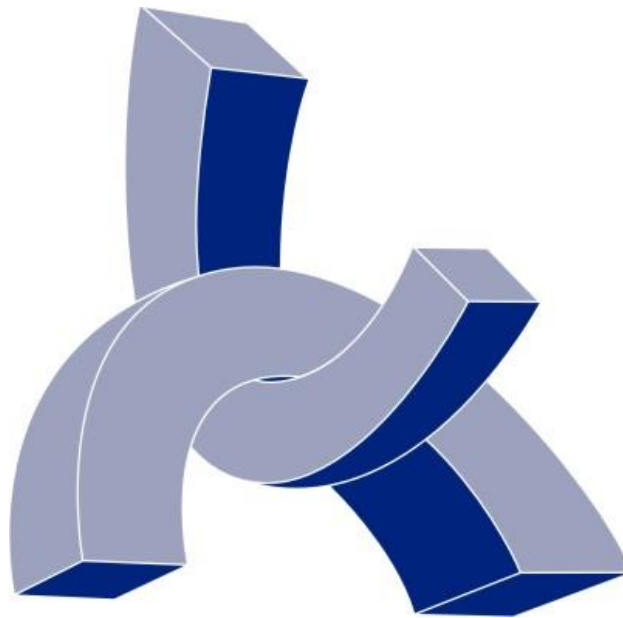


INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2016



INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2016

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	página 3
II. PRINCIPALES ACTUACIONES	página 3
III. MATERIAS CONEXAS	página 9
IV. RELACIÓN DE ANEXOS	página 11

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 2016. Este informe ha de presentarse dentro del primer trimestre del año.

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.

3. Cabe destacar que desde la consejería de Fomento y siempre teniendo en cuenta la distribución de competencias por Consejerías, se está facilitando la implementación y diseño de las mejoras normativas en cuanto a la ingeniería de procedimientos. A lo que cabe añadir que muchas de las actuaciones en materia de calidad tienen un plazo de consecución superior al año natural, que en ese sentido supera el periodo anual al que se refiere este informe.

II. PRINCIPALES ACTUACIONES

II.1. Inicio.

El inicio de las principales actuaciones en materia de calidad impulsadas desde la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa se ha centrado en el Plan de simplificación y eliminación de cargas para 2016 en el que participaron todas las Consejerías. Especial relevancia ha tenido la entrada en vigor de las leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, que obligan a una revisión profunda de todos los procedimientos, así como la actualización de la normativa en vigor.

II.2. Reuniones de comisiones competentes en esta materia

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 marzo y el 23 de septiembre. El órgano técnico de apoyo, **Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos** (CS) se reunió los días 1 de abril y 24 de octubre.

La Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa ha impulsado los siguientes asuntos, y así lo ha expuesto a estos dos órganos.

- Revisión, ejecución y presupuestación del Plan de Administración Electrónica.
- Elaboración de un Plan de simplificación de procedimientos administrativos y eliminación de cargas.
- Impulso del convenio del sistema Cl@ve de identificación electrónica.
- Revisión del sistema de Cartas de Servicio.
- Adaptación al ámbito autonómico de la nueva Ley de Procedimiento Administrativo.
- Nuevo Plan Anual de Calidad de los Servicios.

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 auditoría externa con certificación por parte 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 2016 se publicaron un total de 23 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 procedió a eliminar aquellas cartas de servicios que no mantenían su vigencia, con lo que el número de cartas publicadas a **31 de diciembre ascendía a 68**, con el siguiente detalle:

- Vicepresidencia, 2
- Economía, Empresas y Empleo, 1
- Hacienda y Administraciones Públicas, 12
- Sanidad, 4
- 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 31-12-2016).

II.4. Quejas y sugerencias genéricas

Las quejas/reclamaciones y sugerencias son un elemento clave en la gestión de la calidad pues son una suerte de auditoría ciudadana que permite detectar áreas de mejora.

Actualmente la normativa y la aplicación informática asociada a su respectiva gestión discriminan entre las relativas al funcionamiento de los servicios y centros del SESCAM, (gestionadas por dicho organismo) y el resto.

