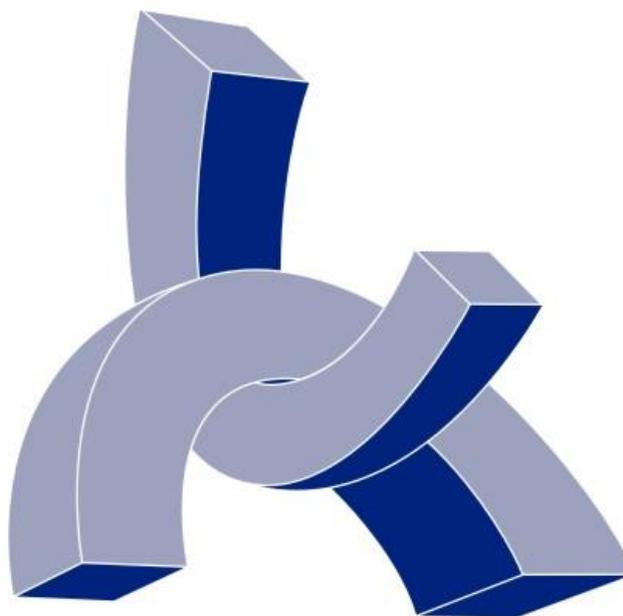


INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2021



INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2021

ÍNDICE

Contenido

I. PRESENTACIÓN	2
II. PRINCIPALES ACTUACIONES	4
III. MATERIAS CONEXAS	19
IV. Relación de ANEXOS	24

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 2021 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. Tras la situación creada durante el año 2020, por la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud debido al COVID-19, el año 2021 ha supuesto, con las pertinentes restricciones provocadas por esta situación, una paulatina recuperación de las actividades que se realizan en materia de calidad en esta administración. Hay que dejar constancia que, así como en 2020, en 2021 y también con las naturales cautelas, la Junta, además de otros canales operativos como el telefónico y el telemático, mantuvo abiertas sus oficinas especializadas de atención e información, las llamadas OIR.

No obstante esta situación, estas experiencias han permitido avanzar en la implantación de canales de atención omnicanal a la ciudadanía y en el planteamiento de medidas y proyectos que inciden en el desarrollo de una cultura de calidad en la administración electrónica dentro 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 22 de diciembre de 2021.

Su órgano técnico de apoyo, Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos (CS) se reunió el 8 de junio y el 13 de diciembre de 2021.

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 2021 integrado dentro del Plan Anual de Calidad y Simplificación de Procedimientos para el año 2021, 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
- Intermediación y Servicios. Carpeta Ciudadana.
- Documento, Expediente y Archivo Electrónico.
- Directorio Común (ORVE, SIR).
- Integración Pasarela Digital Única.

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
- Repositorios Comunes
- SIACI
- Gestión Documental
- Servicios de intermediación
- Sede Electrónica
- Archivo Electrónico
- Gestión Identificación y Autenticación
- Registro Apoderamientos
- Registro Funcionarios Habilitados
- Firma 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 continuar la situación de pandemia, 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 13 cartas sujetas a este control, por la entidad independiente AENOR, adjudicataria de este servicio.

Además, desde la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, 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), apoyada en la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, incidió en que los órganos gestores de las cartas de servicios más antiguas, debían trabajar en su actualización.

En 2021 se publicaron en el “Diario Oficial de Castilla-La Mancha” 25 Cartas de Servicios (tanto nuevas como prorrogas o actualizaciones):

- Nuevas: 2
- Actualizaciones: 11
- Prórrogas: 12

Por su parte, el número acumulado de cartas publicadas a 31 de diciembre de 2021 ascendía a 74:

- Vicepresidencia, 1
- Economía, Empresas y Empleo/IPEX, 2
- Hacienda y Administraciones Públicas, 18
- Igualdad y Portavoz/Instituto de la Mujer, 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

Como vimos, un aspecto clave de las cartas son los compromisos sobre cómo prestar cada servicio y sus indicadores asociados, cuyos resultados han de estar a disposición pública en aras del principio de Transparencia.

En este sentido, se publicaron en la sede electrónica **149** indicadores que miden de forma periódica el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad de las diferentes cartas de servicios.

(Ver Anexo 1: Resumen, por consejerías, de cartas de servicios publicadas a 31-12-2021).

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 2021, excluidos los servicios sanitarios del SESCAM y las incidencias informáticas, fue de 1.670, de las que se encontraban contestadas en la fecha de cierre de este informe el 31 de diciembre de 2021 el 99,94%. Entre las causas más frecuentes, destacaron las referentes al funcionamiento de un servicio o dependencia (34%).

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 Desarrollo Sostenible

(Ver anexos 2.1, 2.2 y 2.3)

II.6. Incidencias informáticas

Esta Administración, consciente de la diversidad de conocimientos y habilidades que tienen las personas que, por obligación o en ejercicio de su derecho a relacionarse con la Administración cómo y cuándo quieran, sin sujeción a horarios o a desplazamientos, habilitó un nuevo servicio de apoyo a la tramitación, también en su aspecto técnico.

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 2021, el número de incidencias (quejas, sugerencias y consultas informáticas), atendidas y resueltas de forma telemática, telefónica y por correo electrónico ha sido de 719, 1.370 y 246 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 como saber si una convocatoria de ayudas está abierta, qué información, requisitos o documentos son necesarios para algún tipo de solicitud y no estén relacionadas con un expediente administrativo concreto, ni afecten a datos objeto de protección específica.

En 2021 se han recibido un total de 4.135 consultas (excluidos los servicios sanitarios del SESCOAM), y que en la fecha de cierre de este informe a 31 de diciembre de 2021 se encontraban contestadas el 99,8%. La Consejería de Educación, Cultura y Deportes es la que registró mayor número de consultas, 2.739, lo que supone el 66,24% 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.

Es importante destacar que, dado que son diversas las administraciones que en el territorio de Castilla-La Mancha trabajan para el bienestar de la ciudadanía, la importancia que la Junta valora y fomenta el principio de colaboración entre administraciones, no solo en la prestación de los servicios asignados. Por eso estos Premios están abiertos a cualquier entidad pública, no solo de la Administración de la Junta, lo que facilita compartir y divulgar experiencias de mejora.

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.

