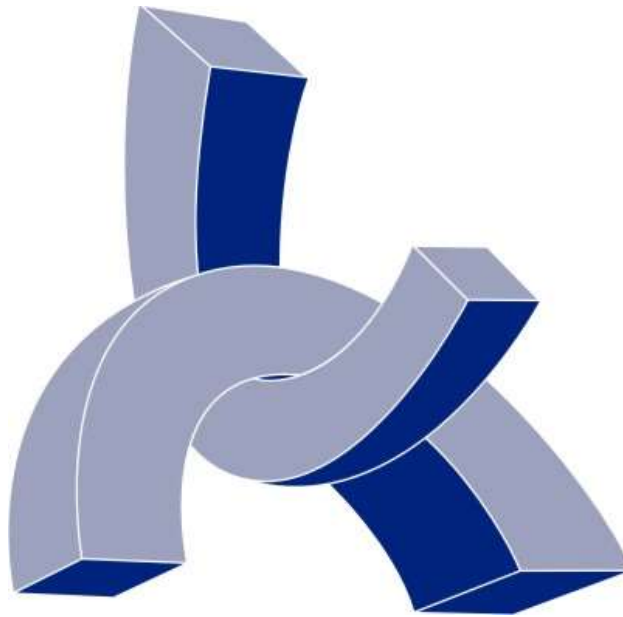




Castilla-La Mancha

INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2023





INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2023

ÍNDICE

Contenido

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

I. PRESENTACIÓN

1. El presente informe sobre el resultado de las actuaciones en materia de calidad desarrolladas en el ejercicio 2023, se eleva al Consejo de Gobierno, de conformidad 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 actual 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 se 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 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 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:

- Repositorios Comunes
- SIACI
- Tablón Electrónico
- Ventanilla Electrónica Única
- Servicios de intermediación
- Sede Electrónica
- 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.

Ha aumentado 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 2023 se publicaron en el “Diario Oficial de Castilla-La Mancha” 25 Cartas de Servicios (tanto nuevas como prorrogas o actualizaciones):

- Nuevas: 3
- Actualizaciones: 4
- Prórrogas: 18

Por su parte, el número acumulado de cartas publicadas a 31 de diciembre de 2023 ascendía a 80:

- Gabinete de la Presidencia, 1
- Economía, Empresas y Empleo/IPEX, 2
- Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, 19
- Igualdad/Instituto de la Mujer, 1
- Sanidad/SESCAM, 6
- 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 137 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 31-12-2023).

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 SESCAM, 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 2023, excluidos los servicios sanitarios del SESCAM y las incidencias informáticas, fue de 2.416, de las que fueron contestadas en la fecha de cierre de este informe, el 31 de diciembre de 2023, el 98,01%. Entre las causas más frecuentes, destacaron las referentes al funcionamiento de un servicio o dependencia (22%).

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, 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 2023, el número de incidencias (quejas, sugerencias y consultas informáticas), atendidas y resueltas de forma telemática, telefónica y por correo electrónico ha sido de 1.625, 1.207 y 598 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 2023 se han recibido un total de 3.617 consultas (excluidos los servicios sanitarios del SESCAM), y que en la fecha de cierre de este informe a 31 de diciembre de 2023 se encontraban contestadas el 98,76%. La Consejería de Educación, Cultura y Deportes es la que registró mayor número de consultas, 2.125, lo que supone el 58,75% 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

imperera 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.

En el año 2023 se convocó la **XII Edición**, con fecha de 27 de febrero de 2023, mediante la Resolución de 22/02/2023, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se convoca la XII edición de los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos en Castilla-La Mancha, en esta XII Edición se presentaron 24 candidaturas (tres a la primera modalidad, nueve a la segunda modalidad y doce a la tercera modalidad) y se resolvió con la publicación en el DOCM el 14 de diciembre de 2023, con los siguientes ganadores:

- **Modalidad de Excelencia de los servicios públicos:** Secretaría General de la Universidad de Castilla-La Mancha, por el proyecto “Modelo de mejora continua del Portal de transparencia de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM): Sello Haz de Transparencia – Universidades 2021”

El Sello t de transparente *** otorgado por la Fundación Haz a la Universidad de Castilla-La Mancha, acredita la coherencia del sistema de calidad implantado con la mejora en la consecución de los objetivos generales y específicos que, en el ámbito de la transparencia, persigue la Universidad de Castilla-La Mancha.

El sistema de calidad que ha implantado el Portal de Transparencia de la UCLM es el mencionado Sello t de transparente *** otorgado por la Fundación Haz, es decir, la modalidad más exigente dentro de las tres previstas en el sistema de calidad. t*** Se concede a aquellas instituciones que cumplen más del 90% de los indicadores. El Sello t de transparente *** se basa en la evaluación de las siguientes áreas e indicadores (periodicidad anual): Plan estratégico, Personal, Políticas y Gobierno, Consejo Social, Entidades dependientes, Oferta y demanda académica, Personal docente e investigador, Alumnos, Información económica, y Resultados.

El análisis de los resultados de cumplimiento de todos estos indicadores de transparencia, correspondiente al año 2021, de la Universidad de Castilla-La Mancha, arroja una puntuación total de 50 puntos, que se corresponde con un 93 % de cumplimiento.

- **Modalidad de Mejores prácticas de gestión interna:** Intervención General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, por su proyecto “Transformación del proceso de gestión y control del gasto público en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha”.

