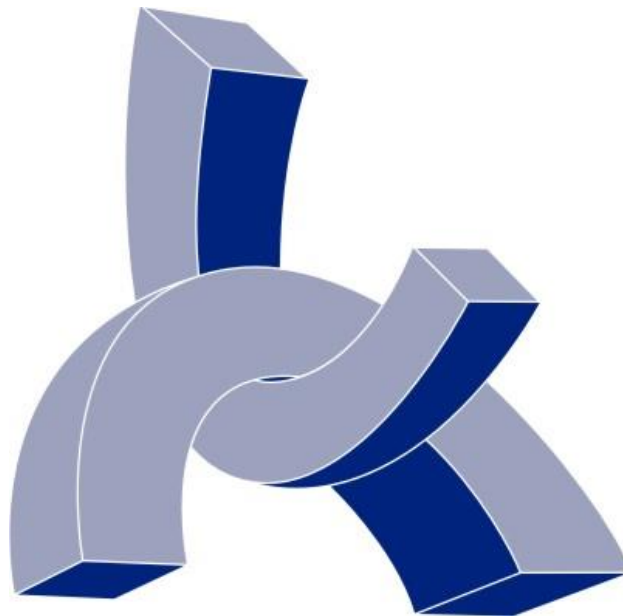




# INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2017



## **INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2017**

### **ÍNDICE**

<b>I. PRESENTACIÓN</b>	página 3
<b>II. PRINCIPALES ACTUACIONES</b>	página 3
<b>III. MATERIAS CONEXAS</b>	página 12
<b>IV. RELACIÓN DE ANEXOS</b>	página 14

## 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 (DOCM de 03-04-2012), para presentar de forma ordenada las principales actuaciones en materia de calidad de los servicios realizadas en 2017.

2. 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), como 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 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 dos veces, el 18 de julio y el 12 de diciembre. El órgano técnico de apoyo, **Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos** (CS) se reunió el día 14 de julio y el 8 de noviembre.

La CAESTA como parte de sus funciones de coordinación de revisión de procedimientos y trámites administrativos ha llevado a cabo el seguimiento del Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de 2017 y la coordinación y seguimiento de la implementación de la administración electrónica en la Administración de la Junta.

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 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

### II.3. Cartas de servicios

Las cartas de servicios miden los compromisos 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 su gestión por la propia Administración que, además implica a sus empleados en su elaboración y revisión.

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, 15 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 cuenta 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 2017 se publicaron en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha un total de 10 cartas de servicios, entre las que se encuentran las nuevas cartas que se aprobaron y las revisiones o actualizaciones de las ya existentes. Además, se mantiene un trabajo de depuración entre las cartas de servicios que no mantenían su vigencia, procediéndose a eliminar aquellas que, según información de la respectiva consejería, ya no se actualizarían, con lo que el número de cartas publicadas a 31 de diciembre ascendía a 69, con el siguiente detalle:

- Vicepresidencia, 2
- Economía, Empresas y Empleo, 1
- Hacienda y Administraciones Públicas, 12
- Sanidad (SESCAM), 5
- Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural, 3
- Educación, Cultura y Deportes, 19
- Fomento, 2
- Bienestar Social, 25 (Una de ellas, la de Residencia de Mayores es una carta-marco).

(Ver Anexo 1: relación de cartas de servicios publicadas a 31-12-2017).

### II.4. Quejas y sugerencias genéricas

Las quejas/reclamaciones 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/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 2017, excluidos los servicios sanitarios del SESCAM, fue de 1.438, de las que se contestó un 98%. Entre las causas más frecuentes, destacaron las referidas al funcionamiento de un servicio o dependencia (30%)

(Ver anexos 2.1, 2.2 y 2.3)

## II.5. Consultas informativas

Las consultas son preguntas o solicitudes de información que puedan dirigirse a la Administración en cuestiones generales y no relacionadas con un expediente administrativo concreto.

Las consultas, también se clasifican en dos tipos, las referidas al funcionamiento de los servicios y centros del SESCOAM (gestionadas por dicho organismo) y el resto.

En 2017 se han recibido un total de 3.049 consultas (excluidos los servicios sanitarios del SESCOAM), de las cuales se contestó el 99%.

(Ver anexo 3)

## II.6. Premios en materia de calidad de los servicios

Los Premios a la calidad en la prestación de los servicios públicos son una iniciativa gestada hace años para reconocer la labor de quienes desde la Administración Pública trabajan en modelos de innovación, proponen formas ágiles de relacionarse con la ciudadanía, aumentando con estas prácticas la eficiencia de los servicios que prestan.

Estos Premios, con algunas modificaciones en sus contenidos y denominación, se vienen convocando desde el año 2002, salvo el período comprendido entre los años 2011 al 2014, y se rigen actualmente por el 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, en concreto, por su Capítulo V.

Se han convocado seis ediciones de los Premios, si bien la quinta edición no llegó a resolverse. A principios de 2017 se convocó la sexta edición, a la que se presentaron 15 candidaturas (tres a la primera modalidad, tres a la segunda modalidad y nueve a la tercera modalidad).