Debido a la situación excepcional que se generó con motivo de la Covid 19, la **IX edición** de estos premios, que se convocó con fecha 23 de enero de 2020, y a la que se presentaron 30 candidaturas (siete a la primera modalidad, nueve a la segunda modalidad y catorce a la tercera modalidad), se resolvió con la publicación en el DOCM el 22 de febrero de 2021, con los siguientes ganadores:

- **Modalidad de Excelencia de los servicios públicos:** Servicio de Planificación, Evaluación y Documentación, del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, por el proyecto “Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea”.
- **Modalidad de Mejores prácticas de gestión interna:** Servicio de Discapacidad de la Delegación Provincial de Bienestar Social en Albacete, por su proyecto “Plan de mejora en Centro Base de Atención a personas con discapacidad en Albacete”.
- **Modalidad de Mejores prácticas en los servicios públicos prestados a la ciudadanía:** Ayuntamiento de Alovera, por la candidatura “Proyecto de refuerzo e inclusión educativa del alumnado de Alovera”.

En lo que respecta a la **X Edición**, se convocó con fecha de 26 de febrero de 2021, a la que se presentaron 22 candidaturas (cinco a la primera modalidad, ocho a la segunda modalidad y nueve a la tercera modalidad), se resolvió con la publicación en el DOCM el 21 de septiembre de 2021, con los siguientes ganadores:

- **Modalidad de Excelencia de los servicios públicos:** Instituto de Enseñanza Secundaria “Cañada de la Encina” de Iniesta, por el proyecto “La mejora continua de un Instituto de Enseñanza Secundaria a través del Sistema de Gestión de Calidad”.
- **Modalidad de Mejores prácticas de gestión interna:** Servicio de Infancia y Familia de la Delegación Provincial de Bienestar Social en Albacete, por su proyecto “CRMJ Albaidel: Una apuesta, desde lo público, por la desmitificación de la conflictividad social y delincencial en un centro de internamiento de menores”.
- **Modalidad de Mejores prácticas en los servicios públicos prestados a la ciudadanía:** Servicio de Atención Primaria, Inclusión y Prestaciones Económicas de la Delegación Provincial de Bienestar Social en Albacete, por la candidatura “Servicios Sociales de Atención Primaria de Villamalea”.

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 2021

Como ya se destacó en Informes anteriores, en sus primeros años, 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 cinco anualidades han incluido 298 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 2021, 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 2021, a partir de 5 Ejes, se desarrolla a través de 12 Programas, que se concretan en 60 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 2021 se incluyeron 44 procedimientos en el Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas, completando las actuaciones llevadas a cabo en años anteriores (32 en 2016, 42 en 2017, 116 en 2018, 51 en 2019 y 57 en 2020), 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 2021 se han elaborado informes trimestrales de seguimiento del plan de simplificación que se han elevado como puntos del orden del día de la reunión de la CAESTA.

Asimismo, se han mantenido seguimientos de las medidas de los planes anteriores que continuaban pendientes de finalizar completamente su ejecución, reseñando que en estos momentos se mantienen en proceso 3 medidas del año 2016, 3 medidas del año 2017, 39 medidas del año 2018, 8 medidas del año 2019 y 35 medidas del año 2020,

por lo que se ha ejecutado más del 64 por ciento de las medidas recogidas desde el año 2016 hasta el año 2020, porcentaje que se encuentra por encima del 90 por ciento en los años 2016 y 2017. Estos seguimientos también han sido elevados a la correspondiente sesión de la CAESTA.

Con relación a las 44 medidas del Plan de simplificación y reducción de cargas administrativas para 2021, 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 35 medidas en proceso.

De acuerdo al principio de transparencia, la información específica del Plan Anual de Calidad y Simplificación de Procedimientos para 2021 y de los Planes de simplificación y reducción de cargas administrativas de años anteriores y de sus resultados, 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, también, a la normativa vigente en materia de calidad, relativa a la normalización y simplificación de procedimientos administrativos. En este sentido, cualquier disposición, antes de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, es objeto de revisión 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 2021 en 687 informes emitidos por la Inspección General de Servicios, en cuya labor son auxiliados por los

estudios previos que, en este sentido elaboran y remiten las Secretarías Generales de las consejerías y otros organismos.

(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 2021 el número de trámites es 2.036.

II.10 2. 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 2021, se tramitaron en el Sistema de Interconexión de Registros un total de 246.732 registros en la aplicación ORVE, de los cuales 168.038 han sido registros recibidos, y 78.694 han sido registros enviados, con un porcentaje de digitalización de la documentación del 98,91%.

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 973 entidades locales adheridas a SIR a 31 de diciembre de 2021, que suponen el 95,45% de las Entidades Locales de la región, lo cual posibilita el acceso al sistema de 2.040.940 personas de las entidades adheridas, además de los municipios colindantes, cifra que representa un 99,58 % 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 5.1.)

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. 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 2021 son los siguientes: Un total de 4.238.442 entradas, de las que 279.991 lo fueron a través del Registro Telemático del

Ciudadano (RTC), 3.466.180 a través de aplicaciones de tramitación telemática, y 492.271 de forma presencial. Además, se han efectuado 1.291.378 registros de salida, y 128.472 apuntes internos, gestionados por 4.980 usuarias y usuarios (personal de la Administración de la Junta habilitado para el Registro Único).

(Ver anexo 5.2, 5.3 y 5.4)

II.10.4. 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 2021, han continuado prestando su servicio a la ciudadanía pese a las restricciones impuestas por la situación sanitaria, 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 2021, 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 2021 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 117.391 de forma presencial, 15.258 de forma telefónica y 1.986 mediante el correo electrónico corporativo asignado a cada OIR.

Por materias, Bienestar Social supuso el 38% de las consultas, seguida de las referidas a otras Administraciones (19%) y Hacienda y Administración Pública (16%).

Con respecto a la documentación, se tramitaron 146.280 documentos y se realizaron 9.640 compulsas. Además, los procedimientos tramitados electrónicamente por el personal de la Oficinas de Información y Registro (OIR) fueron 76.528, se atendieron 4.059 solicitudes de firma electrónica de persona física, y se realizaron 1.396 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 4,91 sobre 5

En estas oficinas, para facilitar la relación de la ciudadanía con la Administración de la Junta, al mismo tiempo que se continúa atendiendo de manera presencial a todas las personas que acuden a las mismas, existe 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 14.415 citas durante el año 2021.

(Ver anexos 6.1, 6.2, 6.3 y 6.4)

Sistema de Identificación Cl@ve

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 2021, las oficinas de Información y Registro han realizado un total de 5.545 altas de personas en el sistema CL@VE.

II.10.5. 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 2021 los siguientes datos:

Los expedientes tramitados fueron 790. Del total de expedientes, los relativos a empresas creadas fueron 361, mientras que los de empresas en simulación (orientación inicial básica), 429.

Por área de actividad, destacan las actividades profesionales con 100 nuevas empresas, seguidas del comercio menor con 55 nuevas empresas.

Por fórmula jurídica, tanto la Sociedad mercantil (181 nuevas empresas), como el empresario individual (180 nuevas empresas), son las dos fórmulas habitualmente utilizadas.

