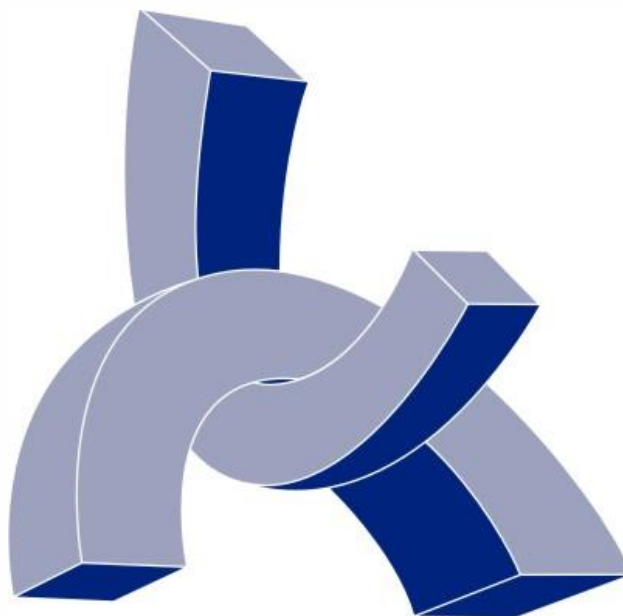




Castilla-La Mancha

INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2018





INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2018

ÍNDICE

Contenido

I. PRESENTACIÓN	3
II. PRINCIPALES ACTUACIONES.....	3
III. MATERIAS CONEXAS.....	18
IV. Relación de ANEXOS	22



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 2018.

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 24 de julio y el 14 de diciembre. El órgano técnico de apoyo, **Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos** (CS) se reunió el día 15 de junio y el 12 de diciembre.

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 2018 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, 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

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, 13 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 2018 se publicaron en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha un total de 25 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 viene desarrollando en



los últimos años un trabajo de depuración entre las cartas de servicios que no mantienen su vigencia, procediéndose a eliminar aquellas que, según información de la respectiva consejería, ya no se actualizarían. En la última reunión de la Comisión de Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos (CAESTA), por parte de la Viceconsejera de Administración Local y Coordinación Administrativa, se instó a los órganos gestores responsables de las cartas de servicios que no se encuentran vigentes a trabajar en la actualización de las mismas. Actualmente, el número de cartas publicadas a 31 de diciembre ascendía a 74, con el siguiente detalle:

- Vicepresidencia, 2
- Economía, Empresas y Empleo, 1
- Hacienda y Administraciones Públicas, 17
- 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 31-12-2018).

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 2018, excluidos los servicios sanitarios del SESCAM, fue de 1.652, de las que se encontraban contestadas en la fecha de cierre de este informe el 31 de diciembre de 2018 el 97,09%. Entre las causas más frecuentes, destacaron las referidas a la falta de conocimiento o comprensión sobre un tema, del funcionario que atendió al reclamante (23%).

En cuanto a la distribución de las quejas y sugerencias por Consejerías, el 50,79% de las mismas se han interpuesto a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte.

(Ver anexos 2.1, 2.2 y 2.3)

II.5. Incidencias informáticas

A partir de julio de 2018 se ha habilitado una opción nueva para su uso por la ciudadanía, consistente en posibilitar la presentación de quejas, sugerencias y consultas relativas a problemas informáticos, que se pueden tramitar de forma telemática ante cualquier Consejería, y que se canalizan a través de la Inspección General de Servicios, donde se resuelven por el personal de la misma. Adicionalmente a esta vía telemática, a lo largo de todo el año 2018 se han seguido atendiendo incidencias y sugerencias de forma telefónica y a través de correo electrónico.

Desde el día 18 de julio, el número de quejas, sugerencias y consultas informáticas, atendidas y resueltas de forma telemática, telefónica y por correo electrónico ha sido de 240, 427 y 58 respectivamente.

(Ver anexo 2.4)

II.6. Consultas informativas

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

En 2018 se han recibido un total de 2.805 consultas (excluidos los servicios sanitarios del SESCAM), y que en la fecha de cierre de este informe a 31 de diciembre de 2018 se encontraban contestadas el 99%. La Consejería de Educación, Cultura y Deportes es la que registró mayor número de consultas, 2.044, lo que supone el 72,87% del total.

(Ver anexo 3)

II.7. 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.

A principios de 2018 se convocó la séptima edición de estos premios, a la que se presentaron 35 candidaturas (cinco a la primera modalidad, dieciocho a la segunda modalidad y doce a la tercera modalidad). La coincidencia con el 40º aniversario de la Constitución Española -como el marco legal que ha permitido acometer un profundo proceso de modernización y democratización de nuestro país y de sus administraciones públicas, y en particular, de nuestra región, que tanto ha servido para consolidar el Estado social y democrático de Derecho en España- ha tenido también su reconocimiento en esta convocatoria.

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

La Biblioteca de Castilla-La Mancha, por la candidatura **“Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha”**. Se destaca como valor principal que el personal de la Biblioteca de Castilla-La Mancha contempla la Carta de Servicios como una herramienta cotidiana de trabajo, que le obliga a realizar sus funciones con criterios de exigencia propia, y sometido a unos indicadores que miden sus actuaciones y evalúan la calidad de las mismas.

Destaca la utilización de la carta de servicios como herramienta interna de calidad. La alta implicación de la totalidad del personal en todas las tareas que conlleva el seguimiento de la Carta, y en el establecimiento de mejoras que permitan aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios ante los servicios recibidos, permite a la Biblioteca incluir en su Carta catorce importantes compromisos y cumplirlos con regularidad, lo que le ha valido la Certificación de Aenor conforme a la norma UNE 93200:2008.

Gracias al trabajo escrupuloso y continuo de seguimiento, la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha se convierte en un instrumento de gestión de la



calidad dinámico, capaz de adaptarse a las necesidades reales de las personas que usan sus servicios y que permite de manera consensuada y muy ágil corregir aquellas actuaciones que se alejen de los estándares de calidad, convirtiéndose así en un instrumento de mejora continua de la organización, facilitador de las funciones de diagnóstico, análisis y toma de decisiones.

