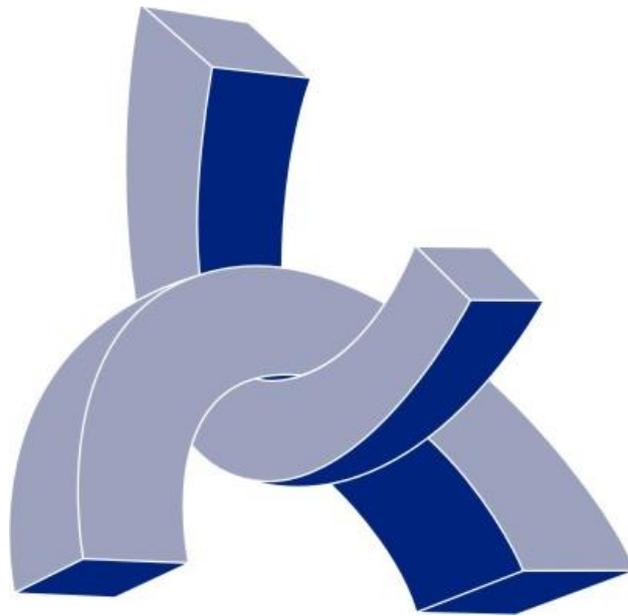


# INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS EN 2015



## ÍNDICE

<b>I. PRESENTACIÓN</b>	página <b>3</b>
<b>II. PRINCIPALES ACTUACIONES</b>	página <b>3</b>
<b>III. OTRAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD</b>	página <b>9</b>
<b>IV. MATERIAS CONEXAS</b>	página <b>9</b>
<b>V. Relación de ANEXOS</b>	página <b>11</b>

## I. PRESENTACIÓN

1. Este informe se eleva al Consejo de Gobierno de acuerdo al artículo 44 del **Decreto 69/2012, de 29/03**, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM de 03-04-2012), para presentar de forma ordenada las principales actuaciones en materia de calidad de los servicios realizadas en 2015.
2. En cuanto a su formato, buscando una mejor estabilidad de su estructura interna, se ha optado por seguir un orden en la exposición, en este caso, el del propio Decreto 69/2012, con el criterio corrector de agrupar las materias por bloques temáticos comunes, en la medida de lo posible.
3. Por otra parte, se han querido ofrecer datos que separen la acción del Gobierno anterior respecto del actual.
4. Finalmente y para destacar el carácter horizontal de la calidad de los servicios y la implicación de todas las consejerías, se han incluido referencias a los trabajos de los dos órganos colegiados con atribuciones en esta materia, como son la **Comisión de la Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos** (CAESTA), como órgano político y la **Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos** (CS), como órgano técnico de apoyo, auxiliares básicos del Consejo de Gobierno y de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (en su momento de Presidencia y Administraciones Públicas) cuyas respectivas atribuciones y componentes se infieren del citado Decreto 69/2012.
5. Punto y aparte merece, a la hora de abordar la calidad de los servicios desde una perspectiva de conjunto, la consejería de Fomento, por sus importantes competencias, ya que sin su concurso tecnológico sería imposible poner en la práctica el diseño de las mejoras normativas y de ingeniería de procedimientos. Esta acotación nos lleva a una reflexión sobre el carácter supra anual de la mayoría de las actuaciones en materia de calidad pues sus decisiones, por su propia naturaleza, precisan de una implementación superior al horizonte anual al que necesariamente han de acotarse estos informes.

## II. PRINCIPALES ACTUACIONES

### II.1. El punto de partida

El año se inició con el objetivo de finalizar la implantación del Plan de Medidas de Apoyo a Emprendedores, Racionalización administrativa e Implementación de la Administración Electrónica aprobado para el horizonte temporal 2011-2014, y preparar su sucesor que partiera del 2015 y que -como luego veremos- fue redactado en mayo, al final mismo de la Legislatura.

La formación de nuevo Gobierno en los meses del segundo semestre (julio 2015) supuso una nueva estructura de la Administración Regional, pasando las competencias de calidad a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, dentro de la nueva Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.

Un matiz importante de contenidos se refiere a la entonces todavía novedosa, pero cada vez más estratégica cuestión de la transparencia y el buen gobierno, encargada inicialmente a la entonces Viceconsejería de Presidencia y Administraciones Públicas, como materia conexas, pero no de calidad de los servicios en sentido estricto y que, tras el cambio de gobierno, pasa a la Vicepresidencia con la creación de un órgano gestor específico.

## II.2. Reuniones de comisiones competentes en esta materia

Desde el punto de vista orgánico conviene recordar la agenda de sus dos órganos colegiados. Así, la **Comisión de la Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos** (CAESTA), como órgano político, se reunió dos veces, el 17 de marzo y el 5 de noviembre, mientras que su órgano técnico de apoyo, **Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos** (CS) solo lo hizo una vez, el 20 de noviembre.

La Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa ha retomado asuntos que hasta el momento han estado parados o deben ser objeto de revisión y así lo ha expuesto a estos dos órganos.

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

## II. 3. Cartas de servicios

Las cartas de servicios miden qué ofrece y con qué estándares de calidad de cada actividad, a los que se asocian indicadores mesurables, por lo que son por una parte un instrumento de información para los usuarios y, por otra, una herramienta de control de su gestión por la propia administración que, además implica a sus empleados en su elaboración y revisión.

Se mantuvo la actividad de impulso con las consejerías para la actualización y aprobación de nuevas cartas y, en su caso, de auditoría externa con certificación por parte de AENOR.

Como actividad complementaria se apoyó la labor de las consejerías de difusión de sus cartas mediante folletos y la más amplia publicidad en la página de la Junta en Internet: para su más fácil localización cuenta con una pestaña propia en la sede electrónica.

En 2015 el total de nuevas cartas (incluidas las renovadas) fue de 34, con lo que el número de cartas aprobadas a 31 de diciembre ascendía a 78, con el siguiente detalle:

- Vicepresidencia, 2,
- Economía, Empresas y Empleo, 2
- Hacienda y Administraciones Públicas, 14
- Sanidad, 5
- Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural, 4
- Educación, Cultura y Deportes, 23
- Fomento, 2
- Bienestar Social, 26 (Una de ellas, la de Residencia de Mayores es una carta-marco).

(Ver Anexo 1: relación de cartas de servicios publicadas a 31-12-2015).

## II.4. Quejas y sugerencias genéricas

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

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

El total de reclamaciones presentadas en 2015 fue de 30.836, de las que 29.203 se referían al SESCAM.

En 2015, las no referidas al SESCAM fueron 1.633, de los que se contestó un 97,7%. En este grupo, en cuanto a las causas más frecuentes destacaron: funcionamiento de un servicio o dependencia (37%), tiempo de espera (7%). Por su naturaleza, las sugerencias fueron el 13% y las quejas el 87% de este apartado.

(Ver Anexos 2.1, 2.2 y 2.3).

## **II.5. Consultas informativas**

Las consultas, también se clasifican en dos tipos las referidas al funcionamiento de los servicios y centros del SESCAM (gestionadas por dicho organismo) y el resto: en ambos casos se vuelcan a su respectiva aplicación informática.

En 2015 se han recibido un total de 3.660, de las que 445 (incluidas sugerencias) se refieren al SESCAM y 3.215 al resto, de las que se contestó el 98%.

(Ver Anexo 3).

## **II.6. Racionalización y simplificación de procedimientos y reducción y medición de cargas administrativas**

En 2013 se inició el sistema de informe previo de normas y convocatorias, distinguiendo dos supuestos; para su mera publicación en el DOCM o para su elevación al Consejo de Gobierno. El número de procedimientos verificados ha sido el siguiente: 348 en 2013, 368 en 2014 y 394 en 2015.

El análisis previo a su publicación en el DOCM supuso el 62,94% de la carga de trabajo y el 37,06% restante lo ocupó el supuesto de revisión con carácter previo a su elevación al Consejo de Gobierno.

La revisión y normalización de normas y formularios asociados y consiguiente medición y, en su caso, reducción de Cargas se tradujo en 2015 en 394 informes.

(Ver Anexo 4).

## **II.7. Sistema corporativo de Información, atención y registro, informatización de procedimientos y trámites**

### **II.7.1. Sistema corporativo de Información, atención y registro: idea general**

Con objeto de facilitar a los ciudadanos la atención de sus demandas de información y presentación de solicitudes y otros documentos esta Administración cuenta con un sistema multicanal integrado basado en el canal presencial (Oficinas de Información y Registro, OIR), telefónico (Teléfono Único de Información 012-TUI) y telemático, a través fundamentalmente de su sede electrónica, alojada en su página en Internet.

El sistema pivota sobre una información común y compartida, actualizada de forma permanente, la llamada base SIACI que permite su conexión con el registro de documentos.

### **II.7.2. Informatización de procedimientos y trámites**

Se ha continuado la informatización de los procesos más masivos, con los siguientes resultados a 31-12-2015, clasificados con una nomenclatura estándar para el conjunto de las administraciones españolas.

De un total de 1381 procedimientos que no exigen la personación, en el Nivel 1, con al menos información a través de una página web hay solo 10 (0,72%).  
En el Nivel 2, que a lo anterior añade información y formularios) existen 17(1,23%).  
En el Nivel 3, que además de lo visto para los niveles anteriores, permite el inicio electrónico, hay 558 (40,41%).  
En el Nivel 4, que, además de los atributos anteriores, la tramitación se realiza través de una aplicación informática electrónica, en 787 supuestos (56,99%).  
Y finalmente, en el Nivel 5 -que añade la interacción telemática del interesado con la Administración- se incluyen 9 (0,65%).

(Ver Anexo 5).