(Ver anexos 7.1, 7.2 y 7.3)

II.10.6. 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 reducida que acerca la Junta de Comunidades a las personas, evitándoles desplazamientos innecesarios, resolviendo sus dudas y respondiendo a sus preguntas, reforzando un trato más personal.

Como veremos más adelante y en base al principio de colaboración entre administraciones, este teléfono de la Junta, atiende, en la medida de sus posibilidades, peticiones de información genéricas sobre otras administraciones.

Este canal telefónico es una herramienta que proporciona a la ciudadanía dos tipos de ventajas: atiende a las personas, generalmente mayores o que optan por mantener los canales tradicionales de contacto con la administración, mitigando el riesgo de exclusión digital, al tiempo que, al estar disponible, sin desplazamientos y en una franja horaria muy amplia, ayuda a fijar a la población en territorios que corren el riesgo de quedar despoblados por miedo a quedar alejados de la Administración, más allá de los loables esfuerzos de los modestos Ayuntamientos de estos pequeños municipios.

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 54.627, de las cuales han sido atendidas inmediatamente por los informadores 52.283. 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 dos minutos y cincuenta y un segundos.

Por provincias, desde Toledo se hicieron un total de 19.472 llamadas, lo que representa un 39% del total de llamadas recibidas en 2021. Le sigue Ciudad Real, con 7.901 llamadas (16%), Guadalajara, con 5.171 llamadas (10%), Albacete con 4.731 llamadas (9%) y Cuenca con 2.657 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 2021 han sido de otras Empleo Público (13,9%), Otras Administraciones Públicas – Comunidad de Madrid – (11,3%), Bienestar Social (9,9%), Sanidad –Excluido SESCAM- (8,9%), etc.

Para medir la satisfacción con el servicio prestado por el Teléfono Único de Información, se realizan encuestas mensuales, cuyos resultados en el año 2021 fueron los siguientes:

- Puntuación sobre el Servicio: 4,73 sobre 5
- Puntuación sobre el trato recibido: 4,90 sobre 5
- Puntuación sobre la información recibida: 4,51 sobre 5.

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

II.10.7. 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: 2.109.
- Trámites con usuarios registrados: 1.916.

- Usuarios/as (ciudadanos/as) registrados/as: 75.902.
- Mensajes de alertas enviados: 30.507.

Los trámites con más alertas enviadas han sido:

- Subvenciones para la contratación de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo de castilla-la mancha: 1.035 alertas.
 - Becas y/o ayudas para alumnos/as desempleados/as participantes en acciones de formación en centros propios: 981 alertas.
 - Convocatorias de procesos selectivos para el ingreso por el sistema general de acceso libre en los cuerpos y escalas del personal funcionario.: 843 alertas
 - Provisión de puestos de trabajo de personal funcionario por el procedimiento de libre designación en la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.: 758 alertas
 - Ayudas de emergencia social: 750 alertas
- (Ver anexos 9.1 y 9.2)

II.10.8. Cursos de formación en materia de calidad

Dentro del programa de Formación a los empleados públicos de la Escuela de Administración General (EAR), se convocaron 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 activa en las organizaciones públicas – 1 edición, 50 participantes.
- Habilidades de Comunicación en el ámbito de la Administración Regional – 1 edición, 25 participantes
- La Ley 40/2015 y el ejercicio de la competencia administrativa - 1 edición, 15 participantes.
- Régimen Jurídico del Sector Público de CLM y el procedimiento administrativo común - 3 ediciones, 55 participantes.
- Análisis de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público – 6 ediciones, 210 participantes.
- El procedimiento administrativo común tras la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015 - 4 ediciones, 140 participantes.
- Lengua de Signos Española - 15 ediciones, 260 participantes.
- La relación con el/la usuario/a: entre la persona y el rol – 1 edición, 60 participantes.
- Planificación y evaluación de políticas públicas - 1 edición, 20 participantes.
- Básico de Transparencia: Publicidad Activa y Acceso a la Información Pública – 2 ediciones, 100 participantes.

- La Administración Electrónica en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: Elementos esenciales y Soluciones TIC – 6 ediciones, 150 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 Cl@ve - 1 edición, 100 participantes.
- La sede electrónica de la JCCM 3 ediciones, 60 participantes.
- E-Administración in home - 1 edición, 50 participantes.
- Tramitación electrónica mediante CESAR - 2 ediciones, 36 participantes.
- Tramitación electrónica mediante TRAMITA - 2 ediciones, 36 participantes.
- Contratación electrónica - 2 ediciones, 50 participantes.
- Gestor electrónico de la contratación Picos - 5 ediciones, 125 participantes.
- La Sede Electrónica. Utilización de medios electrónicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha – 2 ediciones, 40 participantes.
- ORVE. Sistema de Interconexión de Registros. Conexión con el Registro Único: Normativa y aplicación gestora – 2 ediciones, 40 participantes.

III. MATERIAS CONEXAS

III.1. Administración electrónica

Aunque en la práctica se tiende a difuminar cada día más las diferencias entre la tramitación en papel y la electrónica, a efectos de este informe se va a mantener la distinción, pues ayuda a visibilizar el proceso continuo de cambio y mejora de esta Administración.

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 2021 ha sido de 9.392.263 (por 17.721.502 accesos al Portal Institucional – www.castillalamancha.es).

Las páginas con mayor número de accesos desde la sede electrónica durante 2021, fueron:

- www.jccm.es/
- www.jccm.es/tramitesygestiones/certificado-covid-digital-ue
- www.jccm.es/sede/ventanilla/consultar-expediente
- [www.jccm.es/sede/registro-electrónico](http://www.jccm.es/sede/registro-electronico)
- www.jccm.es/sede/tablon
- www.jccm.es/sede/ventanilla/ayuda-firma
- www.jccm.es/tramitesygestiones/registro-de-solicitudes-de-vacunacion-covid-19-para-personal-de-primera-linea-en
- www.jccm.es/sede/ventanilla/ayuda-certificado
- www.jccm.es/tramitesygestiones/ayudas-directas-mantenimiento-actividad-de-los-sectores-mas-afectados-derivado
- www.jccm.es/tramitesygestiones/titulo-de-familia-numerosa

Las páginas web desde las que se ha accedido principalmente a la sede electrónica durante 2021 fueron:

- google
- direct (usuarios que han escrito la URL directamente en el navegador)
- sanidad.castillalamancha.es
- castillalamancha.es
- bing
- educa.jccm.es
- m.facebook.com
- notifica.jccm.es
- vivienda.castillalamancha.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 2021 arrojó los siguientes datos: 62 notificaciones, 556 informaciones públicas y 921 publicaciones. A lo largo del año 2021, el número de accesos al tablón de anuncios electrónico fue de 205.167.