En la primera modalidad, premio a la excelencia en los servicios públicos, resultó ganadora:

El Diario Oficial de Castilla-La Mancha, por la candidatura “Carta de servicios del DOCM”. Certificado AENOR. Se valora el alto grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la carta de servicios, que tiene repercusión sobre todas las personas, tanto físicas como jurídicas, de la región, fruto del alto nivel de implicación del personal que presta servicios en el DOCM, lo que ha derivado en una prestación de servicios con un alto nivel de calidad. Destaca la consecución de una mejora continua, tanto en el volumen de servicios prestados, como en la accesibilidad a dichos servicios. Los servicios que ofrece el DOCM se pueden agrupar en tres grandes bloques. Por un lado ofrecer información, tanto con acceso gratuito vía web a las publicaciones del Diario, como al Código Legislativo o la Revista Jurídica. Servicio de Publicaciones, cuyo módulo permite entre otras funcionalidades, que quien ha enviado un texto para su inserción pueda conocer en tiempo real el “status” en qué se encuentra. Además, existe un servicio de alertas, personalizado y gratuito. Los compromisos establecidos en la carta de servicios se van actualizando, y el nivel de satisfacción de los usuarios de estos servicios se mide a través de encuestas de carácter anónimo, que han arrojado muy buenos resultados.

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

La Gerencia de la Universidad de Castilla-La Mancha, bajo el título de “Plan Director de Gestión”. Se valora que este Plan supone un marco global de mejora de los procesos internos, así como de los servicios prestados a los usuarios. Ha tenido desde su elaboración un alto grado de participación de todo el colectivo de la comunidad universitaria, tanto usuarios como empleados. Se trata de la implantación de un instrumento de planificación

estratégica altamente participativo que da la oportunidad a los propios empleados y grupos de interés para definir la estrategia de la gestión y de los servicios que se prestan. La implicación del personal fue absoluta, participando en el diseño e implantación de 207 acciones, de las cuales se ejecutaron 201, en las que participaron 1.043 personas (un 98,39 % de la plantilla). Al ser un Plan Director eminentemente participativo, las mejoras obtenidas han producido beneficios tangibles a la hora de realizar la gestión y actividad diaria (impresión corporativa, centralización de material de oficina), tanto a nivel organizativo, como a nivel de ahorro económico. En la búsqueda de una mejora continua, se analizaron los resultados y su análisis ha redundado en un nuevo Plan Director de Gestión 2017-2019.

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

La candidatura presentada por el Ayuntamiento de Tomelloso, bajo el título “Tomelloso, Ayuntamiento Abierto”. Se valora que la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrada tiene un marcado carácter participativo, implicando a toda la ciudadanía en la planificación estratégica de la localidad, que persigue un aprovechamiento eficiente de los recursos municipales, diseñando un proceso de participación en el que se tuvieron el máximo de canales de comunicación. Cualquier decisión está planificada. Se demuestra el compromiso del Ayuntamiento con la participación, la atención y la voluntad de servicio con los ciudadanos del municipio. Fruto de este carácter participativo, surgieron 33 líneas de subvención, propuestas por los ciudadanos, de las cuales se han llevado a cabo la mayoría. El “ayuntamiento abierto” tiene su reflejo en la gestión electrónica de muchos de los servicios prestados por el mismo, facilitando la tramitación, la gestión y la participación ciudadana en los mismos, entre los que se encuentra la emisión en directo de los plenos del ayuntamiento, en los cuales puede participar cualquier ciudadano. Los resultados obtenidos son evaluados por una comisión, basada en unidades de medida de la estrategia DUSI.

Dado el éxito obtenido con la última edición, tanto en número de candidaturas presentadas, como en la calidad de los proyectos y la implicación del personal que los elaboraron, con fecha 31 de enero de 2018 se ha publicado en el DOCM la convocatoria de la séptima edición de los Premios a la Excelencia y Calidad en la Prestación de Servicios Públicos, con el objetivo de seguir consolidando una cultura efectiva de gestión de la calidad en los servicios públicos que incorpore técnicas sistemáticas de gestión y metodologías basadas en modelos de excelencia. Además, para la consecución de una mejora del servicio prestado a la ciudadanía y un impulso mayor hacia la motivación del personal del sector público la convocatoria de estos premios pasa a tener carácter anual.

## **II.7. Racionalización y simplificación de procedimientos y reducción y medición de cargas administrativas**

### **II.7.1. Plan de simplificación y reducción de cargas administrativas para 2017**

Como continuación al trabajo de simplificación y reducción de cargas administrativas iniciado el año 2016, se ha elaborado un nuevo Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas para 2017 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 un principio el Plan priorizó la revisión de 43 procedimientos administrativos, 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, y en todo caso, a la adaptación a las previsiones de las Leyes 39/2015 y 40/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de Régimen Jurídico del Sector Público.

Durante el periodo de desarrollo de los trabajos y en función a criterios de eficiencia, al constatarse la desproporción entre el escaso número de procedimientos de este tipo a lo largo del año y el esfuerzo requerido para su efectiva implantación, se acordó en la reunión de la CAESTA del día 18 de julio de 2017, retirar del citado Plan el procedimiento de revisión de oficio de actos nulos de pleno derecho, quedando en 42 el número de medidas totales del Plan de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas de 2017.