La candidatura se enmarca dentro de la propia Constitución Española en su artículo 44 puntos 1 y 2, en la promoción y tutela del acceso a la cultura como derechos de toda la ciudadanía.

Como biblioteca pública se encarga de proporcionar la igualdad de acceso al conocimiento y a la cultura de toda la población y como cabecera del sistema bibliotecario regional garantiza la conservación y difusión de su patrimonio bibliográfico, informativo y cultural.

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

La Diputación Provincial de Albacete, por la candidatura **“Plataforma de Administración Electrónica SEDIPUALB@”**. Se valora que la Diputación Provincial de Albacete está liderando un proceso de transformación digital en las entidades locales (Ayuntamientos, Mancomunidades, Organismos Públicos, etc.) con los objetivos de dar respuesta, tanto al cumplimiento de la nueva legislación en el ámbito del procedimiento administrativo común y contratos del sector público (39/2015, 40/2015 y 9/2017) como de hacer posible un cambio en la gestión administrativa de las entidades locales, que propicie una mejora en los servicios que se prestan a la ciudadanía.

La Diputación de Albacete ha creado una plataforma propia y pública de Administración Electrónica SEDIPUALB@, una herramienta que se presta gratuitamente a todos los Ayuntamientos de la provincia y que da cobertura al 98% de la población de la provincia de Albacete, es una herramienta versátil que da respuesta y se adapta a las necesidades de todos los ayuntamientos, la usan desde los grandes municipios como Albacete hasta los más pequeños municipios de la provincia. Es la provincia española que más “interopera” (en relación con el número de habitantes) con las plataformas de interoperabilidad de otras administraciones.

La plataforma SEDIPUALB@ reúne elementos innovadores tanto desde el punto de vista de la gestión administrativa como desde el punto de vista tecnológico, destaca su estrecha colaboración y cooperación con la administración estatal y con otros organismos y organizaciones tanto públicos como privados y es reconocido como un referente dentro del estado español.



Este proyecto responde al mandato constitucional establecido en el título IV y en concreto responde a los principios constitucionales de la actuación de las administraciones públicas de eficacia, descentralización, desconcentración y coordinación fijados en el artículo 103 de la Constitución.

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

La Dirección General de Juventud y Deportes, bajo el título “**Proyectos Escolares Saludables**”. El proyecto tiene como objetivos: fomentar la educación en materia de salud como parte integrante de los Proyectos Educativos de los centros, impulsar la promoción de conductas saludables en toda la comunidad educativa, incrementar en el alumnado las oportunidades de realizar actividades físico-deportivas, impulsar la participación e implicación del profesorado, familias y miembros de la comunidad educativa y lograr que los escolares sean capaces de cambiar y/o adquirir hábitos saludables que perduren en el tiempo.

Destacan los compromisos que se adquieren cuando se incorporan los centros al proyecto, el plan de formación y la filosofía de continuidad en el tiempo, con el objetivo de una implantación autónoma y viable pasados los tres años de tutelaje del proyecto en cada centro educativo.

Se valora, así mismo, la existencia de una red social propia para comunicación e intercambio de ideas entre todos los integrantes del proyecto y la cooperación con la universidad para la evaluación externa de resultados.

La Comunidad Autónoma dentro del reparto constitucional de competencias tiene atribuida la de promoción del deporte y la adecuada utilización del ocio. En esta competencia y en el cumplimiento del mandato constitucional de fomentar la educación sanitaria, la educación física y el deporte se formula este proyecto.

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

II.8.1. Plan de simplificación y reducción de cargas administrativas para 2018

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

de Cargas Administrativas para 2018 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 2018 se produjo un singular crecimiento en el número de medidas incluidas en el Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas, priorizándose la revisión de 116 procedimientos administrativos (42 en 2017 y 32 en 2016), propuestos por los diferentes departamentos de nuestra administración para mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los mismos, procediéndose, según corresponda en cada medida, a actuaciones como la modificación normativa, la simplificación y reducción documental o la implementación de los procedimientos en un gestor electrónico.

Durante el año que nos ocupa se han realizado los correspondientes informes trimestrales del plan de simplificación que se han elevado como puntos del orden del día de las reuniones de la CAESTA.

Así mismo, se han realizado seguimientos de las medidas derivadas de los planes de los años 2016 y 2017 que continuaban pendientes de ejecución. Estos seguimientos también han sido elevados a las correspondientes sesiones de la CAESTA.

Con relación a las 116 medidas del Plan de simplificación y reducción de cargas administrativas para 2018, teniendo en cuenta tanto el abultado número de medidas como la dificultad de su puesta en producción, fundamentalmente por la gran carga de trabajo que una vez realizado el análisis de los procedimientos recae en el personal informático, es necesario constatar que actualmente quedan 58 medidas en proceso.

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

II.8.2. Normalización y racionalización de procedimientos administrativos

Todas las normas y convocatorias que publica cualquier órgano de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, deben ajustarse a la normativa vigente en materia de calidad, relativa a la normalización y simplificación de procedimientos administrativos. En este sentido, cualquier norma, antes de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, requiere el visto bueno por parte de la Inspección General de Servicios. 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 2018 en 591 informes emitidos por la Inspección General de Servicios.

(Ver anexo 4.)

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

II.9.1. Sistema corporativo multicanal de Información, atención y registro: idea general

Con objeto de facilitar a toda la ciudadanía la atención de sus demandas de información y presentación de solicitudes y otros documentos esta Administración cuenta con un sistema multicanal integrado basado en el canal presencial (Oficinas de Información y Registro, OIR, que actúan como oficinas de asistencia en materia de registro reguladas en la ley 39/2015), telefónico (Teléfono Único de Información 012-TUI) y telemático, a través de su 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 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.9.2. Registro Único de documentos

El Registro Único permite la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, así como el tratamiento de la documentación que acompañe a los mismos. Se gestiona en soporte informático, mediante una aplicación que consta de tres módulos dedicados al registro presencial, al registro electrónico a través de aplicaciones de tramitación telemática y al registro electrónico del ciudadano.