### II.7.3. Registro Único de documentos

El Registro Único, informatizado, cuya nueva aplicación es de 2012 incluye, junto a la clásica opción física (presencial o por correo) la modalidad de registro electrónico. Cuenta con su carta de servicios, certificada por AENOR: además, durante el primer semestre 2015 fue sometida a una auditoria interna semanal, realizándose un total de 25 informes.

Desde el punto de vista de su tráfico, presenta este perfil:

Un total entradas 3.563.477, de las que 15.008 lo fueron a través del Registro Telemático del Ciudadano (RTC), 2.167.587 a través de aplicaciones y 1.380.882 de forma presencial.

Se han efectuado 1.136.789 registros de salida, 244.014 apuntes internos: este sistema lo administran 3.953 usuarios (empleados de la Administración de la Junta habilitados para el Registro Único)

Además, con objeto de facilitar la presentación de documentación, se siguieron realizando dos actuaciones difundidas a través del DOCM y de la sede electrónica de esta Administración, a través de sendas disposiciones; la relación de oficinas de registro propias y concertadas (de las Administraciones locales, de acuerdo al Convenio de 2008 y su Adenda ORVE) que se actualiza de forma constante y, el calendario de días inhábiles, de la región, más los de cada municipio.

En otro orden de cosas el 31 de octubre de 2014 se firmó el Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas) y la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha para el suministro de la aplicación “Oficina de Registro Virtual” (ORVE) como mecanismo de acceso al Registro Electrónico Común y al Sistema de Interconexión de Registros. Este convenio se publicó en el Boletín Oficial del Estado el 17 de noviembre de 2014 y en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el 9 de diciembre de 2014. Así, en 2015 se han adherido al Convenio de 2008, 30 entidades locales y a su fase superior, Convenio ORVE, 75.

El 1 de noviembre de 2015 se puso en marcha, en la Oficina de Información y Registro de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, la aplicación ORVE como acceso al Sistema de Interconexión de Registros.

Desde el 1 de noviembre al 31 de diciembre de 2015, se tramitaron en dicha oficina un total de 394 registros en la aplicación ORVE, del total de 1672 asientos registrados en esa oficina, lo que supone un 23,56 % del total de los registros efectuados en la misma durante ese período de tiempo.

(Ver Anexos 6.1, 6.2, 6.3 y 6.4).

#### II.7.4. Oficinas de Información y Registro (OIR)

Las diez Oficinas de Información y Registro (OIR) son uno de los pivotes del sistema multicanal de atención al ciudadano, pues a diferencia del resto de unidades de registro, ofrecen más servicios y, además, en una franja horaria más amplia. En la actualidad funcionan en las cinco capitales de provincia (2 en cada, excepto Cuenca y Guadalajara que solo tienen 1) más Talavera de la Reina (Toledo) y Molina de Aragón (Guadalajara). Todas tienen cartas de servicios y están auditadas y certificadas por AENOR.

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

Los indicadores más relevantes de actividad fueron estos:

En la modalidad de consultas atendieron 168.917 de forma presencial (84%) y 26.625 de forma telefónica (16%).

Por materias, Bienestar Social supuso el 30% de las consultas, seguida de las referidas a otras Administraciones (18%) y Administraciones Públicas (10%); otras materias solo alcanzó el 12%, gracias al esfuerzo de mayor y mejor desagregación de la clasificación de la información.

Respecto a la documentación tramitaron 210.524 documentos y realizaron 53.945 compulsas y 109.888 fotocopias.

Y en la opción de ayuda para inicio electrónico de trámites se realizaron 6.364 actuaciones.

Finalmente, para conocer la calidad de los servicios prestados, se realizaron 1.423 encuestas, de las que resultó una puntuación media de 4,92 sobre 5, mejorando por tanto el resultado del año anterior (4,86).

(Ver Anexos 7.1 y 7.2).

#### II.7.5. Ventanilla Única Empresarial (VUE)

Las Ventanillas Únicas Empresariales (VUE), creadas en su día mediante convenios entre las administraciones estatales, autonómicas y locales y las Cámaras oficiales de Industria y Comercio, han intervenido en la creación de 707 empresas.

Además, y de acuerdo a su nomenclatura realizaron 930 simulaciones de creación de empresas.

Los expedientes tramitados fueron 1.714, de los que, a instancia de los interesados se abandonaron 62.

Por área destacan las actividades profesionales, con 209 nuevas empresas, el comercio menor con 117 y, en tercer lugar, los servicios a empresas con 114.

Por fórmula jurídica, las más habituales -y con mucha diferencia- son el empresario individual (546) y la sociedad mercantil (144).

Esta fue la distribución por provincias de las empresas creadas: Albacete 0, Ciudad Real 385, Cuenca 89, Guadalajara y Toledo, 228.