Los resultados del citado Plan, se han plasmado en un informe de evaluación de las acciones planteadas en el plan de simplificación administrativa y reducción de cargas 2017, a través del cual se puede hacer un seguimiento y conocer el estado actual de cada una de las medidas incorporadas al Plan.

### **II.7.2. Normalización y racionalización de procedimientos administrativos**

En 2013 se inició el sistema de informe previo por parte de la Inspección General de Servicios de las normas y convocatorias de la administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, distinguiendo dos supuestos; los que no necesitan aprobación del Consejo de Gobierno, el informe es previo a su publicación en el DOCM y los que necesitan aprobación del Consejo de Gobierno, el informe es previo a su elevación al mismo. 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 2017 en 515 informes emitidos por la Inspección General de Servicios.

(Ver anexo 4.)

## **II.8. Sistema corporativo de Información, atención y registro, informatización de procedimientos y trámites**

### **II.8.1. Sistema corporativo multicanal de Información, atención y registro: idea general**

Con objeto de facilitar a los ciudadanos 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 su sede electrónica de la JCCM ([www.jccm.es](http://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 Junta, 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.

## II.8.2. Informatización de procedimientos y trámites

Se ha continuado trabajando en la informatización de los procedimientos, incidiendo en aquellos con mayor repercusión en la ciudadanía, con los siguientes resultados a 31-12-2017, clasificados con una nomenclatura estándar para el conjunto de las administraciones españolas.

De un total de 1744 procedimientos, el desglose por nivel de informatización es el siguiente:

- Nivel 1, en los que al menos se ofrece información a través de una página web, hay 9 procedimientos (0,52%).
- Nivel 2, en los que además de información se añaden formularios, hay 27 procedimientos (1,55%).
- Nivel 3, que además de lo visto en el nivel anterior, permite el inicio electrónico del procedimiento, hay 766 (43,92%).
- Nivel 4, que además de los atributos anteriores, la tramitación se realiza completamente electrónica a través de una aplicación informática, en 934 procedimientos (53,56%).
- Nivel 5, que añade la interacción telemática del interesado con la Administración, se incluyen 5 procedimientos (0,29%).
- 3 no operan electrónicamente

(Ver anexo 5.)

## II.8.3. 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 son los siguientes: Un total de 4.068.886 entradas, de las que 53.640 lo fueron a través del Registro Telemático del Ciudadano (RTC), 2.687.822 a través de aplicaciones de tramitación telemática, y 1.327.424 de forma presencial. Además, se han efectuado 1.281.802 registros de salida, y 220.950 apuntes internos, gestionados por 4.269 usuarios (empleados de la Administración de la Junta habilitados para el Registro Único).

(Ver anexo 6.1, 6.2 y 6.3)

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: Oficinas de Información y Registro, Servicios Centrales y Direcciones Provinciales de todas las Consejerías y los Servicios Centrales del SESCOAM.

Durante el año 2017, se tramitaron a través de la aplicación un total de 26.884 registros en la aplicación ORVE, de los cuales 8.310 han sido registros recibidos y 18.574 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.

Durante el año **2017** y tomando como criterio para considerar efectiva la adhesión la fecha de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, se han adherido al Convenio 155 Entidades Locales, sumando una cifra total de 286 entidades adheridas a 31 de diciembre de 2017, lo cual posibilita el acceso al sistema de 1.321.477 personas de las entidades adheridas, además de los municipios colindantes, cifra que representa un 65 % del total de la población de la Región.

(Ver anexo 6.4.)

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 **CI@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 CI@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 CI@ve, donde cualquier ciudadano puede acudir para obtener la misma.

Desde la fecha de publicación, en diciembre de 2017, las oficinas de Información y Registro han realizado un total de 58 altas de personas en el sistema CL@VE. Actualmente, hay 933 trámites activos que tienen la opción de utilizar CL@VE.

Por último, con objeto de facilitar la presentación de documentación, 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 de la región más los de cada municipio.

#### **II.8.4. Oficinas de Información y Registro (OIR)**

Las Oficinas de Información y Registro, que actúan como 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) 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 la actualidad funcionan 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 138.565 de forma presencial, y 12.820 de forma telefónica.

Por materias, Bienestar Social supuso el 29% de las consultas, seguida de las referidas a otras Administraciones (19%) y Administraciones Públicas (11%).

Con respecto a la documentación, se tramitaron 203.733 documentos y se realizaron 66.574 compulsas. Además, los procedimientos tramitados electrónicamente fueron 30.243, se atendieron 1.697 solicitudes de firma electrónica de persona física, y se realizaron 1.318 encuestas para conocer el grado de satisfacción con la calidad de los servicios prestados.

(Ver anexos 7.1 y 7.2)

### II.8.5. 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 han registrado como actividad durante el 2017 los siguientes datos:

Los expedientes tramitados fueron 1.473. Del total de expedientes, los relativos a empresas creadas fueron 417, mientras que los de empresas en simulación, 1055.

Por área de actividad, destacan las actividades profesionales con 165 nuevas empresas, seguidas del comercio menor con 64 nuevas empresas.

Por fórmula jurídica, la más habitual es la creada por empresario individual (299 nuevas empresas), seguida de la Sociedad mercantil (116 nuevas empresas).