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 2021 se emitieron 6.848 certificados sobre un total de 8.737 en vigor a 31-12-2021.

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 2021 fueron 4.059.

D) Notificaciones electrónicas recibidas

El artículo 3.2 de la Ley 40/2015, establece que las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí a través de medios electrónicos, lo que ha supuesto que en la administración de la Junta de Comunidades se reciban las notificaciones electrónicas que desde otras Administraciones se remiten a la misma.

Para racionalizar el procedimiento de descarga de estas notificaciones, desde la Inspección General de Servicios se ha establecido un protocolo que permite la descarga de las notificaciones recibidas y su introducción en el Registro Único de la Junta de Comunidades, para su remisión al órgano destinatario.

Durante el año 2021, se han tramitado mediante este protocolo 14.310 notificaciones electrónicas.

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 2021 se enviaron 452.555 notificaciones electrónicas.

F) Registro de Funcionarios Habilitados

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas contempla en su articulado la necesidad de que las distintas administraciones

públicas dispongan de un Registro de Funcionarios Habilitados donde se incluya el personal funcionario que presta determinados servicios de apoyo a la ciudadanía.

Cumpliendo con esta previsión legislativa, el 5 de abril de 2021, se publicó en el DOCM la Orden 40/2021, de 25 de marzo, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se crea el Registro de Personal Funcionario Habilitado de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Esta Orden prevé la existencia de distintas habilitaciones vinculadas tanto al apoyo que se presta a la ciudadanía, como al respaldo necesario para garantizar la relación por medios electrónicos de la administración de la Junta de Comunidades con el conjunto de Administraciones.

Para adecuar este Registro a los requerimientos técnicos necesarios, se está desarrollando, en colaboración con la Dirección General de Administración Digital, una aplicación que asegure su plena interoperabilidad y su interconexión con el resto de Administraciones Públicas.

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, a lo largo del año 2021, 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 2020. Dicho Informe ha sido emitido el 26 de enero de 2022 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 162 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 2021 se editaron 248 de estos resúmenes diarios.

IV. Relación de ANEXOS

- Anexo 1. **Cartas de servicios**, publicadas a 31/12/2021, 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. **SIR, Entidades locales integradas**
- Anexo 5.2. **Registro Único de documentos**, por consejerías destinatarias
- Anexo 5.3. **Registro Único de documentos**, por tipos de registro
- Anexo 5.4. **Registro Único de documentos**, por asuntos con más apuntes
- 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 6.4. **Oficinas de Información y Registro**, procedimientos electrónicos
- 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 31/12/2021, total por consejerías	
Consejería	Total cartas de servicios
VICEPRESIDENCIA	1
ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO / IPEX	2
HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	18
IGUALDAD Y PORTAVOZ / INSTITUTO DE LA MUJER	1
SANIDAD Y SESCAM	4
AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	4
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	18
FOMENTO	0
BIENESTAR SOCIAL	25
DESARROLLO SOSTENIBLE	1
TOTAL	74

ANEXO 2.1. QUEJAS Y SUGERENCIAS: POR CAUSAS	2021	
CONOCIMIENTO O COMPRENSIÓN	0%	5
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	34%	572
CORTESÍA O INTERÉS	4%	65
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y EL MOBILIARIO	0%	7
INICIATIVA O SUGERENCIA	9%	147
TIEMPO DE ESPERA	13%	218
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	2%	29
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS	6%	104
DIFICULTAD DE TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	1%	24
AUSENCIA DEL FUNCIONARIO EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN.	0%	7
TRAMITACIÓN INFORMÁTICA	4%	71
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	16%	261
NO COMPETENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	2%	35
OBLIGACION DE PAGO	0%	4
TASAS	0%	8
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	1%	10
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2%	28
FALTA CONTESTACIÓN EN PLAZO DE QUEJA	2%	33
NO CLASIFICABLE POR FALTA DE DATOS	1%	18
ACCESIBILIDAD	0%	5
CANALES DE INFORMACIÓN	1%	16
INEXISTENCIA DE LAS INSTALACIONES	0%	2
SISTEMA DE PAGO	0%	1
TOTAL		1.670

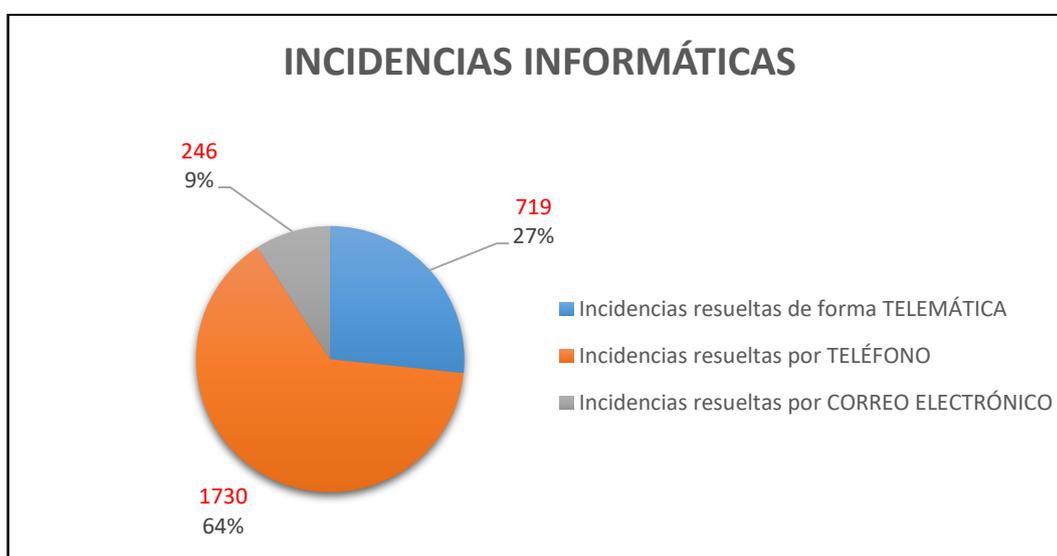


ANEXO 2.2. QUEJAS Y SUGERENCIAS: POR CONSEJERÍAS	2021	
	% s/total	TOTAL
VICEPRESIDENCIA	1,68%	28
CONSEJERÍA IGUALDAD Y PORTAVOZ	0,06%	1
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	6,83%	114
CONSEJERIA FOMENTO	6,35%	106
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	48,32%	807
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	4,97%	83
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	1,50%	25
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	8,56%	143
CONSEJERIA SANIDAD	6,17%	103
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	15,57%	260
TOTAL	100%	1.670

