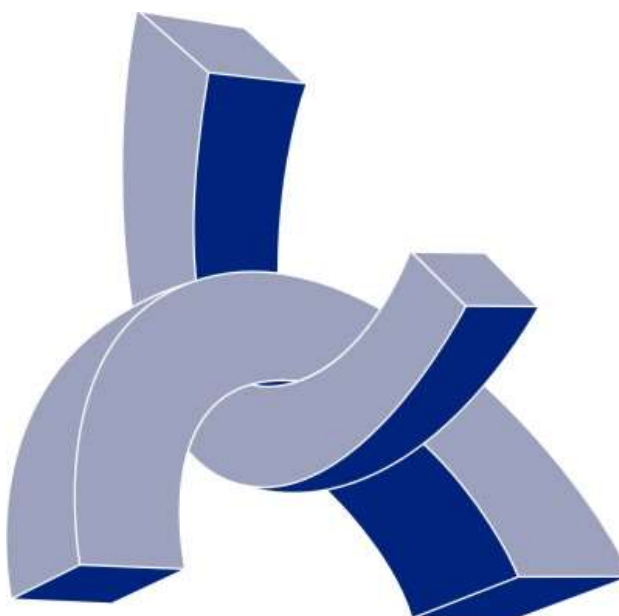


INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2022



INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2022

ÍNDICE

Contenido

I. PRESENTACIÓN	3
II. PRINCIPALES ACTUACIONES.....	4
III. MATERIAS CONEXAS.....	19
IV. Relación de ANEXOS	24

I. PRESENTACIÓN

1. 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, entre otras medidas y, en su artículo 44, incluye la de presentar un informe sobre el resultado de las actuaciones en materia de calidad desarrolladas en el año anterior. Precisa, además, dada la importancia de la materia, que dicho informe que ha de elaborar el órgano competente en materia de calidad de los servicios, se elevará al Consejo de Gobierno. Aunque no dice nada sobre su estructura, en años anteriores se ha procurado mantener una estructura similar para facilitar así, en aras del principio de Transparencia, su seguimiento comparativo, formato que, con algunos cambios, se ha mantenido en este Informe.

2. Para mejor comprender y situar este documento, y las actuaciones que recoge, conviene recordar que unas de las señas de identidad, ya desde el inicio de esta Comunidad Autónoma a través de la acción de su Administración, cuya dirección está atribuida al Gobierno regional, han sido velar por la progresiva mejora de los servicios que presta, la participación de la ciudadanía, los agentes económicos, y sus asociaciones y entidades representativas, más los Ayuntamientos, en su diseño y evaluación y con la Transparencia como otro de sus principios rectores, aprobando Planes o normas en este sentido, con anterioridad y posterioridad al citado Decreto de 2012, una referencia más, centrada en fijar cierta sistematicidad, lo que muchas veces, desborda una realidad tan dinámica y cambiante como la referida a la calidad en la prestación en los servicios, pero que siempre ha de tener a las personas, como figura central.

La Administración, dirigida como vimos por el gobierno, aunque deba tender a que Administración electrónica, casi pueda identificarse con lo que será, en un horizonte a veces, más difícil de fechar de lo previsto, la “Administración sin papeles”, si quiere cumplir con su obligación de prestar servicios cada vez mejor, debe mantener esa agilidad con otros canales de atención y prestación de servicios que tengan en cuenta la diversidad a la hora de relacionarse con la Administración, no solo esta. Diversidad que afecta, por ejemplo, a niveles de conocimientos informáticos, territorio en el que se vive o trabaja, acceso a la red, disponibilidad de los medios técnicos (no solo un ordenador o un teléfono inteligente) para solicitar un servicio, una ayuda o una mera información. Por eso y con diferente modulación, según cada proyecto esta diversidad ha sido tenido en cuenta como se verá en los apartados de este Informe. Y una consideración final: el respeto a la intimidad y su protección, el principio de confianza y seguridad en las relaciones, tema estrella en esta sociedad, tanto por su elevada demanda por las personas, como por la correlativa rigurosa normativa, que de alguna manera viene muy condicionada por la Unión Europea, a veces hace más compleja esta diaria interlocución entre las administraciones y las personas, en sentido amplio.

II. PRINCIPALES ACTUACIONES

II.1. Colaboraciones con otras administraciones para el desarrollo de la administración electrónica.

Dado que, por mandato de la Constitución de 1978 existe un reparto de funciones entre el Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades locales, se viene prestando especial interés en fortalecer esta cooperación, procurando, a la vez, reducir al mínimo las posibles duplicidades.

Dentro de nuestra Administración, la consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, a través de la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, 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:

- Registro de funcionarios habilitados y Registro electrónico de apoderamientos.
- Interoperabilidad.
- Accesibilidad
- Directorio Común (ORVE, SIR).
- Integración Pasarela Digital Única.

II.2. Colaboraciones con otros órganos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el desarrollo de la administración electrónica.

También se vela por la colaboración y mejor coordinación interna, especialmente en este impulso para la implementación de la administración electrónica en la Administración de la Junta de Comunidades, en la que la necesaria eficacia, no esté reñida con la atención más personalizada. Así dicha Viceconsejería, a través de la Inspección General de Servicios participa en los siguientes grupos de trabajo de administración electrónica de la Junta:

- Normalización Registro y SIR
- Repositorios Comunes
- SIACI
- Servicios de intermediación
- Sede Electrónica
- Archivo Electrónico
- Gestión Identificación y Autenticación
- Registro Apoderamientos
- Registro Funcionarios Habilitados

II.3. Cartas de servicios

La calidad para ser tal, debe ser conocida y medida. Uno de sus instrumentos más usuales son las cartas de servicios. Informan de los servicios de los distintos órganos y unidades de la Administración y sus compromisos de prestación o estándares de calidad, a los que se asocian indicadores medibles, por lo que son un instrumento de información para las personas usuarias y una herramienta de control interno de gestión por la propia Administración que, además, implica a su personal en su elaboración y revisión.

En este campo, la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa apoya la labor de las Consejerías, tanto en la fase de elaboración de las cartas, como en las de su difusión mediante folletos y otras actuaciones. Así, en la sede electrónica y ordenadas por Consejerías, se ofrece la máxima información las cartas de servicios, que cuenta cada una, con una pestaña propia en la que se publican, además del texto de la carta y su folleto divulgativo, los indicadores del cumplimiento de los compromisos y, en su caso, los resultados de las auditorías y las encuestas de satisfacción.

Se mantiene el número de cartas, 13, objeto de auditoría externa para conservar o renovar su certificación por parte de entidades independientes, al tiempo que se han realizado cambios en su fase interna para mejorar la definición de los protocolos de trabajo.

En 2022 se publicaron en el “Diario Oficial de Castilla-La Mancha” 44 Cartas de Servicios (tanto nuevas como prorrogas o actualizaciones):

- Nuevas: 3
- Actualizaciones: 31
- Prórrogas: 10

Por su parte, el número acumulado de cartas publicadas a 31 de diciembre de 2022 ascendía a 77:

- Vicepresidencia, 1
- Economía, Empresas y Empleo/IPEX, 2
- Hacienda y Administraciones Públicas, 18
- Igualdad y Portavoz/Instituto de la Mujer, 1
- Sanidad/SESCAM, 5
- Agricultura, Agua y Desarrollo Rural, 4
- Educación, Cultura y Deportes, 19
- Fomento, 1

- Bienestar Social, 25
- Desarrollo Sostenible, 1

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

En este sentido, se publicaron en la sede electrónica **136** indicadores que miden de forma periódica el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad de las diferentes cartas de servicios.

(Ver Anexo 1: Resumen, por consejerías, de cartas de servicios publicadas a 31-12-2022).

II.4. Quejas y sugerencias genéricas

Otra importante herramienta para la gestión de la calidad son las quejas y sugerencias, pues son una herramienta, muy accesible y con un alto grado de personalización al servicio de la ciudadanía que permite detectar áreas de mejora.

Se entiende por queja la expresión de una disconformidad o insatisfacción con la prestación de algún servicio o el funcionamiento de alguna unidad. Asimismo, se entiende por sugerencia la propuesta planteada en aras a la modificación o mejora en el funcionamiento de una unidad o la forma de prestación de un servicio.

Actualmente la normativa y la tramitación interna distinguen entre las quejas y sugerencias relacionadas con la asistencia sanitaria, que son presentadas ante el SESCO, y gestionadas por dicho organismo, y aquellas dirigidas al funcionamiento del resto de servicios u organismos de la Administración de la JCCM.

El número de reclamaciones presentadas en 2022, excluidos los servicios sanitarios del SESCO y las incidencias informáticas, fue de 1.615, de las que fueron contestadas en la fecha de cierre de este informe, el 31 de diciembre de 2022, el 99,32%. Entre las causas más frecuentes, destacaron las referentes al funcionamiento de un servicio o dependencia (28%).

En cuanto a su distribución por Consejerías, es la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, la que ha tenido un mayor número de ellas, seguida de las Consejerías de Bienestar Social y Desarrollo Sostenible, que son las que más servicios ofrecen.

(Ver anexos 2.1, 2.2 y 2.3)

II.5. Incidencias informáticas

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

Las personas que se relacionan telemáticamente con la administración de la Junta de Comunidades, tienen la opción de presentar quejas, sugerencias y consultas relativas a problemas informáticos que se produzcan durante la tramitación de sus procedimientos. Se pueden tramitar de forma telemática ante cualquier Consejería, y se canalizan a través de la Inspección General de Servicios, donde se resuelven por el personal de la misma. Adicionalmente a esta vía telemática se atienden incidencias y sugerencias de forma telefónica y a través de correo electrónico.