La Intervención General de Castilla-La Mancha ha efectuado una profunda transformación del proceso de gestión y control del gasto público, eliminando burocracia innecesaria y aprovechando al máximo el uso de las nuevas tecnologías para una gestión de recursos mucho más eficiente. Esta transformación se articula a través de los siguientes ejes:

- Reingeniería de procesos: Revisión y rediseño de los procesos de gestión del gasto público que ha culminado con una importante modificación en la Ley de Hacienda de Castilla-La Mancha, y una nueva Instrucción de Operatoria Contable, en la que se fija un nuevo proceso contable, situando la actuación administrativa como centro del nuevo proceso y la consecuencia contable será el reflejo económico-presupuestario de dicha actuación administrativa, configurándose la contabilidad como un efecto inseparable del acto administrativo. Así, se elimina el concepto de documento contable y se sustituye por el concepto de apunte contable digital.
- Implantación de herramientas tecnológicas, que dan soporte a dichos procesos y configuran el Sistema de Control Interno: Aplicación ICON; Aplicación Escritorio de Intervención; y Servicios de integración.
- Personas: uno de los factores críticos de la transformación llevada a cabo ha sido la gestión del cambio cultural.

- **Modalidad de Mejores prácticas en los servicios públicos prestados a la ciudadanía:** Ayuntamiento de Illescas, por la candidatura “Punto de Información y Orientación Sexual Municipal”.

El Punto de Información y Orientación Sexual Municipal del Ayuntamiento de Illescas se implanta como un recurso específico, municipal y gratuito para toda la ciudadanía, cuya puesta en marcha se da en el curso lectivo 2022/2023. Este servicio es pionero en C-LM a la hora de ofrecer un recurso de este tipo destinado a todo el conjunto de la sociedad (no sólo a adolescentes, y no sólo de manera individual). El Centro Social de Illescas es el espacio físico y coordinador del Punto de Atención y Orientación Sexual Municipal.

El Objetivo General del Punto de Atención y Orientación Sexual Municipal es mejorar la educación sexual de la población en general de Illescas, y en particular de los y las adolescentes y jóvenes del municipio, así como sus familias. Esta iniciativa pretende también hacer hincapié en la prevención de la violencia machista a través de la Educación Sexual Integral, así como, ofrecer atención y orientación especializada, de manera individual y/o colectiva, en temática LGTB.

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 2023 un total de 421 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 59 medidas en 2023, estructuradas en los siguientes Ejes:

- El Eje I incluye las medidas del Sistema integrado de atención ciudadana, incluyendo 6 medidas
- El Eje II está dedicado a la Evaluación y mejora de los servicios públicos, que consta de 3 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 43 medidas.
- El Eje IV se centra en la Cooperación administrativa, incluyendo 3 medidas.
- El Eje V reúne las Actuaciones de inspección y supervisión, constando de 4 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, 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 2023 en 710 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 2023 el número de trámites es 2.299.

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 2023, 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 los Servicios Centrales del SESCOAM.

Durante el año 2023, se tramitaron en el Sistema de Interconexión de Registros un total de 283.298 registros en la aplicación ORVE, de los cuales 211.476 han sido registros recibidos, y 71.822 han sido registros enviados, con un porcentaje de digitalización de la documentación del 99,26%.

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 991 entidades locales adheridas a SIR a 31 de diciembre de 2023, que suponen el 97,21% de las Entidades Locales de la región, lo cual posibilita el acceso al sistema de 2.077.045 personas de las entidades adheridas, además de los municipios colindantes, 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 5.1.)

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 2023 son los siguientes: Un total de 5.018.432 entradas, de las que 313.617 lo fueron a través del Registro Telemático del Ciudadano (RTC), 3.930.772 a través de aplicaciones de tramitación telemática, y 774.043 de forma presencial. Además, se han efectuado 1.256.431 registros de salida, y 99.669 apuntes internos, gestionados por 5.766 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.

Las nueve Oficinas de Información y Registro (OIR) que han estado en funcionamiento en 2023, 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 2023 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 114.505 de forma presencial, 15.602 de forma telefónica y 1.137 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 (26%) y Hacienda y Administración Pública (18%).

Con respecto a la documentación, se tramitaron 176.529 documentos y se realizaron 12.827 compulsas. Además, los procedimientos tramitados electrónicamente por el personal de la Oficinas de Información y Registro (OIR) fueron 98.647, se atendieron 3.420 solicitudes de firma electrónica de persona física, y se realizaron 1.532 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 (48.76%)
- Aspecto menos valorado por la ciudadanía: Tiempo de espera (8.03%)
- Por su parte, y de esas encuestas, se observa que la puntuación sobre el Servicio prestado es de 4,9 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 10.161 citas durante el año 2023.

(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 2023, las oficinas de Información y Registro han realizado un total de 4.096 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 2023 los siguientes datos:

Los expedientes tramitados fueron 699. Los relativos a empresas creadas fueron 300, mientras que los de empresas en simulación (orientación inicial básica), 399.

Por área de actividad, destacan las actividades profesionales con 116 nuevas empresas, seguidas de los servicios a empresas con 42 nuevas empresas.

Por fórmula jurídica, tanto el empresario individual (174 nuevas empresas), como la sociedad mercantil (126 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 en el pasado por AENOR y actualmente 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 2023 han sido 49.755, de las cuales han sido atendidas inmediatamente por los informadores 44.664. De las llamadas atendidas por los

informadores, el 60,16% de las mismas fueron realizadas por mujeres. El tiempo medio de espera para ser atendido, en las llamadas realizadas al TUI, fue de 13 segundos. Y la duración media de las llamadas atendidas ha sido de tres minutos y trece segundos

Por provincias, desde Toledo se registraron un 43% del total de llamadas recibidas en 2023. Le siguen en este orden Ciudad Real (15%), Guadalajara (10%), Albacete (9%) y finalmente Cuenca (6%). El resto de llamadas provinieron desde fuera de la Comunidad Autónoma (17%).

Las materias que han generado más demandas de información en 2023 han sido relativas a Administración Pública (12%), Bienestar Social (10%), Hacienda y Tributos (9%), Empleo público (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 2023 fueron los siguientes:

- Puntuación sobre el Servicio: 4,81 sobre 5
- Puntuación sobre el trato recibido: 4,95 sobre 5
- Puntuación sobre la información recibida: 4,88 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: 2.288.
- Trámites con usuarios registrados: 2.225.
- Usuarios/as (ciudadanos/as) registrados/as: 97.581.
- Mensajes de alertas enviados: 4.858.

