se ha optado, en casos puntuales, por asignar datos a consejerías que han variado nombre y competencias, garantizando así la homogeneidad de los resultados parciales y total.

ANEXO 5.2. REGISTRO ÚNICO POR TIPOS DE REGISTRO	2019
Nº ENTRADAS RTC	183.512
Nº ENTRADAS APLICACIONES	2.888.340
Nº ENTRADAS REG. PRESENCIAL	1.076.898
Nº TOTAL ENTRADAS	4.148.750
Nº SALIDAS	1.282.005
Nº REGISTROS INTERNOS	182.043
Nº USUARIOS	4.545



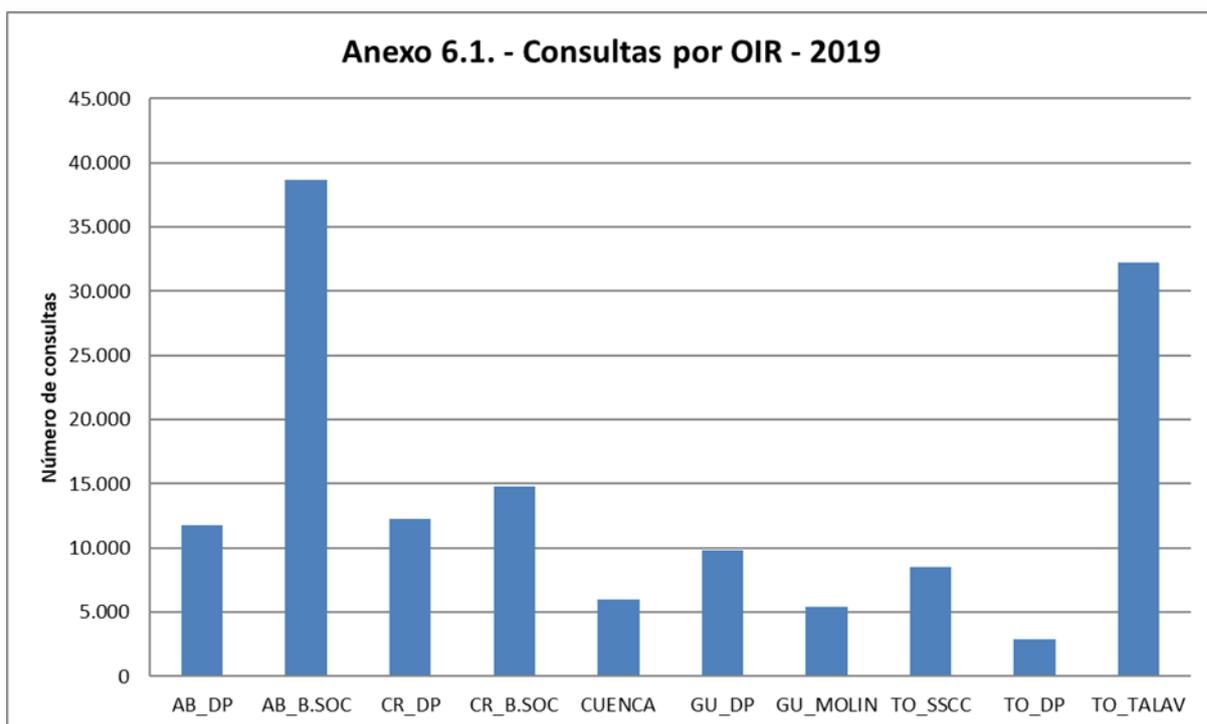
Anexo 5.3.	Registros por asuntos con más apuntes	2019
CONSEJERÍA	LITERAL	Nº ENTRADAS
CONSEJERÍA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	NOTIFICACIÓN PREVIA DE TRASLADO Y EL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DE RESIDUOS	378.924
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	OBTENCIÓN DE GUÍA DE ORIGEN Y SANIDAD PECUARIA	304.733
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	ALTA DE FACTURA ELECTRÓNICA DE LA JUNTA DE CASTILLA-LA MANCHA	283.263
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	AYUDAS DE LA POLÍTICA AGRÍCOLA COMÚN PARA EL AÑO 2019	172.758
CONSEJERÍA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	LICENCIA DE CAZA Y PESCA	159.187
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	FORMULARIO DE PROPÓSITO GENERAL DEL REGISTRO ELECTRÓNICO DEL CIUDADANO	128.344
CONSEJERIA DE EDUCACIÓN, 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	120.226
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	SOLICITUD ALTA DE ANIMAL DE LA ESPECIE BOVINA	98.086
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA A SOLICITUDES PRESENTADAS	86.625
CONSEJERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	PROGRAMA SOMOS DEPORTE 3-18 DE CASTILLA-LA MANCHA. ALUMNADO	82.365
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL TEMPORAL DE IISS DEL SESCAM (BOLSAS DE TRABAJO)	81.159
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	ADMISIÓN DE ALUMNADO EN CENTROS DOCENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS CONCERTADOS (2º CICLO E. INFANTIL, E. PRIMARIA, E.S.O. Y BACHILLERATO)	78.699
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES SOLICITUD	73.200
CONSEJERIA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	INSCRIPCIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	67.617
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	DECLARACIÓN OBLIGATORIA EN CUANTO A EXISTENCIAS EN EL SECTOR VITIVINÍCOLA	61.955
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	ADMISIÓN DE ALUMNADO EN CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO Y GRADO SUPERIOR EN MODALIDAD PRESENCIAL EN CENTROS DOCENTES DE CASTILLA-LA MANCHA SOSTENIDOS CON	53.518
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD RECLAMACIONES Y QUEJAS RELATIVAS AL SESCAM	49.386
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD CURSOS DE FORMACIÓN CONTINUA	34.488
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	CONVOCATORIA PROCESOS SELECTIVOS PARA LA COBERTURA, CON CARÁCTER FIJO Y POR EL SISTEMA GENERAL DE ACCESO LIBRE, DE PUESTOS VACANTES CORRESPONDIENTES A LA PLANTILLA DE	34.141
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	SOLICITUD TASA FISCAL SOBRE EL JUEGO	33.593