(Ver Anexos 8.1, 8.2 y 8.3)

### II.7.6. Teléfono Único de Información

Este servicio, que desde 2012 se presta a través de empleados de esta administración cuenta con su carta de servicios, auditada y certificada por AENOR. Su labor de información es complementada por teléfonos especializados de otras consejerías con los que está alineado para las oportunas derivaciones ante demandas de información más especializada o que solo puede atenderse desde dichos teléfonos. El coste de la llamada depende de cada operadora.

Su actividad se puede seguir a través de estos indicadores:

-Llamadas atendidas/ llamadas entrantes: 53.272/55.284, con un diferencial de no atendidas de 2.659.

-Tiempos medios de espera y atención de 9 segundos, y 3 minutos con nueve segundos respectivamente.

-Materias que generan más demandas de información: otras Administraciones Públicas (19,8%), Economía y Hacienda (13,9%), Educación -excluidas oposiciones de educación (12,1%) y Fomento –Vivienda, carreteras, agua, etc. – (10,6%).

Además, se cumplimentaron por este canal 227 instancias.

(Ver Anexos 9.1, 9.2 y 9.3).

### II.7.7. Alertas informativas

El sistema de Alertas Informativas permite a los ciudadanos suscribirse a través de la Web de la Junta y recibir por correo electrónico información en tiempo real, por ejemplo, de la publicación de las convocatorias de cada trámite SIAC que elija. Como principal novedad, desde el 14 de enero de 2015 el envío de la alertas con la información asociada se realiza exclusivamente por correo electrónico.

Estos son sus principales indicadores:

-Trámites con usuarios registrados: 1.524.

-Usuarios (ciudadanos) registrados: 17.681.

-Mensajes de alertas enviados: 3.322.

-Trámites más solicitados:

-Ayudas al arrendamiento, 358

-Abono de las ayudas al arrendamiento, 258

-Ayudas destinadas a fomentar la creación de empleo por la contratación indefinida de trabajadores, 178.

-Ayudas a la contratación de duración determinada de trabajadores desempleados, 173

-Ayudas para la sustitución de ventanas, 163

-Subvenciones relativas al plan de fomento al emprendedor y Pyme de ayuda por establecimiento por cuenta propia del emprendedor, 158

-Subvenciones relativas al plan de fomento al emprendedor y pyme de ayuda a la consolidación del emprendedor por autónomo colaborador, 142.

(Ver Anexos 10.1 y 10.2).

### II.7.8. Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (EUGO)

El portal [WWW.EUGO.ES](http://WWW.EUGO.ES) va dirigido a todos los empresarios y emprendedores que necesiten autorizaciones, inscripciones en registros, licencias, y todos aquellos requisitos administrativos o profesionales para realizar una actividad económica remunerada en España. EUGO recoge todos esos requisitos y permite su tramitación online. Se ha seguido trabajando en conectar esta información con la base SIACI, de tal forma que las personas interesadas en una actividad incluida en esta categoría

pueden conocer e iniciar todos los trámites de forma integrada, no solo los de la respectiva administración autonómica.

#### II.7.9. Cursos de formación

Dentro del programa de Formación continua a los empleados públicos, se impartieron 4 cursos diferentes, con un total de 13 ediciones, de acuerdo a este detalle:

- Registro Único: normativa y aplicación gestora. Conexión con ORVE, 5 ediciones.
- Racionalización de Procedimientos y Reducción de Cargas Administrativas, 3 ediciones.
- Herramientas de uso común en las oficinas de registro, 2 ediciones.
- Quejas y Sugerencias: Normativa y Tramitación, 3 ediciones.

### III. OTRAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD

\*El 23 de septiembre se participó, de acuerdo al convenio suscrito en su día, en la sesión de la **Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos**.

\* El 30 de marzo de 2015 se firmó el Convenio de colaboración entre la Administración de la JCCM y el Consejo General de Gestores Administrativos de España, **sobre representación en los procedimientos administrativos y comunicación electrónica** entre administraciones y ciudadanos.

\*El 24 de junio fue suscrito el Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha para la extensión del ámbito subjetivo de la aplicación del **Registro Electrónico de Apoderamientos**.

### IV. MATERIAS CONEXAS

#### IV.1. Administración electrónica

En materia de administración electrónica, con independencia de las competencias de la consejería de Fomento y en muchos casos en colaboración, se atendió al normal funcionamiento de la llamada sede electrónica, con medidas puntuales y una auditoría interna semanal durante el primer semestre. Además, se realizaron las siguientes actividades:

##### A) Tablón de Anuncios Electrónico

Desde el punto de vista de la gestión la actividad más relevante es el llamado Tablón de Anuncios Electrónico que ofreció este tráfico: 5.200 notificaciones, 87 informaciones públicas y 122 publicaciones, cifras siempre inferiores a las de 2014.

Al modificarse el sistema Expedición de certificados de exposición ha dejado de ser una actividad centralizada en la IGS.