Los trámites con más alertas enviadas han sido:

- Ayudas de emergencia social: 444 alertas.
- Ayudas económicas a familias numerosas: 334 alertas.
- Procesos de selección del personal estatutario fijo de las instituciones sanitarias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha: 230 alertas
- Admisión a exámenes de aptitud para la obtención del certificado de cualificación individual: 218 alertas
- Admisión de alumnado en centros docentes públicos y privados concertados no universitarios de Castilla-La Mancha: 213 alertas

(Ver anexos 9.1 y 9.2)

II.9.9. 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 2023, 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, 180 participantes.
- El procedimiento administrativo común tras la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015 - 4 ediciones, 120 participantes.
- Inglés específico: Atención al público – 1 edición, 30 participantes.
- Lengua de Signos Española - 12 ediciones, 215 participantes.
- Novedades en materia de administración digital – 2 ediciones, 50 participantes.
- Planificación y evaluación de políticas públicas - 1 edición, 20 participantes.
- Gestión de Proyectos de Innovación en la Administración Pública – 1 edición, 25 participantes.
- Aspectos generales de la transparencia – 1 edición, 25 participantes.
- Aspectos generales de la participación ciudadana en Castilla-La Mancha – 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.
- 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.
- Alcance de la nueva Sede Electrónica de la JCCM – 1 ediciones, 20 participantes.

- La nueva Sede Electrónica de la JCCM – 2 ediciones, 40 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. Así, la Inspección General de Servicios ha llevado a cabo labores de asistencia funcional en lo referido al diseño y puesta en marcha de la nueva sede electrónica.

Este nuevo 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 2023 ha sido de 7.031.754 (por 15.700.534 accesos al Portal Institucional – www.castillalamancha.es).

Las páginas con mayor número de accesos desde la sede electrónica durante 2023, fueron:

- www.jccm.es
- www.jccm.es/tramites
- www.jccm.es/servicios
- www.jccm.es/tramitesygestiones
- www.jccm.es/ventanilla/consultar-expediente
- www.jccm.es/atencion-a-la-ciudadania
- www.jccm.es/registro-electronico
- www.jccm.es/la-sede
- www.jccm.es/ayuda
- www.jccm.es/utilidades

Los navegadores desde los que las personas usuarias han accedido principalmente a la sede electrónica durante 2023 fueron:

Chrome	55,80%
Microsoft Edge	13,73%
Chrome Mobile	13,05%
Safari	4,98%
Mobile Safari	4,77%
Firefox	3,74%
Chrome Mobile iOS	0,67%
MIUI Browser	0,45%
Opera	0,43%

Los dispositivos desde los que las personas usuarias han accedido a la sede electrónica durante 2023 fueron:

Ordenador de sobremesa	69,49%
Smartphone	29,11%
Tablet	1,17%

(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 2023 arrojó los siguientes datos: 429 informaciones públicas y 915 publicaciones. A lo largo del año 2023, el número de accesos al tablón de anuncios electrónico fue de 194.611.

En este año 2023, se ha publicado la nueva norma que regula el Tablón de Anuncios Electrónico que incorpora como principal novedad la simplificación de los tipos de publicaciones que se hacen en el mismo, pasando de los 3 anteriores (notificaciones, informaciones públicas y publicaciones) a los dos actuales (informaciones públicas y otras publicaciones).

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 2023 se emitieron 6.571 certificados sobre un total de 18.397 en vigor a 31-12-2023.

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 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 durante 2023 fueron 3.420.

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 2023, se han tramitado mediante este protocolo 16.547 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 2023 se enviaron 578.467 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 Viceconsejería de Transformación 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 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 2023 (y enero de 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 2022. Dicho Informe ha sido emitido el 5 de febrero 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 136 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 2023 se editaron 252 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 31/12/2023, total por consejerías

Consejería	Total cartas de servicios
GABINETE DE LA PRESIDENCIA	1
ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	2
HACIENDA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	19
IGUALDAD	1
SANIDAD Y SESCOAM	6
AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL	3
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	21
FOMENTO	1
BIENESTAR SOCIAL	25
DESARROLLO SOSTENIBLE	1
TOTAL	80

ANEXO 2.1. QUEJAS Y SUGERENCIAS: POR CAUSAS

2023

CONOCIMIENTO O COMPRESIÓN	0%	11
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	22%	532
CORTESÍA O INTERÉS	3%	75
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y EL MOBILIARIO	4%	105
INICIATIVA O SUGERENCIA	10%	239
TIEMPO DE ESPERA	10%	239
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	0%	8
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS	11%	269
DIFICULTAD DE TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	1%	35
AUSENCIA DEL FUNCIONARIO EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN.	1%	33
TRAMITACIÓN INFORMÁTICA	17%	414
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	9%	209
NO COMPETENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	2%	59
OBLIGACION DE PAGO	0%	2
TASAS	0%	2
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	0%	8
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1%	15
FALTA CONTESTACIÓN EN PLAZO DE QUEJA	1%	24
NO CLASIFICABLE POR FALTA DE DATOS	1%	29
ACCESIBILIDAD	1%	33
ACCESIBILIDAD WEB	2%	48
CANALES DE INFORMACIÓN	1%	16
INEXISTENCIA DE LAS INSTALACIONES	0%	11
SISTEMA DE PAGO	0%	0
TOTAL		2.416