El total de reclamaciones presentadas en 2016, excluidos los servicios sanitarios del SESCAM, fue de 1.494, de las que se contestó un 96%. Entre las causas más frecuentes, destacaron las referidas al funcionamiento de un servicio o dependencia (36%)

(Ver anexos 2.1 , 2.2 y 2.3)

II.5. Consultas informativas

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

En 2016 se han recibido un total de 3.345 consultas (excluidos los servicios sanitarios del SESCAM), de las cuales se contestó el 98%.

(Ver anexo 3)

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

Los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la prestación de servicios públicos en Castilla-La Mancha y que, con modificaciones en sus contenidos y denominación, se vienen convocando desde el año 2002, 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.

Durante el periodo comprendido entre los años 2010 y 2016 no se han otorgado estos premios (en 2009 se resolvió la cuarta edición). A finales de 2010 se convocó la quinta edición, que no llegó a resolverse, archivándose las actuaciones y quedando sin efecto la convocatoria.

Con la intención de retomar estos premios, durante el último trimestre de 2016 se estuvo trabajando en la sexta edición, que finalmente ha sido publicada en el DOCM de 2 de febrero de 2017, estando prevista su resolución en un plazo máximo de 6 meses.

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 2016

El objetivo general de este plan de simplificación administrativa para el año 2016 es **mejorar la calidad**, la **eficiencia** y la **oportunidad de los procedimientos** administrativos que la ciudadanía y las empresas realizan ante nuestra administración y que por su carácter masivo, por haberse detectado plazos de resolución demasiado elevados o por requerir trámites y documentación complejos se considera prioritario abordar.

El Plan prioriza la revisión de 32 procedimientos administrativos (a lo largo del desarrollo del Plan se incorporó una nueva medida), 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, que entraron en vigor el pasado día 2 de octubre.

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 2016, 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 de normas y convocatorias, distinguiendo dos supuestos; para su mera publicación en el DOCM o para su elevación al Consejo de Gobierno. En ambos casos se persigue la racionalización y simplificación de los procedimientos, a través de la reducción de trámites innecesarios, la no aportación de documentación que no sea necesaria, y la transición hacia la administración electrónica, suprimiendo en la medida de lo posible el uso del papel. Esta simplificación de los procedimientos redundará en una minoración de las cargas administrativas derivadas de dichos procedimientos.

La revisión y normalización de normas y formularios asociados, y la consiguiente medición y, en su caso, reducción de cargas, se tradujo en 2016 en 449 informes.

(Ver anexo 4.)

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

II.8.1. Sistema corporativo 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), telefónico (Teléfono Único de Información 012-TUI) y telemático, a través fundamentalmente de su sede electrónica, alojada en su página en Internet.

El sistema se estructura sobre la aplicación informática SIACI, que incluye la información actualizada de forma permanente y que permite su conexión con el registro de documentos.

II.8.2. Informatización de procedimientos y trámites

Se ha continuado la informatización de los procesos con mayor repercusión en la ciudadanía, con los siguientes resultados a 31-12-2016, clasificados con una nomenclatura estándar para el conjunto de las administraciones españolas.

De un total de 1575 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, sólo hay 9 procedimientos (0,57%).
- Nivel 2, en los que además de información se añaden formularios, hay 33 procedimientos (2,10%).
- Nivel 3, que además de lo visto en el nivel anterior, permite el inicio electrónico del procedimiento, hay 679 (43,11%).
- Nivel 4, que además de los atributos anteriores, la tramitación se realiza a través de una aplicación informática electrónica, en 846 procedimientos (53,71%).
- Nivel 5, que añade la interacción telemática del interesado con la Administración, se incluyen 5 procedimientos (0,32%).

(Ver anexo 5.)

II.8.3. Registro Único de documentos

El Registro Único de documentos se configura como el único registro de documentos que pueden utilizar todos los órganos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en sus relaciones con los ciudadanos y con otras Administraciones Públicas para la constancia de la entrada y salida de documentos administrativos, se gestiona mediante la aplicación informática que permite la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, así como el tratamiento de la documentación que acompañe a los mismos. El Registro Único incluye, junto a la clásica opción física (presencial o por correo) la modalidad de registro electrónico.