##### B) Certificado de empleado público

Se emitieron 65 certificados sobre un total de 415 en vigor a 31-12-2015.

##### C) Firma electrónica de los ciudadanos

De acuerdo al Convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre la Administración de la Junta, a través de las OIR, pues requiere en un trámite la comparecencia del interesado, emite certificados y atiende consultas al respecto. Las actuaciones fueron 2.110.

#### IV.2. Informe de auditoría anual de la PAC

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

El órgano con competencia en materia de Inspección General de Servicios es el designado por la autoridad competente para la realización de análisis y estudios sobre autorización y supervisión del Organismo Pagador, según dispone el artículo 1 del Decreto 64/2012, de 8 de marzo, (modificado por el Decreto 83/2012, de 17 de mayo). Por tanto, en su calidad de organismo de supervisión, la Inspección General de Servicios elaboró el informe de auditoría anual de la Política Agrícola Comunitaria (Fondos Feaga-Feader PAC) correspondiente al año 2014.

El Informe definitivo, sobre la supervisión continua del cumplimiento de los criterios de autorización como organismo pagador, de la Consejería de Agricultura (y Medio Ambiente y Desarrollo Rural) de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha fue emitido el 18 de noviembre de 2015 en el sentido de que "...continúa cumpliendo con los criterios de autorización que conllevaron a su designación como Organismo pagador en los términos recogidos en el presente informe. No existe en la actualidad constataciones sobre criterios de autorización de riesgo fundamental o medio detectadas por el organismo de Certificación en el ejercicio 2014. "

Toledo, 15 de julio de 2016

## V. Relación de ANEXOS

- Anexo 1. **Cartas de servicios**
- Anexo 2.1. **Quejas y sugerencias genéricas,** por causas  
Anexo 2.2. Quejas y sugerencias genéricas, por consejerías  
Anexo 2.3. Quejas y sugerencias genéricas, por plazos
- Anexo 3. **Consultas informativas**
- Anexo 4. **Revisión y normalización de normas y formularios asociados**
- Anexo 5. **Nivel de informatización de los procedimientos**
- Anexo 6.1. **Registro Único de documentos,** por consejerías  
Anexo 6.2. Registro Único de documentos, por tipos de registro  
Anexo 6.3. Registro Único de documentos, por apuntes  
Anexo 6.4. ORVE - Entidades locales adheridas
- Anexo 7.1. **Oficinas de Información y Registro,** por consultas por oficina  
Anexo 7.2. Oficinas de Información y Registro, por materias consultadas
- Anexo 8.1. **Ventanilla Única Empresarial,** por tramitación  
Anexo 8.2. Ventanilla Única Empresarial, por actividad de empresas creada  
Anexo 8.3. Ventanilla Única Empresarial, por forma de creación
- Anexo 9.1. **Teléfono Único de Información,** por llamadas y tiempos de respuesta  
Anexo 9.2. Teléfono Único de Información, por temas  
Anexo 9.3. Teléfono Único de Información, por solicitudes presentadas
- Anexo 10.1. **Alertas informativas,** por consejerías  
Anexo 10.2. Alertas informativas, por trámites más solicitados

<b>Anexo 1. Cartas de servicios aprobadas en 2015</b>			
<b>Consejería</b>	<b>1º Semestre</b>	<b>2º Semestre</b>	<b>Total cartas de servicios 2015</b>
Hacienda y Administraciones Públicas	0	1	1
Empleo y Economía	1	0	1
Educación, Cultura y Deportes	12	0	12
Sanidad y Asuntos sociales	19	0	19
Presidencia y Administraciones Públicas	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>34</b>

<b>ANEXO 2.1. QUEJAS Y SUGERENCIAS : INFORME POR CAUSAS</b>	<b>2015</b>	
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	37%	603
INICIATIVA O SUGERENCIA	13%	216
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS	11%	182
CORTESÍA O INTERÉS	9%	152
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	9%	148
TIEMPO DE ESPERA	7%	118
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y EL MOBILIARIO	6%	90
NO COMPETENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	2%	37
NO CLASIFICABLE POR FALTA DE DATOS	1%	20
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	1%	19
OBLIGACION DE PAGO	1%	14
AUSENCIA DEL FUNCIONARIO EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN.	1%	9
CONOCIMIENTO O COMPRENSIÓN	1%	9
ACCESIBILIDAD	0,4%	6
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	0,4%	6
CANALES DE INFORMACIÓN	0,1%	2
DIFICULTAD DE TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	0,1%	2
<b>TOTAL</b>		<b>1.633</b>