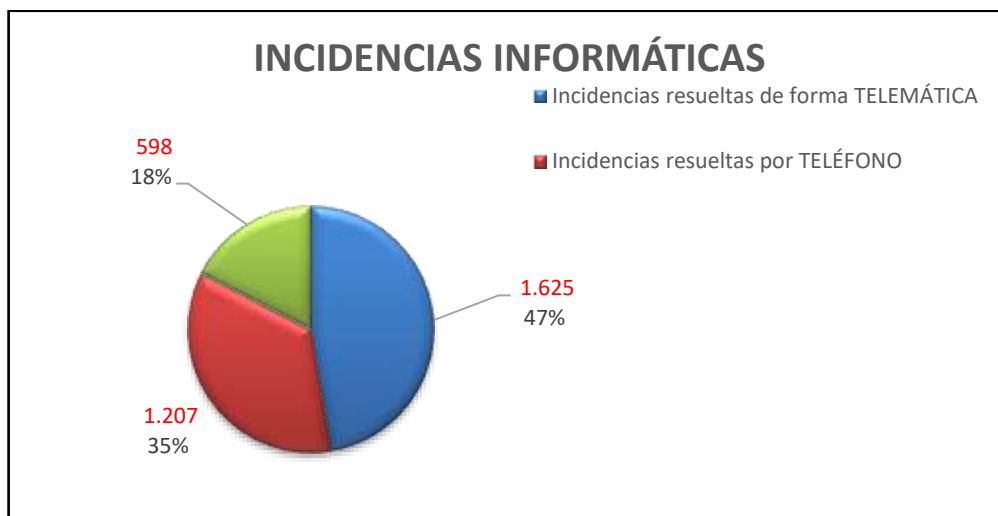


ANEXO 2.2. QUEJAS Y SUGERENCIAS: POR CONSEJERÍAS	2023	
	%	s/total
GABINETE DE LA PRESIDENCIA	1%	30
CONSEJERIA IGUALDAD	0%	3
CONSEJERIA HACIENDA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	5%	120
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	12%	287
CONSEJERIA FOMENTO	11%	254
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	32%	771
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	4%	91
CONSEJERIA AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL	2%	47
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	11%	270
CONSEJERIA SANIDAD	9%	227
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	13%	316
TOTAL	100%	2.416

Anexo 2.3. QUEJAS: POR PLAZOS	2023					
	Órgano Gestor	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL
GABINETE DE LA PRESIDENCIA	30	100,00%	0	0,00%	30	1,24%
CONSEJERIA IGUALDAD	0	0,00%	3	100,00%	3	0,12%
CONSEJERIA HACIENDA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	117	97,50%	3	2,50%	120	4,97%
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	287	100,00%	0	0,00%	287	11,88%
CONSEJERIA FOMENTO	252	99,21%	2	0,79%	254	10,51%
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	757	98,18%	14	1,82%	771	31,91%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	91	100,00%	0	0,00%	91	3,77%
CONSEJERIA AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO	45	95,74%	2	4,26%	47	1,95%
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	261	96,67%	9	3,33%	270	11,18%
CONSEJERIA SANIDAD	220	96,92%	7	3,08%	227	9,40%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	308	97,47%	8	2,53%	316	13,08%
TOTAL	2.368	98,01%	48	1,99%	2.416	



Anexo 2.4. INCIDENCIAS INFORMÁTICAS INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS (Órgano que gestiona y resuelve la incidencia)	2023					
	Contestadas	%	Sin contestar	%	TOTAL	%
Incidentes resueltas de forma TELEMÁTICA	1.625	100%	0	0,00%	1.625	47,38%
Incidentes resueltas por TELÉFONO	1.207	100%	0	0,00%	1.207	35,19%
Incidentes resueltas por CORREO ELECTRÓNICO	598	100%	0	0,00%	598	17,43%
TOTAL	3.430	100%	0	0,00%	3.430	



ANEXO 3. CONSULTAS INFORMATIVAS: POR CONSEJERÍAS	2023			
	Contestadas	%	TOTAL	%
GABINETE DE LA PRESIDENCIA	14	100,00%	14	0,39%
CONSEJERIA IGUALDAD	1	33,33%	3	0,08%
CONSEJERIA HACIENDA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	174	99,43%	175	4,84%
CONSEJERIA FOMENTO	160	97,56%	164	4,53%
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	2.112	99,39%	2.125	58,75%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	346	99,71%	347	9,59%
CONSEJERIA AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL	84	97,67%	86	2,38%
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	370	99,20%	373	10,31%
CONSEJERIA SANIDAD	75	82,42%	91	2,52%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	149	99,33%	150	4,15%
OFICINA DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	-	100,00%	-	0,00%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	87	97,75%	89	2,46%
TOTAL	3.572	98,76%	3.617	