Anexo 2.3. QUEJAS: POR PLAZOS	2021					
	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL	%
VICEPRESIDENCIA	28	100%	0	0,00%	28	1%
CONSEJERÍA IGUALDAD Y PORTAVOZ	1	100%	0	0,00%	1	0%
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	114	100%	0	0,00%	114	5%
CONSEJERIA FOMENTO	106	100%	0	0,00%	106	4%
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	807	100%	0	0,00%	807	34%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	83	100%	0	0,00%	83	3%
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	25	100%	0	0,00%	25	1%
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	142	99%	1	0,70%	143	6%
CONSEJERIA SANIDAD	103	100%	0	0,00%	103	4%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	260	100%	0	0,00%	260	11%
TOTAL	1.699	99,94%	1	0,06%	1.670	



Anexo 2.4. INCIDENCIAS INFORMÁTICAS	2021					
	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL	%
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS (Órgano que gestiona y resuelve la incidencia)						
Incidentes resueltas de forma TELEMÁTICA	719	100%	0	0,00%	719	27%
Incidentes resueltas por TELÉFONO	1730	100%	0	0,00%	1730	64%
Incidentes resueltas por CORREO ELECTRÓNICO	246	100%	0	0,00%	246	9%
TOTAL	2.695	100%	0	0,00%	2.695	



ANEXO 3. CONSULTAS INFORMATIVAS: POR CONSEJERÍAS	2021			
	Contestadas	%	TOTAL	%
VICEPRESIDENCIA	6	100,0%	6	0,15%
CONSEJERIA IGUALDAD Y PORTAVOZ	13	100,0%	13	0,31%
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	130	98,5%	132	3,19%
CONSEJERIA FOMENTO	51	100,0%	51	1,23%
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	2735	99,9%	2739	66,24%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	726	100,0%	726	17,56%
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	31	100,0%	31	0,75%
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	169	98,8%	171	4,14%
CONSEJERIA SANIDAD	78	100,0%	78	1,89%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	56	100,0%	56	1,35%
OFICINA DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	5	100,0%	5	0,12%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	127	100,0%	127	3,07%



TOTAL		4.127	99,8%	4.135
ANEXO 4. Revisión y normalización de normas y formularios asociados: AÑO 2021				
CONSEJERÍAS Y ENTES PÚBLICOS ADSCRITOS	Sí pasan por Consejo de Gobierno	NO pasan por Consejo de Gobierno, solo DOCM	TOTAL INFORMES	
VICEPRESIDENCIA	3	11	14	
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	-	60	60	
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	6	33	39	
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	8	63	71	
CONSEJERIA ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	25	74	99	
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	18	130	148	
CONSEJERIA FOMENTO	3	21	24	
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	5	66	71	
CONSEJERIA IGUALDAD Y PORTAVOZ	-	-	0	
CONSEJERIA SANIDAD	5	16	21	
INSTITUTO DE LA MUJER	1	31	32	
IPEX	-	70	70	
SESCAM	-	38	38	
TOTAL	74	613	687	

ANEXO 5.1. SISTEMA DE INTERCONEXIÓN DE REGISTROS (SIR) - ENTIDADES LOCALES INTEGRADAS 2021			
Provincia	Entidades Locales integradas en SIR a 31/12/2021	Porcentaje de Entidades Locales integradas en SIR a 31/12/2021	Porcentaje de población cubierta en SIR a 31/12/2021
ALBACETE	98	100%	100%
CIUDAD REAL	106	98,11%	99,80%
CUENCA	247	96,71%	97,96%
GUADALAJARA	310	92,99%	99,75%
TOLEDO	212	94,44%	99,58%
TOTAL CLM	973	95,45%	99,58%

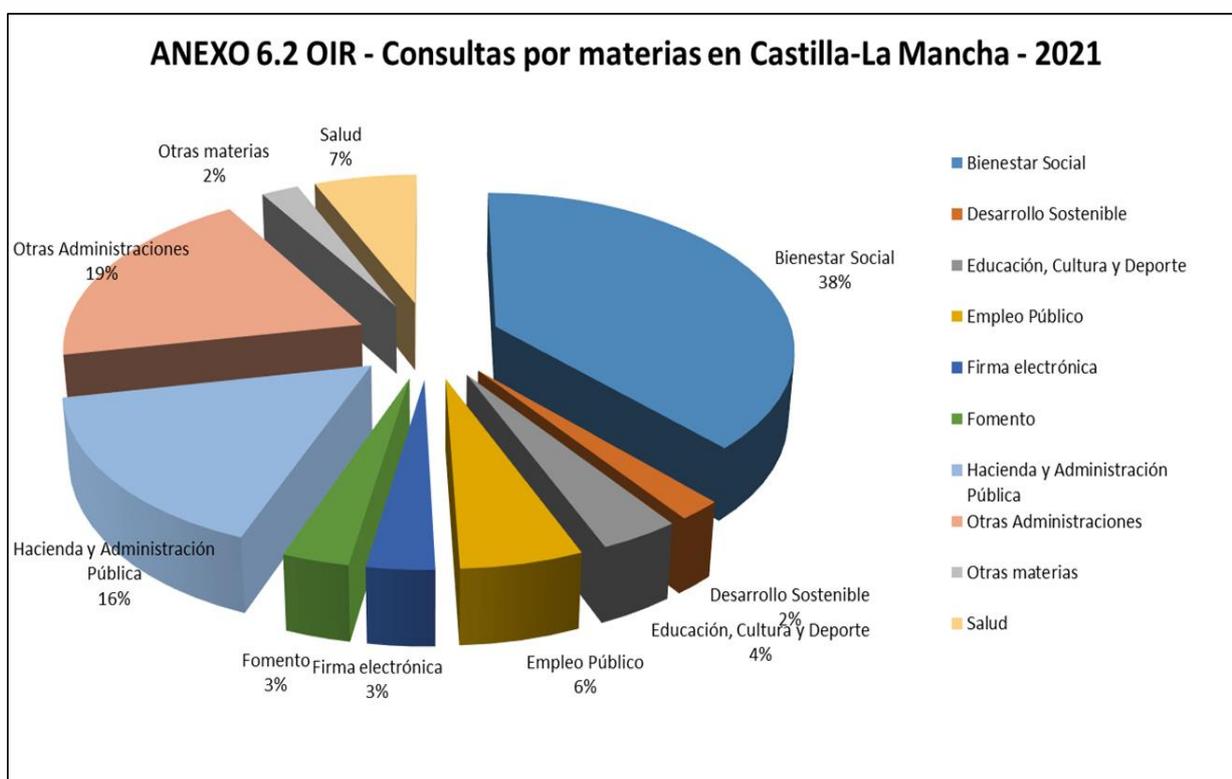


ANEXO 5.2. REGISTRO ÚNICO POR CONSEJERÍAS DESTINATARIAS 2021		
NIVEL 1	CONSEJERÍA	2021
4	CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	23
11	PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	7.585
15	CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	660.261
17	CONSEJERIA DE FOMENTO	90.939
18	CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	723.750
19	CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	3
19	CONSEJERIA DE EMPLEO Y ECONOMIA	400.499
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA	1
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	8
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	908.592
23	CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	668.604
26	CONSEJERIA DE SANIDAD	77.859
27	CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	250.595
51	INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACION Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	1.534
55	INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	3.919
56	AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	1.694
61	SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	429.562
70	INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	5.553
	ENTIDADES REGISTRALES EXTERNAS JCCM	7.461
TOTAL		4.238.442