(Ver anexos 8.1, 8.2 y 8.3)

### II.8.6. Teléfono Único de Información

El Teléfono Único de Información es un servicio de información sobre la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de inicio de 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 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 65.137, de las cuales han sido atendidas 61.565, con un diferencial de no atendidas de 3.572. Los tiempos medios de espera y atención en las llamadas atendidas han sido de 12 segundos y tres minutos y un segundo respectivamente.

Las materias que han generado más demandas de información en 2017 han sido el Empleo Público de la JCCM (26,1%), Otras Administraciones Públicas – Comunidad de Madrid - (11,9%), Educación – excluidas oposiciones - (10,5%), etc...

(Ver anexos 9.1, 9.2 y 9.3)

### II.8.7. Alertas informativas

El sistema de Alertas Informativas permite a los ciudadanos 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 cada trámite SIACI que elija.

Estos son sus principales indicadores:

- Trámites con usuarios registrados: 1.535.
- Usuarios (ciudadanos) registrados: 12.000.
- Mensajes de alertas enviados: 10.776.

Los trámites con más alertas enviadas han sido:

- Procesos selectivos personal funcionario o laboral, 1.267.
- Subvenciones para la realización de acciones de formación profesional para el empleo, dirigidas prioritariamente a personas trabajadoras desempleadas (modalidad II), 409.
- Admisión de alumnado para el curso 2017/2018 en ciclos formativos de grado medio y grado superior en modalidad e-Learning en centros docentes de Castilla-La Mancha de titularidad pública, 372.
- Solicitud de ayudas para el aprovechamiento de energías renovables 2018, 288.
- Solicitud de ayudas en ahorro y eficiencia energética 2018, 284.
- Ayudas de atención especializada en centros residenciales, 267.

(Ver anexos 10.1 y 10.2)

### II.8.8. Cursos de formación en materia de calidad

Dentro del programa de Formación a los empleados públicos, 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.
- Comunicación y atención al Ciudadano. 1 edición
- Comunicación activa en las organizaciones públicas. 1 edición
- Manual de estilo y lenguaje Administrativo. 2 ediciones
- Habilidades de Comunicación en el ámbito de la Administración Regional. 1 edición
- Comunicación efectiva en la gestión de reclamaciones. 1 edición
- 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. 21 ediciones
- Competencias básicas para la dirección pública. 1 edición
- Análisis y resolución de casos prácticos en la dirección pública. 1 edición

- Ética en las Administraciones Públicas. 1 edición
- Básico de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 1 edición
- Transparencia: publicidad y acceso a la información. 1 edición
- La integridad como competencia Profesional. 1 edición
- Máster en Ética y Deontología de los servidores públicos: principios fundamentales en la dirección pública. 1 edición
- Experto en Transparencia y Buen Gobierno. 1 edición
- La administración electrónica en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. 1 edición
- La e-administración y el uso del certificado digital en la administración pública. 1 edición
- Seguridad en Internet y la firma Electrónica. 2 ediciones
- Identidad electrónica para las Administraciones Públicas. Proyecto cl@ve. 1 edición
- Administración electrónica en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: Soluciones TIC. 4 ediciones
- Jornada formativa sobre Administración Electrónica en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: Elementos esenciales. 11 ediciones
- Registro Único: normativa y aplicación gestora. Conexión con ORVE. 1 edición
- Racionalización de Procedimientos y Reducción de Cargas Administrativas. 1 edición
- Herramientas de uso común en las oficinas de registro. 2 ediciones
- Administración electrónica. 1 edición
- Jornada sobre la aplicación práctica de las novedades de las Leyes 39/2015 y 40/2015. Especial atención a la elaboración normativa. 1 edición
- Jornada práctica sobre Administración Electrónica y nuevas Leyes de Procedimiento Administrativo Común y Régimen Jurídico del Sector Público. 3 ediciones
- Normativa de Transparencia y Acceso a la Información Pública: aspectos prácticos de su aplicación. 2 ediciones
- La administración electrónica en Castilla-La Mancha. 3 ediciones

### III. MATERIAS CONEXAS

#### III.1. Administración electrónica

En materia de administración electrónica, con independencia de las competencias de la consejería de Fomento y en muchos casos con su colaboración, se atendió al normal funcionamiento de la **sede electrónica**. Además, 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 2017 arrojó los siguientes datos: **532** notificaciones, **121** informaciones públicas y **212** publicaciones.

##### B) Certificado de empleado público

Se emitieron **1.946** certificados sobre un total de 2.696 en vigor a 31-12-2017.

##### C) Firma electrónica de los ciudadanos

En 2017 se firmó un convenio con un nuevo proveedor de servicios de firma electrónica, Camerfirma. De acuerdo al Convenio, la Administración de la Junta, a través de las OIR, requiere en un trámite la comparecencia del interesado, emite certificados y atiende consultas al respecto. Las firmas electrónicas tramitadas fueron **1.697**.

##### D) 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,

recogiéndose en su artículo 3 que se adopta la solución tecnológica implantada por la Administración General del Estado.

En relación con el Convenio de Colaboración suscrito en 2015 conviene señalar que durante el año 2017 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 (videoconferencia noviembre/2017). 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 sistema de firma válidos para realizar los apoderamientos apud acta a través de medios electrónicos.