En cuanto a los datos globales obtenidos son los siguientes: Un total de 3.934.065 entradas, de las que 16.407 lo fueron a través del Registro Telemático del Ciudadano (RTC), 2.500.322 a través de aplicaciones, y 1.417.336 de forma presencial. Además, se han efectuado 1.215.955 registros de salida, y 242.247 apuntes internos, gestionados por 4.106 usuarios (empleados de la Administración de la Junta habilitados para el Registro Único).

(Ver anexo 6.1 , 6.2 y 6.3)

El 1 de noviembre de 2015 se puso en marcha, en la Oficina de Información y Registro de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, la aplicación ORVE como acceso al Sistema de Interconexión de Registros. Durante el año 2016 se ha extendido al resto de Oficinas de Información y Registro y a los servicios centrales de todas la Consejerías. Durante el año 2016, se tramitaron a través de la aplicación un total de 12.076 registros en la aplicación ORVE, de los cuales 3.731 han sido registros recibidos y 8.345 han sido registros enviados.

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. Este convenio se publicó en el Boletín Oficial del Estado el 17 de noviembre de 2014 y en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el 9 de diciembre de 2014. Durante el año **2016** se han adherido al Convenio 47 Entidades Locales, sumando una cifra total de 162 entidades a 31 de diciembre de 2016.

(Ver anexo 6.4.)

Además, 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 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.

Destacan por su actividad cara a los ciudadanos la de Talavera de la Reina y, como unidad coordinadora, la de los servicios centrales de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.

Los **indicadores** más relevantes de actividad fueron estos:

En la modalidad de consultas, atendieron 145.122 de forma presencial, y 17.259 de forma telefónica.

Por materias, Bienestar Social supuso el 32% de las consultas, seguida de las referidas a otras Administraciones (20%) y Administraciones Públicas (12%).

Con respecto a la documentación, se tramitaron 216.900 documentos y se realizaron 62.738 compulsas. Además, los procedimientos tramitados electrónicamente fueron 17.822, se atendieron 2.040 solicitudes de firma electrónica de persona física, y se realizaron 1.404 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 2016 los siguientes datos:

Los expedientes tramitados fueron 1.600, de los que, a instancia de los interesados se abandonaron 17. Del total de expedientes, destacan los relativos a empresas creadas (571) y a empresas en simulación (990).

Por área de actividad, destacan las actividades profesionales con 199 nuevas empresas, el comercio menor con 93, y en tercer lugar, los servicios a empresas con 65 nuevas empresas.

Por fórmula jurídica, la más habitual es la creada por empresario individual (407 nuevas empresas), seguida de la Sociedad mercantil (149 nuevas empresas).

(Ver anexos 8.1, 8.2 y 8.3)

II.8.6. Teléfono Único de Información

Este servicio, que desde 2012 se presta a través de empleados de esta administración cuenta con su 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 51.554, de las cuales han sido atendidas 49.726, con un diferencial de no atendidas de 1.828. Los tiempos medios de espera y atención en las llamadas atendidas han sido de 10 segundos y tres minutos diecisiete segundos respectivamente.

Las materias que generan más demandas de información son Educación – excluidas oposiciones - (13,70%), Otras Administraciones Públicas (12,10%), Bienestar Social (9,30%), 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: 1.256.
- Usuarios (ciudadanos) registrados: 11.037.
- Mensajes de alertas enviados: 5.422.