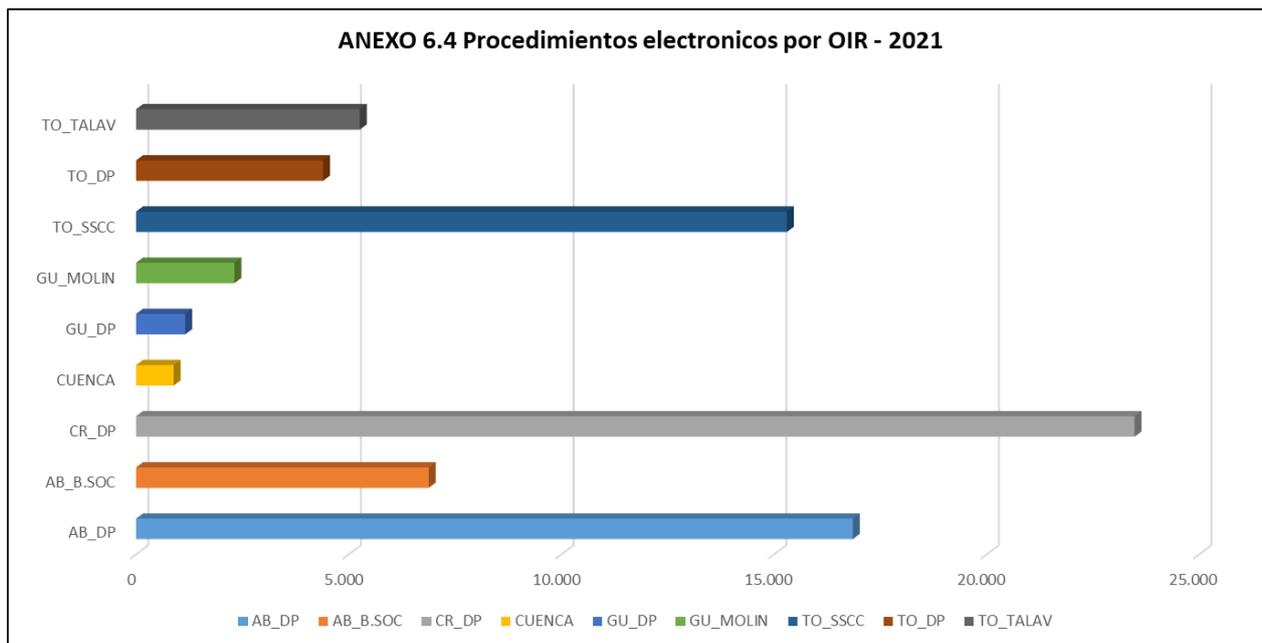
ANEXO 5.3. REGISTRO ÚNICO POR TIPOS DE REGISTRO	2021
Nº ENTRADAS REGISTRO TELEMATICO DEL CIUDADANO	279.991
Nº ENTRADAS REGISTRO DE APLICACIONES	3.466.180
Nº ENTRADAS REGISTRO PRESENCIAL	492.271
Nº TOTAL ENTRADAS	4.238.442
Nº TOTAL SALIDAS	1.291.378
Nº REGISTROS INTERNOS	128.472
Nº USUARIOS	4.980



Anexo 5.4.	Registros por asuntos con más apuntes	2021
CONSEJERÍA	LITERAL	Nº ENTRADAS
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	385.891
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	OBTENCION DE GUIA DE ORIGEN Y SANIDAD PECUARIA	310.602
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	NOTIFICACION PREVIA DE TRASLADO DE RESIDUOS	265.457
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	ALTA DE FACTURA ELECTRONICA DE LA JUNTA DE CASTILLA-LA MANCHA	255.818
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	AYUDAS DE LA POLITICA AGRICOLA COMUN PARA EL AÑO 2022	187.570
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	FORMULARIO DE PROPOSITO GENERAL DEL REGISTRO ELECTRÓNICO DEL CIUDADANO	184.542
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	LICENCIA DE CAZA Y PESCA	145.842
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	119.723
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	SOLICITUD ALTA DE ANIMAL DE LA ESPECIE BOVINA	108.509
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	PROGRAMA SOMOS DEPORTE 3-18 DE CASTILLA-LA MANCHA. ALUMNADO	104.282
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD PROCESOS DE SELECCION DE PERSONAL TEMPORAL DE IISS DEL SESCAM (BOLSAS DE TRABAJO)	98.571
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	LIQUIDACION DE IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES SOLICITUD	90.093
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.)	84.100
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD CURSOS DE FORMACION CONTINUA	79.442
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD RECLAMACIONES Y QUEJAS RELATIVAS AL SESCAM	67.790
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA A SOLICITUDES PRESENTADAS	63.996
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.	61.677
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	DECLARACION OBLIGATORIA EN CUANTO A EXISTENCIAS EN EL SECTOR VITIVINICOLA	59.891
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	SOLICITUD DE AYUDA PARA EL MANTENIMIENTO DE PUESTOS DE TRABAJO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. SUBVENCION DE COSTES SALARIALES (2º SEMESTRE)	53.217
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	SOLICITUD IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y ACTOS JURIDICOS DOCUMENTADOS: ACTOS JURIDICOS DOCUMENTADOS	43.980



ANEXO 6.3. DATOS OIR POR TIPO ACTIVIDAD	2021
CONSULTAS PRESENCIALES	117.391
CONSULTAS TELEFÓNICAS	15.258
CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO	1.986
Nº COMPULSAS REALIZADAS	9.640
Nº DOCUMENTOS TRAMITADOS	146.280
PROCEDIMIENTOS DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA	76.528
FIRMA ELECTRÓNICA DE PERSONA FÍSICA	4.059
SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN CL@VE	5.545
ENCUESTAS REALIZADAS	1.396