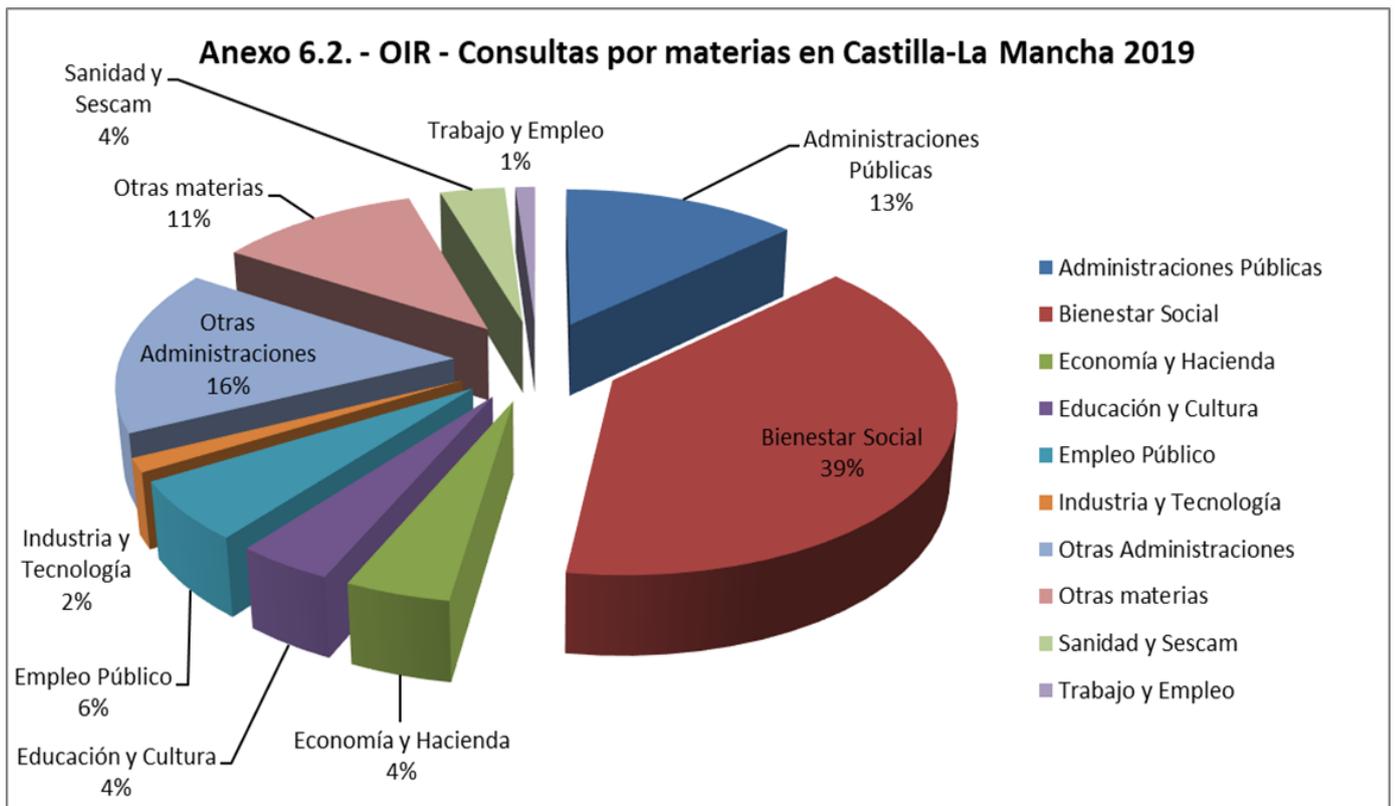


ANEXO 5.4. SISTEMA DE INTERCONEXIÓN DE REGISTROS (SIR) - ENTIDADES LOCALES INTEGRADAS 2019

Provincia	Entidades Locales integradas en SIR a 31/12/2019	Porcentaje de Entidades Locales integradas en SIR a 31/12/2019	Porcentaje de población cubierta en SIR a 31/12/2019
ALBACETE	64	71,91%	95,35%
CIUDAD REAL	88	83,02%	97,06%
CUENCA	190	78,19%	92,82%
GUADALAJARA	272	86,62%	98,49%
TOLEDO	185	85,65%	95,50%
TOTAL CLM	799	82,54%	95,97%

Anexo 6.1. - Consultas por OIR - 2019





ANEXO 6.3. DATOS OIR POR TIPO ACTIVIDAD	2019
CONSULTAS PRESENCIALES	128.521
CONSULTAS TELEFÓNICAS	13.637
CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO	191
Nº COMPULSAS REALIZADAS	39.229
Nº DOCUMENTOS TRAMITADOS	169.297
PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS ELECTRÓNICAMENTE	48.011
FIRMA ELECTRÓNICA DE PERSONA FÍSICA	940
ACREDITACIONES CIUDADANO EN CL@VE	2.348
ENCUESTAS REALIZADAS	1.630



ANEXO 7.1. DATOS VUE: TRAMITACIÓN AÑO 2019	
EMPRESAS CREADAS	457
EMPRESAS EN SIMULACIÓN	340
TOTAL EXPEDIENTES	1.068
TOTAL EXPEDIENTES ABANDONADOS	0

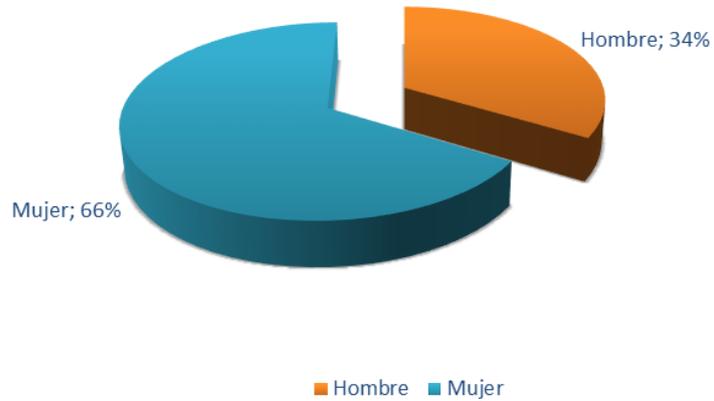
ANEXO 7.2. DATOS VUE :POR ACTIVIDAD DE EMPRESAS CREADAS	2019
ACTIVIDADES PROFESIONALES	181
COMERCIO MENOR	59
SIN DETERMINAR	42
HOSTELERIA Y TURISMO	40
SERVICIOS A EMPRESAS	32
CONSTRUCCIÓN	29
COMERCIO MAYOR	22
SERVICIOS PERSONALES	22
AGRICULTURA/GANADERÍA/PESCA	12
INDUSTRIA	9
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS	3
INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	3
TRANSPORTE	3
TOTAL	457