Los trámites más solicitados han sido:

- Ayudas al arrendamiento de viviendas, 577
- Procesos selectivos personal funcionario o laboral, 547

- Becas y/o ayudas para alumnos/as desempleados/as participantes en acciones de formación profesional para el empleo, 493
- Inscripción para la realización de acciones de formación profesional para el empleo, 457.
- Ayudas de atención adecuada para mayores y personas con discapacidad, 336

(Ver anexos 10.1 y 10.2)

II.8.8. Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (EUGO)

El portal WWW.EUGO.ES va dirigido a todos los empresarios y emprendedores que necesiten autorizaciones, inscripciones en registros, licencias, y todos aquellos requisitos administrativos o profesionales para realizar una actividad económica remunerada en España. EUGO recoge todos esos requisitos y permite su tramitación online. Se ha seguido trabajando en conectar esta información con la base SIACI, de tal forma que las personas interesadas en una actividad incluida en esta categoría pueden conocer e iniciar todos los trámites de forma integrada, no solo los de la respectiva administración autonómica.

II.8.9. Cursos de formación

Dentro del programa de Formación continua a los empleados públicos, se impartieron **4 cursos diferentes**, con un total de **7 ediciones**, de acuerdo a este detalle:

- Registro Único: normativa y aplicación gestora. Conexión con ORVE, **2 ediciones**.
- Racionalización de Procedimientos y Reducción de Cargas Administrativas, **2 ediciones**.
- Herramientas de uso común en las oficinas de registro, **2 ediciones**.
- Quejas y Sugerencias: Normativa y Tramitación, **1 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 en colaboración, se atendió al normal funcionamiento de la llamada **sede electrónica**, con medidas puntuales y una auditoría interna semanal durante el primer semestre. 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 2016 ofreció este tráfico: **737** notificaciones, **151** informaciones públicas y **322** publicaciones.

B) Certificado de empleado público

Se emitieron **463** certificados sobre un total de 734 en vigor a 31-12-2016.

C) Firma electrónica de los ciudadanos

De acuerdo al Convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre la Administración de la Junta, a través de las OIR, pues requiere en un trámite la comparecencia del interesado, emite certificados y atiende consultas al respecto. Las actuaciones fueron **3.139**.

D) Registro electrónico de apoderamientos

En relación con el Convenio de Colaboración suscrito en 2015 conviene señalar que durante el año 2016 se han cumplido todas las fases exigidas por parte de la Administración General del Estado en cuanto a la implantación de dicho Registro.

III.2. Informe de auditoría anual de la PAC e Informe trienal

Informe de auditoría anual.

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 2015.

El Informe definitivo, sobre la supervisión continua del cumplimiento de los criterios de autorización como organismo pagador, de la Consejería de Agricultura (y Medio Ambiente y Desarrollo Rural) de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha **fue emitido el 5 de mayo de 2016** en el sentido de que "...continúa cumpliendo con los criterios de autorización que conllevaron a su designación como Organismo pagador en los términos recogidos en el presente informe".

Informe de auditoría trienal.

En relación con la supervisión continua de los criterios de autorización del Organismo Pagador para los fondos europeos FEAGA Y FEADER durante los ejercicios financieros 2013, 2014 y 2015, **fue emitido el 1 de junio de 2016** en el sentido de que "...se puede concluir que la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural, sigue cumpliendo los requisitos de autorización establecidos en el anexo I del Reglamento (CE) nº 907/2014".

Toledo, 28 de abril de 2017

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

ANEXO 1. CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS A 31/12/2016	
Consejería	Total cartas de servicios
Vicepresidencia	2
Economía, Empresas y Empleo	1
Hacienda y Administraciones Públicas	12
Sanidad	4
Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural	3
Educación, Cultura y Deportes	19
Fomento	2
Bienestar Social	25
TOTAL	68

ANEXO 2.1. QUEJAS Y SUGERENCIAS : INFORME POR CAUSAS	2016	
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	36%	531
CONOCIMIENTO O COMPRENSIÓN	13%	196
INICIATIVA O SUGERENCIA	8%	115
CORTESÍA O INTERÉS	7%	98
TIEMPO DE ESPERA	6%	86
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS	5%	77
NO COMPETENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	4%	66
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y EL MOBILIARIO	4%	62
DIFICULTAD DE TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4%	54
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	3%	47
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	2%	28
CANALES DE INFORMACIÓN	2%	27
TASAS	2%	24
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1%	19
NO CLASIFICABLE POR FALTA DE DATOS	1%	15
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	1%	12
SISTEMA DE PAGO	1%	10
AUSENCIA DEL FUNCIONARIO EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN.	1%	10
OBLIGACION DE PAGO	1%	9
ACCESIBILIDAD	0%	5
INEXISTENCIA DE LAS INSTALACIONES	0%	3
TOTAL		1.494