En cuanto a los datos globales obtenidos son los siguientes: Un total de 4.078.015 entradas, de las que 128.049 lo fueron a través del Registro Telemático del Ciudadano (RTC), 2.777.386 a través de aplicaciones de tramitación telemática, y 1.172.580 de forma presencial. Además, se han efectuado 1.268.360 registros de salida, y 208.810 apuntes internos, gestionados por 4.388 usuarios/as (personal de la Administración de la Junta habilitado para el Registro Único).

(Ver anexo 5.1, 5.2 y 5.3)

Sistema de Interconexión de Registros (SIR)

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

Durante el año 2018, se tramitaron a través de la aplicación un total de 104.215 registros en la aplicación ORVE, de los cuales 60.151 han sido registros recibidos y 44.064 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 **2018**, se han adherido al Convenio 53 Entidades Locales, sumando una cifra total de 339 entidades adheridas a 31 de diciembre de 2018, lo cual posibilita el acceso al sistema de 1.658.509 personas de las entidades adheridas, además de los municipios colindantes, cifra que representa un 82 % del total de la población de la Región.

(Ver anexo 5.4.)

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

Con fecha 19 de diciembre de 2017 se publicó en el DOCM la Orden 202/2017, de 4 de diciembre, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, que modifica la Orden de 7 de octubre de 2013, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, en relación a la inclusión del sistema clave concertada de la Plataforma Cl@ve como sistema de identificación y firma electrónica de las personas interesadas

ante el Registro Electrónico de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Asimismo, nuestras Oficinas de Información y Registro son oficinas de registro de Cl@ve, donde cualquier persona puede acudir para obtener la misma. Durante el año 2018, las oficinas de Información y Registro han realizado un total de 1.066 altas de personas en el sistema 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.9.3. 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 126.667 de forma presencial, y 11.226 de forma telefónica.

Por materias, Bienestar Social supuso el 36% de las consultas, seguida de las referidas a otras Administraciones (20%) y Administraciones Públicas (11%).

Con respecto a la documentación, se tramitaron 180.729 documentos y se realizaron 35.761 compulsas. Además, los procedimientos tramitados electrónicamente por el personal de la Oficinas de Información y Registro (OIR) fueron 36.687, se atendieron 1.476 solicitudes de firma electrónica de persona física, y se realizaron 1.749

encuestas para conocer el grado de satisfacción con la calidad de los servicios prestados.

(Ver anexos 6.1, 6.2 y 6.3)

II.9.4. Ventanilla Única Empresarial (VUE)

Las Ventanillas Únicas Empresariales (VUE), creadas en su día mediante convenios entre las administraciones estatales, autonómicas y locales y las Cámaras oficiales de Industria y Comercio han registrado como actividad durante el 2018 los siguientes datos:

Los expedientes tramitados fueron 841. Del total de expedientes, los relativos a empresas creadas fueron 561, mientras que los de empresas en simulación, 272.

Por área de actividad, destacan las actividades profesionales con 168 nuevas empresas, seguidas del comercio menor con 105 nuevas empresas.

Por fórmula jurídica, la más habitual es la creada por empresario individual (390 nuevas empresas), seguida de la Sociedad mercantil (166 nuevas empresas).

(Ver anexos 7.1, 7.2 y 7.3)

II.9.5. Teléfono Único de Información

El Teléfono Único de Información 012, es un servicio de información 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 46.692, de las cuales han sido atendidas inmediatamente por los informadores 45.306. De las llamadas atendidas por los

informadores, el 66% de las mismas fueron realizadas por mujeres. El tiempo medio de espera para ser atendido, en las llamadas realizadas al TUI, fue de 11 segundos. Y la duración media de las llamadas atendidas ha sido de dos minutos y veinticinco segundos.

Por provincias, desde Toledo se hicieron un total de 19.595 llamadas, lo que representa un 46% del total de llamadas recibidas en 2018. Le sigue Ciudad Real, con 5.922 llamadas (14%), Guadalajara y Albacete con 3.875 (9%) y 3.696 (9%) llamadas respectivamente y Cuenca con 1.785 llamadas (4%). 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 2017 han sido de Educación – excluidas oposiciones - (13,4%), otras Administraciones Públicas – Comunidad de Madrid - (13,2%), Vivienda y Urbanismo (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 2018 fueron los siguientes:

- Puntuación sobre el Servicio: 4,63 sobre 5
- Puntuación sobre el trato recibido: 4,81 sobre 5
- Puntuación sobre la información recibida: 4,60 sobre 5.

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

II.9.6. Alertas informativas

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

Estos son sus principales indicadores:

- Trámites con usuarios registrados: 1.976.
- Usuarios (ciudadanos) registrados: 43.228.
- Mensajes de alertas enviados: 19.588.

Los trámites con más alertas enviadas han sido:



- Ayudas al arrendamiento de viviendas: 3.345 alertas.
- Inscripciones para la realización de acciones de formación profesional para el empleo: 890 alertas.
- Becas y ayudas para alumnos/as desempleados/as participantes en acciones de formación profesional para el empleo: 736 alertas.
- Subvenciones para la realización de acciones de formación profesional para el empleo, dirigidas prioritariamente a personas trabajadoras desempleadas (modalidad II): 699 alertas.
- Proceso de ampliación de bolsas de trabajo de aspirantes a interinidades de distintas especialidades de cuerpos docentes: 546 alertas
- Admisión de alumnado en ciclos formativos de grado medio y grado superior en modalidad e-Learning en centros docentes de Castilla-La Mancha de titularidad pública: 444 alertas.