Hasta el 31 de diciembre de 2022, el número de incidencias (quejas, sugerencias y consultas informáticas), atendidas y resueltas de forma telemática, telefónica y por correo electrónico ha sido de 912, 1.294 y 326 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 como saber si una convocatoria de ayudas está abierta, qué información, requisitos o documentos son necesarios para algún tipo de solicitud y no estén relacionadas con un expediente administrativo concreto, ni afecten a datos objeto de protección específica.

En 2022 se han recibido un total de 3.055 consultas (excluidos los servicios sanitarios del SESCAM), y que en la fecha de cierre de este informe a 31 de diciembre de 2022 se encontraban contestadas el 99,3%. La Consejería de Educación, Cultura y Deportes es la que registró mayor número de consultas, 2.240, lo que supone el 73,32% del total.

(Ver anexo 3)

II.7. Premios en materia de calidad de los servicios

Como complemento de las anteriores opciones, otra forma de estimular la calidad, en este caso, poniendo el foco en la participación del personal al servicio de las Administraciones, es la recogida en el capítulo V del ya citado Decreto 69/2012, de 29 de

marzo, que regula con carácter general los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la prestación de servicios públicos en Castilla-La Mancha.

El capítulo V del Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se establecen las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, regula con carácter general los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la prestación de servicios públicos en Castilla-La Mancha.

La principal finalidad de los Premios es distinguir a quienes, mediante su actividad de mejora, hayan incrementado de forma directa o indirecta la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía. Asimismo, se pretende la normalización y consolidación de estas iniciativas para que, con su divulgación, sirvan de referencia en los servicios públicos de Castilla-La Mancha.

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

Con objeto de reconocer el trabajo de todas las candidaturas presentadas y de crear una biblioteca de buenas prácticas en la mejora de los servicios públicos, todos los años se elabora un folleto con información sobre los proyectos presentados, disponible, además, en la Web de la Junta.

En el año 2022 se convocó la **XI Edición**, con fecha de 27 de enero de 2022, mediante la Resolución de 25/01/2022, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se convoca la XI edición de los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos en Castilla-La Mancha, en esta XI Edición se presentaron 28 candidaturas (dos a la primera modalidad, trece a la segunda modalidad y trece a la tercera modalidad) y se resolvió con la publicación en el DOCM el 27 de junio de 2022, con los siguientes ganadores:

- **Modalidad de Excelencia de los servicios públicos:** Dirección General de Protección Ciudadana, por el proyecto “Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, Carta de Servicios y Gestión de Emergencias, y su certificación”

El Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha, con el fin de cumplir las funciones que le asigna su marco normativo y guardar el conjunto de requisitos reguladores que le son aplicables, se ha dotado de una Carta de Servicios, un Sistema de Gestión de la Calidad y un Sistema de Mando y Control, que, orientados por las mejoras prácticas y los requisitos de las normas de calidad, aumenten su capacidad de proporcionar servicios que satisfagan las expectativas de sus usuarios y partes interesadas. La Carta de Servicios fue

certificada, por primera vez, conforme a la norma UNE 93200, el 10 de mayo de 2007; la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001, el 28 de julio de 2010, y la certificación de su Sistema de Mando y Control, conforme a la norma ISO 22320, el 9 de diciembre de 2021.

Estas tres herramientas de gestión están basadas en procesos, en la gestión participativa de sus integrantes, en el control de su información documentada, en el análisis de su evaluación de desempeño y su mejora continua, y en la adecuación de dichos procesos a los riesgos y oportunidades que, a lo largo de los años, han ido transformando el servicio según lo ha hecho la realidad cambiante que suponen las urgencias y emergencias, las expectativas de los usuarios y la propia organización de la administración y sus recursos..

- **Modalidad de Mejores prácticas de gestión interna:** Inspección General de Educación, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por su proyecto “Persiguiendo la mejora profesional: La evaluación de los Servicios de Inspección de Educación”.

El proyecto se basa en la presentación de la evaluación de la competencia profesional de los Servicios de Inspección de Educación llevada a cabo durante el curso 2020-2021, siguiendo los modelos de evaluación 360 grados, con el fin de contribuir a la mejora de su funcionamiento y, por tanto, del sistema educativo en general. Se diseñaron cuatro ámbitos de evaluación que evalúan competencias como la organización y el cumplimiento de responsabilidades, la planificación del trabajo y originalidad a la hora de solucionar problemas, la predisposición y la empatía llevadas a cabo a través de una comunicación fluida y el ajuste a la normativa vigente. También se supervisan la capacidad de trabajo en equipo y la actualización en la formación permanente. Los valores personales de liderazgo, inteligencia emocional, respeto, motivación y compromiso están intrínsecamente analizados en este cuestionario. Los resultados obtenidos se hallan en el Portal de Educación regional, en el enlace: <https://www.educa.jccm.es/es/inspeccion/evaluacion-inspeccion-educacion>.

- **Modalidad de Mejores prácticas en los servicios públicos prestados a la ciudadanía:** Gerencia de Atención integrada de Talavera de la Reina, por la candidatura “Telefarmacia. Atención farmacéutica y entrega de medicación a domicilio a pacientes externos”.

La dispensación de medicación a pacientes externos por el Servicio de Farmacia Hospitalaria (FH) no es solo un acto de entrega de tratamientos, sino un acto clínico completo en pacientes con unas características complejas, que hacen que su medicación no pueda ser adquirida de forma ambulatoria en su oficina habitual de farmacia. Este acto clínico suele asociar medicamentos de alto riesgo y en ocasiones de alto coste, por lo que es una actividad especialmente sensible, tanto para el sistema de salud como sin duda, para el paciente. Con este formato el paciente y su entorno evitan todas las repercusiones

derivadas del desplazamiento, y se mantienen todos los criterios de calidad y seguridad de la dispensación.

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

II.8.1. Planes Anuales de Calidad y Simplificación de Procedimientos

Aunque la labor sistemática de simplificar los trámites y procedimientos ha sido desde siempre objeto de actuaciones importantes, con diferentes nombres y prioridades, desde el año 2016 la administración de la JCCM, con una nueva metodología, ha elaborado los llamados planes anuales de simplificación y reducción de cargas, que han incluido hasta el año 2022 un total de 378 medidas, distribuidas entre los distintos órganos de nuestra administración.

Con el objeto de seguir avanzando en el fomento de la calidad en la administración de la JCCM, desde el año 2020 se han elaborado, con una vocación más amplia que los anteriores planes, aunque los mantiene por su importancia, los Planes Anuales de Calidad y Simplificación de Procedimientos, que vienen 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.

Desde la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativo, a través de la Inspección General de Servicios, en colaboración con las unidades responsables de calidad del resto de órganos de la JCCM, se considera necesario en este año, un cambio en el enfoque de dichos planes, en el sentido de, más que incluir nuevas medidas, que también se ha hecho, priorizar que el trabajo fuera dinamizar, recopilar y evaluar las actuaciones que, en materia de calidad, por su naturaleza o complejidad informática, precisaran un horizonte temporal superior al de su año de inclusión inicial en el plan correspondiente. se han venido desarrollando en años anteriores.

Del estudio de los Planes Anuales de Calidad podemos comprobar como se han planteado un total de 205 medidas, estructuradas en los siguientes Ejes:

- El Eje I incluye las medidas del Sistema integrado de atención ciudadana, incluyendo 31 medidas
- El Eje II está dedicado a la Evaluación y mejora de los servicios públicos, que consta de 18 medidas.
- El Eje III se refiere a la Simplificación de procedimientos y reducción de cargas administrativas, que incluye, como uno de los programas más destacados en cada año, siguiendo una iniciativa implementada desde 2016, el Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas, para un total de 137 medidas.
- El Eje IV se centra en la Cooperación administrativa, incluyendo 8 medidas.

- El Eje V reúne las Actuaciones de inspección y supervisión, constando de 11 medidas.

Todas estas medidas, propuestas por los diferentes departamentos de nuestra administración para mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los mismos, incluyen actuaciones como la modificación normativa, la simplificación y reducción documental o la implementación de los procedimientos en un gestor electrónico.

De acuerdo al principio de transparencia, la información específica de los Planes Anuales de Calidad y Simplificación de Procedimientos y de los Planes de simplificación y reducción de cargas administrativas de años anteriores y de sus resultados, está disponible en la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

II.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, también, a la normativa vigente en materia de calidad, relativa a la normalización y simplificación de procedimientos administrativos. En este sentido, cualquier disposición, antes de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, es objeto de revisión por parte de la Inspección General de Servicios, a dichos efectos. Además, las Instrucciones sobre el Régimen Administrativo del Consejo de Gobierno, prevén en su punto 3.1.1, que para la toma en consideración de cualquier anteproyecto de Ley o proyecto de disposición general de naturaleza reglamentaria por el Consejo de Gobierno, será imprescindible que vaya acompañado de la documentación preceptiva entre la que se encuentra el Informe de la Inspección General de Servicios sobre la normalización y racionalización de los procedimientos administrativos, cuando el proyecto contenga normas de éste carácter.

En ambos casos se persigue la racionalización y simplificación de los procedimientos, a través de la reducción de trámites innecesarios, la reducción de documentación y la transición hacia la administración electrónica, suprimiendo en la medida de lo posible el uso del papel. Esta simplificación de los procedimientos administrativos redundará en una minoración de las cargas administrativas tanto para la ciudadanía y las empresas como en lo que se refiere a la gestión interna.

