

INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2024



INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2024

ÍNDICE

Contenido

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

I. PRESENTACIÓN

1. El informe sobre el resultado de las actuaciones en materia de calidad desarrolladas en el ejercicio 2024, se eleva al Consejo de Gobierno, de acuerdo con lo dispuesto en 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 el que, entre otras medidas y, en su artículo 44, incluye el compromiso de la presentación y elevación al Consejo de Gobierno del citado informe. Como en años anteriores, se ha querido mantener en el documento una estructura muy similar para facilitar así, en aras del principio de transparencia, su seguimiento comparativo a lo largo de los años.

2. Este documento, y las actuaciones que recoge, son parte del cumplimiento del compromiso que esta administración tiene como una de sus señas de identidad, la de velar por la progresiva mejora de los servicios que presta, con la participación de la ciudadanía, los agentes económicos, y sus asociaciones y entidades representativas, cooperando con las distintas administraciones e incidiendo en hacer más fácil y accesible la interacción de las personas usuarias, independientemente del medio que utilicen y del lugar en el que residan. Para ello, se han ido aprobando Planes o normas en este sentido, intentando reducir cualquier tipo de brecha, socioeconómica o de conocimientos, para garantizar la igualdad de trato de la población en sus relaciones con nuestra administración

3. Aunque se tienda de forma inequívoca a una administración cada vez más electrónica, como forma de agilizar y mejorar los resultados de los servicios que se prestan, no obstante, si se quiere cumplir con la obligación de poner a disposición servicios cada vez mejores y evitar dificultades para el acceso y por tanto, no excluir a nadie, se debe mejorar esa agilidad con otros canales de atención y prestación de servicios que tengan en cuenta la realidad social y la diversidad de la población a la hora de relacionarse con la Administración. Sobre el conocimiento de esta diversidad de nuestra región se ha trabajado y tenido en cuenta, en función de cada proyecto, como se puede observar en los apartados de este Informe, resaltando la importancia que, por descontado, también tienen la atención presencial y la telefónica, atenciones ambas más personalizadas y que demandan una parte importante de nuestra ciudadanía.

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, Administraciones Públicas y Transformación Digital, 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 del Estado, Comunidades Autónomas, Federación Española de Municipios y Provincias y Universidades Españolas, a través de los siguientes grupos de trabajo:

- Registro de funcionarios habilitados
- Registro electrónico de apoderamientos.
- Interoperabilidad.
- Accesibilidad
- 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:

- SIACI
- Tablón Electrónico
- Ventanilla Electrónica Única
- Servicios de intermediación
- Sede Electrónica
- Registro Apoderamientos
- Registro Funcionarios Habilitados
- Oficina del Dato
- Espacio Ciudadano

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 con respecto al año anterior, el número de cartas, 14, 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 2024 se publicaron en el “Diario Oficial de Castilla-La Mancha” 46 Cartas de Servicios (tanto nuevas como prorrogas o actualizaciones):

- Nuevas: 1
- Actualizaciones: 8
- Prórrogas: 37

Por su parte, el número acumulado de cartas publicadas a 31 de diciembre de 2024 ascendía a 81:

- Presidencia, 1
- Economía, Empresas y Empleo/IPEX, 2
- Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, 19
- Igualdad/Instituto de la Mujer, 1
- Sanidad/SESCAM, 7
- Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural, 3
- Educación, Cultura y Deportes, 21

- 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 140 indicadores que miden de forma periódica el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad de las diferentes cartas de servicios.

(Ver Anexo 1).

II.4. Quejas y sugerencias genéricas

Otra importante herramienta para la gestión de la calidad son las quejas y sugerencias, pues son instrumentos muy accesibles 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 SESCOAM, 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 2024, excluidos los servicios sanitarios del SESCOAM y las incidencias informáticas, fue de 2.606, de las que fueron contestadas en la fecha de cierre de este informe, el 31 de diciembre de 2024, el 96,35%. Entre las causas más frecuentes, destacaron las referentes al funcionamiento de un servicio o dependencia (35%).

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 algunas de 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, se relacionan con ella telemáticamente, 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 2024, el número de incidencias (quejas, sugerencias y consultas informáticas), atendidas y resueltas de forma telemática, telefónica y por correo electrónico ha sido de 2.532, 1.315 y 650 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 2024 se han recibido un total de 3.821 consultas (excluidos los servicios sanitarios del SESCAM), y que en la fecha de cierre de este informe a 31 de diciembre de 2024 se encontraban contestadas el 98,69%. La Consejería de Educación, Cultura y Deportes es la que registró mayor número de consultas, 2.030, lo que supone el 53,13% del total.

(Ver anexo 3)

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

La excelencia y la mejora continua en la calidad de los servicios públicos es un reto de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, bajo el postulado de

una administración moderna que se adapta a la progresiva evolución tecnológica que impera en nuestra sociedad, con la finalidad de incrementar la eficacia, simplificación, agilidad, eficiencia y cercanía de cara a dar respuesta a las demandas de la ciudadanía se apuesta por medidas que fomenten y extiendan las buenas prácticas.

Son muchos los proyectos e iniciativas que los Centros y organismos públicos desarrollan en aras a conseguir la excelencia en la calidad de los servicios públicos prestados a la ciudadanía. Estas actuaciones deben ponerse en valor, ser reconocidas como positivas y darse a conocer para favorecer el intercambio de experiencias que sirvan de modelo y orientación a los demás centros.

En el Capítulo V 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, se regulan los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos en Castilla-La Mancha, con objeto de otorgar un reconocimiento honorífico, público y oficial al funcionamiento de órganos, organismos o entidades públicas, empresas y fundaciones públicas, establecimientos, centros o unidades administrativas con rango mínimo de servicio, bajo pautas de calidad, innovación y creatividad.

Estos Premios distinguen a quienes, mediante su actividad de mejora, hayan incrementado de forma directa o indirecta la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía, para que sirvan de referencia en los servicios públicos de Castilla-La Mancha. Dado que los ámbitos y aspectos de mejora son muy variados, los premios se desarrollan en tres categorías distintas.

Con la convocatoria de estos premios se persigue una mejora continua en la prestación de los servicios públicos. La promoción y difusión de buenas prácticas permite que todos los centros y organismos públicos tengan modelos a imitar, consiguiendo una mejora de los servicios públicos, mejora percibida por la ciudadanía.

Con fecha 31 de enero de 2024, se publicó en el Diario oficial de Castilla-La Mancha, la Resolución de 25/01/2024, de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, por la que se convocó la **XIII edición** de los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos en Castilla-La Mancha. En esta XIII Edición se presentaron 36 candidaturas (nueve a la primera modalidad, catorce a la segunda modalidad y trece a la tercera modalidad) y se resolvió mediante Resolución de 24 de junio de 2024 (publicada en el DOCM el 25 de junio de 2024), otorgándose los siguientes premios:

- **Modalidad de Excelencia de los servicios públicos:** Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, por el proyecto “25 Años de OIR-Cartas de Servicios de las Oficinas de Información y Registro de la JCCM”

Las Oficinas de Información y Registro (OIR) de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (JCCM) llevan 25 años prestando servicio a la ciudadanía de la Región, contando con carta de servicios desde el año 2002, certificada por AENOR desde el año 2007, facilitando la relación de las personas con nuestra administración y tratando de que la atención que se presta cada año mejore e incorpore nuevas funcionalidades que benefician a los ciudadanos y ciudadanas de Castilla-La Mancha. En estos momentos existen nueve OIR: dos en Albacete, una en Ciudad Real, una en Cuenca, dos en Guadalajara y tres en Toledo.