(Ver anexos 9.1 y 9.2)

II.9.7. Cursos de formación en materia de calidad

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

- Análisis de la Ley 39/2015 y de la Ley 40/2015 de 1 de octubre.- 14 ediciones, 350 participantes
- El procedimiento administrativo común tras la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015.- 2 ediciones, 60 participantes
- Tramitación electrónica mediante CESAR.- 6 ediciones, 108 participantes
- Tramitación electrónica mediante TRAMITA.- 8 ediciones, 144 participantes
- Gestión de la documentación de expedientes GDAWEB.- 4 ediciones, 72 participantes
- La administración electrónica en la JCCM.- 6 ediciones, 150 participantes
- La e-administración y el uso del certificado digital.- 1 edición, 100 participantes
- Seguridad en internet y firma electrónica.-1 edición, 25 participantes
- Proyecto cl@ve.- 1 edición, 50 participantes
- La sede electrónica de la JCCM.- 3 ediciones, 60 participantes
- Gestión de recursos administrativos en CESAR.- 3 ediciones, 55 participantes
- Gestión de nuevos servicios TIC en el puesto de trabajo.- 2 ediciones, 30 participantes
- Gestión electrónica de la contratación PICOS.- 5 ediciones, 104 participantes
- Política de gestión de documentos en la administración electrónica.- 2 ediciones, 40 participantes
- ORVE. Sistema interconectado de registros.-2 ediciones, 40 participantes
- Herramientas de uso común en las oficinas de registro.-2 ediciones, 40 participantes



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**. El número de accesos a la sede electrónica de la JCCM (www.jccm.es) durante el año 2018 ha sido de 4.539.716 (por 15.471.560 accesos al Portal Institucional –www.castillalamancha.es-).

Las páginas con mayor número de accesos desde la sede electrónica durante 2018, fueron:

- www.jccm.es/web/es/CastillaLaMancha/index/home1193041213924pg/index.html (1.099.422) (corresponde a Home de la Sede Electrónica)
- www.jccm.es/sede/registro-electronico (198.356)
- www.jccm.es/sede/ventanilla/consultar-expediente (144.601)
- www.jccm.es/sede/tablon (96.208)
- www.jccm.es/tramitesygestiones/ayudas-al-arrendamiento-de-viviendas (63.538)
- www.jccm.es/tramitesygestiones/obtencion-de-carnes-de-juventud (58.780)
- www.jccm.es/sede/ventanilla/ayuda-firma (54.283)
- www.jccm.es/sede/ventanilla/ayuda-compatibilidad (38.407)
- www.jccm.es/tramitesygestiones/licencia-de-caza-y-pesca (32.781)
- www.jccm.es/sede/ventanilla/ayuda-certificado (27.668)

Las páginas web desde las que se ha accedido principalmente a la sede electrónica durante 2018, fueron:

- castillalamancha.es
- educa.jccm.es
- portaljovenclm.com
- sescam.castillalamancha.es
- notifica.jccm.es
- com.google.android.googlequicksearchbox (desde google a través de móviles)
- empleoyformacion.jccm.es
- es.search.yahoo.com (a través del buscador yahoo)
- tramites.administracion.gob.es
- adelante-empresas.castillalamancha.es

En desarrollo de las competencias en materia de Administración Electrónica y Sociedad de la Información, se establece un marco de colaboración con la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías de la consejería de Fomento, que implica la realización de reuniones periódicas de los grupos de trabajo en los que



participa la Inspección General de Servicios desde el punto de vista funcional, para complementar la parte técnica desarrollada desde la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías. En este sentido, 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.

Además del 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 2018 arrojó los siguientes datos: **1.047** notificaciones, **177** informaciones públicas y **461** publicaciones. A lo largo del año 2018, el número de accesos al tablón de anuncios electrónico fue de 96.208.

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 2018 se emitieron **3.589** certificados sobre un total de 5.363 en vigor a 31-12-2018.

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 de la persona interesada, emite certificados y atiende consultas al respecto. Las firmas electrónicas tramitadas durante 2018 fueron **1.476**.

D) Acreditaciones en Cl@ve

Durante el año 2018, las oficinas de Información y Registro han realizado un total de **1.066** altas de personas en el sistema CL@VE, como sistema de identificación y firma electrónica de la ciudadanía ante la Administración.



E) Plataforma de Notificaciones Telemáticas

A través de la Plataforma de Notificaciones Telemáticas, cualquier persona podrá recibir, a cualquier hora del día y de forma sencilla y segura, las notificaciones que la Administración Regional le curse. Para acceder a las notificaciones se requiere la utilización o bien de una "Cl@ve Permanente" o bien del DNI electrónico o certificado digital admitido. Durante el año 2018 se enviaron **166.770** notificaciones electrónicas.

F) Registro electrónico de apoderamientos REA

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

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

Durante el año 2018 se ha seguido avanzando en la implantación del REA a través del grupo de trabajo compuesto por las Comunidades Autónomas, la FEMP y la Administración General del Estado.

III.2. Informe de 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 2017.

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 30 de enero de 2019** en el sentido de que “...continúa cumpliendo con los criterios de autorización que conllevaron a su designación como Organismo pagador en los términos recogidos en el presente informe”.

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 151 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 **2018** se editaron **248** de estos resúmenes.