La revisión y normalización de normas y formularios asociados, y la consiguiente medición y, en su caso, reducción de cargas, se tradujo en 2022 en 781 informes emitidos por la Inspección General de Servicios, en cuya labor son auxiliados por los estudios previos que, en este sentido elaboran y remiten las Secretarías Generales de las consejerías y otros organismos.

(Ver anexo 4.)

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

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

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

El sistema se estructura sobre la aplicación informática SIACI, que es un catálogo permanentemente actualizado de todos los procedimientos de la administración de la JCCM, utilizando una identificación alfanumérica denominada código SIACI y que permite su conexión con el registro único de documentos, con los tramitadores telemáticos, con la plataforma de notificaciones y -en un futuro- con el archivo electrónico de documentos. A 31 de diciembre de 2022 el número de trámites es 2.159.

II.9 2. Sistema de Interconexión de Registros (SIR)

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

Durante el año 2022, se tramitaron en el Sistema de Interconexión de Registros un total de 261.939 registros en la aplicación ORVE, de los cuales 191.484 han sido registros recibidos, y 70.455 han sido registros enviados, con un porcentaje de digitalización de la documentación del 99,11%.

Por otra parte, el 28 de julio de 2014 se firmó el Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica. Con base en este convenio, el 8 de junio de 2017, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se adhirió al procedimiento establecido en la Resolución de 3 de mayo de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, publicada en el BOE de 8 de mayo de 2017, por la que se establecía la adhesión de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales de la Región a la plataforma GEISER/ORVE, como mecanismo de acceso al SIR, que incorpora la

obligación de tramitar las adhesiones de forma totalmente telemática, agilizando en gran medida el procedimiento.

Este procedimiento ha promovido la integración en SIR de las Entidades Locales de la región, mediante los distintos sistemas de acceso puestos a disposición de las Entidades Locales, tanto por operadores públicos como privados, sumando un total de 986 entidades locales adheridas a SIR a 31 de diciembre de 2022, que suponen el 96,80% de las Entidades Locales de la región, lo cual posibilita el acceso al sistema de 2.046.297 personas de las entidades adheridas, además de los municipios colindantes, cifra que representa un 99,84 % del total de la población de la Región.

Para facilitar el conocimiento por la ciudadanía de la región de las entidades locales que se encuentran integradas en SIR, en la sede electrónica de la JCCM se publica de forma actualizada la relación de entidades locales de la región integradas en SIR.

(Ver anexo 5.1.)

Por último, con objeto de facilitar la presentación de documentación por la ciudadanía de la región, se siguieron realizando dos actuaciones difundidas a través del DOCM y de la sede electrónica de esta Administración, a través de sendas disposiciones; la relación de oficinas de registro propias de la Junta -que se actualiza de forma permanente en la sede electrónica- y el calendario de días inhábiles a efectos de cómputos de plazos de esta Administración, más los de cada municipio.

II.9 3. Registro Único de documentos

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

En cuanto a los datos globales obtenidos en 2022 son los siguientes: Un total de 4.731.969 entradas, de las que 277.268 lo fueron a través del Registro Telemático del Ciudadano (RTC), 3.687.451 a través de aplicaciones de tramitación telemática, y 767.250 de forma presencial. Además, se han efectuado 1.223.757 registros de salida, y 108.452 apuntes internos, gestionados por 5.514 usuarias y usuarios (personal de la Administración de la Junta habilitado para utilizar el Registro Único).

(Ver anexo 5.2, 5.3 y 5.4)

II.9.4. Oficinas de Información y Registro (OIR)

Las Oficinas de Información y Registro, que actúan como las oficinas de asistencia en materia de registro, previstas en la Ley 39/2015, son unidades especializadas que, de forma presencial, suministran información general y realizan trámites sobre cualquier servicio de la JCCM, especialmente en lo referente a identificación y firma electrónica de la ciudadanía, y la presentación de solicitudes a través del registro electrónico, digitalizando la documentación que se presenta.

Estas oficinas durante el año 2022, han continuado prestando su servicio a la ciudadanía pese a las restricciones impuestas por la situación sanitaria, lo que ha permitido que cualquier persona haya podido continuar relacionándose de manera presencial con la administración.

Las nueve Oficinas de Información y Registro (OIR) que han estado en funcionamiento en 2022, 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 2022 se han situado en las cinco capitales de provincia (1 en cada, excepto Albacete y Toledo que tienen 2) más Talavera de la Reina (Toledo) y Molina de Aragón (Guadalajara). Todas tienen cartas de servicios.

Los indicadores más relevantes de su actividad fueron estos:

En la modalidad de consultas, atendieron 105.974 de forma presencial, 12.817 de forma telefónica y 1.461 mediante el correo electrónico corporativo asignado a cada OIR.

Por materias, Bienestar Social supuso el 36% de las consultas, seguida de las referidas a otras Administraciones (25%) y Hacienda y Administración Pública (17%).

Con respecto a la documentación, se tramitaron 166.093 documentos y se realizaron 11.341 compulsas. Además, los procedimientos tramitados electrónicamente por el personal de la Oficinas de Información y Registro (OIR) fueron 76.262, se atendieron 3.126 solicitudes de firma electrónica de persona física, y se realizaron 1.291 encuestas para conocer el grado de satisfacción con la calidad de los servicios prestados.

De las encuestas realizadas a la ciudadanía de la región sobre aquellos aspectos a los que da más importancia en su trato con las OIR se extraen los siguientes datos:

- Aspecto más valorado por la ciudadanía: Trato recibido
- Aspecto menos valorado por la ciudadanía: Tiempo de espera
- Por su parte, y de esas encuestas, se observa que la puntuación sobre el Servicio prestado es de 4,95 sobre 5

En estas oficinas, para facilitar la relación de la ciudadanía con la Administración de la Junta, al mismo tiempo que se continúa atendiendo de manera presencial a todas las personas que acuden a las mismas, existe un sistema de cita previa que permite a los

ciudadanos y ciudadanas llevar a cabo los trámites que habitualmente realizan en las mismas, sin necesidad de esperar turno y conociendo con antelación el momento en que van a ser atendidos. Mediante este sistema se han concertado 12.654 citas durante el año 2022.

(Ver anexos 6.1, 6.2, 6.3 y 6.4)

II.9.5. Sistema de Identificación Cl@ve

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

Con fecha 19 de diciembre de 2017 se publicó en el DOCM la Orden 202/2017, de 4 de diciembre, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, que modifica la Orden de 7 de octubre de 2013, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, en relación a la inclusión del sistema clave concertada de la Plataforma Cl@ve como sistema de identificación y firma electrónica de las personas interesadas ante el Registro Electrónico de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Asimismo, nuestras Oficinas de Información y Registro son oficinas de registro de Cl@ve, donde cualquier persona puede acudir para obtener la misma. Durante el año 2022, las oficinas de Información y Registro han realizado un total de 4.464 altas de personas en el sistema CL@VE.

II.9.6. 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, permiten que en una sola oficina física puedan realizarse trámites ante diversas administraciones (estatales, autonómica y municipal).

Un paso importante y que las complementa, es su configuración como servicio Web.

Han registrado como actividad durante el 2022 los siguientes datos:

Los expedientes tramitados fueron 773. Los relativos a empresas creadas fueron 337, mientras que los de empresas en simulación (orientación inicial básica), 436.

Por área de actividad, destacan las actividades profesionales con 110 nuevas empresas, seguidas de los servicios personales con 39 nuevas empresas.

Por fórmula jurídica, tanto el empresario individual (208 nuevas empresas), como la sociedad mercantil (129 nuevas empresas), son las dos fórmulas habitualmente utilizadas.

(Ver anexos 7.1, 7.2 y 7.3)

II.9.7. Teléfono Único de Información

El Teléfono Único de Información 012, es un servicio de información general sobre la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de inicio de determinados trámites administrativos con la misma. Es un teléfono de tarificación reducida que acerca la Junta de Comunidades a las personas, evitándoles desplazamientos innecesarios, resolviendo sus dudas y respondiendo a sus preguntas, reforzando un trato más personal.

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

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

Este servicio cuenta con carta de servicios, auditada y certificada por AENOR. Su labor de información es complementada por teléfonos especializados de otras consejerías con los que está alineado para las oportunas derivaciones de las llamadas ante demandas de información más especializada o que solo puede atenderse desde dichos teléfonos.

Su actividad se puede seguir a través de estos indicadores, teniendo en cuenta que durante el período de confinamiento por la crisis sanitaria el servicio se prestó en remoto, por lo que no se pudieron tipificar todas las llamadas recibidas:

Las llamadas entrantes han sido 41.881, de las cuales han sido atendidas inmediatamente por los informadores 41.427. De las llamadas atendidas por los informadores, el 67% 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 tres minutos y once segundos.

Por provincias, desde Toledo se hicieron un total de 17.952 llamadas, lo que representa un 43% del total de llamadas recibidas en 2022. Le sigue Ciudad Real, con 5.727 llamadas (14%), Guadalajara, con 5.254 llamadas (13%), Albacete con 4.423 llamadas (11%) y Cuenca con 2.144 llamadas (5%). El resto de llamadas provinieron desde fuera de la

Comunidad Autónoma. Se debe tener en cuenta que en las estadísticas de las llamadas por sexos y por provincias, sólo se cifran aquellas llamadas atendidas por los informadores, ya que las atendidas a través del sistema de respuesta automática no permiten obtener esta información.