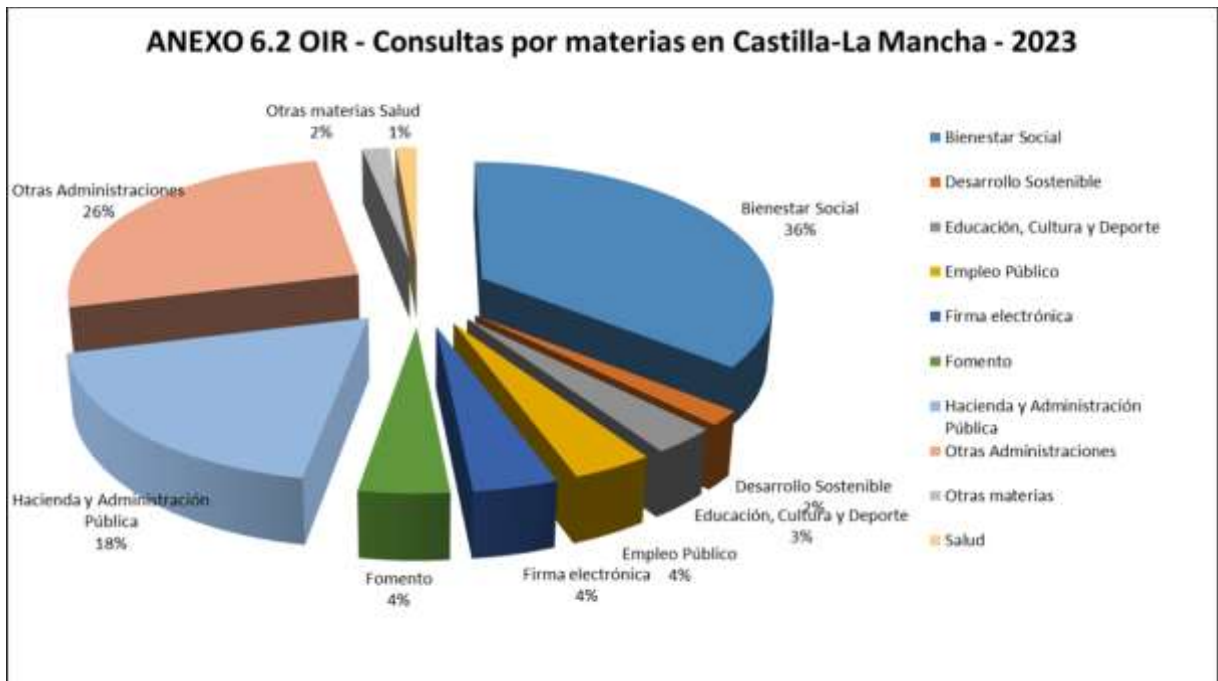
ANEXO 4. Revisión y normalización de normas y formularios asociados: AÑO 2023			
CONSEJERÍAS Y ENTES PÚBLICOS ADSCRITOS	Sí pasan por Consejo de Gobierno	NO pasan por Consejo de Gobierno, solo DOCM	TOTAL INFORMES
GABINETE DE LA PRESIDENCIA	0	7	7
CONSEJERIA AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO	8	70	78
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL	4	39	43
CONSEJERIA DESARROLLO SOSTENIBLE	6	51	57
CONSEJERIA ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	16	69	85
CONSEJERIA EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	8	109	117
CONSEJERIA FOMENTO	4	22	26
CONSEJERIA HACIENDA ,ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y	4	31	35
CONSEJERIA SANIDAD	0	9	9
CONSEJO CONSULTIVO	0	1	1
AGENCIA DE INVESTIGACION E INNOVACION DE CASTILLA-LA	0	1	1
INSTITUTO DE LA MUJER	0	22	22
IPEX	0	64	64
SESCAM	1	64	65
TOTAL	51	559	610

ANEXO 5.1. SISTEMA DE INTERCONEXIÓN DE REGISTROS (SIR) - ENTIDADES LOCALES INTEGRADAS 2023			
Provincia	Entidades Locales integradas en SIR a 31/12/2023	Porcentaje de Entidades Locales integradas en SIR a 31/12/2023	Porcentaje de población cubierta en SIR a 31/12/2023
ALBACETE	98	100,00%	100,00%
CIUDAD REAL	108	100,00%	100,00%
CUENCA	251	97,94%	99,68%
GUADALAJARA	320	95,86%	99,91%
TOLEDO	214	95,83%	99,92%
TOTAL CLM	991	97,21%	99,93%

ANEXO 5.2. REGISTRO ÚNICO POR CONSEJERÍAS DESTINATARIAS 2023		
NIVEL 1	CONSEJERÍA	2023
3	CAMARA DE CUENTAS DE CASTILLA-LA MANCHA	8
4	CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	43
11	PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	7.869
15	CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	599.439
15	CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	88.772
17	CONSEJERIA DE FOMENTO	123.215
18	CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	794.000
19	CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	367.710
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, AGUA Y DESARROLLO RURAL	706.458
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO RURAL	255.452
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	7
23	CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	1.116.092
26	CONSEJERIA DE SANIDAD	47.227
27	CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	292.272
27	CONSEJERIA DE SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	1
51	INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACION Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	1.771
55	INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	3.170
56	AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	2.455
61	SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	595.632
70	INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	11.121
76	AGENCIA DE INVESTIGACION E INNOVACION DE CASTILLA-LA MANCHA	263
80	INFRAESTRUCTURAS DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	529
	ENTIDADES REGISTRALES EXTERNAS JCCM	4.926
TOTAL		5.018.432

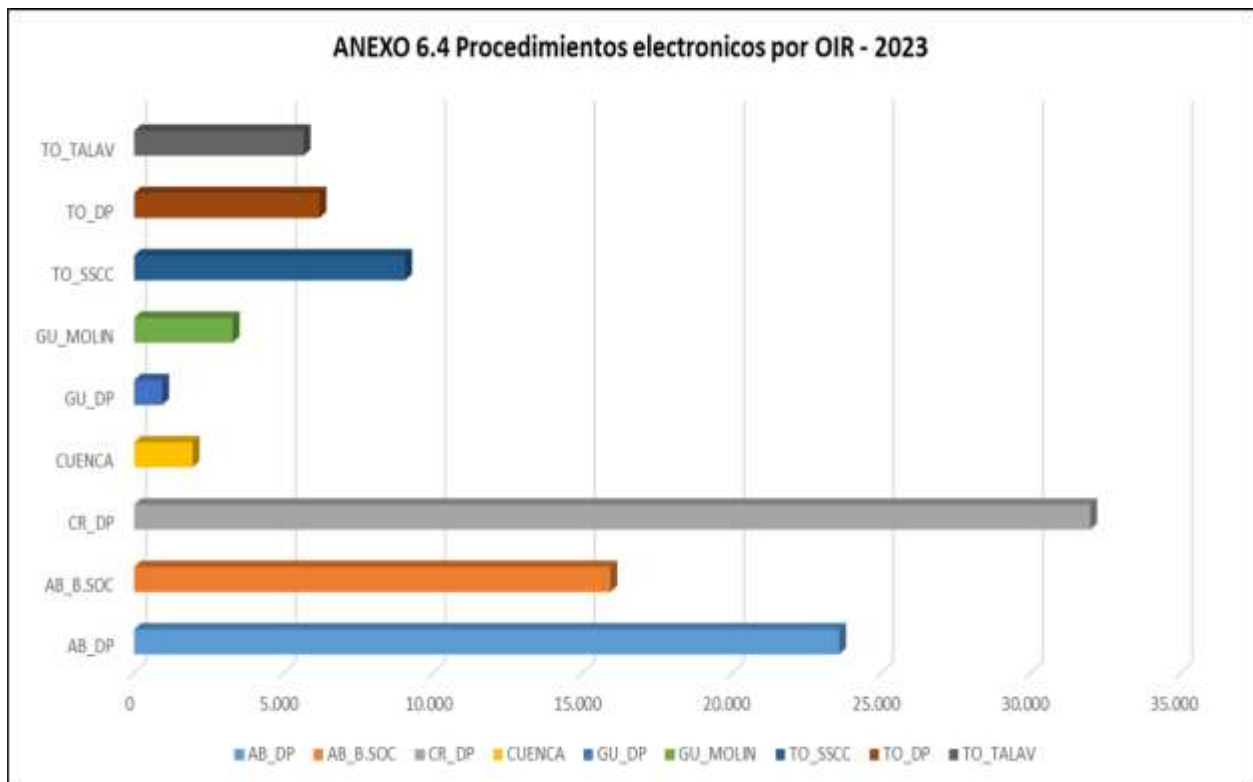
ANEXO 5.3.	REGISTRO ÚNICO POR TIPOS DE REGISTRO	2023
	Nº ENTRADAS REGISTRO TELEMÁTICO DEL CIUDADANO	313.617
	Nº ENTRADAS REGISTRO DE APLICACIONES	3.930.772
	Nº ENTRADAS REGISTRO PRESENCIAL	774.043
	Nº TOTAL ENTRADAS	5.018.432
	Nº TOTAL SALIDAS	1.256.431
	Nº REGISTROS INTERNOS	99.669
	Nº PERSONAS USUARIAS	5.766