LA VICECONSEJERA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA



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 2.4. Incidencias informáticas
- Anexo 3. **Consultas informativas**
- Anexo 4. **Revisión y normalización de normas y formularios asociados**
- Anexo 5.1. **Registro Único de documentos**, por consejerías
- Anexo 5.2. **Registro Único de documentos**, por tipos de registro
- Anexo 5.3. **Registro Único de documentos**, por apuntes
- Anexo 5.4. **Orve, Entidades adheridas**
- Anexo 6.1. **Oficinas de Información y Registro**, por consultas por oficina
- Anexo 6.2. Oficinas de Información y Registro, por materias consultadas
- Anexo 6.3. Oficinas de Información y Registro, por tipo de actividad
- Anexo 7.1. **Ventanilla Única Empresarial**, por tramitación
- Anexo 7.2. Ventanilla Única Empresarial, por actividad de empresas creada
- 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, por temas
- 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 1. CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS A 31/12/2018	
Consejería	Total cartas de servicios
VICEPRESIDENCIA	2
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	17
CONSEJERIA DE FOMENTO	2
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	19
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	1
CONSEJERIA AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	3
CONSEJERIA DE SANIDAD Y SESCAM	5
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	25
TOTAL	74

ANEXO 2.1. QUEJAS Y SUGERENCIAS : INFORME POR CAUSAS	2018	
CONOCIMIENTO O COMPRESIÓN	23%	376
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	19%	318
CORTESÍA O INTERÉS	15%	244
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y EL MOBILIARIO	11%	175
INICIATIVA O SUGERENCIA	5%	89
TIEMPO DE ESPERA	5%	87
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	3%	53
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN DE RECLAMACIONES, QUEJAS,	3%	48
DIFICULTAD DE TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3%	43
AUSENCIA DEL FUNCIONARIO EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN.	2%	39
TRAMITACIÓN INFORMÁTICA	2%	31
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	1%	19
NO COMPETENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	1%	18
OBLIGACION DE PAGO	1%	16
TASAS	1%	16
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	1%	16
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1%	14
FALTA CONTESTACIÓN EN PLAZO DE QUEJA	1%	13
NO CLASIFICABLE POR FALTA DE DATOS	1%	11
ACCESIBILIDAD	1%	10
CANALES DE INFORMACIÓN	0%	7
INEXISTENCIA DE LAS INSTALACIONES	0%	6
SISTEMA DE PAGO	0%	3
TOTAL		1.652

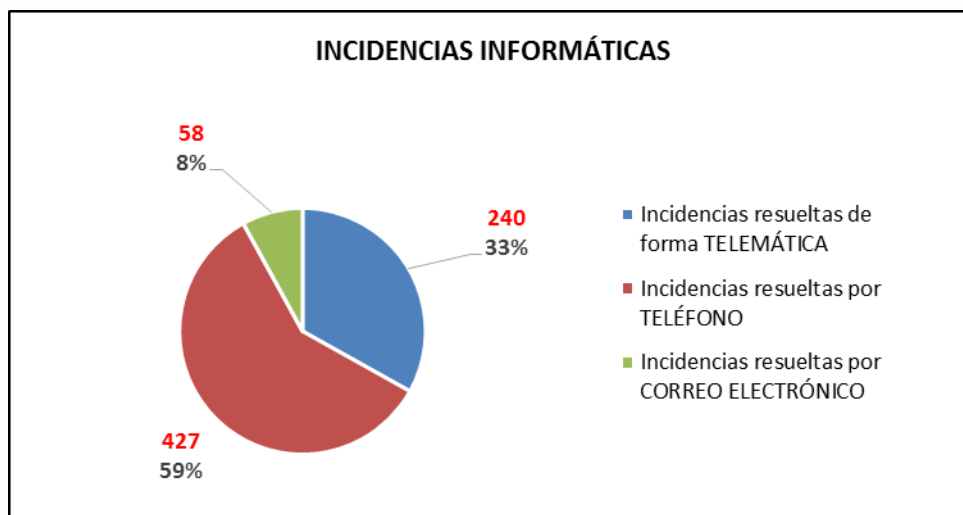


ANEXO 2.2. QUEJAS Y SUGERENCIAS: INFORMES POR CONSEJERIAS	2018	
	% s/total	TOTAL
VICEPRESIDENCIA	0,54%	9
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	4,60%	76
CONSEJERIA FOMENTO	7,20%	119
CONSEJERÍA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	50,79%	839
CONSEJERIA ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	11,74%	194
CONSEJERÍA AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	7,57%	125
CONSEJERÍA SANIDAD	2,24%	37
CONSEJERÍA BIENESTAR SOCIAL	14,77%	244
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	0,54%	9
TOTAL	100%	1.652

Anexo 2.3. INFORME QUEJAS (POR PLAZOS)	2018					
	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL	%
VICEPRESIDENCIA	9	100%	0	0,00%	9	0%
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	76	100%	0	0,00%	76	4%
CONSEJERIA FOMENTO	107	90%	12	10,08%	119	6%
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	803	96%	36	4,29%	839	44%
CONSEJERIA ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	194	100%	0	0,00%	194	10%
CONSEJERIA AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y	125	100%	0	0,00%	125	7%
CONSEJERIA SANIDAD	37	100%	0	0,00%	37	2%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	244	100%	0	0,00%	244	13%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	9	100%	0	0,00%	9	0%
TOTAL	1.604	97,09%	48	2,91%	1.652	



Anexo 2.4. INCIDENCIAS INFORMÁTICAS	2018					
	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL	%
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS (Órgano que gestiona y resuelve la incidencia)						
Incidentes resueltas de forma TELEMÁTICA	240	100%	0	0,00%	240	33%
Incidentes resueltas por TELÉFONO	427	100%	0	0,00%	427	59%
Incidentes resueltas por CORREO ELECTRÓNICO	58	100%	0	0,00%	58	8%
TOTAL	725	100%	0	0,00%	725	



ANEXO 3. INFORME CONSULTAS POR CONSEJERÍAS	2018			
	Contestadas	%	TOTAL	%
VICEPRESIDENCIA	7	100%	7	0,25%
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	76	99%	77	2,75%
CONSEJERIA FOMENTO	50	89%	56	2,00%
CONSEJERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	2.014	99%	2.044	72,87%
CONSEJERIA ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	467	98,53%	467	16,65%
CONSEJERIA AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO	85	100%	85	3,03%
CONSEJERIA SANIDAD	28	100%	28	1,00%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	30	100%	30	1,07%
OFICINA DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	0	100%	0	0,00%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	11	100%	11	0,39%
TOTAL	2.768	99%	2.805	