<b>ANEXO 2.2. QUEJAS Y SUGERENCIAS: INFORME POR CONSEJERIAS</b>	<b>2015</b>	
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (01-01-2015 al 01-08-2015)	3%	48
GABINETE DE LA PRESIDENCIA (06-07-2015 al 31-12-2015)	0,30%	5
CONSEJERIA DE HACIENDA (01-01-2015 al 05/07/2015)	1%	23
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (06-07-2015 al 31-12-2015)	4%	60
CONSEJERÍA DE FOMENTO	6%	98
CONSEJERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	<b>55%</b>	<b>893</b>
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	8%	130
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	<b>9%</b>	<b>142</b>
CONSEJERÍA DE SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES (01-01-2015 al 05-07-2015)	7,40%	121
CONSEJERIA DE SANIDAD (06-07-2015 al 31-12-2015)	0,40%	7
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL (06-07-2015 al 31-12-2015)	6%	91
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	1%	15
<b>TOTAL</b>		<b>1.633</b>

<b>Anexo 2.3. INFORME QUEJAS (POR PLAZOS)</b>	<b>2015</b>					
<b>Órgano Gestor</b>	<b>Contestadas</b>	<b>%</b>	<b>Sin contestar</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
PRESIDENCIA (06-07-2015/31-12-2015)	4	80%	1	20%	<b>5</b>	0,30%
CONSEJERÍA DE HACIENDA (01-01-2015/05-07-2015)	23	100%	0	0%	<b>23</b>	1,40%
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS (06-07-2015 / 31-12-2015)	59	98%	1	2%	<b>60</b>	3,70%
CONSEJERIA FOMENTO	97	99%	1	1%	<b>98</b>	6,00%
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	880	99%	13	1%	<b>893</b>	55%
CONSEJERIA ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	130	100%	0	0%	<b>130</b>	8,00%
CONSEJERIA AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	131	92%	11	8%	<b>142</b>	8,70%
CONSEJERÍA DE SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES (01-01-2015 / 05-07-2015)	123	98%	2	2%	<b>125</b>	7,70%
CONSEJERIA SANIDAD (06-07-2015 / 31-12-2015)	6	86%	1	14%	<b>7</b>	0,40%
CONSEJERIA BIENESTAR SOCIAL (06-07-2015 / 31-12-2015)	80	92%	7	8%	<b>87</b>	5,30%
SESCAM	15	100%	0	0%	<b>15</b>	0,90%
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMIN. PÚBLICAS (01-01-2015 / 01-08-2015)	48	100%	0	0%	<b>48</b>	2,90%
<b>TOTAL</b>	<b>1.596</b>	<b>98%</b>	<b>37</b>	<b>2%</b>	<b>1.633</b>	



<b>Anexo 3 INFORME CONSULTAS 2015 por Consejerías y plazos de contestación</b>						
<b>Órgano Gestor</b>	<b>Contestadas</b>	<b>%</b>	<b>Sin contestar</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
PRESIDENCIA (06-07-2015/31-12-2015)	3	100%	0	0%	3	11,10%
OFICINA DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	2	100%	0	0%	2	7,40%
CONSEJERÍA DE HACIENDA (01-01-2015/05-07-2015)	17	100%	0	0%	17	0,50%
CONSEJERÍA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (06-07-2015 / 31-12-2015)	29	100%	0	0%	29	0,90%
CONSEJERÍA FOMENTO	50	98%	1	2%	51	1,60%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	2.455	97%	70	3%	2.525	79%
CONSEJERÍA ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	438	100%	0	0%	438	13,60%
CONSEJERÍA AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	50	98%	1	2%	51	1,60%
CONSEJERÍA DE SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES (01-01-2015 / 05-07-2015)	31	100%	0	0%	31	1,00%
CONSEJERÍA SANIDAD (06-07-2015 / 31-12-2015)	4	100%	0	0%	4	0,10%
CONSEJERÍA BIENESTAR SOCIAL (06-07-2015 / 31-12-2015)	9	90%	1	10%	10	0,30%
SESCAM	25	93%	2	7%	27	0,80%
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMIN. PÚBLICAS (01-01-2015 / 18-08-2015)	27	100%	0	0%	27	0,80%
<b>TOTAL</b>	<b>3.140</b>	<b>98%</b>	<b>75</b>	<b>2%</b>	<b>3.215</b>	

<b>ANEXO 4. Informe de revisión de disposiciones: Año 2015</b>			
<b>CONSEJERÍAS Y ENTES PÚBLICOS ADSCRITOS</b>	<b>Sí pasan por Consejo de Gobierno</b>	<b>NO pasan por Consejo de Gobierno, solo DOCM</b>	<b>TOTAL INFORMES</b>
Presidencia	11	23	34
Agricultura	42	25	67
Educación	28	56	84
Empleo	36	8	44
IPEX	0	79	79
Fomento	8	5	13
Hacienda	0	1	1
Administraciones Públicas	0	2	2
Sanidad y Bienestar Social	20	45	65
Vicepresidencia	1	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>248</b>	<b>394</b>