### III.2. Informe de auditoría anual de la PAC

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 de supervisión, la Inspección General de Servicios elaboró el informe de auditoría anual de la Política Agrícola Comunitaria (Fondos Feaga-Feader PAC) correspondiente al año 2016.

**El Informe definitivo**, sobre la supervisión continua del cumplimiento de los criterios de autorización como organismo pagador, de la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, **fue emitido el 20 de diciembre de 2017** 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".

### III.3. Información Administrativa

Como labor de apoyo diaria de las Oficinas de Información y Registro OIR y del Teléfono Único de Información 012, se elabora un resumen 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 141 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 **2017** se editaron **248** de estos resúmenes.

Toledo, 5 de ABRIL de 2018  
LA VICECONSEJERA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

María del Pilar Cuevas Henche

#### IV. Relación de ANEXOS

- Anexo 1. **Cartas de servicios**
- 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 3. **Consultas informativas**
- Anexo 4. **Revisión y normalización de normas y formularios asociados**
- Anexo 5. **Nivel de informatización de los procedimientos**
- Anexo 6.1. **Registro Único de documentos,** por consejerías  
Anexo 6.2. **Registro Único de documentos,** por tipos de registro  
Anexo 6.3. **Registro Único de documentos,** por apuntes  
Anexo 6.4. **Orve, Entidades adheridas**
- Anexo 7.1. **Oficinas de Información y Registro,** por consultas por oficina  
Anexo 7.2. Oficinas de Información y Registro, por materias consultadas
- Anexo 8.1. **Ventanilla Única Empresarial,** por tramitación  
Anexo 8.2. Ventanilla Única Empresarial, por actividad de empresas creada  
Anexo 8.3. Ventanilla Única Empresarial, por forma de creación
- Anexo 9.1. **Teléfono Único de Información,** por llamadas y tiempos de respuesta  
Anexo 9.2. Teléfono Único de Información, por temas  
Anexo 9.3. Teléfono Único de Información, por solicitudes presentadas
- Anexo 10.1. **Alertas informativas,** por consejerías  
Anexo 10.2. Alertas informativas, por trámites más solicitados

<b>ANEXO 1. CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS A 31/12/2017</b>	
<b>Consejería</b>	<b>Total cartas de servicios</b>
Vicepresidencia	2
Economía, Empresas y Empleo	1
Hacienda y Administraciones Públicas	12
Sanidad (SESCAM)	5
Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural	3
Educación, Cultura y Deportes	19
Fomento	2
Bienestar Social	25
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>

<b>ANEXO 2.1. QUEJAS Y SUGERENCIAS : INFORME POR CAUSAS</b>	<b>2017</b>	
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	30%	431
INICIATIVA O SUGERENCIA	10%	144
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS	4%	53
CORTESÍA O INTERÉS	7%	102
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	2%	23
TIEMPO DE ESPERA	3%	50
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y EL MOBILIARIO	6%	93
INEXISTENCIA DE LAS INSTALACIONES	0%	2
NO COMPETENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	5%	71
NO CLASIFICABLE POR FALTA DE DATOS	1%	10
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	2%	34
OBLIGACION DE PAGO	1%	13
SISTEMA DE PAGO	0%	5
TASAS	1%	16
AUSENCIA DEL FUNCIONARIO EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN.	2%	27
CONOCIMIENTO O COMPRENSIÓN	19%	267
ACCESIBILIDAD	0%	4
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	0%	4
CANALES DE INFORMACIÓN	2%	34
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1%	16
DIFICULTAD DE TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3%	39
<b>TOTAL</b>		<b>1.438</b>



ANEXO 2.2. QUEJAS Y SUGERENCIAS: INFORME POR CONSEJERIAS	2017	
	% s/total	TOTAL
VICEPRESIDENCIA	1%	9
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	10%	144
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	6%	87
CONSEJERIA DE SANIDAD	3%	37
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	8%	114
CONSEJERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	52%	741
CONSEJERÍA DE FOMENTO	5%	68
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL	16%	231
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	0%	7
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>1.438</b>

Anexo 2.3. QUEJAS Y SUGERENCIAS: (INFORME POR PLAZOS)	2017					
	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL	%
VICEPRESIDENCIA	9	100%	0	0,00%	9	1%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	143	99%	1	0,69%	144	10%
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	87	100%	0	0,00%	87	6%
CONSEJERIA SANIDAD	36	97%	1	2,70%	37	3%
CONSEJERIA AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	114	100,00%	0	0,00%	114	8%
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	724	97,71%	17	2,29%	741	52%
CONSEJERIA FOMENTO	68	100%	0	0,00%	68	5%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	224	96,97%	7	3,03%	231	16%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	7	100%	0	0,00%	7	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1412</b>	<b>98,19%</b>	<b>26</b>	<b>1,81%</b>	<b>1.438</b>	