Anexo 5.4.	Registros por asuntos con más apuntes	2023
CONSEJERÍA	LITERAL	Nº
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	NOTIFICACION PREVIA DE TRASLADO DE RESIDUOS	594.297
CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	372.037
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO RURAL	OBTENCION DE GUIA DE ORIGEN Y SANIDAD PECUARIA	246.478
CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	ALTA DE FACTURA ELECTRONICA DE LA JUNTA DE CASTILLA-LA MANCHA	242.528
CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	SOLICITUD GENERICA	226.654
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO RURAL	AYUDAS DE LA POLITICA AGRICOLA COMUN PARA EL AÑO 2023	218.544
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	LICENCIA DE CAZA Y PESCA	178.909
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.	145.280
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	PROCESOS DE SELECCION DE PERSONAL TEMPORAL DE IISS DEL SESCAM (BOLSAS DE TRABAJO).	125.735
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD CURSOS DE FORMACION CONTINUA	123.650
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	PROGRAMA SOMOS DEPORTE 3-18 DE CASTILLA-LA MANCHA. ALUMNADO	110.335
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO RURAL	SOLICITUD ALTA DE ANIMAL DE LA ESPECIE BOVINA	102.025
CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	LIQUIDACION DE IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES SOLICITUD	97.658
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	INSCRIPCION PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO.	93.859
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	ADMISION DE ALUMNADO EN CENTROS DOCENTES PUBLICOS Y PRIVADOS CONCERTADOS NO UNIVERSITARIOS DE CASTILLA-LA MANCHA	84.448
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD RECLAMACIONES Y QUEJAS RELATIVAS AL SESCAM	65.806
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	PROCESOS DE SELECCION DEL PERSONAL ESTATUTARIO FIJO DE LAS INSTITUCIONES SANITARIAS DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA.	62.196
CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA A SOLICITUDES PRESENTADAS	60.892
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.	60.190
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y DESARROLLO RURAL	DECLARACION OBLIGATORIA EN CUANTO A PRODUCCION EN EL SECTOR VITINICOLA	58.182





ANEXO 6.3. DATOS OIR POR TIPO ACTIVIDAD	2023
CONSULTAS PRESENCIALES	114.505
CONSULTAS TELEFÓNICAS	15.602
CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO	1.137
Nº COMPULSAS REALIZADAS	12.827
Nº DOCUMENTOS TRAMITADOS	176.529
PROCEDIMIENTOS DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA	98.647
FIRMA ELECTRÓNICA DE PERSONA FÍSICA	3.420
SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN CL@VE	4.096
ENCUESTAS REALIZADAS	1.532





ANEXO 7.1. DATOS VUE: TRAMITACIÓN AÑO 2023	
EMPRESAS CREADAS	300
EMPRESAS EN SIMULACIÓN	399
TOTAL EXPEDIENTES	699
TOTAL EXPEDIENTES ABANDONADOS	0

ANEXO 7.2. DATOS VUE: POR ACTIVIDAD DE EMPRESAS CREADAS	2023
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS	1
ACTIVIDADES PROFESIONALES	116
AGRICULTURA/GANADERÍA/PESCA	8
COMERCIO MAYOR	8
COMERCIO MENOR	21
CONSTRUCCIÓN	32
HOSTELERÍA Y TURISMO	28
INDUSTRIA	3
INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	0
SERVICIOS A EMPRESAS	42
SERVICIOS PERSONALES	20
SIN DETERMINAR	13
TRANSPORTE	8
TOTAL	300

ANEXO 7.3. DATOS VUE: FORMA DE CREACIÓN	2023
EMPRESARIO INDIVIDUAL	174
SOCIEDAD MERCANTIL	126
COMUNIDAD DE BIENES	0
SOCIEDAD CIVIL	0
TOTAL	300



ANEXO 8.1. LLAMADAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA	TELÉFONO ÚNICO DE INFORMACIÓN 2023				
	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Diferencial	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
TOTAL	49.755	44.664	5.091	00:00:13	00:03:13