<b>ANEXO 5. NIVEL DE INFORMATIZACIÓN</b>	<b>2015</b>	
	<b>TRÁMITES</b>	<b>% SOBRE EL TOTAL</b>
Nivel 1.- Sólo información	10	0,72%
Nivel 2.- Información y formularios	17	1,23%
Nivel 3.- Inicio electrónico	558	40,41%
Nivel 4.- Tramitación electrónica	787	56,99%
Nivel 5.- Interacción	9	0,65%
<b>TOTAL</b>	<b>1381</b>	<b>100%</b>

<b>Anexo 6.1. Registro Único por Consejerías destinatarias 2015</b>		
<b>SECCION</b>	<b>CONSEJERIA</b>	<b>TOTAL ENTRADAS</b>
4	CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA	90
11	PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	8.589
15	CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	173.068
15	CONSEJERIA DE HACIENDA	352.905
17	CONSEJERIA DE FOMENTO	193.955
18	CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	661.033
19	CONSEJERIA DE EMPLEO Y ECONOMIA	153.388
19	CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	91.451
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA	806.649
21	CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	375.080
26	CONSEJERIA DE SANIDAD	25.665
27	CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	73.451
27	CONSEJERIA DE SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	190.405
50	INSTITUTO DE LA VID Y EL VINO DE CASTILLA-LA MANCHA (IVICAM)	734
51	INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACION Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL DE CLM (IRIAF)	84
51	INSTITUTO REGIONAL INVESTIGACION Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y FORESTAL (IRIAF)	381
55	INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	727
55	INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA	1.429
56	AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	2.629
61	SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	307.865
70	INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	2.278
74	CONSEJERIA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	72.410

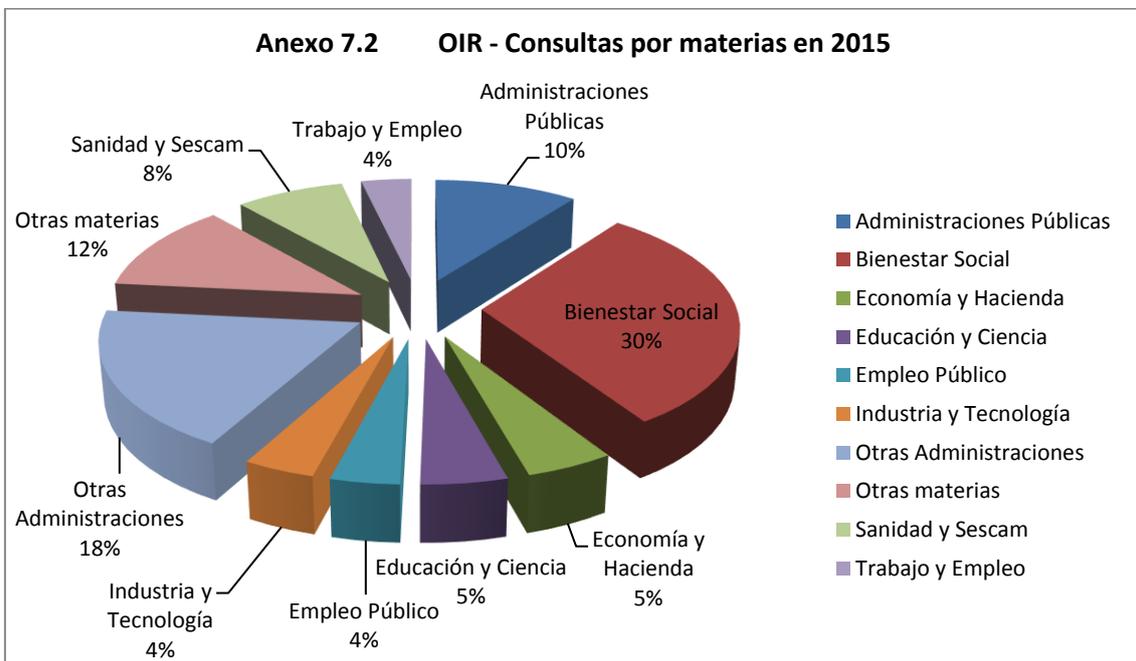
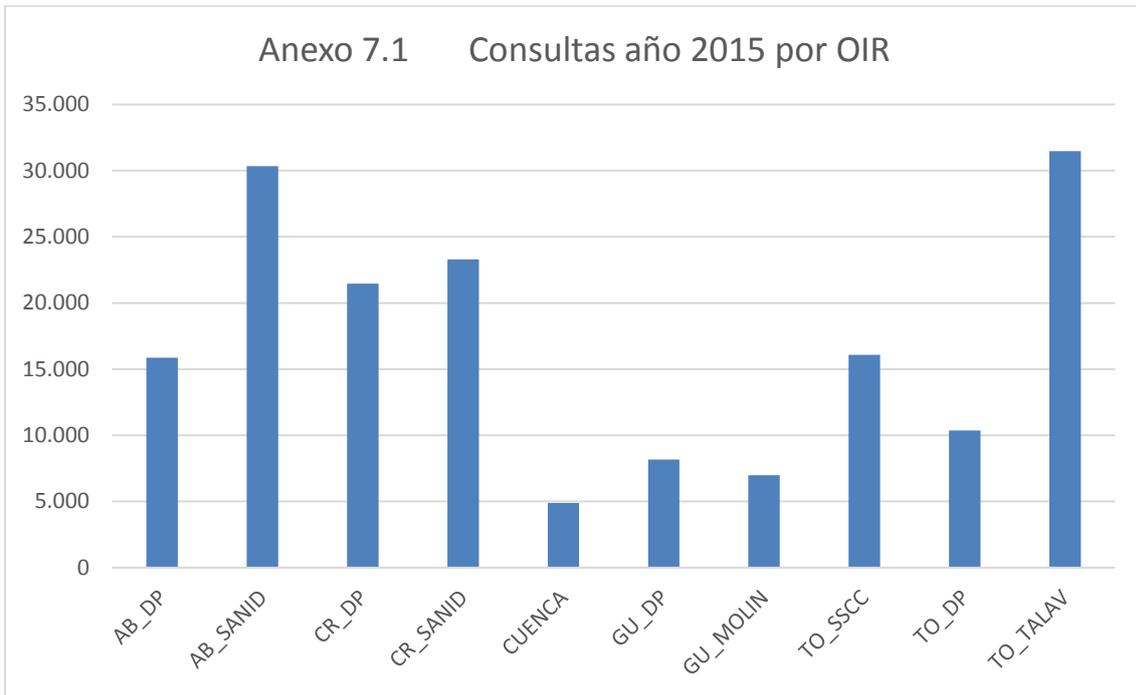
<b>Anexo 6.2 Registro Único por tipos de registro 2015</b>	
Nº ENTRADAS RTC	15.008
Nº ENTRADAS APLICACIONES	2.167.587
Nº ENTRADAS REG. PRESENCIAL	1.380.882
<b>Nº TOTAL ENTRADAS</b>	<b>3.563.477</b>
Nº SALIDAS	1.136.789
Nº REGISTROS INTERNOS	244.014
Nº USUARIOS	3.953