Las materias que han generado más demandas de información en 2022 han sido de Educación-Excluidas oposiciones (15%), Empleo Público de la JCCM (11.5%), Bienestar Social (8,4%), Empleo (8,3%), etc.

Para medir la satisfacción con el servicio prestado por el Teléfono Único de Información, se realizan encuestas mensuales, cuyos resultados en el año 2022 fueron los siguientes:

- Puntuación sobre el Servicio: 4,72 sobre 5
- Puntuación sobre el trato recibido: 4,94 sobre 5
- Puntuación sobre la información recibida: 4,82 sobre 5.

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

II.9.8. Alertas informativas

El sistema de Alertas Informativas permite, de forma gratuita, a las personas interesadas suscribirse a través de la Web de la Junta y recibir por correo electrónico información en tiempo real, por ejemplo, de la publicación de las convocatorias de que elija. Para facilitar esta elección, las convocatorias están asociadas a un código, el de su trámite SIACI, de tal manera que se recibe una información muy personalizada.

Estos son sus principales indicadores:

- Trámites disponibles: 2.285.
- Trámites con usuarios registrados: 2.048.
- Usuarios/as (ciudadanos/as) registrados/as: 80.309.
- Mensajes de alertas enviados: 28.852.

Los trámites con más alertas enviadas han sido:

- Ayudas al alquiler de vivienda en Castilla-La Mancha, en el marco del Plan Estatal de Vivienda 2022-2025: 2.636 alertas.
- Ayudas para la contratación inicial indefinida y para la transformación en contratos por tiempo indefinido de contratos temporales de personas trabajadoras con discapacidad: 1.236 alertas.
- Concesión de becas y/o ayudas para personas trabajadoras desempleadas que participen en las diferentes modalidades de formación profesional para el empleo en Castilla-La Mancha: 672 alertas
- Solicitud de ayudas para el uso de libros de texto alumnado de educación primaria y secundaria y de comedor escolar para el alumnado de segundo ciclo de educación infantil y primaria: 663 alertas
- Ayudas económicas a familias numerosas: 639 alertas

(Ver anexos 9.1 y 9.2)

II.9.9. Cursos de formación en materia de calidad

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

- Comunicación y atención al ciudadano - 1 edición, 35 participantes.
- Comunicación para la igualdad: ¿qué ganamos comunicando desde la igualdad en la Administración? – 1 edición, 100 participantes
- Habilidades de Comunicación en el ámbito de la Administración Regional – 1 edición, 25 participantes
- Régimen Jurídico del Sector Público de CLM y el procedimiento administrativo común - 4 ediciones, 70 participantes.
- Análisis de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público – 6 ediciones, 210 participantes.
- El procedimiento administrativo común tras la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015 - 4 ediciones, 140 participantes.
- Lengua de Signos Española - 12 ediciones, 240 participantes.
- Novedades en materia de administración digital – 2 ediciones, 50 participantes.
- Gestión de los procesos de Participación Ciudadana – 2 ediciones, 30 participantes.
- Planificación y evaluación de políticas públicas - 1 edición, 20 participantes.
- Gestión de Proyectos de Innovación en la Administración Pública – 1 edición, 25 participantes.
- Básico de Transparencia y Acceso a la Información Pública – 2 ediciones, 50 participantes.
- Políticas Públicas abiertas: La participación ciudadana en Castilla-La Mancha – 2 ediciones, 50 participantes
- La protección de datos en la atención al público – 1 edición, 25 participantes.
- La Administración Electrónica en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: Elementos esenciales y Soluciones TIC – 6 ediciones, 150 participantes.
- La e-Administración y el uso del certificado digital en la Administración pública - 1 edición, 100 participantes.
- Seguridad en Internet y la firma electrónica - 2 ediciones, 50 participantes.
- Identidad electrónica para las Administraciones: Proyecto Cl@ve - 1 edición, 100 participantes.
- La sede electrónica de la JCCM 3 ediciones, 60 participantes.
- E-Administración in home - 1 edición, 50 participantes.
- Tramitación electrónica básica mediante CESAR - 1 edición, 18 participantes.
- Tramitación electrónica avanzada mediante CESAR - 1 edición, 18 participantes.
- Tramitación electrónica mediante TRAMITA - 2 ediciones, 36 participantes.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por Medios electrónicos – 1 edición, 50 participantes-
- Contratación electrónica - 1 edición, 20 participantes.
- Gestor electrónico de la contratación Picos - 3 ediciones, 75 participantes.

- La Sede Electrónica. Utilización de medios electrónicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha – 1 edición, 20 participantes.
- Nueva aplicación de Registro de documentos de la JCCM. Sistema de Interconexión de Registros. Conexión con el Registro Único: Normativa y criterios de utilización – 1 edición, 20 participantes.

III. MATERIAS CONEXAS

III.1. Administración electrónica

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

En materia de administración electrónica, de acuerdo con el Decreto 80/2019, de 16 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, se crea un marco de colaboración entre la Inspección General de Servicios (adscrita a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa) y la Dirección General de Administración Digital. Así, la Inspección General de Servicios ha llevado a cabo labores de asistencia funcional a la Dirección General de Administración Digital, especialmente en lo referido al diseño y puesta en marcha de la nueva sede electrónica.

Este nuevo marco de colaboración implica, además, la realización de reuniones periódicas de grupos de trabajo. Los grupos de trabajo de los que forma parte la Inspección General de Servicios son los encargados de desarrollar las modificaciones de las aplicaciones SIACI y NOTIFICA que dan servicio a todos los órganos de la Administración Regional.

El número de accesos a la sede electrónica de la JCCM (www.jccm.es) durante el año 2022 ha sido de 7.765.316 (por 16.487.284 accesos al Portal Institucional – www.castillalamancha.es).

Las páginas con mayor número de accesos desde la sede electrónica durante 2022, fueron:

- www.jccm.es/
- www.jccm.es/sede/ventanilla/consultar-expediente
- www.jccm.es/tramitesygestiones/certificado-covid-digital-ue
- www.jccm.es/sede/registro-electronico
- www.jccm.es/sede/tablon

- www.jccm.es/sede/ventanilla/ayuda-firma
- www.jccm.es/sede/ventanilla/electronica/JGS
- www.jccm.es/tramitesygestiones/obtencion-de-carnes-de-juventud
- www.jccm.es/tramitesygestiones/organismo/
- www.jccm.es/tramitesygestiones/convocatoria-de-los-programas-de-incentivos-4-y-5-para-actuaciones-de-autoconsumo

Los navegadores desde los que las personas usuarias han accedido principalmente a la sede electrónica durante 2022 fueron:

Chrome	66,63%
Safari	14,12%
Edge	8,40%
Firefox	4,75%
Android Webview	2,28%
Internet Explorer	1,48%
Samsung Internet	1,19%
Opera	0,54%
Safari (in-app)	0,27%
Mozilla	0,25%

Los dispositivos desde los que las personas usuarias han accedido a la sede electrónica durante 2022 fueron:

Ordenador de sobremesa	56,56%
Smartphone	42,08%
Tablet	1,36%

(Ver anexos 10.1, 10.2 y 10.3)

Además de asegurar el normal funcionamiento de la sede electrónica, se realizaron las siguientes actividades:

A) Tablón de Anuncios Electrónico

Desde el punto de vista de la gestión, la actividad más relevante es el llamado Tablón de Anuncios Electrónico, que en 2022 arrojó los siguientes datos: 25 notificaciones, 454 informaciones públicas y 1.497 publicaciones. A lo largo del año 2022, el número de accesos al tablón de anuncios electrónico fue de 125.124.

En este año, desde el punto de vista de las normas, se fue avanzando en la reflexión de cambios, proceso que facilitará dicha modificación más adelante.

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 2022 se emitieron 9.882 certificados sobre un total de 12.841 en vigor a 31-12-2022.

C) Firma electrónica de los ciudadanos

La Administración de la Junta de Comunidades presta el servicio de acreditación de identidad de firma electrónica, mediante su proveedor de servicios de firma electrónica, Camerfirma. De acuerdo al procedimiento establecido, la Administración de la Junta, a través de las OIR, requiere en un trámite la comparecencia de la persona interesada, emite certificados y atiende consultas al respecto. Las firmas electrónicas tramitadas durante 2022 fueron 3.126.

D) Notificaciones electrónicas recibidas

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

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

Durante el año 2022, se han tramitado mediante este protocolo 13.242 notificaciones electrónicas.

E) Plataforma de Notificaciones Telemáticas

A través de la Plataforma de Notificaciones Telemáticas, cualquier persona podrá recibir, a cualquier hora del día y de forma sencilla y segura, las notificaciones que la Administración Regional le curse. Para acceder a las notificaciones se requiere la utilización o bien de una "Cl@ve Permanente" o bien del DNI electrónico o certificado digital admitido. Durante el año 2022 se enviaron 537.923 notificaciones electrónicas.

F) Registro de Funcionarios Habilitados

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

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

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

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

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

III.2. Informe de Supervisión Continua del Organismo Pagador

Informe de supervisión continua del cumplimiento de los criterios de autorización.

El informe anual se emite en base a lo dispuesto por el párrafo primero del artículo 7.2 del Reglamento (UE) nº 1306/2013, de 17 de diciembre de 2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, en cuanto establece que "...los organismos pagadores cumplirán condiciones mínimas de autorización en materia de entorno interior, actividades de control, información y comunicación y seguimiento que serán establecidas por la Comisión...". Los criterios de autorización fueron desarrollados en el Anexo I del Reglamento Delegado (UE) nº 907/2014, de 11 de marzo de 2014, de la Comisión.