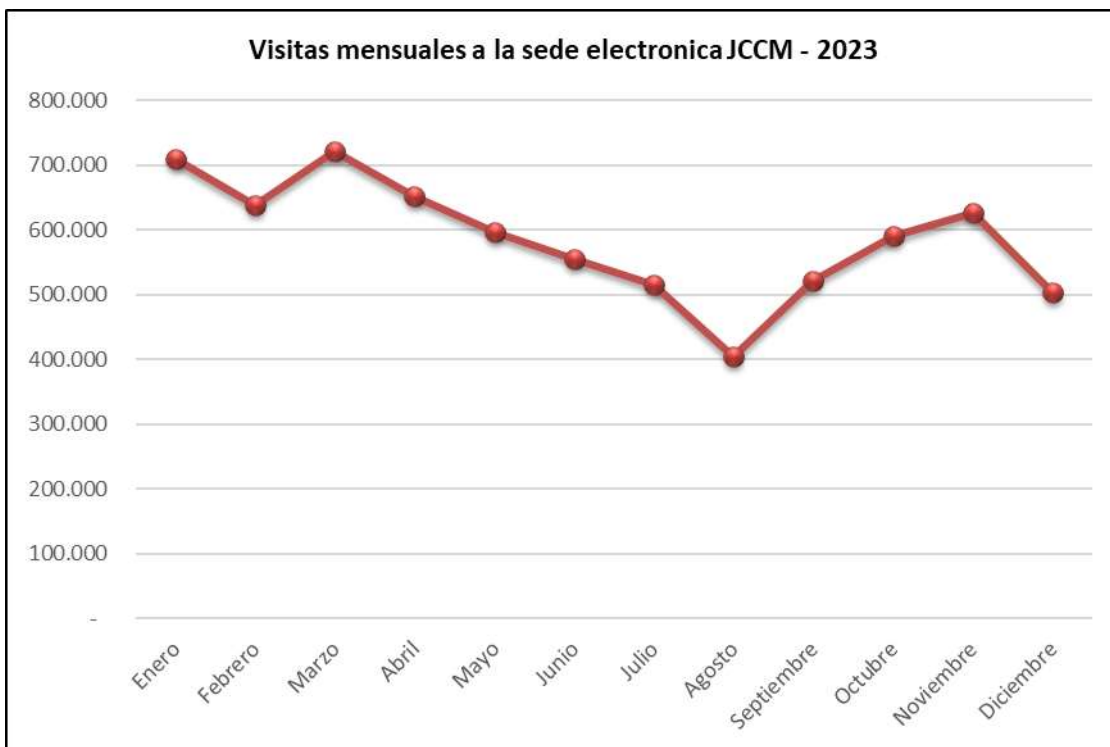
ANEXO 8.4 – LLAMADAS AL TUI POR MATERIAS 2023	
NOMBRE	% sobre el Total
Administración Pública	12,4%
Bienestar Social	10,1%
Hacienda y Tributos	9,5%
Empleo Público de la JCCM	9,0%
Industria y Tecnología	8,3%
Otras AAPP (CCAA) Comunidad de Madrid	7,0%
Otras AAPP (AGE)	6,6%
Educación (Excluidas oposiciones)	6,3%
Empleo	5,5%
vivienda y Urbanismo	5,2%
Medio ambiente	3,8%
Agricultura	2,8%
SESCAM (excluidas oposiciones)	2,4%
Economía	2,0%
Otras AAPP (CCAA) Resto Comunidades	1,8%
Transporte	1,6%
Sanidad (excluido SESCAM)	1,4%
Otras AAPP (AALL)	1,2%
Otras consultas sin relación con la Administración	1,1%
Consumo	0,7%
Turismo	0,6%
Juventud	0,2%
Cultura	0,2%
Deporte	0,1%
Mujer	0,1%
Reclamaciones sobre Luz y Gas	0,1%
Seguridad y Protección Ciudadana	0,1%
Consulta Factura Electrónica	0,1%

Anexo 8.5. TELETRAMITACIONES REALIZADAS DESDE EL TUI (Actuaciones sin firma electrónica de la persona interesada)	2023
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (quejas de tramitación electrónica)	44
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (solicitudes de cita previa)	331
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (Consulta reclamaciones asistencia electrónica SESCAM)	13
TOTAL	388

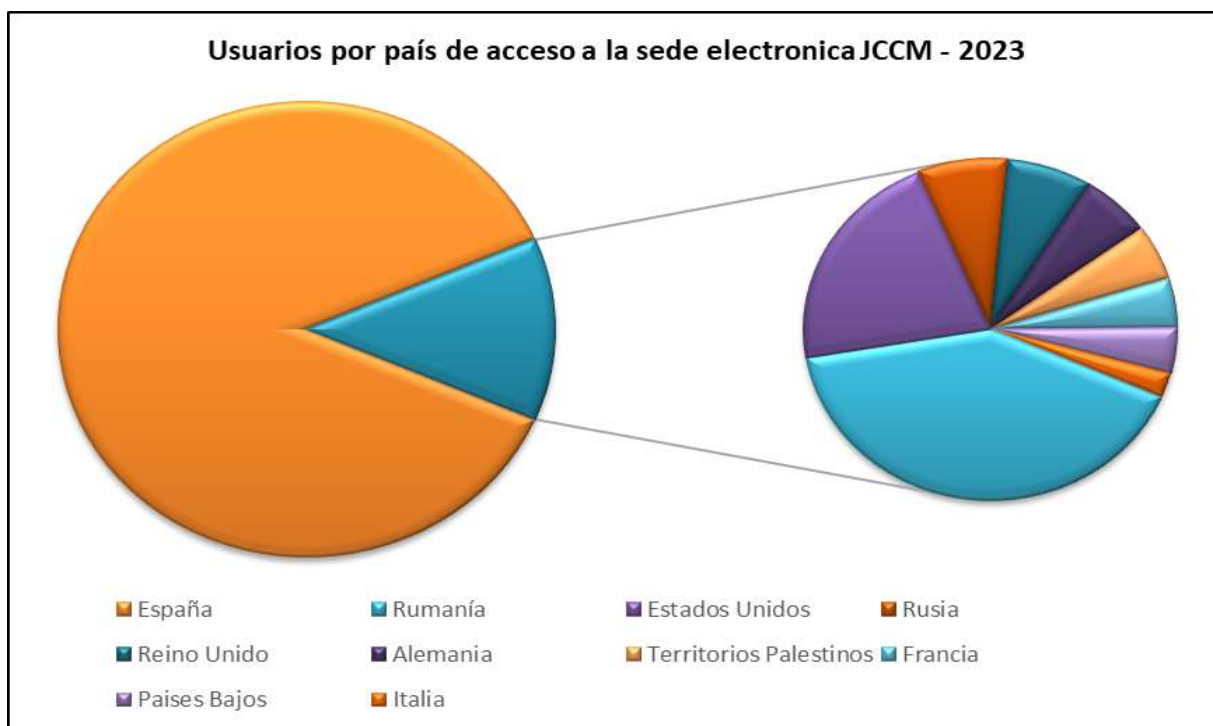
ANEXO 9.1 ALERTAS INFORMATIVAS: POR CONSEJERÍAS	Usuarios Registrados hasta 31/12/2023	Mensajes de alerta enviados	Trámites con usuarios registrados	Trámites disponibles a fecha 31/12/2023
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	465	0	17	17
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	23.982	295	357	359
CONSEJERIA DE HACIENDA, ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y TRANSFORMACION DIGITAL	8.580	347	304	313
CONSEJERIA DE SANIDAD	2.080	214	129	133
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL	9.395	418	333	338
CONSEJERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	10.016	379	347	356
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	14.733	1.526	223	227
CONSEJERIA DE FOMENTO	12.305	289	126	128
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	9.766	1.096	85	85
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	2.875	230	119	137
INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	601	10	134	143
INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	2.238	54	37	37
INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	140	0	5	5
CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	45	0	1	1
AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	72	0	4	4
Total	97.581	4.858	2.225	2.288