ANEXO 4. INFORME DE REVISIÓN DE DISPOSICIONES: AÑO 2018

CONSEJERÍAS Y ENTES PÚBLICOS ADSCRITOS	Sí pasan por Consejo de Gobierno	NO pasan por Consejo de Gobierno, solo DOCM	TOTAL INFORMES
VICEPRESIDENCIA	6	30	36
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	5	44	49
CONSEJERIA DE FOMENTO	6	24	30
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	7	117	124
CONSEJERIA ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	26	77	103
CONSEJERIA AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y	7	79	86
CONSEJERIA SANIDAD	13	40	53
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	6	36	42
IPEX	0	68	68
TOTAL	76	515	591

ANEXO 5.1. REGISTRO ÚNICO POR CONSEJERÍAS DESTINATARIAS 2018

NIVEL1	CONSEJERIA	2018
04	CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	50
11	PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	12.513
15	CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	560.621
17	CONSEJERIA DE FOMENTO	91.170
18	CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	733.581
19	CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	434.480
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1.575.126
26	CONSEJERIA DE SANIDAD	99.690
27	CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	259.978
51	INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACION Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	3.293
55	INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	3.614
56	AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	2.583
61	SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	261.984
70	INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	3.362
	ENTIDADES REGISTRALES EXTERNAS JCCM	35.970
	TOTAL	4.078.015



ANEXO 5.2. REGISTRO UNICO POR TIPOS DE REGISTRO		2018
	Nº ENTRADAS RTC	128.049
	Nº ENTRADAS APLICACIONES	2.777.386
	Nº ENTRADAS REG. PRESENCIAL	1.172.580
Nº TOTAL ENTRADAS		4.078.015
Nº SALIDAS		1.268.360
Nº REGISTROS INTERNOS		208.810
Nº USUARIOS		4.388



Anexo 5.3.	Registros por asuntos con más apuntes	2018
CONSEJERIA	LITERAL	Nº ENTRADAS
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	NOTIFICACION PREVIA DE TRASLADO Y EL DOCUMENTO DE IDENTIFICACION DE RESIDUOS	355.987
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	OBTENCION DE GUIA DE ORIGEN Y SANIDAD PECUARIA	301.643
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	ALTA DE FACTURA ELECTRONICA DE LA JUNTA DE CASTILLA-LA MANCHA	273.474
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	AYUDAS DE LA POLITICA AGRICOLA COMUN PARA EL AÑO 2018	189.972
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	LICENCIA DE CAZA Y PESCA	172.892
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	CONCESION AYUDAS CONSISTENTES EN EL USO DE LIBROS DE TEXTO POR EL ALUMNADO DE E. PRIMARIA Y E. SECUNDARIA Y DE COMEDOR ESCOLAR PARA EL ALUMNADO DE SEGUNDO CICLO DE E.	116.030
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA A SOLICITUDES PRESENTADAS	98.598
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	SOLICITUD ALTA DE ANIMAL DE LA ESPECIE BOVINA	91.612
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	FORMULARIO DE PROPOSITO GENERAL DEL REGISTRO ELECTRÓNICO DEL CIUDADANO	91.291
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD PROCESOS DE SELECCION DE PERSONAL TEMPORAL DE IISS DEL SESCAM (BOLSAS DE TRABAJO)	88.905
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)	81.853
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	PROGRAMA "SOMOS DEPORTE 3-18" DE CASTILLA-LA MANCHA. ALUMNADO	81.839
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	OBTENCION DE CARNES DE JUVENTUD	71.251
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	DECLARACION OBLIGATORIA EN CUANTO A EXISTENCIAS EN EL SECTOR VITIVINICOLA	67.760
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	LIQUIDACION DE IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES SOLICITUD	65.772
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	INSCRIPCION PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	60.294
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	51.583
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD RECLAMACIONES Y QUEJAS RELATIVAS AL SESCAM	43.106