ANEXO 2.2. QUEJAS Y SUGERENCIAS: INFORME POR CONSEJERIAS	2016	
	% s/total	TOTAL
VICEPRESIDENCIA	1%	12
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	9%	129
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	6%	85
CONSEJERIA DE SANIDAD	3%	38
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	14%	214
CONSEJERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	45%	675
CONSEJERÍA DE FOMENTO	6%	86
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL	16%	240
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	1%	15
TOTAL	100%	1.494

Anexo 2.3. QUEJAS Y SUGERENCIAS: (INFORME POR PLAZOS)	2016					
	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL	%
VICEPRESIDENCIA	12	100%	0	0%	12	1%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	129	100%	0	0%	129	9%
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	85	100%	0	0%	85	6%
CONSEJERIA SANIDAD	38	100%	0	0%	38	3%
CONSEJERIA AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	203	94,86%	11	5,14%	214	14%
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	674	99,85%	1	0,15%	675	45%
CONSEJERIA FOMENTO	86	100%	0	0%	86	6%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	190	79,17%	50	20,83%	240	16%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	15	100%	0	0%	15	1%
TOTAL	1432	95,85%	62	4,15%	1.494	



ANEXO 3. INFORME CONSULTAS POR CONSEJERÍAS	2016			
	% s/ contestadas	Contestadas	% s/ total	TOTAL
VICEPRESIDENCIA	100%	7	0,21%	7
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	100%	461	13,78%	461
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	100%	77	2,30%	77
CONSEJERIA SANIDAD	97%	36	1,11%	37
CONSEJERIA AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	95%	74	2,33%	78
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	98%	2.538	77,40%	2.589
CONSEJERIA FOMENTO	100%	35	1,05%	35
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	97%	36	1,11%	37
OFICINA DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	100%	11	0,33%	11
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	100%	13	0,39%	13
TOTAL	98%	3.288	100%	3.345

ANEXO 4. INFORME DE REVISIÓN DE NORMAS Y FORMULARIOS ASOCIADOS: AÑO 2016			
CONSEJERÍAS Y ENTES PÚBLICOS ADSCRITOS	Sí pasan por Consejo de Gobierno	NO pasan por Consejo de Gobierno, solo DOCM	TOTAL INFORMES
Vicepresidencia	15	15	30
Empleo	59	9	68
Hacienda y Administraciones Públicas	8	14	22
Sanidad	8	6 + 9 SESCAM	23
Agricultura	32	14	46
Educación	58	74	132
Fomento	5	4	9
Bienestar Social	38	2	40
IPEX	2	77	79
TOTAL	225	224	449

ANEXO 5. NIVEL DE INFORMATIZACIÓN	2016	
	TRÁMITES	% SOBRE EL TOTAL
Nivel 1.- Sólo información	9	0,57%
Nivel 2.- Información y formularios	33	2,10%
Nivel 3.- Inicio electrónico	679	43,11%
Nivel 4.- Tramitación electrónica	846	53,71%
Nivel 5.- Interacción	5	0,32%
No operan electrónicamente	3	0,19%
TOTAL	1575	100%