Desde 2002, fecha en que se aprobó el texto de la primera Carta de Servicios para todas las OIR, se ha seguido avanzando en la mejora continua de estas unidades de atención a la ciudadanía. Posteriormente, se consideró oportuno gestionar una carta de servicios para cada una de las cinco provincias. El certificado de conformidad de la auditoría se expidió en 2009 para cada una de las cinco Cartas de las OIR que fueron en su totalidad auditadas. Desde ese momento, con carácter anual se han venido realizando las auditorías de cumplimiento y en todos los casos se ha obtenido el informe favorable de conformidad de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP A58.01, basado en la Norma UNE 93200:2008.

Anualmente se ha realizado también por parte del Equipo de Seguimiento la evaluación de servicios, compromisos e indicadores y se ha ido adaptando el contenido a las nuevas necesidades de las personas usuarias, dando como resultado un aumento en el número de servicios y compromisos destinados a la ciudadanía.

- **Modalidad de Mejores prácticas de gestión interna:** Dirección General de Cuidados y Calidad del SESCAM, por su proyecto “Estrategia regional para la mejora de la calidad y excelencia en la prestación de cuidados enfermeros: BPSO®-Host Regional de Castilla-La Mancha”.

El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), a través de la Dirección General de Cuidados y Calidad, ha creado el Centro Coordinador Autonómico del Programa de Centros Comprometidos con la Excelencia en Cuidados® (BPSO®-Host Regional de Castilla-La Mancha). El objetivo del BPSO®-Host Regional de Castilla-La Mancha (BPSO® CLM), liderado por enfermeras, es ayudar a las organizaciones públicas sanitarias de nuestra comunidad autónoma a implantar buenas prácticas en cuidados basadas en la evidencia científica, para mejorar los procesos clínicos y los resultados en salud de los usuarios atendidos.

La Asociación Profesional de Enfermeras de Ontario (RNAO) inició en 1999 el Programa BPSO® con la finalidad de desarrollar, difundir, implantar y evaluar Guías de Buenas Prácticas enfermeras. Estas guías proporcionan recomendaciones basadas en la evidencia científica para ayudar a los profesionales, y también a los usuarios, en la toma de

decisiones en el cuidado de la salud, con el fin de optimizar los cuidados, enriquecer la práctica profesional y mejorar los resultados en salud.

El objetivo desde el BPSO® CLM es fomentar, facilitar y apoyar la implantación, evaluación y mantenimiento, en cualquier entorno de la práctica enfermera, de buenas prácticas en cuidados, basadas en las Guías de Buenas Prácticas desarrolladas por RNAO. Otros objetivos de la Dirección General de Cuidados y Calidad con la creación del BPSO® CLM es disminuir la variabilidad, unificar cuidados y mejorar la formación en práctica basada en la evidencia.

- **Modalidad de Mejores prácticas en los servicios públicos prestados a la ciudadanía:** Centro Ocupacional Las Encinas, de Cabanillas del Campo, por la candidatura “Plan de Mejora Centro Ocupacional Las Encinas: Programas innovadores, creativos y adaptados a la nueva realidad”.

Los equipos técnicos de atención a personas con discapacidad intelectual, han detectado que, en los últimos años, el perfil de personas usuarias que accede a los recursos, presenta mayor grado de apoyos y mucha variabilidad en su diversidad funcional. En este escenario, los Centros Ocupacionales se han tenido que ir adaptando a la nueva realidad, dejando en un segundo plano las expectativas laborales y planteando Planes de Mejora para un abordaje multidimensional en el que se garantice una atención más integral, flexible y completa. Por este motivo, durante el año 2023, en el Centro Ocupacional Las Encinas se fueron implantando nuevos programas adaptados a las necesidades detectadas, donde se amplían los servicios prestados a las personas usuarias con programas innovadores y actividades más creativas con el objetivo último de mejorar su nivel de calidad de vida y, sobre todo, el objetivo que se traslada a las personas usuarias, y que es: “SER FELICES”.

Los programas que se han implantado son los siguientes:

- Programa de Vida Autónoma en la Comunidad.
- Taller de horticultura y jardinería.
- Programa desarrollo de habilidades motrices/manualidades.
- Taller de periodismo.
- Programa de formación continua.

Para poder acceder a los distintos programas, se facilita a las personas usuarias información previa y se adaptan los medios según las necesidades particulares.

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 2024 un total de 470 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 Administrativa, a través de la Inspección General de Servicios, en colaboración con las unidades responsables de calidad del resto de órganos de la JCCM, se ha considerado necesario 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 cómo se han planteado un total de 49 medidas en 2024, que este año no se han distribuido en ejes para favorecer la comprensión de las medidas de simplificación por Consejerías.

(Ver anexo 4.)

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, así como la aprobación de nuevas Cartas de Servicios.

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 2024, en 749 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 5.)

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 la ciudadanía y a las empresas que se relacionan con la administración regional, 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 2024 el número de trámites es 2.107.

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. En el año 2024, la posibilidad de presentación de documentos a través de la aplicación ORVE estaba disponible en los siguientes centros de la JCCM: Oficinas de Información y Registro, Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales de todas las Consejerías y Servicios Centrales y Gerencias del SESCO, lo que se traduce en 87 oficinas de registro que prestan este servicio.

Durante el año 2024, se tramitaron en el Sistema de Interconexión de Registros un total de 289.624 registros en la aplicación ORVE, de los cuales 214.664 han sido registros recibidos, y 74.960 han sido registros enviados.

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

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 992 entidades locales adheridas a SIR a 31 de diciembre de 2024, que suponen el 97,42% de las Entidades Locales de la región, lo cual posibilita el acceso al sistema de 2.097.444 personas de las entidades adheridas, cifra que representa un 99,93 % 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 6.1.)

Por último, con objeto de facilitar la presentación de documentación por la ciudadanía de la región, se sigue realizando una actuación difundida a través del DOCM y de la sede electrónica de esta Administración, mediante su correspondiente disposición, 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 2024 son los siguientes: Un total de 5.112.065 entradas, de las que 317.136 lo fueron a través del Registro Telemático del Ciudadano (RTC), 4.066.879 a través de aplicaciones de tramitación telemática, y 728.050 de forma presencial. Además, se han efectuado 1.326.746 registros de salida, y 92.904 apuntes internos, gestionados por 5.930 usuarias y usuarios (personal de la Administración de la Junta habilitado para utilizar el Registro Único).

(Ver anexo 6.2, 6.3 y 6.4)

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.

Las nueve Oficinas de Información y Registro (OIR) que han estado en funcionamiento en 2024, 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 2024 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, auditadas y certificadas por ICDQ.

El año 2024, la actividad desarrollada por las Oficinas de Información y Registro durante los 25 años de su existencia, ha sido galardonada, mediante su Carta de Servicios, en la XIII edición de los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos en Castilla-La Mancha, en la Modalidad de Excelencia de los servicios públicos.

Los indicadores más relevantes de su actividad fueron estos:

En la modalidad de consultas, atendieron 109.875 de forma presencial, 10.670 de forma telefónica y 1.757 mediante el correo electrónico corporativo asignado a cada OIR.

Por materias, Bienestar Social supuso el 34% de las consultas, seguida de las referidas a otras Administraciones (28%) y Hacienda y Administración Pública (19%).

Con respecto a la documentación, se tramitaron 170.399 documentos y se realizaron 8.947 compulsas. Además, los procedimientos tramitados electrónicamente por el personal de la Oficinas de Información y Registro (OIR) fueron 100.974, se atendieron 3.627 solicitudes de firma electrónica de persona física, y se realizaron 1.048 encuestas para conocer el grado de satisfacción con la calidad de los servicios prestados.

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

- Aspecto más valorado por la ciudadanía: Información recibida (49,52%)
- Aspecto menos valorado por la ciudadanía: Tiempo de espera (13,17%)
- Por su parte, y de esas encuestas, se observa que la puntuación sobre el Servicio prestado es de 4,89 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 8.065 citas durante el año 2024.