Conforme al artículo 1 del Decreto 254/2019, de 15 de octubre, por el que se designa el organismo pagador de Castilla-La Mancha de los gastos del Fondo Europeo Agrícola de Garantía (Feaga) y del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (Feader), corresponde al Consejo de Gobierno la supervisión de manera continua del Organismo Pagador, indicando si éste sigue cumpliendo los criterios de autorización, de conformidad con el artículo 2 del Reglamento de Ejecución (UE) nº 908/2014 de la Comisión, de 6 de agosto de 2014.

El Consejo de Gobierno será asistido por el órgano con competencia en materia de inspección general de servicios para la realización de los análisis y estudios en que se base la autorización del Organismo Pagador, y para su supervisión de manera continua. En este sentido, la Inspección General de Servicios ha elaborado, a lo largo del año 2022, el Informe sobre la supervisión continua del cumplimiento de los criterios de autorización como Organismo

Pagador, de la Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, correspondiente al año 2021. Dicho Informe ha sido emitido el 10 de mayo de 2022 concluyendo que "... la Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural continúa cumpliendo con los criterios de autorización que conllevaron a su designación como Organismo pagador en los términos recogidos en el presente informe".

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 2019, 2020 y 2021, fue emitido informe trienal el 6 de junio de 2022 en el sentido de que "...se puede concluir que la Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural, sigue cumpliendo los requisitos de autorización establecidos en el anexo I del Reglamento (CE) nº 907/2014". Este informe trienal fue aprobado por Consejo de Gobierno en su reunión de 14 de junio de 2022, y posteriormente remitido, en tiempo y forma, a la Comisión Europea.

III.3. Información Administrativa

Como labor de apoyo de las Oficinas de Información y Registro (OIR) y del Teléfono Único de Información 012, se elabora un resumen diario con la principal información administrativa del DOCM, del resto de la Web de la Administración de la Junta y del BOE, entre otras páginas de interés: además de su uso interno, se remite vía correo electrónico a las 162 corporaciones locales que han mostrado su interés por recibirlo, de entre las que han suscrito algún tipo de Convenio con esta Administración, por ejemplo, en materia de interconexión de registros de documentos.

Para facilitar el acceso directo y la máxima difusión de esta selección de información, el resumen también se publica diariamente en la Web de la Junta. En 2022 se editaron 255 de estos resúmenes diarios.

IV. Relación de ANEXOS

- Anexo 1. **Cartas de servicios**, publicadas a 31/12/2022, total por consejerías
- Anexo 2.1. **Quejas y sugerencias genéricas**, por causas
- Anexo 2.2. **Quejas y sugerencias genéricas**, por consejerías
- Anexo 2.3. **Quejas y sugerencias genéricas**, por plazos
- Anexo 2.4. **Incidencias informáticas**, por canal de resolución
- Anexo 3. **Consultas informativas**, por consejerías
- Anexo 4. **Revisión y normalización de normas y formularios asociados**
- Anexo 5.1. **SIR, Entidades locales integradas**
- Anexo 5.2. **Registro Único de documentos**, por consejerías destinatarias
- Anexo 5.3. **Registro Único de documentos**, por tipos de registro
- Anexo 5.4. **Registro Único de documentos**, por asuntos con más apuntes
- Anexo 6.1. **Oficinas de Información y Registro**, consultas por oficina
- Anexo 6.2. **Oficinas de Información y Registro**, por materias consultadas
- Anexo 6.3. **Oficinas de Información y Registro**, por tipo de actividad
- Anexo 6.4. **Oficinas de Información y Registro**, procedimientos electrónicos
- Anexo 7.1. **Ventanilla Única Empresarial**, por tramitación
- Anexo 7.2. **Ventanilla Única Empresarial**, por actividad de empresas creadas
- Anexo 7.3. **Ventanilla Única Empresarial**, por forma de creación
- Anexo 8.1. **Teléfono Único de Información**, por llamadas y tiempos de respuesta
- Anexo 8.2. **Teléfono Único de Información**, llamadas por sexo
- Anexo 8.3. **Teléfono Único de Información**, llamadas por provincias
- Anexo 8.4. **Teléfono Único de Información**, llamadas por materias
- Anexo 8.5. **Teléfono Único de Información**, por solicitudes presentadas
- Anexo 9.1. **Alertas informativas**, por consejerías
- Anexo 9.2. **Alertas informativas**, por trámites más solicitados
- Anexo 10.1. **Sede electrónica de la JCCM**, número de visitas
- Anexo 10.2. **Sede electrónica de la JCCM**, usuarios por país de acceso
- Anexo 10.3. **Sede electrónica de la JCCM**, acceso por dispositivo

ANEXO 1. CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS A 31/12/2022, total por consejerías	
Consejería	Total cartas de servicios
VICEPRESIDENCIA	1
ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO / IPEX	2
HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	18
IGUALDAD Y PORTAVOZ / INSTITUTO DE LA MUJER	1
SANIDAD Y SESCOAM	5
AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	4
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	19
FOMENTO	1
BIENESTAR SOCIAL	25
DESARROLLO SOSTENIBLE	1
TOTAL	77

ANEXO 2.1. QUEJAS Y SUGERENCIAS: POR CAUSAS	2022	
CONOCIMIENTO O COMPRENSIÓN	1%	10
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	28%	450
CORTESÍA O INTERÉS	4%	58
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y EL MOBILIARIO	1%	23
INICIATIVA O SUGERENCIA	10%	163
TIEMPO DE ESPERA	10%	162
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	1%	10
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS	6%	95
DIFICULTAD DE TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2%	34
AUSENCIA DEL FUNCIONARIO EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN.	0%	6
TRAMITACIÓN INFORMÁTICA	4%	66
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	18%	292
NO COMPETENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	8%	131
OBLIGACION DE PAGO	1%	15
TASAS	0%	7
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	0%	4
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1%	20
FALTA CONTESTACIÓN EN PLAZO DE QUEJA	2%	34
NO CLASIFICABLE POR FALTA DE DATOS	1%	9
ACCESIBILIDAD	0%	2
ACCESIBILIDAD WEB	0%	6
CANALES DE INFORMACIÓN	1%	13
INEXISTENCIA DE LAS INSTALACIONES	0%	3
SISTEMA DE PAGO	0%	2
TOTAL		1.615

ANEXO 2.2. QUEJAS Y SUGERENCIAS: POR CONSEJERÍAS	2022	
	% s/total	TOTAL
VICEPRESIDENCIA	0,56%	9
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	8,92%	144
CONSEJERIA FOMENTO	6,01%	97
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	45,70%	738
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	4,33%	70
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	5,63%	91
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	10,84%	175
CONSEJERIA SANIDAD	5,33%	86
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	12,69%	205
TOTAL	100%	1.615

Anexo 2.3. QUEJAS: POR PLAZOS	2022					
Órgano Gestor	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL	%
VICEPRESIDENCIA	9	100%	0	0,00%	9	0%
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	143	99%	1	0,69%	144	6%
CONSEJERIA FOMENTO	97	100%	0	0,00%	97	4%
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	737	100%	1	0,14%	738	29%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	67	96%	3	4,29%	70	3%
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	89	98%	2	2,20%	91	4%
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	174	99%	1	0,57%	175	7%
CONSEJERIA SANIDAD	85	99%	1	1,16%	86	3%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	203	99%	2	0,98%	205	8%
TOTAL	1.604	99,32%	11	0,68%	1.615	

Anexo 2.4. INCIDENCIAS INFORMÁTICAS	2022					
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS (Órgano que gestiona y resuelve la incidencia)	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL	%
Incidentes resueltos de forma TELEMÁTICA	912	100%	0	0,00%	912	36%
Incidentes resueltos por TELÉFONO	1294	100%	0	0,00%	1294	51%
Incidentes resueltos por CORREO ELECTRÓNICO	326	100%	0	0,00%	326	13%
TOTAL	2.532	100%	0	0,00%	2.532	



ANEXO 3. CONSULTAS INFORMATIVAS: POR CONSEJERÍAS	2022			
	Contestadas	%	TOTAL	%
VICEPRESIDENCIA	7	100,0%	7	0,23%
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	103	99,0%	104	3,40%
CONSEJERIA FOMENTO	53	100,0%	53	1,73%
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	2235	99,8%	2240	73,32%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	320	97,9%	327	10,70%
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	37	92,5%	40	1,31%
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	147	100,0%	147	4,81%
CONSEJERIA SANIDAD	46	95,8%	48	1,57%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	31	100,0%	31	1,01%
OFICINA DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	2	100,0%	2	0,07%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	54	96,4%	56	1,83%
TOTAL	3.035	99,3%	3.055	