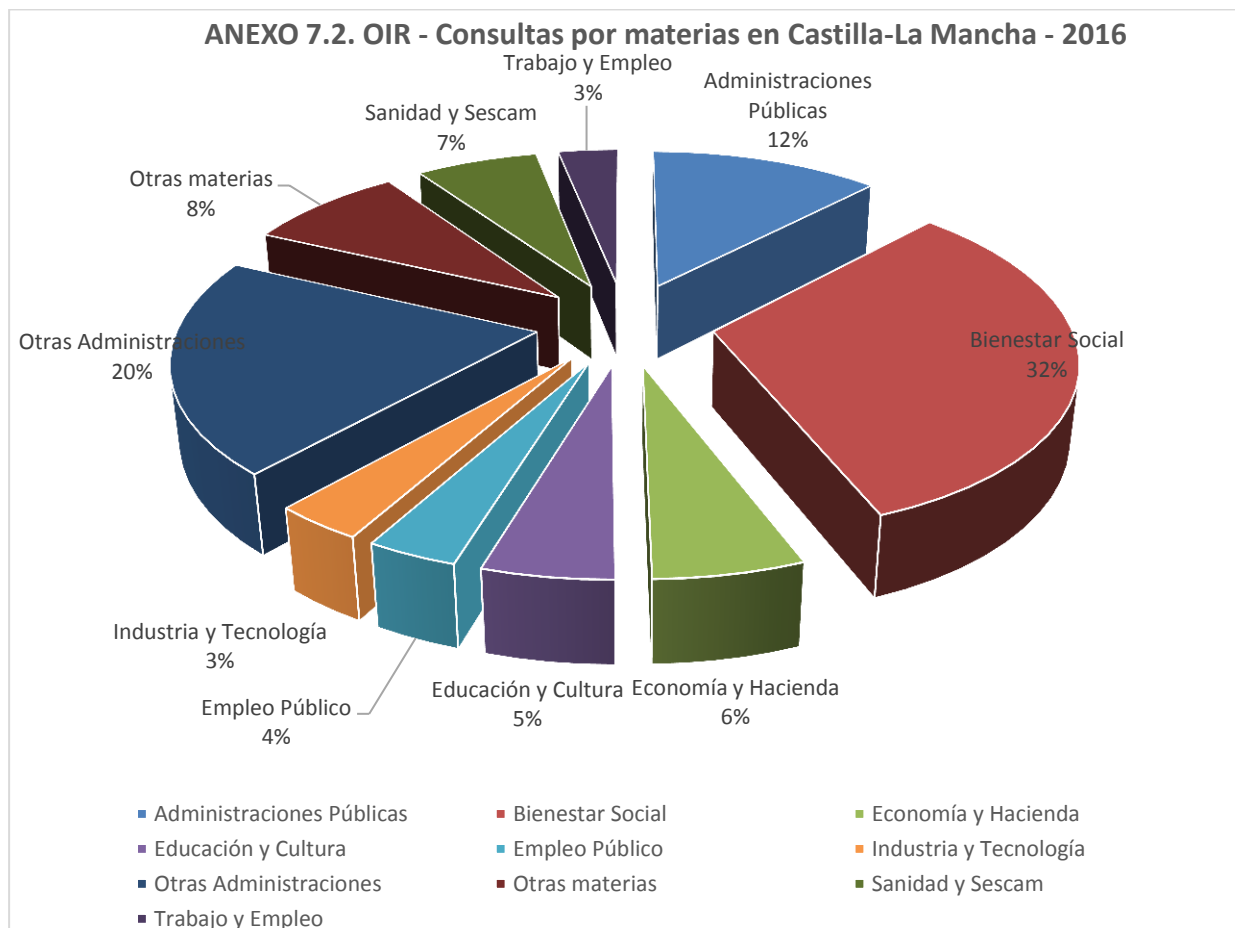


ANEXO 6.1. REGISTRO ÚNICO POR CONSEJERÍAS DESTINATARIAS		
NIVEL1	CONSEJERIA	2016
11	PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	10.554
19	CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	364.280
15	CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	650.399
26	CONSEJERIA DE SANIDAD	91.444
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1.545.701
18	CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	694.273
17	CONSEJERIA DE FOMENTO	142.520
27	CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	236.965
4	CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	41
70	INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	2.737
55	INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA	2.285
51	INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACION Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL DE CLM (IRIAF)	2.121
56	AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	2.283
61	SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	188.462
TOTAL		3.934.065