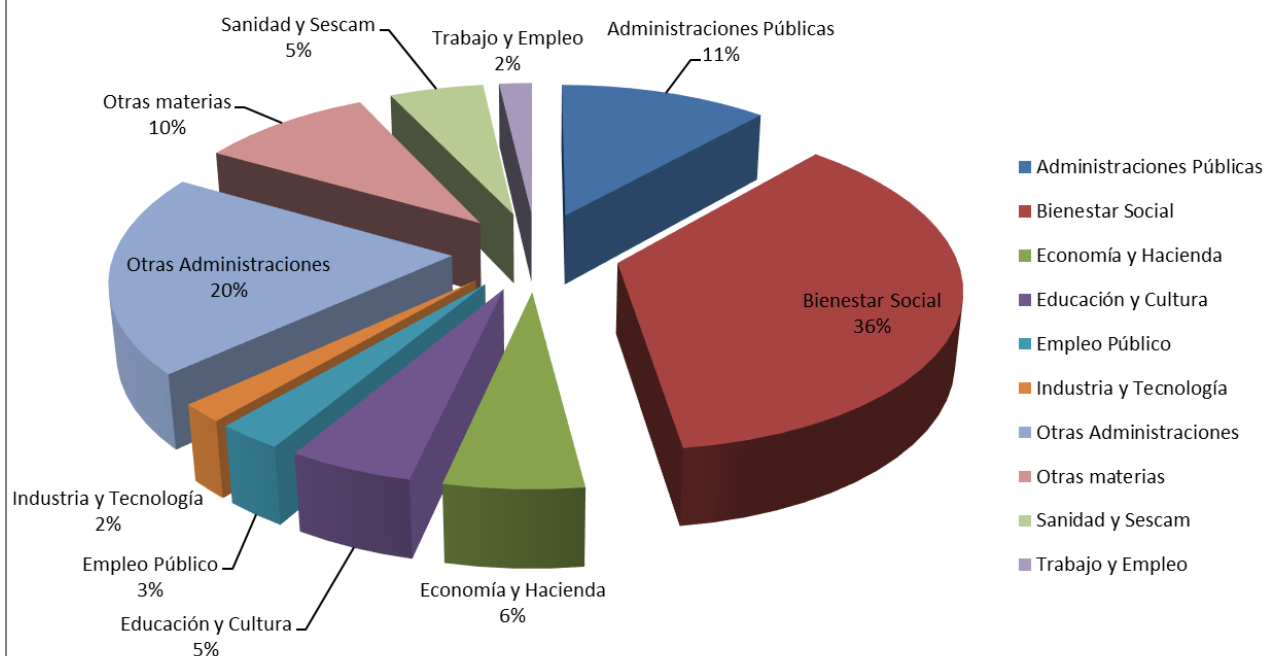


ANEXO 5.4. ORVE - ENTIDADES LOCALES ADHERIDAS 2018		
Provincia	Entidades locales adheridas durante el año 2018	Total Entidades locales adheridas a 31/12/2018
ALBACETE	6	35
CIUDAD REAL	16	63
CUENCA	7	61
GUADALAJARA	8	45
TOLEDO	16	135
TOTAL CLM	53	339





Anexo 6.2. - OIR - Consultas por materias en Castilla-La Mancha 2018



ANEXO 6.3. DATOS OIR POR TIPO ACTIVIDAD	2018
CONSULTAS PRESENCIALES	126.667
CONSULTAS TELEFÓNICAS	11.226
Nº COMPULSAS REALIZADAS	35.761
Nº DOCUMENTOS TRAMITADOS	180.729
PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS ELECTRÓNICAMENTE	36.687
FIRMA ELECTRÓNICA DE PERSONA FÍSICA	1.476
ACREDITACIONES CIUDADANO EN CL@VE	1.066
ENCUESTAS REALIZADAS	1.749



ANEXO 7.1. DATOS VUE TRAMITACIÓN AÑO 2018	
EMPRESAS CREADAS	561
EMPRESAS EN SIMULACIÓN	272
TOTAL EXPEDIENTES	841
TOTAL EXPEDIENTES ABANDONADOS	2

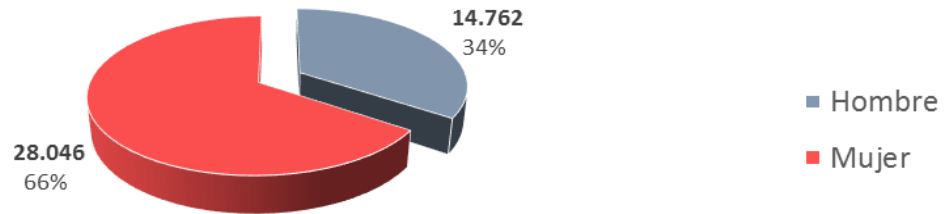
ANEXO 7.2. POR ACTIVIDAD DE EMPRESAS CREADAS	2018
ACTIVIDADES PROFESIONALES	168
COMERCIO MENOR	105
SERVICIOS A EMPRESAS	67
SERVICIOS PERSONALES	47
SIN DETERMINAR	45
HOSTELERÍA Y TURISMO	43
CONSTRUCCIÓN	41
COMERCIO MAYOR	18
AGRICULTURA/GANA-DERÍA/PESCA	9
INDUSTRIA	6
TRANSPORTE	6
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS	4
INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	2
TOTAL	561

ANEXO 7.3. FORMA DE CREACIÓN	2018
EMPRESARIO INDIVIDUAL	390
SOCIEDAD MERCANTIL	166
COMUNIDAD DE BIENES	4
SOCIEDAD CIVIL	1
TOTAL	561

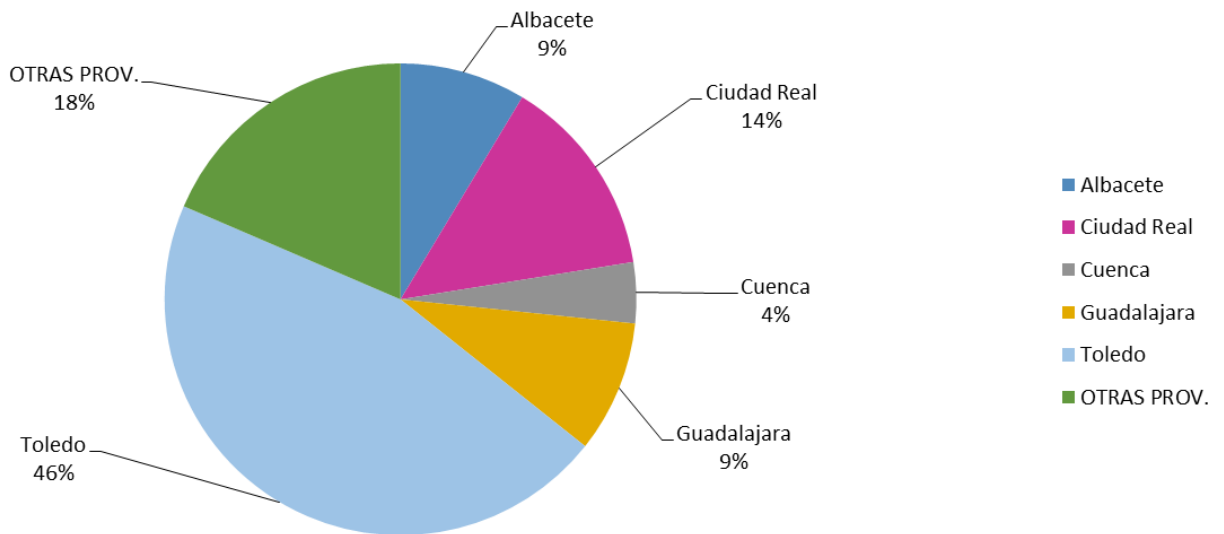
ANEXO 8.1. LLAMADAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA	TELEFONO UNICO DE INFORMACIÓN 2018				
	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Diferencial	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
TOTAL	46.692	45.306	1.386	0:00:11	0:02:25