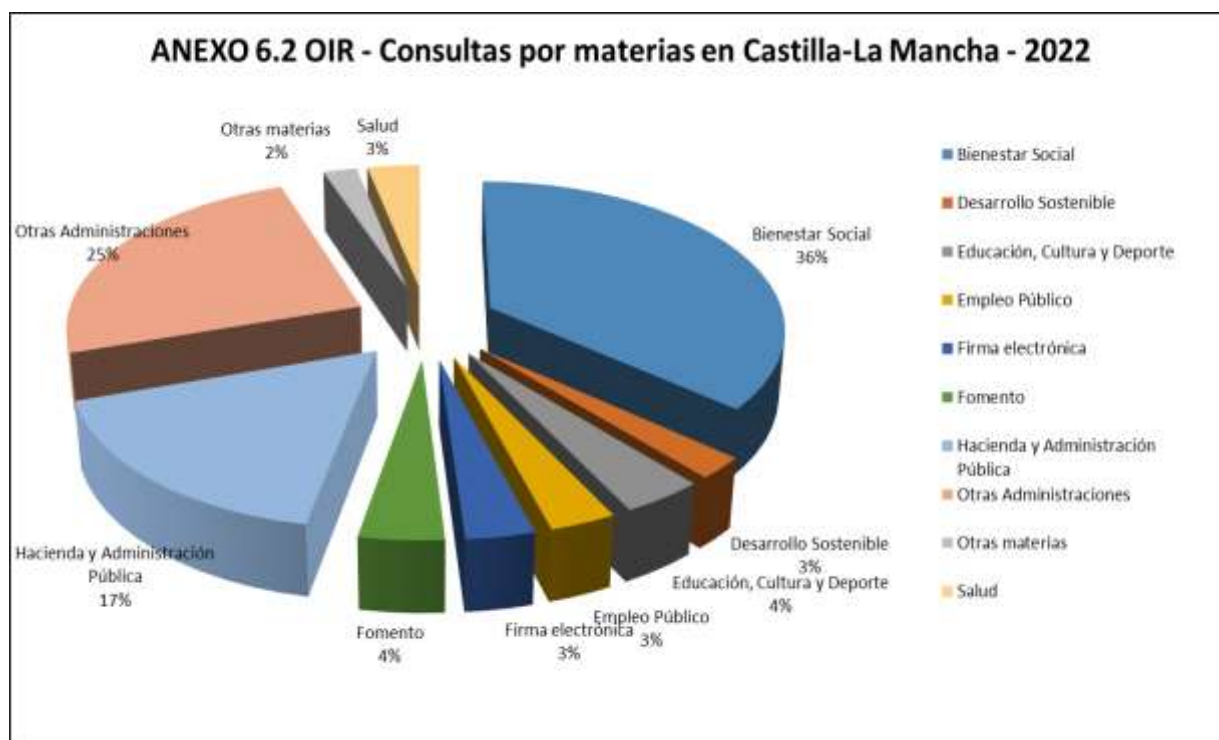
ANEXO 4. Revisión y normalización de normas y formularios asociados: AÑO 2022			
CONSEJERÍAS Y ENTES PÚBLICOS ADSCRITOS	Sí pasan por Consejo de Gobierno	NO pasan por Consejo de Gobierno, solo DOCM	TOTAL INFORMES
VICEPRESIDENCIA	3	10	13
CONSEJERIA AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	8	88	96
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	9	43	52
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	19	67	86
CONSEJERIA ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	25	56	81
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	9	140	149
CONSEJERIA FOMENTO	8	30	38
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	6	65	71
CONSEJERIA IGUALDAD Y PORTAVOZ	-	-	-
CONSEJERIA SANIDAD	2	26	28
INSTITUTO DE LA MUJER	2	32	34
IPEX	-	97	97
SESCAM	-	36	36
TOTAL	91	690	781

ANEXO 5.1. SISTEMA DE INTERCONEXIÓN DE REGISTROS (SIR) - ENTIDADES LOCALES INTEGRADAS 2022			
Provincia	Entidades Locales integradas en SIR a 31/12/2022	Porcentaje de Entidades Locales integradas en SIR a 31/12/2022	Porcentaje de población cubierta en SIR a 31/12/2022
ALBACETE	98	100%	100%
CIUDAD REAL	108	100%	100%
CUENCA	250	97,94%	99,35%
GUADALAJARA	317	95,22%	99,88%
TOLEDO	213	94,91%	99,76%
TOTAL CLM	986	96,80%	99,84%

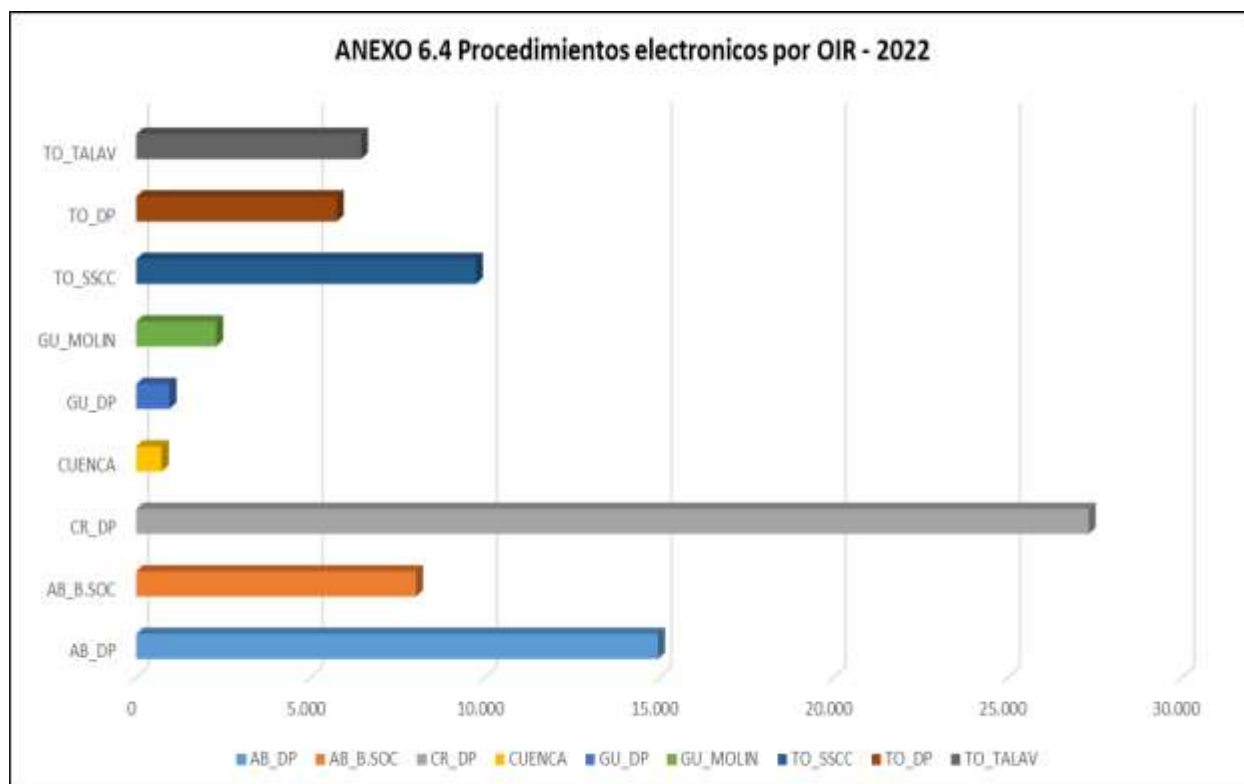
ANEXO 5.2. REGISTRO ÚNICO POR CONSEJERÍAS DESTINATARIAS 2022		
NIVEL 1	CONSEJERÍA	2022
4	CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	32
11	PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	7.878
15	CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	589.593
17	CONSEJERIA DE FOMENTO	88.469
18	CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	743.105
19	CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	429.450
19	CONSEJERIA DE EMPLEO Y ECONOMIA	1
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	974.470
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	2
23	CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	1.074.752
26	CONSEJERIA DE SANIDAD	43.892
27	CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	276.367
51	INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACION Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y	1.854
55	INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	3.049
56	AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	3.561
61	SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	480.355
70	INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	10.220
	ENTIDADES REGISTRALES EXTERNAS JCCM	4.919
TOTAL		4.731.969

ANEXO 5.3. REGISTRO ÚNICO POR TIPOS DE REGISTRO	2022
Nº ENTRADAS REGISTRO TELEMATICO DEL CIUDADANO	277.268
Nº ENTRADAS REGISTRO DE APLICACIONES	3.687.451
Nº ENTRADAS REGISTRO PRESENCIAL	767.250
Nº TOTAL ENTRADAS	4.731.969
Nº TOTAL SALIDAS	1.223.757
Nº REGISTROS INTERNOS	108.452
Nº PERSONAS USUARIAS	5.514