ANEXO 3. INFORME CONSULTAS POR CONSEJERÍAS	2017			
	% s/ contestadas	Contestadas	% s/ total	TOTAL
VICEPRESIDENCIA	100%	7	0,23%	7
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	100%	478	15,68%	478
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	100%	95	3,12%	95
CONSEJERIA SANIDAD	95%	21	0,72%	22
CONSEJERIA AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	99%	74	2,46%	75
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	98%	2.236	74,65%	2.276
CONSEJERIA FOMENTO	100%	41	1,34%	41
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	96%	26	0,89%	27
OFICINA DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	100%	2	0,07%	2
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	100%	26	0,85%	26
<b>TOTAL</b>	<b>99%</b>	<b>3.006</b>	<b>100%</b>	<b>3.049</b>

ANEXO 4. INFORME DE REVISIÓN DE NORMAS Y FORMULARIOS ASOCIADOS: AÑO 2017			
CONSEJERÍAS Y ENTES PÚBLICOS ADSCRITOS	Sí pasan por Consejo de Gobierno	NO pasan por Consejo de Gobierno	TOTAL INFORMES
Vicepresidencia	15	21	36
Empleo	53	26	79
Hacienda y Administraciones Públicas	13	26	39
Sanidad	11 + 1 SESCOAM	2 + 32 SESCOAM	46
Agricultura	29	39	68
Educación	36	87	123
Fomento	3	10	13
Bienestar Social	10	34	44
IPEX	6	61	67
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>338</b>	<b>515</b>

ANEXO 5. NIVEL DE INFORMATIZACIÓN	2017	
	TRÁMITES	% SOBRE EL TOTAL
Nivel 1.- Sólo información	9	0,52%
Nivel 2.- Información y formularios	27	1,55%
Nivel 3.- Inicio electrónico	766	43,92%
Nivel 4.- Tramitación electrónica	934	53,56%
Nivel 5.- Interacción	5	0,29%
No operan electrónicamente	3	0,17%
<b>TOTAL</b>	<b>1744</b>	<b>100%</b>

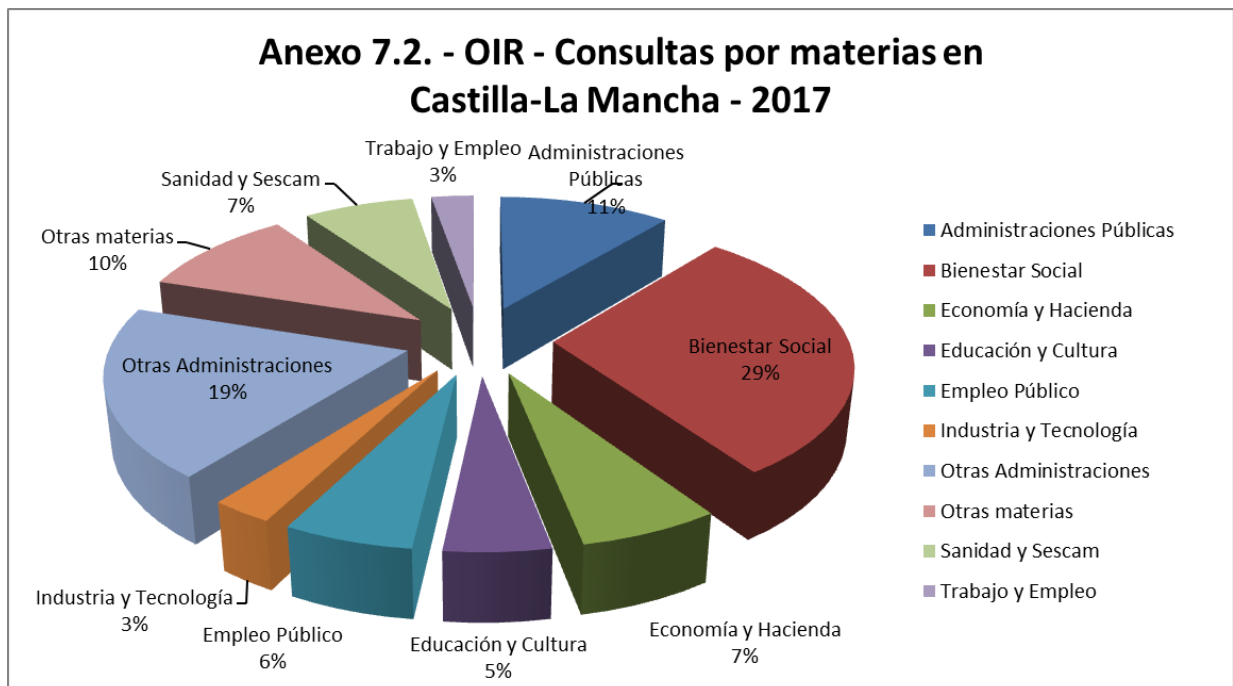


<b>ANEXO 6.1. REGISTRO ÚNICO POR CONSEJERÍAS DESTINATARIAS</b>		
<b>NIVEL1</b>	<b>CONSEJERIA</b>	<b>2017</b>
11	PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	10.494
19	CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	435.347
15	CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	582.943
26	CONSEJERIA DE SANIDAD	93.051
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1.468.009
18	CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	749.404
17	CONSEJERIA DE FOMENTO	105.675
27	CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	243.293
4	CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	68
70	INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	3.323
55	INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA	2.829
51	INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACION Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL DE CLM (IRIAF)	3.269
56	AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	3.004
61	SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	312.099
	SIN ASOCIAR A NINGUNA CONSEJERÍA	56.068
<b>TOTAL</b>		<b>4.068.886</b>