ANEXO 9.2 ALERTAS INFORMATIVAS: POR TRÁMITES MÁS SOLICITADOS			
NOMBRE DEL TRÁMITE	COD. SIACI	Usuarios Registrados (hasta 31/12/2023)	Total alertas enviadas (hasta 31/12/2023)
AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL	609	506	444
AYUDAS ECONOMICAS A FAMILIAS NUMEROSAS	IJJ	423	334
PROCESOS DE SELECCION DEL PERSONAL ESTATUTARIO FIJO DE LAS INSTITUCIONES SANITARIAS DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA.	JC2	247	230
ADMISION A EXAMENES DE APTITUD PARA LA OBTENCION DEL CERTIFICADO DE CUALIFICACION INDIVIDUAL	978	239	218
ADMISION DE ALUMNADO EN CENTROS DOCENTES PUBLICOS Y PRIVADOS CONCERTADOS NO UNIVERSITARIOS DE CASTILLA-LA MANCHA	I15	252	213
PRUEBAS DE CONSEJEROS DE SEGURIDAD PARA EL TRANSPORTE	H50	103	183
PREINSCRIPCION EN ACTIVIDADES DE OCIO Y TIEMPO LIBRE PARA EL PROGRAMA VERANO JOVEN	IDX	190	163
AYUDAS INDIVIDUALES DE TRANSPORTE ESCOLAR PARA ALUMNADO ESCOLARIZADO EN CENTROS DOCENTES PUBLICOS DE CASTILLA-LA MANCHA.	I4K	178	148
SOLICITUD DE AYUDA PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS CONDICIONES BASICAS DE VIDA	IYY	170	140
SUBVENCIONES A ASOCIACIONES Y ENTIDADES PRIVADAS SIN ANIMO DE LUCRO PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y LA PRESTACION DE SERVICIOS EN MATERIA SOCIO SANITARIA	G52	154	138
CONVOCATORIA DE PROVISION POR EL SISTEMA DE LIBRE DESIGNACION DE PUESTOS RESERVADOS A PERSONAL LABORAL FIJO DE LA CATEGORIA DE CONDUCTOR/A.	K8S	124	118
PRESENTACION DE PROPUESTAS DE ESPECTACULOS A LA RED DE ARTES ESCENICAS Y MUSICALES DE CASTILLA-LA MANCHA	J0A	166	107
PROVISION DE PUESTOS DE TRABAJO POR EL PROCEDIMIENTO DE LIBRE DESIGNACION (ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO).	JZS	125	106
CONVOCATORIA PROCESO SELECTIVO PARA EL INGRESO POR EL SISTEMA GENERAL DE ACCESO LIBRE, CUERPO SUPERIOR, ESCALA SUPERIOR DE LETRADOS.	IXF	113	105
SUBVENCIONES PARA LA REALIZACION DE PROYECTOS DE ACCION HUMANITARIA Y DE EMERGENCIA.	973	133	104
PRUEBAS DE CERTIFICACION DE COMPETENCIA GENERAL DE LOS NIVELES BASICO A2, INTERMEDIO B1, INTERMEDIO B2, AVANZADO C1 Y AVANZADO C2 DE LAS ENSEÑANZAS DE IDIOMAS DE REGIMEN ESPECIAL.	JMT	130	103

ANEXO 10.1 SEDE ELECTRÓNICA JCCM 2023	
Mes	Número de visitas a la sede electrónica de la JCCM
Enero	708.745
Febrero	638.364
Marzo	721.499
Abril	652.134
Mayo	596.577
Junio	554.802
Julio	514.506
Agosto	403.592
Septiembre	521.099
Octubre	590.427
Noviembre	626.621
Diciembre	503.388
TOTAL	7.031.754



ANEXO 10.2. SEDE ELECTRÓNICA JCCM - USUARIOS POR PAÍS DE ACCESO 2023	
País	Número de usuarios
España	2.085.561
Rumanía	126.886
Estados Unidos	66.522
Rusia	24.202
Reino Unido	22.900
Alemania	19.049
Territorios Palestinos	16.135
Francia	14.538
Paises Bajos	13.446
Italia	7.234





ANEXO 10.3. SEDE ELECTRÓNICA JCCM - ACCESO POR DISPOSITIVO 2023	
Dispositivo	Porcentaje de personas usuarias
Ordenador de sobremesa	69,49%
Smartphone	29,11%
Tablet	1,17%