(Ver anexos 7.1, 7.2, 7.3 y 7.4)

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 2024, las oficinas de Información y Registro han realizado un total de 4.065 altas de personas en el sistema CL@VE.

II.9.6. Teléfono Único de Información

El Teléfono Único de Información 012, es un servicio de información general sobre la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de inicio de determinados trámites administrativos con la misma que no requieran la identificación electrónica del solicitante. 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 ICDQ. 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:

Las llamadas entrantes en 2024 han sido 51.115, de las cuales han sido atendidas inmediatamente por los informadores 47.859. De las llamadas atendidas por los informadores, el 61,55% de las mismas fueron realizadas por mujeres. El tiempo medio de espera para ser atendido, en las llamadas realizadas al 012, fue de 13 segundos. Y la duración media de las llamadas atendidas ha sido de tres minutos y siete segundos

Por provincias, desde Toledo se registraron un 42% del total de llamadas recibidas en 2024. Le siguen en este orden Ciudad Real (15%), Guadalajara (11%), Albacete (10%) y finalmente Cuenca (6%). El resto de llamadas provinieron desde fuera de la Comunidad Autónoma (16%).

Las materias que han generado más demandas de información en 2024 han sido relativas a Bienestar Social (12,3%), Otras AAPP (11,1%), Administración Pública (10,7%), Hacienda y Tributos (7,9%) etc.

Para medir la satisfacción con el servicio prestado por el Teléfono Único de Información, se realizan encuestas mensuales, cuyos resultados en el año 2024 fueron los siguientes:

- Puntuación sobre el Servicio: 4,79 sobre 5
- Puntuación sobre el trato recibido: 4,94 sobre 5
- Puntuación sobre la información recibida: 4,86 sobre 5.

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

II.9.7. Alertas informativas

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

Estos son sus principales indicadores:

- Trámites disponibles: 2.314.
- Trámites con usuarios registrados: 2.193.
- Usuarios/as (ciudadanos/as) registrados/as: 108.842.
- Mensajes de alertas enviados: 14.024.

Los trámites con más alertas enviadas han sido:

- Convocatoria procesos selectivos para el ingreso por el sistema general de acceso libre en los cuerpos y escalas del personal funcionario de la Administración de la JCCM: 736 alertas.

- Convocatoria de proceso selectivo para cubrir plazas de personal laboral, sistema general de acceso de acceso libre y por el procedimiento de concurso-oposición, JCCM: 563 alertas.
- Admisión de alumnado en ciclos formativos de formación profesional de grado medio y grado superior en modalidad virtual (a distancia) en centros docentes de Castilla-La Mancha de titularidad pública: 481 alertas
- Subvención para la realización de acciones de formación profesional en el ámbito laboral dirigidas a personas trabajadoras ocupadas (modalidad i).: 420 alertas
- Preinscripción en actividades de ocio y tiempo libre para el programa verano joven: 400 alertas

(Ver anexos 9.1 y 9.2)

II.9.8. Cursos de formación en materia de calidad

Dentro del Plan de Formación para el personal de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el año 2024, se contemplan 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 de las Administraciones Públicas - 4 ediciones, 80 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.
- Inglés específico: Atención al público – 1 edición, 30 participantes.
- Lengua de Signos Española - 12 ediciones, 225 participantes.
- Atención a personas con discapacidad en la Administración Regional desde una perspectiva de derechos y bajo el modelo de apoyos – 1 edición, 20 participantes.
- Novedades en materia de administración digital – 2 ediciones, 50 participantes.
- Aspectos generales de la transparencia – 1 edición.
- Aspectos generales de la participación ciudadana en Castilla-La Mancha – 1 edición.
- 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, 122 participantes.
- La e-Administración y el uso del certificado digital en la Administración pública - 1 edición, 100 participantes.

- Identidad electrónica para las Administraciones: Proyecto Cl@ve - 1 edición, 100 participantes.
- La sede electrónica de la JCCM: 5 ediciones, 90 participantes.
- Administración electrónica: 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.
- Gestión electrónica del sector público: 1 edición, 25 participantes.
- Gestor de expedientes TRAMITA: 1 edición, 15 participantes.
- Quejas, sugerencias y consultas en la JCCM. Normativa y tramitación: 1 edición, 20 participantes.
- Tablón de anuncios electrónico y nuevo SIACI: 1 edición, 40 participantes.
- ORVE. Sistema de Interconexión de Registros. Conexión con el Registro Único: Normativa y aplicación gestora: 2 ediciones, 40 participantes.
- Ciudadanía Europea. Formas de participación ciudadana y comunicación en los asuntos europeos: 1 edición, 25 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 104/2023, de 25 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, se asigna a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa de la que depende la Inspección General de Servicios, el impulso, dirección y coordinación de la sede electrónica.

Este marco competencial 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 2024 ha sido de 6.978.090 (por 9.717.751 accesos al Portal Institucional – www.castillalamancha.es).

Las páginas con mayor número de accesos desde la sede electrónica durante 2024, fueron:

- www.jccm.es/tramites
- www.jccm.es/
- www.jccm.es/servicios
- www.jccm.es/atencion-a-la-ciudadania
- www.jccm.es/la-sede
- www.jccm.es/tramitesygestiones
- www.jccm.es/ayuda
- www.jccm.es/index.php
- www.jccm.es/ficheroscomunes
- www.jccm.es/utilidades

Los navegadores desde los que las personas usuarias han accedido principalmente a la sede electrónica durante 2024 fueron:

Chrome	50,1%
Chrome Mobile	18,1%
Microsoft Edge	13,8%
Mobile Safari	6,8%
Firefox	3,1%
Safari	1,8%
Samsung Browser	1,7%
Chrome Mobile iOS	1,4%
MIUI Browser	0,5%
Opera	0,4%

Los dispositivos desde los que las personas usuarias han accedido a la sede electrónica durante 2024 fueron:

Ordenador de escritorio	69,20%
Teléfono inteligente	28,40%
Tablet	1,50%
Tableta	0,60%

(Ver anexos 10.1, 10.2 y 10.3)

Para evaluar y mejorar la información que se facilita a la ciudadanía de la región en la sede electrónica de la JCCM, este año 2024 se ha puesto en marcha una encuesta de carácter anónimo que, excluidos los servicios sanitarios, nos ha mostrado los siguientes datos:

Encuestas cumplimentadas	4.852
Personas que han considerado útil la información facilitada	53,24%
Personas que no han considerado útil la información facilitada	46,76%

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 2024 arrojó los siguientes datos: 484 informaciones públicas y 825 publicaciones. A lo largo del año 2024, el número de accesos al tablón de anuncios electrónico fue de 199.554.

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 2024 se emitieron 17.913 certificados sobre un total de 29.788 en vigor a 31-12-2024.

C) Firma electrónica de las personas físicas

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 y el resto de oficinas habilitadas, requiere en un trámite la comparecencia de la persona interesada, emite certificados y atiende consultas al respecto. Las firmas electrónicas tramitadas en las oficinas habilitadas de la JCCM durante 2024 fueron 4.026.

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 2024, se han tramitado mediante este protocolo 18.271 notificaciones electrónicas.

E) Plataforma de Notificaciones Telemáticas

A través de la Plataforma de Notificaciones Telemáticas, cualquier persona, física o jurídica, 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 en cada caso. Durante el año 2024 se enviaron 777.946 notificaciones electrónicas.

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 9.2 del Reglamento (UE) 2021/2116, de 2 de diciembre de 2021, del Parlamento Europeo y del Consejo, en cuanto establece que "...los organismos pagadores cumplirán condiciones mínimas de autorización en materia de entorno interno, actividades de control, información y comunicación y supervisión que serán establecidas por la Comisión...". Los criterios de autorización fueron desarrollados en el Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2022/127, de 7 de diciembre de 2021, de la Comisión.