ANEXO 7.3. DATOS VUE: FORMA DE CREACIÓN	2019
EMPRESARIO INDIVIDUAL	308
SOCIEDAD MERCANTIL	148
COMUNIDAD DE BIENES	1
SOCIEDAD CIVIL	0
TOTAL	457

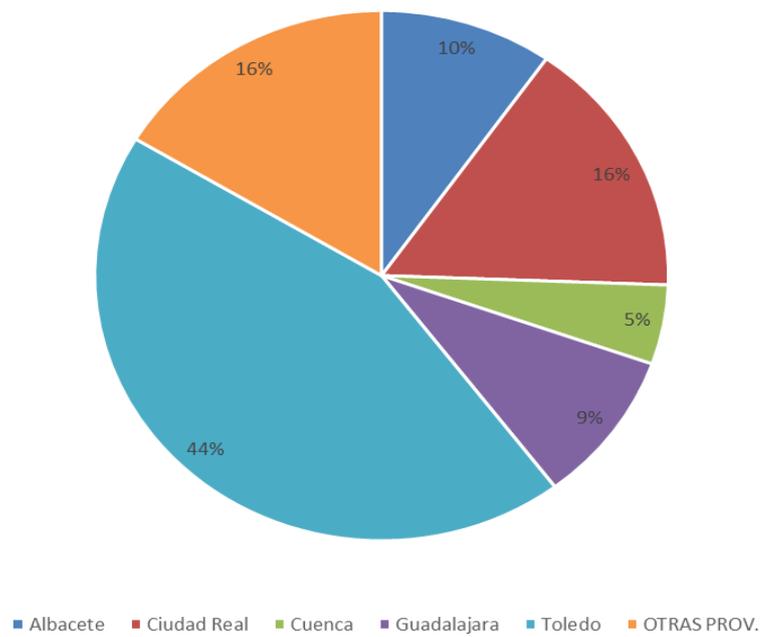
ANEXO 8.1. LLAMADAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA	TELÉFONO ÚNICO DE INFORMACIÓN 2019				
	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Diferencial	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
TOTAL	49.998	48.207	1.791	0:00:11	0:02:28



Anexo 8.2.-Llamadas por sexo



Anexo 8.3. - Llamadas al TUI por provincias





ANEXO 8.4 – LLAMADAS AL TUI POR MATERIAS		
NOMBRE	TOTAL	% sobre el Total
Empleo Público de la JCCM	11.062	23,4%
Otras AAPP (CCAA) Comunidad de Madrid	5.354	11,3%
Educación (Excluidas oposiciones)	4.955	10,5%
Bienestar Social	3.802	8,0%
Empleo	2.895	6,1%
Administración Pública	2.549	5,4%
Vivienda y Urbanismo	2.405	5,1%
Hacienda y Tributos	2.288	4,8%
Industria y Tecnología	1.664	3,5%
Agricultura	1.536	3,3%
Otras AAPP (AGE)	1.320	2,8%
Reclamaciones sobre Luz y Gas	1.280	2,7%
Otras consultas sin relación con la Administración	1.149	2,4%
Otras AAPP (CCAA) Resto Comunidades	1.056	2,2%
Economía	747	1,6%
SESCAM (excluidas oposiciones)	492	1,0%
Medio ambiente	438	0,9%
Otras AAPP (AALL)	394	0,8%
Sanidad (excluido SESCAM)	359	0,8%
Transporte	327	0,7%
Consumo	315	0,7%
Consulta Factura Electrónica	236	0,5%
Turismo	234	0,5%
Juventud	170	0,4%
Deporte	93	0,2%
Cultura	55	0,1%
Seguridad y Protección Ciudadana	42	0,1%
Mujer	37	0,1%