ANEXO 8.2 . Llamadas por sexo



ANEXO 8.3 . Llamadas al TUI por provincias





ANEXO 8.4 - LLAMADAS POR MATERIAS		
NOMBRE	TOTAL	% sobre el Total
Educación (Excluidas oposiciones)	5.749	13,4%
Otras AAPP (CCAA) Comunidad de Madrid	5.644	13,2%
vivienda y Urbanismo	3.802	8,9%
Empleo Público de la JCCM	3.718	8,7%
Bienestar Social	3.476	8,1%
Empleo	3.000	7,0%
Administración Pública	2.798	6,5%
Hacienda y Tributos	2.384	5,6%
Industria y Tecnología	1.618	3,8%
Otras AAPP (AGE)	1.462	3,4%
Agricultura	1.457	3,4%
Reclam. Sobre Luz y Gas	1.298	3,0%
Otras AAPP (CCAA) Resto Comunidades	1.152	2,7%
Otras consultas sin relación con la Administración	1.000	2,3%
Economía	607	1,4%
Sescam (excluidas oposiciones)	590	1,4%
Sanidad (excluido Sescam)	420	1,0%
Transporte	394	0,9%
Consumo	384	0,9%
Medio ambiente	379	0,9%
Otras AAPP (AALL)	356	0,8%
Juventud	333	0,8%
Consulta Factura Electrónica	315	0,7%
Turismo	218	0,5%
Deporte	93	0,2%
Cultura	70	0,2%
Mujer	52	0,1%
Seguridad y Protección Ciudadana	44	0,1%



ANEXO 8.5. SOLICITUDES PRESENTADA A TRAVÉS DEL 012	2018
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	1
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	21
CONSEJERÍA DE FOMENTO	1
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTES	1
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL	2
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	20
TOTAL	46

ANEXO 9.1 ALERTAS POR CONSEJERÍAS	Usuarios Registrados hasta 31/12/2018	Mensajes de alerta enviados	Trámites con usuarios registrados	Trámites disponibles a fecha 31/12/2018
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	201	146	15	12
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	12.450	6382	371	354
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	3.617	421	253	244
CONSEJERIA DE SANIDAD	719	67	100	91
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	7.155	1702	462	402
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	7.351	4501	188	182
CONSEJERIA DE FOMENTO	4.260	3824	98	91
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	4.497	1723	76	75
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	1439	61	180	116
INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	710	163	198	176
INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	773	598	31	31
INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	34	0	3	3
CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	22	0	1	1
Total	43.228	19.588	1.976	1.778



ANEXO 9.2 ALERTAS INFORMATIVAS POR TRÁMITES MÁS SOLICITADOS			
NOMBRE DEL TRÁMITE	COD. SIACI	Usuarios Registrados (hasta 31/12/2018)	Total alertas enviadas (hasta 31/12/2018)
AYUDAS AL ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS	I4L	1281	3345
ABONO DE AYUDAS AL ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS	K4A	1020	0
PROCESOS SELECTIVOS PERSONAL FUNCIONARIO O LABORAL	IAE	403	0
SOLICITUD DE AYUDA DEL PLAN DE SUSTITUCION DE VENTANAS DE CASTILLA-LA MANCHA	J18	383	365
GESTION DE OFERTAS DE EMPLEO	KGS	358	0
PROCESOS DE SELECCION DE PERSONAL TEMPORAL DE IISS DEL SESCAM (BOLSAS DE TRABAJO)	JC1	290	0
SOLICITUD DE AYUDA PARA LA SUSTITUCION DE CALDERAS INDIVIDUALES DE CASTILLA-LA MANCHA	J6U	289	274
AYUDAS DE ATENCION ESPECIALIZADA EN CENTROS RESIDENCIALES	B24	285	0
SUBVENCIONES DESTINADAS A FOMENTAR LA CONTRATACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MERCADO ORDINARIO DE TRABAJO EN CASTILLA-LA MANCHA	K2D	259	238
SUBVENCIONES PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO, DIRIGIDAS A PERSONAS TRABAJADORAS DESEMPLEADAS (MODALIDAD II)	J2N	258	699
BECAS Y/O AYUDAS PARA ALUMNOS/AS DESEMPLEADOS/AS PARTICIPANTES EN ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	K5F	257	736
ADMISION DE ALUMNADO EN CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO Y GRADO SUPERIOR EN MODALIDAD E-LEARNING EN CENTROS DOCENTES DE CASTILLA-LA MANCHA DE TITULARIDAD PUBLICA.	IYX	255	444
INSCRIPCION PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO.	K5E	236	890
SUBVENCIONES PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO, DIRIGIDAS A PERSONAS TRABAJADORAS OCUPADAS (MODALIDAD	J2G	234	217
PROGRAMA DE FOMENTO DE LA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGETICA Y SOSTENIBILIDAD DE VIVIENDAS Y PROG. DE FOMENTO DE LA CONSERVACION, MEJORA DE LA SEGURIDAD DE UTILIZACION Y LA ACCESIBILIDAD- LINEAS B Y C	KG8	231	206
CONVOCATORIA DE PLAZAS Y AYUDAS CURSOS DE IDIOMAS EN EL EXTRANJERO.	417	227	0
PROCESO DE AMPLIACION DE BOLSAS DE TRABAJO DE ASPIRANTES A INTERINIDADES DE DISTINTAS ESPECIALIDADES DE CUERPOS DOCENTES (SECUNDARIA, PTFP, MUSICA, PROF. ARTES PLASTICAS Y DISEÑO Y MAESTROS)	KFJ	219	546
SOLICITUD DE AYUDA A LA CREACION DE EMPRESAS AGRARIAS PARA JOVENES Y A LAS INVERSIONES EN EXPLOTACIONES AGRICOLAS Y GANADERAS	J5V	214	416
SOLICITUD DE AYUDA PARA EL APROVECHAMIENTO DE ENERGIAS RENOVABLES 2018	984	205	0
SOLICITUD DE AYUDAS EN AHORRO Y EFICIENCIA ENERGETICA 2018	IX7	203	0