La Directriz nº 1 (Directriz para la Acreditación), regula en el punto 3.1 las responsabilidades de la autoridad competente. Entre las obligaciones que establece la Directriz nº1 a la autoridad competente, se incluye que ésta mantendrá a sus organismos pagadores bajo supervisión constante, en particular sobre la base de los certificados e informes elaborados por el organismo de certificación.

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 279/2023, de 5 de diciembre, 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). En este sentido, la Inspección General de Servicios ha elaborado, a lo largo del año 2024, el Informe sobre la supervisión continua del cumplimiento de los criterios de

autorización como Organismo Pagador, de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, correspondiente al año 2023. Dicho Informe ha sido emitido el 31 de octubre de 2024 concluyendo que "... la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural continúa cumpliendo con los criterios de autorización que conllevaron a su designación como Organismo pagador en los términos recogidos en el presente informe."

III.3. Información Administrativa

Como labor de apoyo de las Oficinas de Información y Registro (OIR) y del Teléfono Único de Información 012, se elabora un resumen diario con la principal información administrativa del DOCM, del resto de la Web de la Administración de la Junta y del BOE, entre otras páginas de interés: además de su uso interno, se remite vía correo electrónico a las 134 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 2024 se editaron 251 de estos resúmenes diarios.

IV. Relación de ANEXOS

- Anexo 1. **Cartas de servicios**, publicadas a 31/12/2024, 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. **Revisión y normalización de normas y formularios asociados**
- Anexo 6.1. **SIR, Entidades locales integradas**
- Anexo 6.2. **Registro Único de documentos**, por Consejerías destinatarias
- Anexo 6.3. **Registro Único de documentos**, por tipos de registro
- Anexo 6.4. **Registro Único de documentos**, por asuntos con más apuntes
- Anexo 7.1. **Oficinas de Información y Registro**, consultas por oficina
- Anexo 7.2. **Oficinas de Información y Registro**, por materias consultadas
- Anexo 7.3. **Oficinas de Información y Registro**, por tipo de actividad
- Anexo 7.4. **Oficinas de Información y Registro**, procedimientos electrónicos
- 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

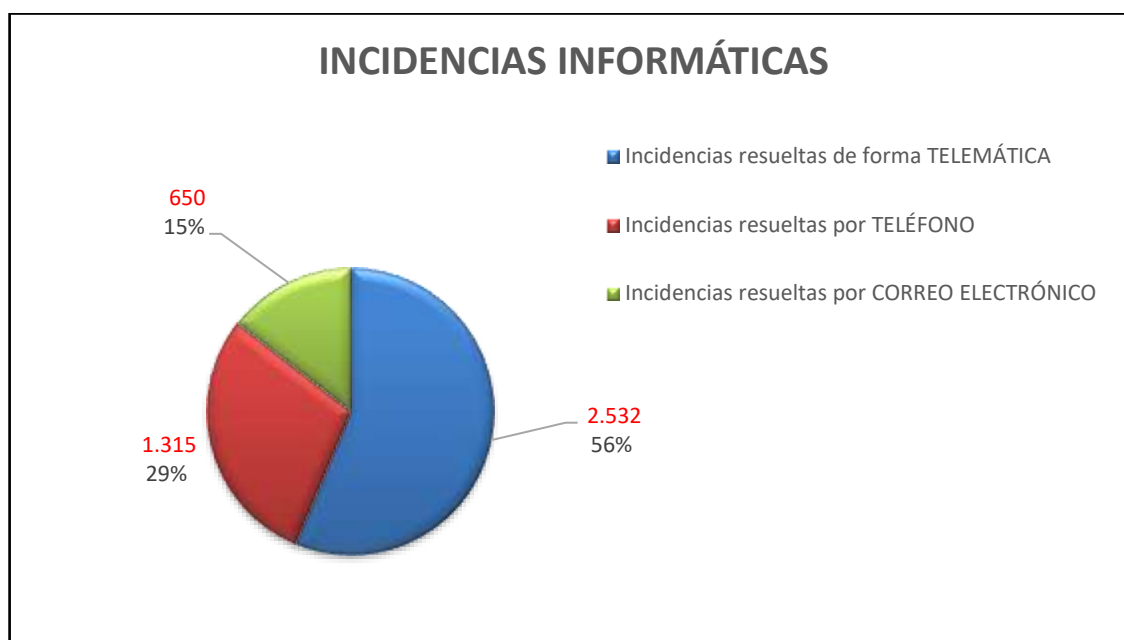
ANEXO 1. CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS A 31/12/2024, total por consejerías	
Consejería	Total cartas de servicios
PRESIDENCIA	1
ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	2
HACIENDA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	19
IGUALDAD	1
SANIDAD Y SESCOG	7
AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL	3
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	21
FOMENTO	1
BIENESTAR SOCIAL	25
DESARROLLO SOSTENIBLE	1
TOTAL	81

ANEXO 2.1. QUEJAS Y SUGERENCIAS: POR CAUSAS	2024	
CONOCIMIENTO O COMPRENSIÓN	1%	26
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	35%	903
CORTESÍA O INTERÉS	3%	75
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y EL MOBILIARIO	6%	149
INICIATIVA O SUGERENCIA	9%	242
TIEMPO DE ESPERA	9%	247
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	1%	21
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS	7%	171
DIFICULTAD DE TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2%	41
AUSENCIA DEL FUNCIONARIO EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN.	0%	8
INCIDENCIA INFORMÁTICA EN LA TRAMITACIÓN	5%	127
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	7%	178
NO COMPETENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	6%	151
OBLIGACIÓN DE PAGO	0%	8
TASAS	0%	9
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	0%	8
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0%	8
FALTA CONTESTACIÓN EN PLAZO DE QUEJA	1%	21
NO CLASIFICABLE POR FALTA DE DATOS	1%	27
ACCESIBILIDAD	0%	4
ACCESIBILIDAD WEB	3%	78
CANALES DE INFORMACIÓN	3%	77
INEXISTENCIA DE LAS INSTALACIONES	0%	12
SISTEMA DE PAGO	1%	15
TOTAL		2.606

ANEXO 2.2. QUEJAS Y SUGERENCIAS: POR CONSEJERÍAS	2024	
	% s/total	TOTAL
PRESIDENCIA	1%	19
CONSEJERIA IGUALDAD	0%	4
CONSEJERIA HACIENDA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	6%	149
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	0%	1
CONSEJERIA FOMENTO	9%	226
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	39%	1024
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	6%	147
CONSEJERIA AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL	2%	64
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	12%	323
CONSEJERIA SANIDAD	3%	77
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	22%	572
TOTAL	100%	2.606

Anexo 2.3. QUEJAS: POR PLAZOS	2024					
Órgano Gestor	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL	%
PRESIDENCIA	19	100,00%	0	0,00%	19	0,73%
CONSEJERIA IGUALDAD	3	75,00%	1	25,00%	4	0,15%
CONSEJERIA HACIENDA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	149	100,00%	0	0,00%	149	5,72%
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	1	100,00%	0	0,00%	1	0,04%
CONSEJERIA FOMENTO	226	100,00%	0	0,00%	226	8,67%
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	1.017	99,32%	7	0,68%	1024	39,29%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	142	96,60%	5	3,40%	147	5,64%
CONSEJERIA AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO	63	98,44%	1	1,56%	64	2,46%
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	316	97,83%	7	2,17%	323	12,39%
CONSEJERIA SANIDAD	76	98,70%	1	1,30%	77	2,95%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	499	87,24%	73	12,76%	572	21,95%
TOTAL	2.511	96,35%	95	3,65%	2.606	

Anexo 2.4. INCIDENCIAS INFORMÁTICAS	2024					
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS (Órgano que gestiona y resuelve la incidencia)	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL	%
Incidentes resueltos de forma TELEMÁTICA	2.532	100,00%	0	0,00%	2.532	56,30%
Incidentes resueltos por TELÉFONO	1.315	100,00%	0	0,00%	1.315	29,24%
Incidentes resueltos por CORREO ELECTRÓNICO	650	100,00%	0	0,00%	650	14,45%
TOTAL	4.497	100%	0	0,00%	4.497	