ANEXO 8.5. SOLICITUDES PRESENTADA A TRAVÉS DEL TUI	2019
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	1
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	7
CONSEJERÍA DE FOMENTO	2
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTES	4
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL	4
CONSEJERÍA SANIDAD	1
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA AGUA Y DESARROLLO RURAL	1
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	13
TOTAL	33

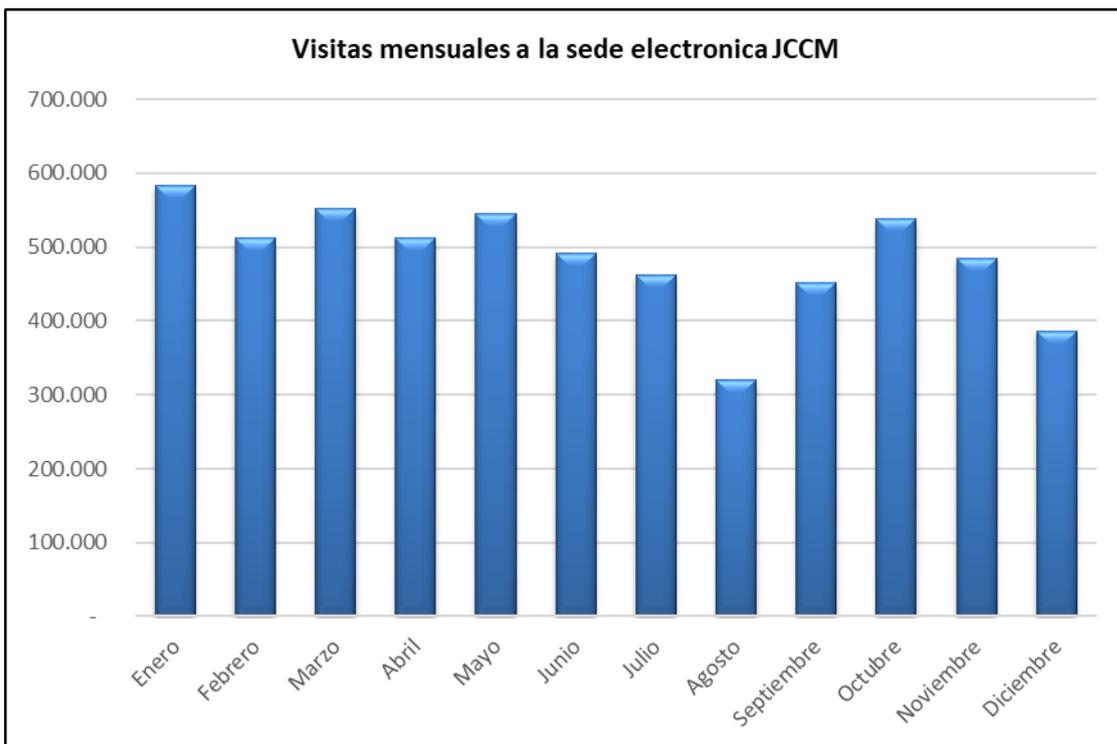
ANEXO 9.1 ALERTAS INFORMATIVAS: POR CONSEJERÍAS	Usuarios Registrados hasta 31/12/2019	Mensajes de alerta enviados	Trámites con usuarios registrados	Trámites disponibles a fecha 31/12/2019
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	236	212	12	14
CONSEJERIA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	10.973	5.601	230	244
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	4.602	1.920	249	276
CONSEJERIA DE SANIDAD	790	155	96	121
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	5.062	1.234	263	279
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	7.701	1.082	354	364
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	9.269	4.843	189	197
CONSEJERIA DE FOMENTO	5.859	1.849	90	90
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	4.980	2.225	75	78
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	1.483	96	91	157
INSTITUTO DE PROMOCIÓN EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	366	185	81	95
INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	1.033	556	33	33
INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	52	89	3	3
Total	52.406	20.047	1.766	1.951