Anexo 5.4.	Registros por asuntos con más apuntes	2022
CONSEJERÍA	LITERAL	Nº ENTRADAS
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	NOTIFICACION PREVIA DE TRASLADO DE RESIDUOS	598.987
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	378.215
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	OBTENCION DE GUIA DE ORIGEN Y SANIDAD PECUARIA	302.938
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	ALTA DE FACTURA ELECTRONICA DE LA JUNTA DE CASTILLA-LA MANCHA	229.054
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	SOLICITUD GENERICA	193.182
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	AYUDAS DE LA POLITICA AGRICOLA COMUN	181.653
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	LICENCIA DE CAZA Y PESCA	174.332
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	SOLICITUD DE AYUDAS PARA EL USO DE LIBROS DE TEXTO ALUMNADO DE E. PRIMARIA Y E. SECUNDARIA Y DE COMEDOR ESCOLAR PARA EL ALUMNADO DE SEGUNDO CICLO DE E. INFANTIL Y E. PRIMARIA. SOLICITUD ALUMNADO.	134.245
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD PROCESOS DE SELECCION DE PERSONAL TEMPORAL DE IISS DEL SESCAM (BOLSAS DE TRABAJO)	110.480
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	SOLICITUD ALTA DE ANIMAL DE LA ESPECIE BOVINA	109.611
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD CURSOS DE FORMACION CONTINUA	106.345
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	PROGRAMA "SOMOS DEPORTE 3-18" DE CASTILLA-LA MANCHA. ALUMNADO	99.991
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	LIQUIDACION DE IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES SOLICITUD	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)	84.607
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	SOLICITUD DE AYUDA PARA EL MANTENIMIENTO DE PUESTOS DE TRABAJO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. SUBVENCION DE COSTES SALARIALES (PRIMER SEMESTRE)	68.219
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	SOLICITUD DE AYUDA PARA EL MANTENIMIENTO DE PUESTOS DE TRABAJO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. SUBVENCION DE COSTES SALARIALES (2º SEMESTRE)	66.522
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	INSCRIPCION PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	61.714
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD RECLAMACIONES Y QUEJAS RELATIVAS AL SESCAM	60.455
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	ADMISION DE ALUMNADO EN CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO Y GRADO SUPERIOR EN MODALIDAD PRESENCIAL EN CENTROS DOCENTES DE CASTILLA-LA MANCHA SOSTENIDOS CON FONDOS PUBLICOS.	60.067
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	DECLARACION OBLIGATORIA EN CUANTO A PRODUCCION EN EL SECTOR VITINICOLA	57.653



ANEXO 6.3. DATOS OIR POR TIPO ACTIVIDAD	2022
CONSULTAS PRESENCIALES	105.974
CONSULTAS TELEFÓNICAS	12.817
CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO	1.461
Nº COMPULSAS REALIZADAS	11.341
Nº DOCUMENTOS TRAMITADOS	166.093
PROCEDIMIENTOS DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA	76.262
FIRMA ELECTRÓNICA DE PERSONA FÍSICA	3.126
SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN CL@VE	4.464
ENCUESTAS REALIZADAS	1.291



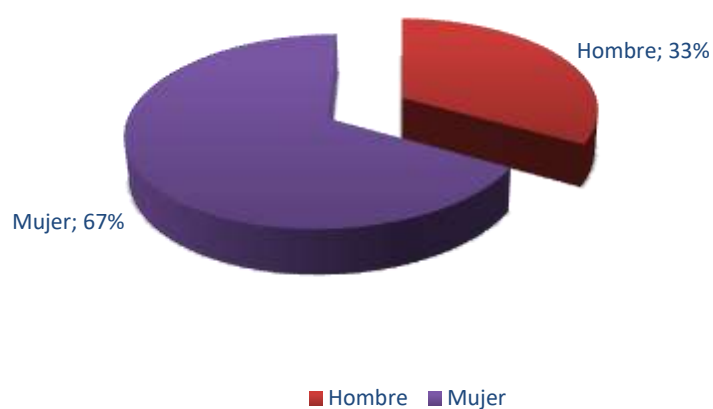
ANEXO 7.1. DATOS VUE: TRAMITACIÓN AÑO 2022	
EMPRESAS CREADAS	337
EMPRESAS EN SIMULACIÓN	436
TOTAL EXPEDIENTES	773
TOTAL EXPEDIENTES ABANDONADOS	0

ANEXO 7.2. DATOS VUE: POR ACTIVIDAD DE EMPRESAS CREADAS	2022
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS	4
ACTIVIDADES PROFESIONALES	110
AGRICULTURA/GANADERÍA/PESCA	15
COMERCIO MAYOR	8
COMERCIO MENOR	34
CONSTRUCCIÓN	29
HOSTELERÍA Y TURISMO	30
INDUSTRIA	8
INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	3
SERVICIOS A EMPRESAS	29
SERVICIOS PERSONALES	39
SIN DETERMINAR	9
TRANSPORTE	19
TOTAL	337

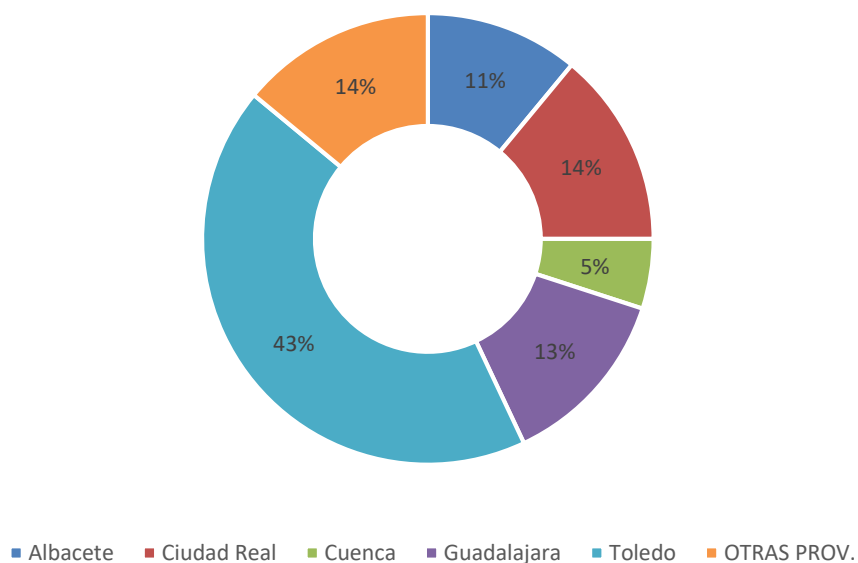
ANEXO 7.3. DATOS VUE: FORMA DE CREACIÓN	2022
EMPRESARIO INDIVIDUAL	208
SOCIEDAD MERCANTIL	129
COMUNIDAD DE BIENES	0
SOCIEDAD CIVIL	0
TOTAL	337

ANEXO 8.1. LLAMADAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA	TELÉFONO ÚNICO DE INFORMACIÓN 2021				
	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Diferencial	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
TOTAL	41.881	41.427	454	0:00:11	0:03:11

Anexo 8.2. TUI - Llamadas por sexo



Anexo 8.3. - Llamadas al TUI por provincias



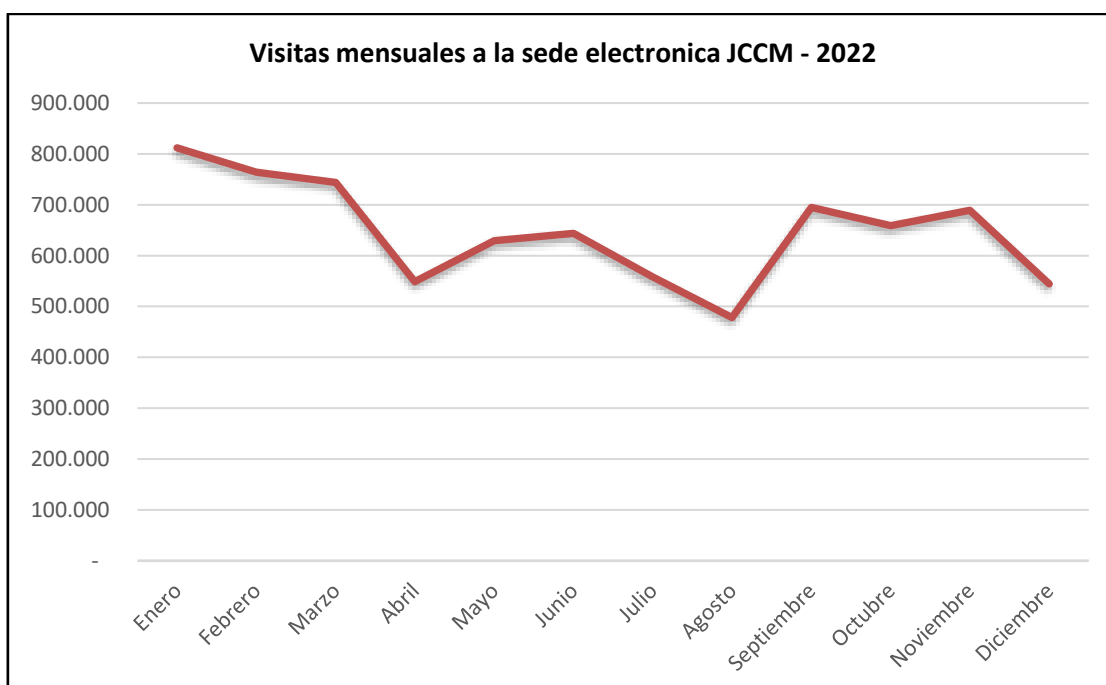
ANEXO 8.4 – LLAMADAS AL TUI POR MATERIAS 2022		
NOMBRE	TOTAL	% sobre el Total
Educación (Excluidas oposiciones)	6.203	15,0%
Empleo Público de la JCCM	4.784	11,5%
Bienestar Social	3.470	8,4%
Empleo	3.435	8,3%
Otras AAPP (CCAA) Comunidad de Madrid	3.412	8,2%
vivienda y Urbanismo	3.357	8,1%
Administración Pública	2.546	6,1%
Hacienda y Tributos	1.964	4,7%
Agricultura	1.776	4,3%
Otras AAPP (AGE)	1.533	3,7%
Industria y Tecnología	1.343	3,2%
Reclamaciones sobre Luz y Gas	1.247	3,0%
Otras consultas sin relación con la Administración	848	2,0%
Otras AAPP (CCAA) Resto Comunidades	835	2,0%
SESCAM (excluidas oposiciones)	546	1,3%
Economía	520	1,3%
Transporte	481	1,2%
Sanidad (excluido SESCAM)	458	1,1%
Consumo	450	1,1%
Otras AAPP (AALL)	397	1,0%
Juventud	395	1,0%
Medio ambiente	364	0,9%
Turismo	345	0,8%
Consulta Factura Electrónica	291	0,7%
Deporte	161	0,4%
Cultura	103	0,2%
Seguridad y Protección Ciudadana	92	0,2%
Mujer	72	0,2%