ANEXO 3. CONSULTAS INFORMATIVAS: POR CONSEJERÍAS	2024			
	Contestadas	%	TOTAL	%
PRESIDENCIA	6	100,00%	6	0,16%
CONSEJERIA IGUALDAD	2	100,00%	2	0,05%
CONSEJERIA HACIENDA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	232	100,00%	232	6,07%
CONSEJERIA FOMENTO	144	100,00%	144	3,77%
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	2.024	99,70%	2.030	53,13%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	333	98,81%	337	8,82%
CONSEJERIA AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL	114	97,44%	117	3,06%
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	446	96,96%	460	12,04%
CONSEJERIA SANIDAD	132	100,00%	132	3,45%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	217	90,42%	240	6,28%
OFICINA DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	7	100,00%	7	0,18%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	114	100,00%	114	2,98%
TOTAL	3.771	98,69%	3.821	

ANEXO 4. Planes Anuales de Calidad y Simplificación de Procedimientos		
CONSEJERÍAS Y ENTES PÚBLICOS ADSCRITOS	Año 2024	Total 2016-2024
PRESIDENCIA	1	1
CONSEJERIA IGUALDAD	2	2
CONSEJERIA AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO RURAL	1	7
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	4	37
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	4	33
CONSEJERIA ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	6	85
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	3	71
CONSEJERIA FOMENTO	4	30
CONSEJERIA HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	18	138
CONSEJERIA SANIDAD	3	30
AGENCIA DE INVESTIGACION E INNOVACION DE CASTILLA-LA MANCHA	-	2
SESCAM	3	33
PROCEDIMIENTO SANCIONADOR GENERAL QUE AFECTA A VARIAS CONSEJERÍAS: SOLO EN 2016	-	1
TOTAL	49	470

ANEXO 5. Revisión y normalización de normas y formularios asociados: AÑO 2024			
CONSEJERÍAS Y ENTES PÚBLICOS ADSCRITOS	Sí pasan por Consejo de Gobierno	NO pasan por Consejo de Gobierno, solo DOCM	TOTAL INFORMES
PRESIDENCIA	1	15	16
CONSEJERIA AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO RURAL	5	79	84
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	2	40	42
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	4	64	68
CONSEJERIA ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	17	93	110
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	9	125	134
CONSEJERIA FOMENTO	3	20	23
CONSEJERIA HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	-	76	76
CONSEJERIA SANIDAD	3	36	39
CONSEJO CONSULTIVO	-	1	1
AGENCIA DE INVESTIGACION E INNOVACION DE CASTILLA-LA MANCHA	2	2	4
AGENCIA DEL AGUA	-	5	5
INSTITUTO DE LA MUJER	4	32	36
IPEX	-	77	77
SESCAM	1	33	34
TOTAL	51	698	749

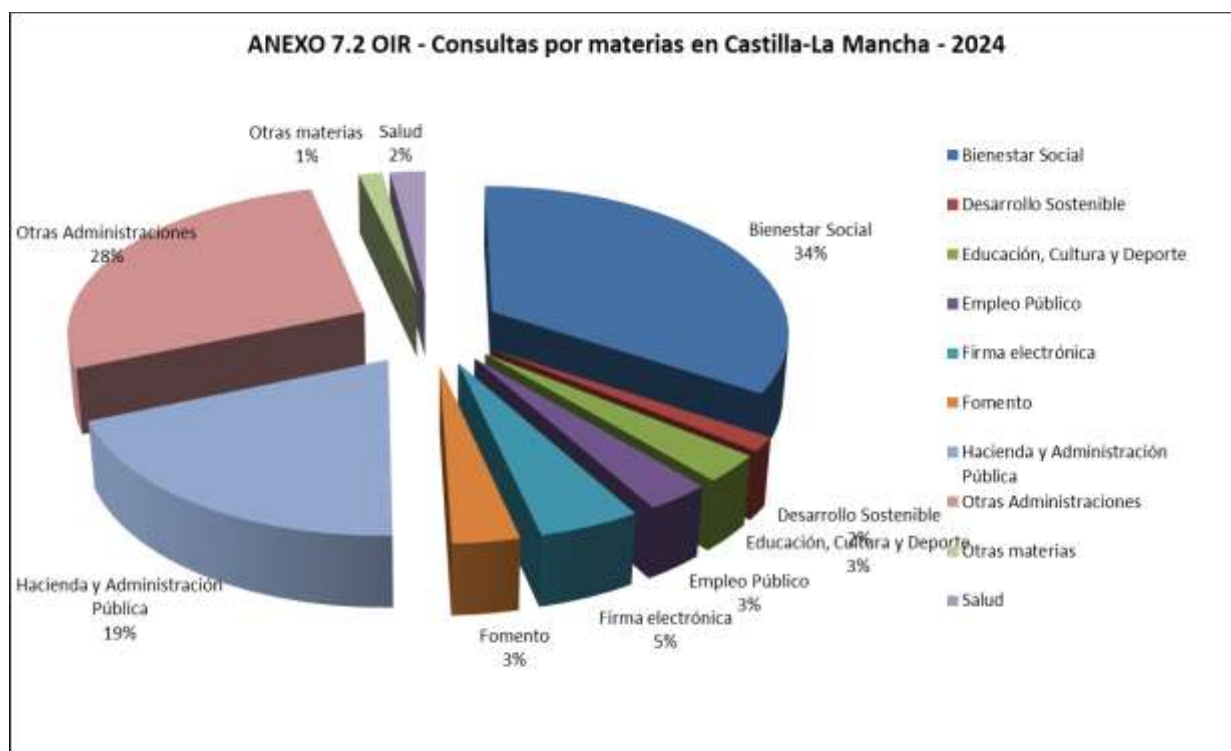
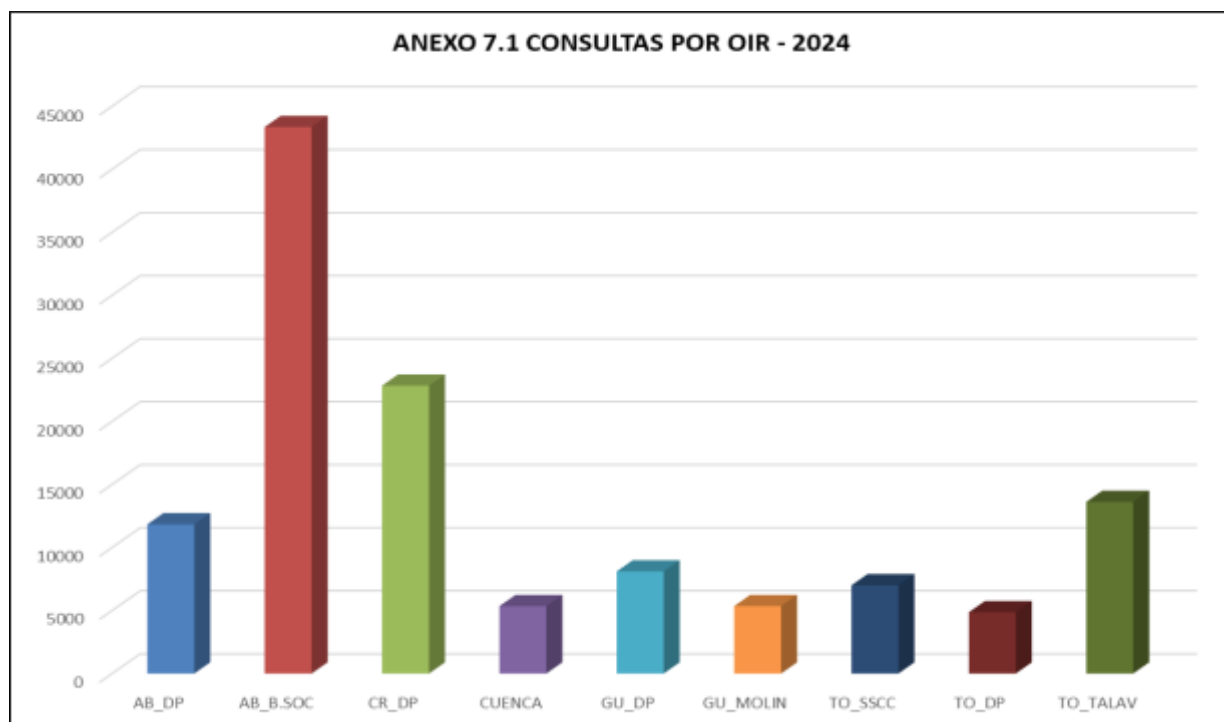
ANEXO 6.1. SISTEMA DE INTERCONEXIÓN DE REGISTROS (SIR) - ENTIDADES LOCALES INTEGRADAS 2024			
Provincia	Entidades Locales integradas en SIR a 31/12/2024	Porcentaje de Entidades Locales integradas en SIR a 31/12/2024	Porcentaje de población cubierta en SIR a 31/12/2024
ALBACETE	98	100,00%	100,00%
CIUDAD REAL	108	100,00%	100,00%
CUENCA	251	98,35%	99,69%
GUADALAJARA	321	96,18%	99,93%
TOLEDO	214	95,83%	99,92%
TOTAL CLM	992	97,42%	99,93%