ANEXO 6.2. REGISTRO UNICO POR TIPOS DE REGISTRO		2016
	Nº ENTRADAS RTC	16.407
	Nº ENTRADAS APLICACIONES	2.500.322
	Nº ENTRADAS REG. PRESENCIAL	1.417.336
Nº TOTAL ENTRADAS		3.934.065
Nº SALIDAS		1.215.955
Nº REGISTROS INTERNOS		242.247
Nº USUARIOS		4.106

ANEXO 6.3. REGISTROS POR ASUNTOS CON MÁS APUNTES		2016
CONSEJERIA	LITERAL	NUM ENTRADAS
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	ALTA DE FACTURA ELECTRONICA DE LA JUNTA DE CASTILLA-LA MANCHA	416.670
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	NOTIFICACION PREVIA DE TRASLADO Y EL DOCUMENTO DE IDENTIFICACION DE RESIDUOS	304.425
	OBTENCION DE GUIA DE ORIGEN Y SANIDAD PECUARIA	243.018
	AYUDAS DE LA POLITICA AGRICOLA COMUN PARA EL AÑO 2016.	211.890
	LICENCIA DE CAZA Y PESCA	174.308
	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	158.069
	DECLARACIÓN DECLARACION OBLIGATORIA EN CUANTO A EXISTENCIAS EN EL SECTOR VITIVINICOLA	61.478
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	CONCESION AYUDAS USO DE LIBROS DE TEXTO ALUMNADO MATRICULADO 3º 4º 5º 6º PRIMARIA Y 1º 2º 3º 4º SECUNDARIA C. PUBLICOS Y P. CONCERTADOS CASTILLA LA MANCHA.	148.194
	ADMISION DE ALUMNADO EN CENTROS DOCENTES PUBLICOS Y PRIVADOS CONCERTADOS (2º CICLO E. INFANTIL, E. PRIMARIA, E.S.O. Y BACHILLERATO)	133.906
	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	134.427
	CAMPEONATO REGIONAL DEL DEPORTE EN EDAD ESCOLAR DE CASTILLA-LA MANCHA PARA EL CURSO ESCOLAR 2015-2016. ALUMNOS	64.943
CONSEJERIA DE SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	37.610
CONSEJERIA DE FOMENTO	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	61.420
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD PROCESOS DE SELECCION DE PERSONAL TEMPORAL DE IISS DEL SESCAM (BOLSAS DE TRABAJO)	62.078
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	60.071

ANEXO 6.4. ORVE - ENTIDADES LOCALES ADHERIDAS 2016		
Provincia	Entidades locales adheridas durante el año 2016	Total Entidades locales adheridas a 31/12/2016
ALBACETE	3	16
CIUDAD REAL	10	29
CUENCA	5	23
GUADALAJARA	2	12
TOLEDO	27	82
TOTAL CLM	47	162



ANEXO 8.1. DATOS VUE TRAMITACIÓN AÑO 2016	
EMPRESAS CREADAS	571
EMPRESAS EN SIMULACIÓN	990
TOTAL EXPEDIENTES	1.600
TOTAL EXPEDIENTES ABANDONADOS	17

ANEXO 8.2. POR ACTIVIDAD DE EMPRESAS CREADAS	2016
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS	2
ACTIVIDADES PROFESIONALES	199
AGRICULTURA/GANA-DERÍA/PESCA	8
COMERCIO MAYOR	24
COMERCIO MENOR	93
CONSTRUCCIÓN	34
HOSTELERÍA Y TURISMO	54
INDUSTRIA	5
INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	5
SERVICIOS A EMPRESAS	65
SERVICIOS PERSONALES	45
TRANSPORTE	9
SIN DETERMINAR	28
TOTAL	571

ANEXO 8.3. FORMA DE CREACIÓN	2016
EMPRESARIO INDIVIDUAL	407
SOCIEDAD MERCANTIL	149
COMUNIDAD DE BIENES	13
COOPERATIVAS	2
OTROS SIN DETERMINAR	0
TOTAL	571

ANEXO 9.1. LLAMADAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA	TELEFONO UNICO DE INFORMACIÓN 2016				
	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Diferencial	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
TOTAL	51.554	49.726	1.828	0:00:10	0:03:17