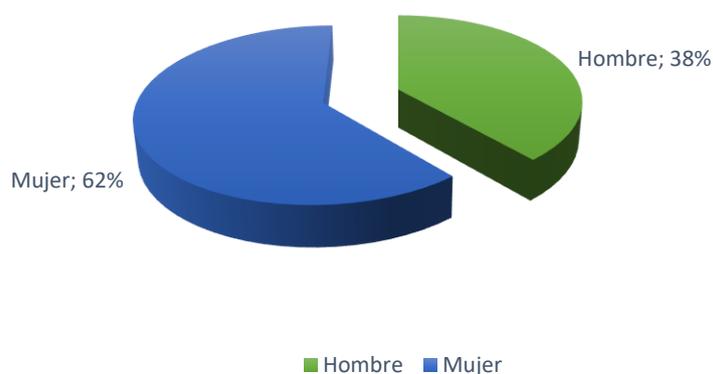
ANEXO 7.1. DATOS VUE: TRAMITACIÓN AÑO 2021	
EMPRESAS CREADAS	361
EMPRESAS EN SIMULACIÓN	429
TOTAL EXPEDIENTES	790
TOTAL EXPEDIENTES ABANDONADOS	0

ANEXO 7.2. DATOS VUE: POR ACTIVIDAD DE EMPRESAS CREADAS	2021
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS	0
ACTIVIDADES PROFESIONALES	100
AGRICULTURA/GANADERÍA/PESCA	11
COMERCIO MAYOR	10
COMERCIO MENOR	55
CONSTRUCCIÓN	26
HOSTELERÍA Y TURISMO	26
INDUSTRIA	18
INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	1
SERVICIOS A EMPRESAS	17
SERVICIOS PERSONALES	40
SIN DETERMINAR	49
TRANSPORTE	8
TOTAL	361

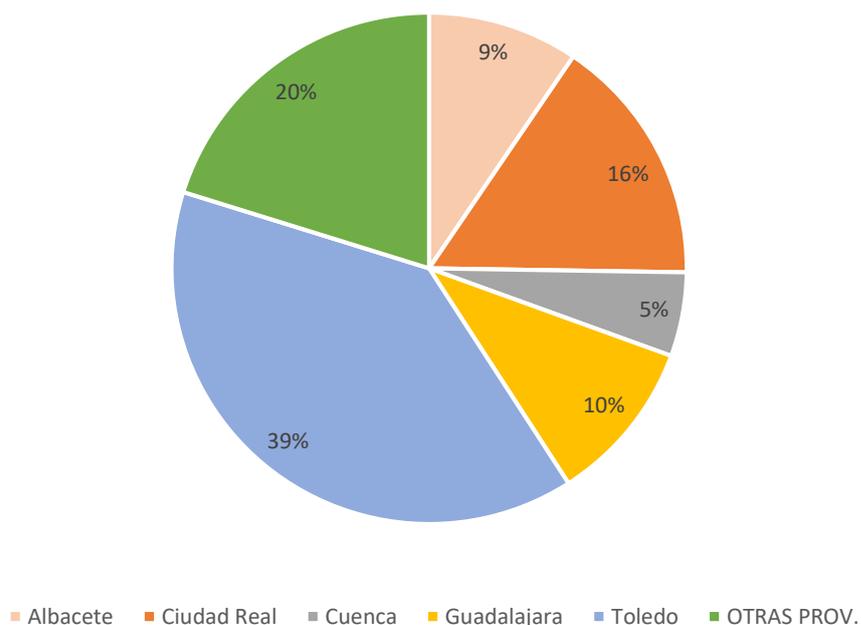
ANEXO 7.3. DATOS VUE: FORMA DE CREACIÓN	2021
EMPRESARIO INDIVIDUAL	180
SOCIEDAD MERCANTIL	181
COMUNIDAD DE BIENES	0
SOCIEDAD CIVIL	0
TOTAL	361

ANEXO 8.1. LLAMADAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA	TELÉFONO ÚNICO DE INFORMACIÓN 2021				
	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Diferencial	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
TOTAL	54.627	52.283	2.254	0:00:14	0:02:51

Anexo 8.2. TUI - Llamadas por sexo



Anexo 8.3. - Llamadas al TUI por provincias





ANEXO 8.4 – LLAMADAS AL TUI POR MATERIAS 2021		
NOMBRE	TOTAL	% sobre el Total
Empleo Público de la JCCM	6.973	13,9%
Otras AAPP (CCAA) Comunidad de Madrid	5.672	11,3%
Bienestar Social	4.964	9,9%
Sanidad (excluido SESCAM)	4.440	8,9%
Administración Pública	4.347	8,7%
Educación (Excluidas oposiciones)	3.360	6,7%
Empleo	2.410	4,8%
Hacienda y Tributos	2.311	4,6%
SESCAM (excluidas oposiciones)	2.104	4,2%
Medio ambiente	2.019	4,0%
Otras AAPP (AGE)	1.775	3,5%
Otras consultas sin relación con la Administración	1.325	2,6%
Industria y Tecnología	1.282	2,6%
vivienda y Urbanismo	1.195	2,4%
Otras AAPP (CCAA) Resto Comunidades	1.191	2,4%
Economía	1.028	2,1%
Agricultura	950	1,9%
Reclamaciones Sobre Luz y Gas	639	1,3%
Consulta Factura Electrónica	401	0,8%
Otras AAPP (AALL)	394	0,8%
Consumo	364	0,7%
Transporte	331	0,7%
Turismo	270	0,5%
Deporte	68	0,1%
Juventud	67	0,1%
Cultura	63	0,1%
Seguridad y Protección Ciudadana	37	0,1%
Mujer	32	0,1%



ANEXO 8.5. SOLICITUDES PRESENTADA A TRAVÉS DEL TUI	2021
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	3
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	2
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	5
CONSEJERÍA DE FOMENTO	3
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTES	2
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL	22
PRESIDENCIA	1
CONSEJERÍA SANIDAD	1
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	23
TOTAL	62