<b>ANEXO 6.2. REGISTRO UNICO POR TIPOS DE REGISTRO</b>		<b>2017</b>
	Nº ENTRADAS RTC	53.640
	Nº ENTRADAS APLICACIONES	2.687.822
	Nº ENTRADAS REG. PRESENCIAL	1.327.424
Nº TOTAL ENTRADAS		4.068.886
Nº SALIDAS		1.281.802
Nº REGISTROS INTERNOS		220.950
Nº USUARIOS		4.269

<b>Anexo 6.3.</b>	<b>Registros por asuntos con más apuntes</b>	<b>2017</b>
<b>CONSEJERIA</b>	<b>LITERAL</b>	<b>Nº ENTRADAS</b>
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	NOTIFICACION PREVIA DE TRASLADO Y EL DOCUMENTO DE IDENTIFICACION DE RESIDUOS	330.214
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	ALTA DE FACTURA ELECTRONICA DE LA JUNTA DE CASTILLA-LA MANCHA	280.666
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	OBTENCION DE GUIA DE ORIGEN Y SANIDAD PECUARIA	258.814
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	AYUDAS DE LA POLITICA AGRICOLA COMUN PARA EL AÑO 2017	194.053
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	LICENCIA DE CAZA Y PESCA	171.340
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	CONCESION DIRECTA DE SUBVENCIONES PARA ADQUISICION DE LIBROS DE TEXTO QUE UTILIZARA EL ALUMNADO EN REGIMEN DE PRESTAMO.CURSO 2017/2018.	166.947
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	ADMISION DE ALUMNADO EN CENTROS DOCENTES PUBLICOS Y PRIVADOS CONCERTADOS (2º CICLO E. INFANTIL, E. PRIMARIA, E.S.O. Y BACHILLERATO)	134.279
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA A SOLICITUDES PRESENTADAS	108.635
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	SOLICITUD ALTA DE ANIMAL DE LA ESPECIE BOVINA	87.180
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	PROCESOS DE SELECCION DEL PERSONAL ESTATUTARIO FIJO DE LAS INSTITUCIONES SANITARIAS DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA	83.104
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	PROGRAMA SOMOS DEPORTE 3-18 DE CASTILLA-LA MANCHA 3-18 PARA EL CURSO 2017-2018. ALUMNADO	74.495
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	DECLARACION OBLIGATORIA EN CUANTO A EXISTENCIAS EN EL SECTOR VITIVINICOLA	59.605
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	INSCRIPCION PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	57.024
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	LIQUIDACION DE IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES SOLICITUD	53.524

<b>ANEXO 6.4. ORVE - ENTIDADES LOCALES ADHERIDAS 2017</b>		
Provincia	Entidades locales adheridas durante el año 2017	Total Entidades locales adheridas a 31/12/2017
ALBACETE	16	29
CIUDAD REAL	26	47
CUENCA	31	54
GUADALAJARA	27	37
TOLEDO	55	119
<b>TOTAL CLM</b>	<b>155</b>	<b>286</b>



<b>ANEXO 8.1. DATOS VUE TRAMITACIÓN AÑO 2017</b>	
EMPRESAS CREADAS	417
EMPRESAS EN SIMULACIÓN	1.055
TOTAL EXPEDIENTES	1.473
TOTAL EXPEDIENTES ABANDONADOS	0

<b>ANEXO 8.2. POR ACTIVIDAD DE EMPRESAS CREADAS</b>	<b>2017</b>
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS	5
ACTIVIDADES PROFESIONALES	165
AGRICULTURA / GANADERÍA / PESCA	4
COMERCIO MAYOR	22
COMERCIO MENOR	64
CONSTRUCCIÓN	12
HOSTELERÍA Y TURISMO	41
INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	1
SERVICIOS A EMPRESAS	33
SERVICIOS PERSONALES	18
TRANSPORTE	1
SIN DETERMINAR	51
<b>TOTAL</b>	<b>417</b>

<b>ANEXO 8.3. FORMA DE CREACIÓN</b>	<b>2017</b>
EMPRESARIO INDIVIDUAL	299
SOCIEDAD MERCANTIL	116
COMUNIDAD DE BIENES	2
<b>TOTAL</b>	<b>417</b>

ANEXO 9.1. LLAMADAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA	TELEFONO UNICO DE INFORMACIÓN 2017				
	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Diferencial	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
<b>TOTAL</b>	65.137	61.565	3.572	0:00:12	0:03:01

ANEXO 9.2. TUI. CONSULTAS MÁS DEMANDADAS	Porcentaje 2017
EMPLEO PÚBLICO DE LA JCCM	26,1%
OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (COMUNIDAD DE MADRID)	11,9%
EDUCACIÓN (EXCLUIDAS OPOSICIONES)	10,5%
BIENESTAR SOCIAL	8,0%
EMPLEO	6,2%

ANEXO 9.3. SOLICITUDES PRESENTADA A TRAVÉS DEL 012	2017
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	1
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	31
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	6
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	15
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