ANEXO 6.2. REGISTRO ÚNICO POR CONSEJERÍAS DESTINATARIAS 2024		
NIVEL 1	CONSEJERÍA	2024
3	CAMARA DE CUENTAS DE CASTILLA-LA MANCHA	25
4	CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	14
11	PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	7.814
15	CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	622.564
15	CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	41.272
17	CONSEJERIA DE FOMENTO	105.162
18	CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	796.525
19	CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	357.693
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO RURAL	1.092.370
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	112
23	CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	1.159.175
26	CONSEJERIA DE SANIDAD	65.432
27	CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	302.019
51	INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACION Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	3.020
55	INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	2.870
56	AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	1.611
61	SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	536.837
70	INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	11.975
76	AGENCIA DE INVESTIGACION E INNOVACION DE CASTILLA-LA MANCHA	1.733
77	AGENCIA DE TRANSFORMACION DIGITAL DE CASTILLA-LA MANCHA	747
80	INFRAESTRUCTURAS DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	1.107
	ENTIDADES REGISTRALES EXTERNAS JCCM	1.988
TOTAL		5.112.065

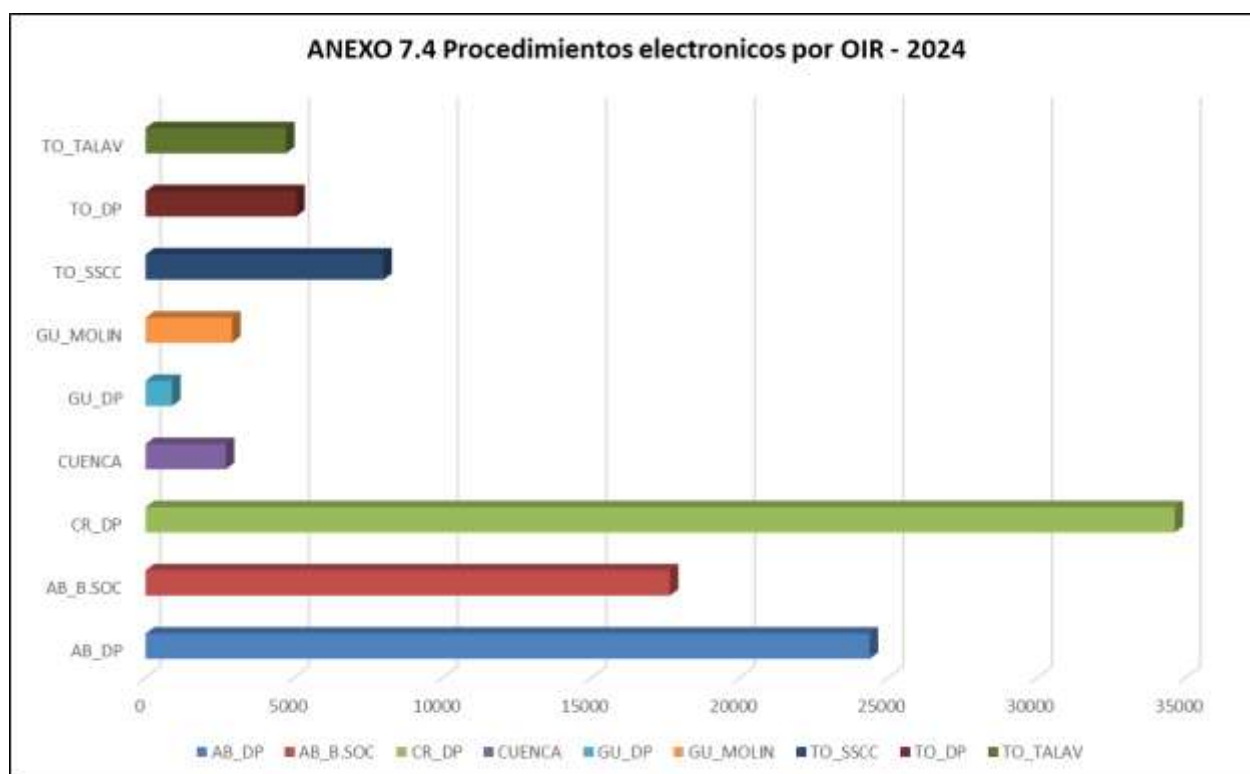
ANEXO 6.3. REGISTRO ÚNICO POR TIPOS DE REGISTRO	2024
Nº ENTRADAS REGISTRO TELEMÁTICO DEL CIUDADANO	317.136
Nº ENTRADAS REGISTRO DE APLICACIONES	4.066.879
Nº ENTRADAS REGISTRO PRESENCIAL	728.050
Nº TOTAL ENTRADAS	5.112.065
Nº TOTAL SALIDAS	1.326.746
Nº REGISTROS INTERNOS	92.904
Nº PERSONAS USUARIAS	5.930



Anexo 6.4.	Registros por asuntos con más apuntes	2024
CONSEJERÍA	LITERAL	Nº
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	NOTIFICACION PREVIA DE TRASLADO DE RESIDUOS	671.438
CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	355.379
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO RURAL	AYUDAS DE LA POLITICA AGRICOLA COMUN PARA EL AÑO 2024	343.327
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO RURAL	OBTENCION DE GUIA DE ORIGEN Y SANIDAD PECUARIA	277.411
CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	SOLICITUD GENERICA	239.071
CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	ALTA DE FACTURA ELECTRONICA DE LA JUNTA DE CASTILLA-LA MANCHA	226.158
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	LICENCIA DE CAZA Y PESCA	182.418
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	AYUDAS DEL USO DE LIBROS DE TEXTO PARA ALUMNADO DE E. PRIMARIA Y SECUNDARIA OBLIGATORIA, Y DE COMEDOR ESCOLAR PARA EL SEGUNDO CICLO DE E. INFANTIL Y E. PRIMARIA. SOLICITUD ALUMNADO.	139.032
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD CURSOS DE FORMACION CONTINUA	121.519
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	PROCESOS DE SELECCION DE PERSONAL TEMPORAL DE IISS DEL SESCAM (BOLSAS DE TRABAJO).	116.399
CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	LIQUIDACION DE IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES SOLICITUD	112.866
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	PROGRAMA SOMOS DEPORTE 3-18 DE CASTILLA-LA MANCHA. ALUMNADO	108.326
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO RURAL	SOLICITUD ALTA DE ANIMAL DE LA ESPECIE BOVINA	101.079
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	ADMISION DE ALUMNADO EN CENTROS DOCENTES PUBLICOS Y PRIVADOS CONCERTADOS NO UNIVERSITARIOS DE CASTILLA-LA MANCHA	82.553
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	FORMULARIO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS SOBRE ASISTENCIA SANITARIA	68.557
CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA A SOLICITUDES PRESENTADAS	67.060
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	ADMISION DE ALUMNADO EN CICLOS FORMATIVOS DE FORMACION PROFESIONAL DE GRADO MEDIO Y GRADO SUPERIOR EN MODALIDAD PRESENCIAL EN CENTROS DOCENTES DE CASTILLA-LA MANCHA SOSTENIDOS CON FONDOS PUBLICOS.	61.460
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO RURAL	DECLARACION OBLIGATORIA EN CUANTO A PRODUCCION EN EL SECTOR VITINICOLA	57.900
CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	SOLICITUD IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y ACTOS JURIDICOS DOCUMENTADOS: ACTOS JURIDICOS DOCUMENTADOS	55.447
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO RURAL	SOLICITUD BAJA DE ANIMAL DE LA ESPECIE BOVINA POR MUERTE EN EXPLOTACION	50.449