ANEXO 9.2. TUI. CONSULTAS MÁS DEMANDADAS	Porcentaje 2016
EDUCACIÓN (EXCLUIDAS OPOSICIONES)	13,70%
OTRAS ADMINISTRACIONES (COMUNIDAD DE MADRID)	12,10%
BIENESTAR SOCIAL	9,30%
EMPLEO	7,20%
EMPLEO PÚBLICO DE LA JCCM Y SESCAM	7,00%

ANEXO 9.3. SOLICITUDES PRESENTADA A TRAVÉS DEL 012	2016
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	0
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	42
CONSEJERIA DE SANIDAD	0
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	0
CONSEJERIA DE FOMENTO	0
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	4
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	6
TOTAL	52

ANEXO 10.1.ALERTAS POR CONSEJERÍAS	Usuarios Registrados hasta 31/12/2016	Mensajes de alerta enviados	Trámites con usuarios registrados	Trámites disponibles a fecha 31/12/2016
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	45	55	7	7
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	3692	2696	262	255
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	983	554	182	186
CONSEJERIA DE SANIDAD	130	0	42	54
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1530	145	295	305
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	1679	544	163	122
CONSEJERIA DE FOMENTO	789	580	76	75
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	1470	834	72	33
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	398	0	53	106
INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	124	13	79	161
INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	197	1	25	26
AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	0	0	0	0
Total	11037	5422	1256	1330

**ANEXO 10.2. ALERTAS INFORMATIVAS POR TRÁMITES MÁS SOLICITADOS**

COD. TRÁMITE	NOMBRE DEL TRÁMITE	CONSEJERÍA	ENVÍOS ALERTAS (1/1/2016 - 31/12/2016)
I4L	AYUDAS AL ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS	FOMENTO	577
IAE	PROCESOS SELECTIVOS PERSONAL FUNCIONARIO O LABORAL	HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	547
K5F	BECAS Y/O AYUDAS PARA ALUMNOS/AS DESEMPLEADOS/AS PARTICIPANTES EN ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	493
K5E	INSCRIPCION PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	457
B24	AYUDAS DE ATENCION ADECUADA PARA MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	BIENESTAR SOCIAL	336
J2N	SUBVENCIONES PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO, DIRIGIDAS PRIORITARIAMENTE A PERSONAS TRABAJADORAS DESEMPLEADAS (MODALIDAD II)	ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	298
J18	AYUDAS DEL PLAN DE SUSTITUCION DE VENTANAS DE CASTILLA-LA MANCHA	ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	229
J6U	AYUDAS PARA LA SUSTITUCION DE CALDERAS INDIVIDUALES DE CASTILLA-LA MANCHA	ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	164
K2D	SUBVENCIONES DESTINADAS A FOMENTAR LA CONTRATACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MERCADO ORDINARIO DE TRABAJO EN CASTILLA-LA MANCHA	ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	157
J2G	SUBVENCIONES PARA LA REALIZACION DE PLANES DE FORMACION DIRIGIDAS PREFERENTEMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS (MODALIDAD I)	ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	148
609	AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL	BIENESTAR SOCIAL	111
JLH	SUBVENCIONES DESTINADAS AL ABONO DE CUOTAS A LA SEGURIDAD SOCIAL DE LOS PERCEPTORES DE LA PRESTACION POR DESEMPLEO EN SU MODALIDAD DE PAGO UNICO	ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	102
K9I	SOLICITUD TRIMESTRAL DE ABONO DE CUOTAS A LA SEGURIDAD SOCIAL DE LOS PERCEPTORES DE LA PRESTACION POR DESEMPLEO EN SU MODALIDAD DE PAGO UNICO	ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	86
IW9	BECAS DE EXCELENCIA	EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	75
JZK	ADHESION DE EMPRESAS INSTALADORAS A LA CAMPAÑA DE AYUDA PARA LA SUSTITUCION DE CALDERAS INDIVIDUALES DE CASTILLA-LA MANCHA	ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	74