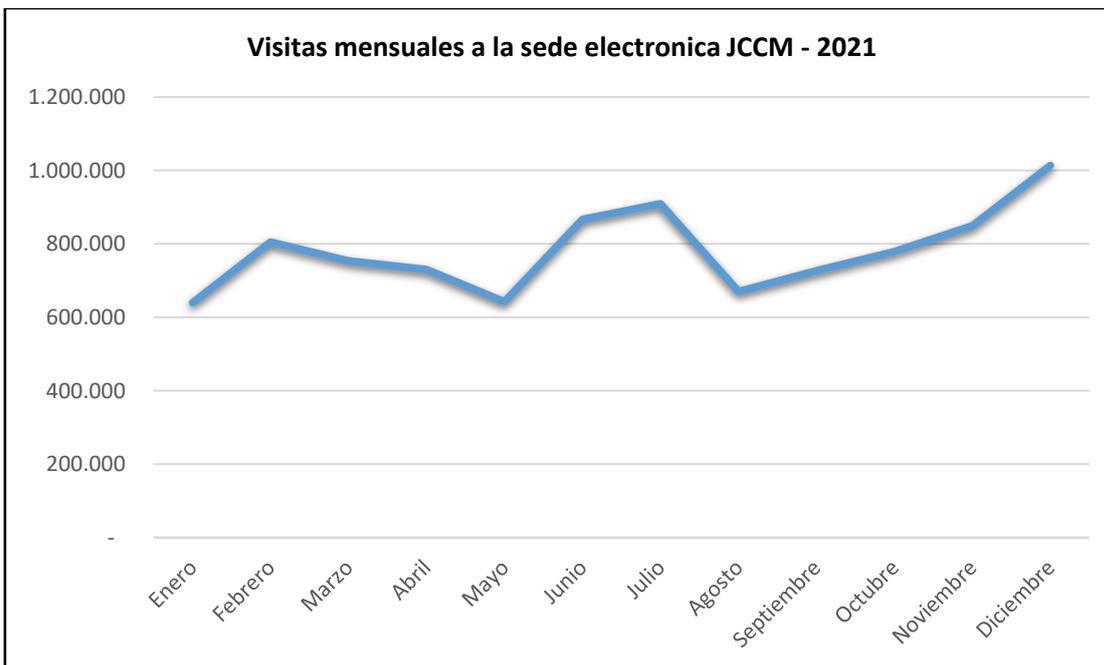
ANEXO 9.1 ALERTAS INFORMATIVAS: POR CONSEJERÍAS	Usuarios Registrados hasta 31/12/2021	Mensajes de alerta enviados	Trámites con usuarios registrados	Trámites disponibles a fecha 31/12/2021
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	328	193	13	15
CONSEJERIA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	19.129	7.911	295	302
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	6.524	3.470	269	278
CONSEJERIA DE SANIDAD	1.213	230	97	117
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	6.542	2.527	297	305
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	9.552	813	387	399
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	12.029	8.779	220	233
CONSEJERIA DE FOMENTO	8.707	1.190	96	102
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	7.745	4.006	90	92
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	2.211	448	71	124
INSTITUTO DE PROMOCIÓN EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	232	8	41	102
INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	1.574	779	34	34
INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	80	132	4	4
CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	27	21	1	1
AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	9	0	1	1
Total	75.902	30.507	1.916	2.109



ANEXO 9.2 ALERTAS INFORMATIVAS: POR TRÁMITES MÁS SOLICITADOS			
NOMBRE DEL TRÁMITE	COD. SIACI	Usuarios Registrados (hasta 31/12/2021)	Total alertas enviadas (hasta 31/12/2021)
SUBVENCIONES PARA LA CONTRATACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MERCADO ORDINARIO DE TRABAJO DE CASTILLA-LA MANCHA	K2D	390	1035
BECAS Y/O AYUDAS PARA ALUMNOS/AS DESEMPLEADOS/AS PARTICIPANTES EN ACCIONES DE FORMACION EN CENTROS PROPIOS	K5F	334	981
CONVOCATORIAS PROCESOS SELECTIVOS PARA EL INGRESO POR EL SISTEMA GENERAL DE ACCESO LIBRE EN LOS CUERPOS Y ESCALAS DEL PERSONAL FUNCIONARIO.	598	557	843
PROVISION DE PUESTOS DE TRABAJO DE PERSONAL FUNCIONARIO POR EL PROCEDIMIENTO DE LIBRE DESIGNACION EN LA CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES.	J4U	210	758
AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL	609	436	750
ADMISION DE ALUMNADO EN CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO Y GRADO SUPERIOR EN MODALIDAD DISTANCIA EN CENTROS DOCENTES DE CASTILLA-LA MANCHA DE TITULARIDAD PUBLICA.	IYX	368	672
CONVOCATORIA PROCESOS SELECTIVOS PARA LA COBERTURA, CON CARACTER FIJO Y POR EL SISTEMA GENERAL DE ACCESO LIBRE, DE PUESTOS VACANTES CORRESPONDIENTES A LA PLANTILLA DE PERSONAL LABORAL.	F11	420	645
SUBVENCION POR LA FORMALIZACION DE CONTRATOS EN PRACTICAS.	KJ7	171	608
AYUDAS DE LA POLITICA AGRICOLA COMUN	H55	253	586
PROCESOS SELECTIVOS PERSONAL FUNCIONARIO O LABORAL	IAE	677	569
SOLICITUD DE AYUDA A LA CREACION DE EMPRESAS AGRARIAS PARA JOVENES Y A LAS INVERSIONES EN EXPLOTACIONES AGRICOLAS Y GANADERAS.	J5V	264	497
AYUDAS PARA FOMENTAR LA PRODUCCION Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS AGROALIMENTARIOS DE CALIDAD DIFERENCIADA	JIX	125	456
SOLICITUD DE SUBVENCIONES A ENTIDADES LOCALES PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE ATENCION A PERSONAS MAYORES EN CASTILLA-LA MANCHA.	IMZ	153	443
AYUDAS DE AUTONOMIA PERSONAL	H80	244	442
SOLICITUD DE AYUDAS A PROYECTOS GENERADORES DE EMPLEO MODALIDAD INVERSION EN ACTIVOS FIJOS	IY8	223	418
ADMISION A CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO, MODALIDAD OFERTA MODULAR PRESENCIAL.	IWC	212	404
CONVOCATORIAS PROCESOS SELECTIVOS PARA EL INGRESO POR EL SISTEMA DE PROMOCION INTERNA DIRECTA EN EL PUESTO EN LOS CUERPOS Y ESCALAS DEL PERSONAL FUNCIONARIO.	I12	94	347
SUBVENCIONES PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL	J2G	358	333
SOLICITUD DE AYUDA PARA LA ADQUISICION DE VIVIENDA HABITUAL Y PERMANENTE EN REGIMEN DE PROPIEDAD POR JOVENES.	L66	184	324
PROCESOS DE SELECCION DEL PERSONAL ESTATUTARIO FIJO DE LAS INSTITUCIONES SANITARIAS DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA.	JC2	204	321



ANEXO 10.1 SEDE ELECTRÓNICA JCCM 2021	
Mes	Número de visitas a la sede electrónica de la JCCM
Enero	639.848
Febrero	805.504
Marzo	753.988
Abril	730.486
Mayo	643.164
Junio	867.674
Julio	909.889
Agosto	670.444
Septiembre	727.016
Octubre	779.748
Noviembre	850.298
Diciembre	1.014.204
TOTAL	9.392.263



ANEXO 10.2. SEDE ELECTRÓNICA JCCM - USUARIOS POR PAÍS DE ACCESO 2021	
País	Número de usuarios
España	1.788.196
Estados Unidos	18.008
Alemania	8.405
Países Bajos	6.458
Francia	6.181
Finlandia	5.382
Méjico	4.782
Suecia	3.953
Austria	2.748
Reino Unido	2.711