ANEXO 7.3. DATOS OIR POR TIPO ACTIVIDAD	2024
CONSULTAS PRESENCIALES	109.875
CONSULTAS TELEFÓNICAS	10.670
CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO	1.757
Nº COMPULSAS REALIZADAS	8.947
Nº DOCUMENTOS TRAMITADOS	170.399
PROCEDIMIENTOS DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA	100.974
FIRMA ELECTRÓNICA DE PERSONA FÍSICA	3.627
SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN CL@VE	4.065
ENCUESTAS REALIZADAS	1.048



ANEXO 8.1. LLAMADAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA	TELÉFONO ÚNICO DE INFORMACIÓN 2024				
	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Diferencial	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
TOTAL	51.115	47.859	3.256	00:00:13	00:03:07



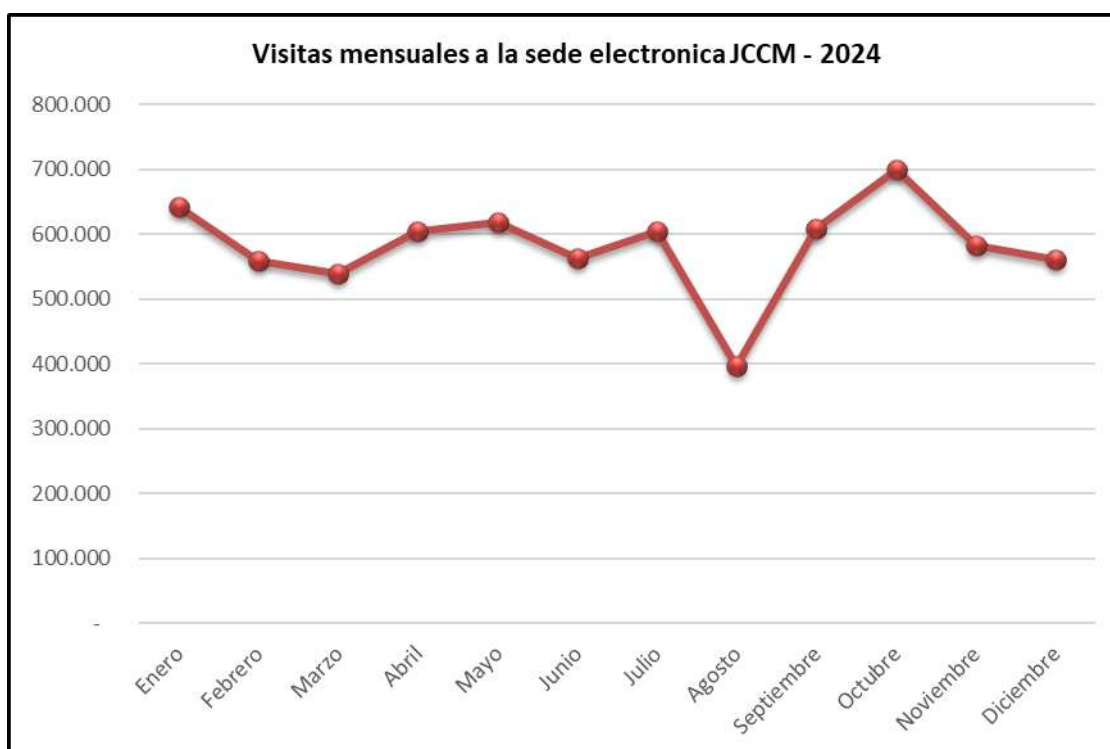
ANEXO 8.4 – LLAMADAS AL TUI POR MATERIAS 2024	
NOMBRE	% sobre el Total
Bienestar Social	12,3%
Otras AAPP (AGE)	11,1%
Administración Pública	10,7%
Hacienda y Tributos	7,9%
Industria y Tecnología	7,6%
Otras AAPP (CCAA) Comunidad de Madrid	7,4%
Empleo Público de la JCCM	6,5%
Empleo	6,3%
Educación (Excluidas oposiciones)	5,4%
Vivienda y Urbanismo	4,4%
Medio ambiente	3,9%
Agricultura	3,1%
SESCAM (excluidas oposiciones)	2,3%
Economía	2,1%
Otras AAPP (CCAA) Resto Comunidades	1,8%
Sanidad (excluido SESCAM)	1,8%
Otras AAPP (EELL)	1,7%
Transporte	1,3%
Otras consultas sin relación con la Administración	1,0%
Turismo	0,5%
Consumo	0,4%
Cultura	0,2%
Juventud	0,2%
Deporte	0,1%
Mujer	0,1%
Seguridad y Protección Ciudadana	0,1%

Anexo 8.5. TELETRAMITACIONES REALIZADAS DESDE EL TUI (Actuaciones sin firma electrónica de la persona interesada)	2024
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (quejas de tramitación electrónica)	19
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (solicitudes de cita previa)	177
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO (solicitudes de cita previa)	10
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (Consulta reclamaciones y agradecimientos asistencia electrónica SESCAM)	5
TOTAL	211