ANEXO 9.2 ALERTAS INFORMATIVAS: POR TRÁMITES MÁS SOLICITADOS			
NOMBRE DEL TRÁMITE	COD. SIACI	Usuarios Registrados (hasta 31/12/2019)	Total alertas enviadas (hasta 31/12/2019)
AYUDAS AL ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS	I4L	1598	1447
ABONO DE AYUDAS AL ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS	K4A	1332	0
PROCESOS SELECTIVOS PERSONAL FUNCIONARIO O LABORAL	IAE	491	423
SOLICITUD DE AYUDA DEL PLAN DE SUSTITUCIÓN DE VENTANAS DE CASTILLA-LA MANCHA	J18	442	0
GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO	KGS	421	0
SOLICITUD DE AYUDAS A LA REHABILITACIÓN EDIFICATORIA. LÍNEAS B Y C.	KG8	337	276
CONVOCATORIAS PROCESOS SELECTIVOS PARA EL INGRESO POR EL SISTEMA GENERAL DE ACCESO LIBRE EN LOS CUERPOS Y ESCALAS DEL PERSONAL	598	333	458
SOLICITUD DE AYUDA PARA LA SUSTITUCIÓN DE CALDERAS INDIVIDUALES DE CASTILLA-LA MANCHA	J6U	330	0
PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL TEMPORAL DE IISS DEL SESCAM (BOLSAS DE TRABAJO)	JC1	328	0
SUBVENCIONES DESTINADAS A FOMENTAR LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MERCADO ORDINARIO DE TRABAJO EN CASTILLA-LA MANCHA	K2D	303	274
SUBVENCIONES PARA LA REALIZACIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO, DIRIGIDAS A PERSONAS TRABAJADORAS DESEMPLEADAS	J2N	301	807
ADMISIÓN DE ALUMNADO EN CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO Y GRADO SUPERIOR EN MODALIDAD E-LEARNING EN CENTROS DOCENTES DE CASTILLA-LA MANCHA DE TITULARIDAD PÚBLICA.	IYX	286	269
BECAS Y/O AYUDAS PARA ALUMNOS/AS DESEMPLEADOS/AS PARTICIPANTES EN ACCIONES DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	K5F	285	1325
SUBVENCIONES PARA LA REALIZACIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO, DIRIGIDAS A PERSONAS TRABAJADORAS OCUPADAS (MODALIDAD	J2G	278	0
SOLICITUD DE AYUDA PARA EL APROVECHAMIENTO DE ENERGÍAS RENOVABLES 2019	984	273	442
INSCRIPCIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO.	K5E	270	244
CONVOCATORIA DE PLAZAS Y AYUDAS CURSOS DE IDIOMAS EN EL EXTRANJERO.	417	265	234
CONVOCATORIA PROCESOS SELECTIVOS PARA LA COBERTURA, CON CARÁCTER FIJO Y POR EL SISTEMA GENERAL DE ACCESO LIBRE, DE PUESTOS VACANTES	F11	254	346
PROCESO DE AMPLIACIÓN DE BOLSAS DE TRABAJO DE ASPIRANTES A INTERINIDADES DE DISTINTAS ESPECIALIDADES DE CUERPOS DOCENTES (SECUNDARIA, PTFP, MÚSICA, PROF. ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO Y MAESTROS)	KFJ	240	0
SOLICITUD DE AYUDAS EN AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA 2018	IX7	234	0



ANEXO 10.1 SEDE ELECTRÓNICA JCCM	
Mes	Número de visitas a la sede electrónica de la JCCM
Enero	583.209
Febrero	511.925
Marzo	551.771
Abril	513.156
Mayo	545.783
Junio	491.506
Julio	461.840
Agosto	320.224
Septiembre	451.013
Octubre	537.975
Noviembre	485.408
Diciembre	386.744
TOTAL	5.840.554





ANEXO 10.2. SEDE ELECTRÓNICA JCCM - USUARIOS POR PAÍS DE ACCESO	
País	Número de usuarios
España	1.016.648
Méjico	43.819
Estados Unidos	17.806
Reino Unido	3.009
Alemania	2.291
Francia	2.181
Colombia	1.366
Holanda	1.272
Perú	1.254