ANEXO 8.5. SOLICITUDES PRESENTADA A TRAVÉS DEL TUI	2022
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	2
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	112
CONSEJERÍA DE FOMENTO	2
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	19
TOTAL	135

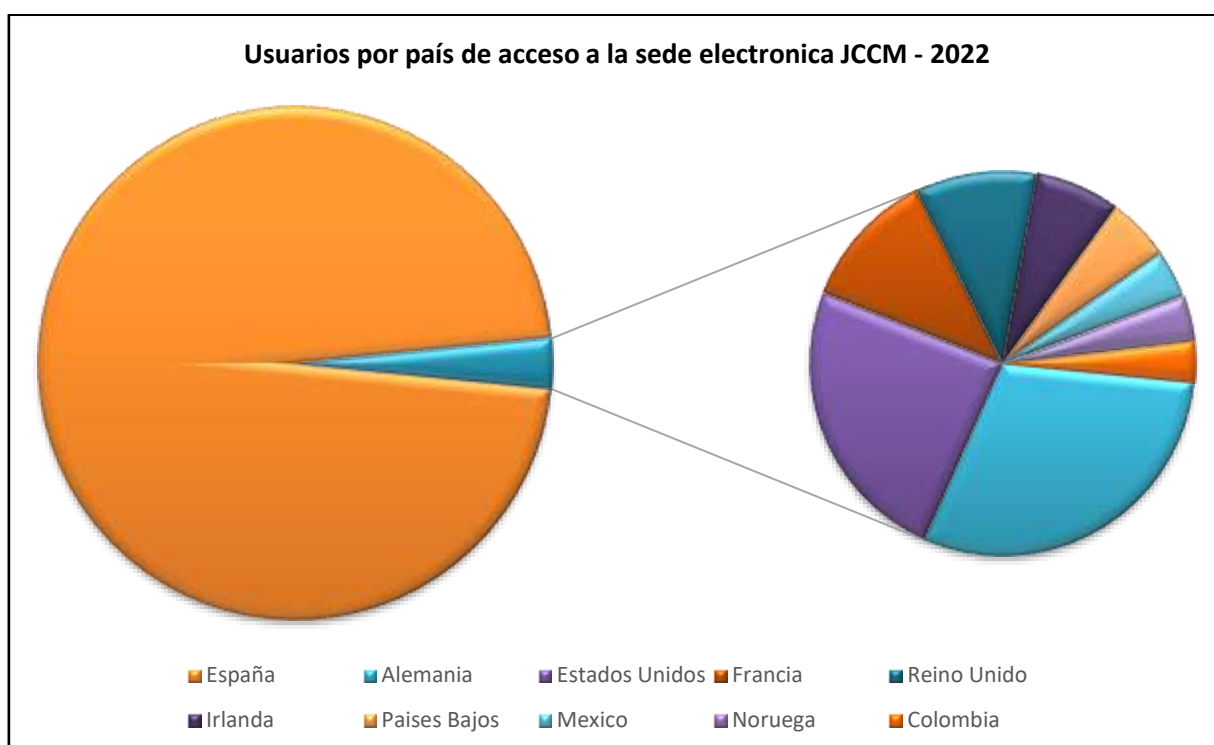
ANEXO 9.1 ALERTAS INFORMATIVAS: POR CONSEJERÍAS	Usuarios Registrados hasta 31/12/2022	Mensajes de alerta enviados	Trámites con usuarios registrados	Trámites disponibles a fecha 31/12/2021
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	391	339	14	16
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	21.106	5.457	333	345
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	7.171	722	288	301
CONSEJERIA DE SANIDAD	1.422	177	105	127
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	7.509	1.642	322	335
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	7.771	660	353	366
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	12.154	8.849	222	231
CONSEJERIA DE FOMENTO	9.741	3.630	113	117
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	8.323	5.122	102	106
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	2.508	517	103	147
INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	226	35	48	149
INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	1.820	1.491	36	36
INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	98	211	4	4
CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	36	0	1	1
AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	33	0	4	4
Total	80.309	28.852	2.048	2.285

ANEXO 9.2 ALERTAS INFORMATIVAS: POR TRÁMITES MÁS SOLICITADOS			
NOMBRE DEL TRÁMITE	COD. SIACI	Usuarios Registrados (hasta 31/12/2022)	Total alertas enviadas (hasta 31/12/2022)
AYUDAS AL ALQUILER DE VIVIENDA EN CASTILLA-LA MANCHA, EN EL MARCO DEL PLAN ESTATAL DE VIVIENDA 2022-2025.	I4L	2118	2636
AYUDAS PARA LA CONTRATACION INICIAL INDEFINIDA Y PARA LA TRANSFORMACION EN CONTRATOS POR TIEMPO INDEFINIDO DE CONTRATOS TEMPORALES DE PERSONAS TRABAJADORAS CON DISCAPACIDAD.	K2D	423	1236
CONCESION DE BECAS Y/O AYUDAS PARA PERSONAS TRABAJADORAS DESEMPLEADAS QUE PARTICIPEN EN LAS DIFERENTES MODALIDADES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO EN C- LM.	K5F	352	672
SOLICITUD DE AYUDAS PARA EL USO DE LIBROS DE TEXTO ALUMNADO DE E. PRIMARIA Y E. SECUNDARIA Y DE COMEDOR ESCOLAR PARA EL ALUMNADO DE SEGUNDO CICLO DE E. INFANTIL Y E. PRIMARIA. SOLICITUD ALUMNADO.	KLX	236	663
AYUDAS ECONOMICAS A FAMILIAS NUMEROSAS	I1J	337	639
AYUDAS DE AUTONOMIA PERSONAL	H80	252	482
ADMISION DE ALUMNADO EN LOS CICLOS FORMATIVOS DE GRADO BASICO EN REGIMEN PRESENCIAL.	KAE	122	464
INGRESO MINIMO DE SOLIDARIDAD	513	238	464
PRESENTACION DE PROPUESTAS DE ESPECTACULOS A LA RED DE ARTES ESCENICAS Y MUSICA DE CASTILLA-LA MANCHA.	JOA	110	455
AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL	609	452	423
AYUDAS A LA ADQUISICION DE VIVIENDA EN PROPIEDAD POR LOS JOVENES PARA CONTRIBUIR AL RETO DEMOGRAFICO DE CASTILLA-LA MANCHA, EN EL MARCO DEL PLAN ESTATAL DE VIVIENDA 2022-2025.	L66	218	415
ADMISION DE ALUMNADO EN CENTROS DOCENTES PUBLICOS Y PRIVADOS CONCERTADOS (2º CICLO E. INFANTIL, E. PRIMARIA, E.S.O Y BACHILLERATO)	I15	219	413
SUBVENCIONES PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO, DIRIGIDAS A PERSONAS TRABAJADORAS DESEMPLEADAS (MODALIDAD II).	J2N	419	396
ADMISION EN RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS DE CASTILLA-LA MANCHA	F00	207	374
ADMISION DE ALUMNADO EN CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO Y GRADO SUPERIOR EN MODALIDAD DISTANCIA EN CENTROS DOCENTES DE CASTILLA-LA MANCHA DE TITULARIDAD PUBLICA.	IYX	411	370
SUBVENCIONES PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO, DIRIGIDAS A PERSONAS TRABAJADORAS OCUPADAS (MODALIDAD I).	J2G	384	367
SOLICITUD DE PLAZA EN PROGRAMA DE TERMALISMO DE C-LM	H93	184	332
AYUDAS A EE.LL. PARA LA CONTRATACION DE PERSONAS DESEMPLEADAS Y EN SITUACION DE EXCLUSION SOCIAL, COFINANCIADA POR EL FSE.	KJC	180	330
INSCRIPCION PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO.	K5E	345	328
SOLICITUD SUBVENCIONES A ENTIDADES PARA EL MANTENIMIENTO DE SERVICIOS Y PROGRAMAS DE ATENCION A INFANCIA Y FAMILIA.	JLO	166	321

ANEXO 10.1 SEDE ELECTRÓNICA JCCM 2022	
Mes	Número de visitas a la sede electrónica de la JCCM
Enero	811.907
Febrero	763.935
Marzo	744.072
Abril	548.774
Mayo	629.167
Junio	643.732
Julio	558.405
Agosto	478.183
Septiembre	694.832
Octubre	658.747
Noviembre	689.332
Diciembre	544.230
TOTAL	7.765.316



ANEXO 10.2. SEDE ELECTRÓNICA JCCM - USUARIOS POR PAÍS DE ACCESO 2022	
País	Número de usuarios
España	1.473.386
Alemania	14.328
Estados Unidos	11.575
Francia	5.585
Reino Unido	4.834
Irlanda	3.402
Países Bajos	2.543
México	1.905
Noruega	1.807
Colombia	1.629



ANEXO 10.3. SEDE ELECTRÓNICA JCCM - ACCESO POR DISPOSITIVO 2022	
Dispositivo	Porcentaje de personas usuarias
Ordenador de sobremesa	56,56%
Smartphone	42,08%
Tablet	1,36%