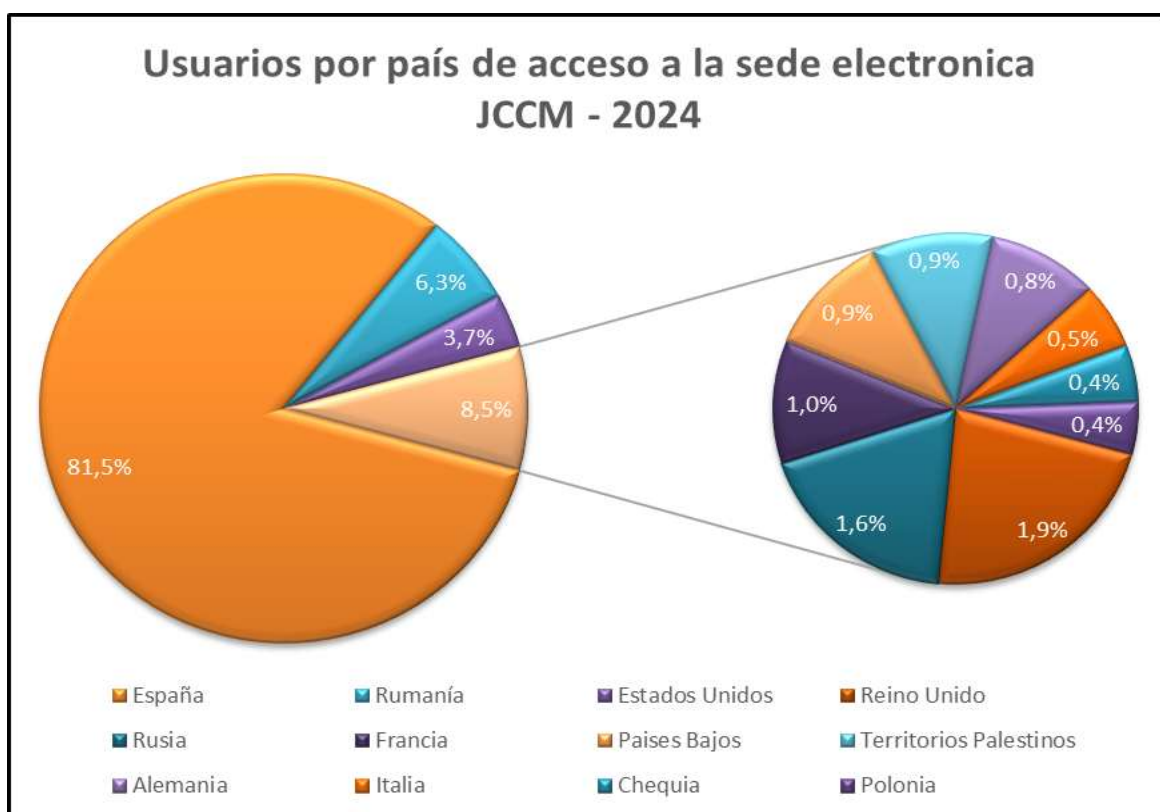
ANEXO 9.1 ALERTAS INFORMATIVAS: POR CONSEJERÍAS	Usuarios Registrados hasta 31/12/2024	Mensajes de alerta enviados	Trámites con usuarios registrados	Trámites disponibles a fecha 31/12/2024
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	471	42	16	16
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	28.393	3.192	359	361
CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	8.530	2.334	301	316
CONSEJERIA DE SANIDAD	2.541	232	133	137
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL	10.261	555	312	323
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	11.126	598	332	341
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	17.135	4.252	221	227
CONSEJERIA DE FOMENTO	11.221	539	111	111
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	11.638	1.168	85	86
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	3.336	191	119	159
INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	719	80	151	181
INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	2.734	617	37	38
INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	171	139	5	5
CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	64	52	1	1
AGENCIA DE TRANSFORMACION DIGITAL DE CASTILLA-LA MANCHA	8	0	1	1
AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	108	33	4	6
AGENCIA DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN CASTILLA-LA	386	0	5	5
TOTAL	108.842	14.024	2.193	2.314

ANEXO 9.2 ALERTAS INFORMATIVAS: POR TRÁMITES MÁS SOLICITADOS			
NOMBRE DEL TRÁMITE	COD. SIACI	Usuarios Registrados (hasta 31/12/2024)	Total alertas enviadas (hasta 31/12/2024)
CONVOCATORIA PROCESOS SELECTIVOS PARA EL INGRESO POR EL SISTEMA GENERAL DE ACCESO LIBRE EN LOS CUERPOS Y ESCALAS DEL PERSONAL FUNCIONARIO DE LA ADMINISTRACION DE LA JCCM.	598	804	736
CONVOCATORIA DE PROCESO SELECTIVO PARA CUBRIR PLAZAS DE PERSONAL LABORAL, SISTEMA GENERAL DE ACCESO DE ACCESO LIBRE Y POR EL PROCEDIMIENTO DE CONCURSO-OPOSICION, JCCM	F11	619	563
ADMISION DE ALUMNADO EN CICLOS FORMATIVOS DE FORMACION PROFESIONAL DE GRADO MEDIO Y GRADO SUPERIOR EN MODALIDAD VIRTUAL (A DISTANCIA) EN CENTROS DOCENTES DE CASTILLA-LA MANCHA DE TITULARIDAD PUBLICA	IYX	510	481
SUBVENCION PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL EN EL AMBITO LABORAL DIRIGIDAS A PERSONAS TRABAJADORAS OCUPADAS (MODALIDAD I).	J2G	438	420
PREINSCRIPCION EN ACTIVIDADES DE OCIO Y TIEMPO LIBRE PARA EL PROGRAMA VERANO JOVEN	IDX	231	400
PROGRAMA DE TERMALISMO DE CASTILLA-LA MANCHA	H93	457	376
CONCESION DIRECTA DE SUBVENCIONES PARA FAVORECER EL ACCESO AL EMPLEO DE LAS PERSONAS JOVENES Y FOMENTAR LA CUALIFICACION PROFESIONAL (FORMALIZACION DE CONTRATOS DE FORMACION EN ALTERNANCIA).	KJ6	226	372
ADMISION DE ALUMNADO EN CICLOS FORMATIVOS DE FORMACION PROFESIONAL DE GRADO MEDIO Y GRADO SUPERIOR EN MODALIDAD PRESENCIAL EN CENTROS DOCENTES DE CASTILLA-LA MANCHA SOSTENIDOS CON FONDOS PUBLICOS.	IYM	400	354
GESTION BOLSAS DE TRABAJO DE PERSONAL DOCENTE NO UNIVERSITARIO	K9S	311	289
CONCESION DIRECTA DE SUBVENCIONES PARA FAVORECER EL ACCESO AL EMPLEO DE PERSONAS JOVENES Y FOMENTAR LA CUALIFICACION PROFESIONAL (CONTRATOS DE FORMACION PARA LA OBTENCION DE LA PRACTICA PROFESIONAL)	KJ7	301	267
SOLICITUD DE PLAZAS EN RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS DE CASTILLA-LA MANCHA.	F00	285	264
PROVISION DE PUESTOS DE TRABAJO POR EL PROCEDIMIENTO DE LIBRE DESIGNACION (ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO).	JZS	139	254
LINEA 4: SUBVENCION POR LOS SERVICIOS DE AJUSTE PERSONAL Y SOCIAL A TRAVES DE LAS UNIDADES DE APOYO EN LOS CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO, PREVISTAS EN EL DECRETO 85/2022, DE 19 DE JULIO.	KOO	131	248
PRUEBAS DE ACCESO A CICLOS FORMATIVOS DE FORMACION PROFESIONAL	IPV	253	246
AYUDAS A LAS ACTUACIONES DE MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGETICA EN VIVIENDAS EN CASTILLA-LA MANCHA, DENTRO DEL MARCO GENERAL DEL PLAN DE RECUPERACION, TRANSFORMACION Y RESILIENCIA, PARA EL AÑO 2024.	LSN	350	245
ADMISION A EXAMENES DE APTITUD PARA LA OBTENCION DEL CERTIFICADO DE CUALIFICACION INDIVIDUAL	978	251	243

ANEXO 10.1 SEDE ELECTRÓNICA JCCM 2024	
Mes	Número de visitas a la sede electrónica de la JCCM
Enero	641.439
Febrero	559.018
Marzo	538.912
Abril	604.253
Mayo	617.654
Junio	563.443
Julio	604.208
Agosto	396.188
Septiembre	609.025
Octubre	700.307
Noviembre	582.487
Diciembre	561.156
TOTAL	6.978.090



ANEXO 10.2. SEDE ELECTRÓNICA JCCM - USUARIOS POR PAÍS DE ACCESO 2024	
País	Número de usuarios
España	2.315.327
Rumanía	178.465
Estados Unidos	105.567
Reino Unido	53.539
Rusia	44.332
Francia	27.356
Países Bajos	26.842
Territorios Palestinos	25.825
Alemania	23.682
Italia	14.560
Chequia	12.497
Polonia	11.672



ANEXO 10.3. SEDE ELECTRÓNICA JCCM - ACCESO POR DISPOSITIVO 2024	
Dispositivo	Porcentaje de personas usuarias
Ordenador de escritorio	69,20%
Teléfono inteligente	28,40%
Tablet	0,60%
Otros	0,30%