<b>ANEXO 10.1 ALERTAS POR CONSEJERÍAS</b>	<b>Usuarios Registrados hasta 31/12/2017</b>	<b>Mensajes de alerta enviados</b>	<b>Trámites con usuarios registrados</b>	<b>Trámites disponibles a fecha 31/12/2017</b>
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	45	99	11	12
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	3.625	3320	343	338
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	1.217	1529	248	251
CONSEJERIA DE SANIDAD	229	77	92	91
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1.770	777	356	382
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	1.977	2792	172	170
CONSEJERIA DE FOMENTO	1.151	209	92	86
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.260	1467	77	76
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	358	17	56	136
INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	69	132	49	176
INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	268	357	35	29
INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	26	0	3	3
CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	5	0	1	1
<b>Total</b>	<b>12.000</b>	<b>10.776</b>	<b>1.535</b>	<b>1.751</b>

## ANEXO 10.2 ALERTAS INFORMATIVAS POR TRÁMITES MÁS SOLICITADOS

NOMBRE DEL TRÁMITE	COD. SIACI	Usuarios Registrados (hasta 31/12/2017)	Total alertas enviadas (hasta 31/12/2017)
AYUDAS AL ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS	I4L	288	0
ABONO DE LAS AYUDAS AL ARRENDAMIENTO	K4A	253	0
CONVOCATORIA PROCESOS SELECTIVOS PARA EL INGRESO POR EL SISTEMA GENERAL DE ACCESO LIBRE EN LOS CUERPOS SUPERIOR, TECNICO Y AUXILIAR, ASI COMO EN DIVERSAS ESCALAS.	598	155	0
PROCESOS SELECTIVOS PERSONAL FUNCIONARIO O LABORAL	IAE	108	1267
SUBVENCIONES DESTINADAS AL FOMENTO DEL INICIO DE LA ACTIVIDAD DE LAS PERSONAS EMPRENDEDORAS EN CASTILLA-LA MANCHA	KOM	101	0
PROCESOS DE SELECCION DE PERSONAL TEMPORAL DE IISS DEL SESCAM (BOLSAS DE TRABAJO)	JC1	96	0
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	94	0
PROCESO PARA LA AMPLIACION DE LAS BOLSAS DE TRABAJO DE ASPIRANTES A INTERINIDADES DE DISTINTAS ESPECIALIDADES DE CUERPOS DOCENTES (SECUNDARIA Y PTFP)	KFJ	88	75
AYUDAS DE ATENCION ESPECIALIZADA EN CENTROS RESIDENCIALES	B24	87	267
AYUDAS A LA REHABILITACION EDIFICATORIA 2017	KG8	80	107
GESTION DE OFERTAS DE EMPLEO	KGS	67	0
CONVOCATORIA DE TALLERES DE EMPLEO	JL0	66	0
AYUDAS A PROYECTOS GENERADORES DE EMPLEO MODALIDAD INVERSION EN ACTIVOS FIJOS	IY8	61	123
RECONOCIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES ADQUIRIDAS POR EXPERIENCIA LABORAL	JLK	57	0
AYUDAS A LA CONTRATACION DE DURACION DETERMINADA DE TRABAJADORES DESEMPLEADOS	K2V	57	0
AYUDAS DESTINADAS A FOMENTAR LA CREACION DE EMPLEO POR LA CONTRATACION INDEFINIDA DE TRABAJADORES EN CASTILLA-LA MANCHA.	E30	56	0
SUBROGACION ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS PROPIEDAD DE LA ADMINISTRACION EN REGIMEN DE ALQUILER	JXI	55	0
SOLICITUD DE AYUDA PARA EL APROVECHAMIENTO DE ENERGIAS RENOVABLES 2018	984	53	288
AYUDAS A ENTIDADES LOCALES PARA LA CONTRATACION DE PERSONAS DESEMPLEADAS, EN EL MARCO DEL PLAN EXTRAORDINARIO POR EL EMPLEO EN CASTILLA LA MANCHA	KME	53	0
SUBVENCIONES DESTINADAS A FOMENTAR LA CONTRATACION INDEFINIDA, Y EN ESPECIAL DE PERSONAS MAYORES DE 45 AÑOS, EN CASTILLA-LA MANCHA	KMA	51	64
ACREDITACION DE LA BUSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO DE TRABAJADORES Y DE LOS SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DE PRESTACIONES POR DESEMPLEO	KGM	47	0
SUBVENCIONES PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO, DIRIGIDAS PRIORITARIAMENTE A PERSONAS TRABAJADORAS DESEMPLEADAS (MODALIDAD II)	J2N	47	409
AYUDAS DESTINADAS A LA MODERNIZACION DE EXPLOTACIONES AGRARIAS, A LA PRIMERA INSTALACION DE JOVENES AGRICULTORES Y A LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE REGADIOS	J5V	47	0
ADMISION DE ALUMNADO PARA EL CURSO 2017/2018 EN CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO Y GRADO SUPERIOR EN MODALIDAD E-LEARNING EN CENTROS DOCENTES DE CASTILLA-LA MANCHA DE TITULARIDAD PUBLICA.	IYX	46	372
SOLICITUD DE AYUDAS EN AHORRO Y EFICIENCIA ENERGETICA 2018	IX7	46	284