**Anexo 6.3. Registro Único. Asuntos con más apuntes año 2015**

CONSEJERIA	LITERAL	Nº ENTRADAS
CONSEJERIA DE HACIENDA	ALTA DE FACTURA ELECTRONICA DE LA JUNTA DE CASTILLA-LA MANCHA	274.129
CONSEJERIA DE AGRICULTURA	AYUDAS DE LA POLITICA AGRICOLA COMUN PARA EL AÑO 2016.	220.641
CONSEJERIA DE AGRICULTURA	OBTENCION DE GUIA DE ORIGEN Y SANIDAD PECUARIA	163.697
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	ADMISION DE ALUMNADO EN CENTROS DOCENTES PUBLICOS Y PRIVADOS CONCERTADOS (2º CICLO E. INFANTIL, E. PRIMARIA, E.S.O. Y BACHILLERATO)	137.323
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	129.935
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD PROCESOS DE SELECCION DE PERSONAL TEMPORAL DE IISS DEL SESCAM (BOLSAS DE TRABAJO)	120.637
CONSEJERIA DE AGRICULTURA	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	110.011
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	ALTA DE FACTURA ELECTRONICA DE LA JUNTA DE CASTILLA-LA MANCHA	104.831
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	PROGRAMA DE REUTILIZACION MEDIANTE EL SISTEMA DE PRESTAMO DE LOS LIBROS DE TEXTO EN LOS CURSOS CUARTO Y SEXTO DE PRIMARIA Y PRIMERO, SEGUNDO, TERCERO Y CUARTO DE SECUNDARIA.	88.638
CONSEJERIA DE FOMENTO	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	84.180
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	LICENCIA DE CAZA Y PESCA	80.218
CONSEJERIA DE AGRICULTURA	LICENCIA DE CAZA Y PESCA	76.152
CONSEJERIA DE SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	75.717
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	CAMPEONATO REGIONAL DEL DEPORTE EN EDAD ESCOLAR DE CASTILLA-LA MANCHA PARA EL CURSO ESCOLAR 2015-2016. ALUMNOS	63.770
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	SOLICITUD ASUNTO GENERICO (REGISTRO)	62.069
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	DECLARACIÓN DECLARACION OBLIGATORIA EN CUANTO A EXISTENCIAS EN EL SECTOR VITIVINICOLA	61.906

**Anexo 6.4 ORVE - Entidades locales adheridas 2015**

Provincia	Entidades locales adheridas durante el año 2015	Total Entidades locales adheridas a 31/12/2015
ALBACETE	11	11
CIUDAD REAL	20	20
CUENCA	18	18
GUADALAJARA	10	10
TOLEDO	46	46
<b>TOTAL CLM</b>	<b>105</b>	<b>105</b>



<b>Anexo 8.1. VUE datos de tramitación en 2015</b>	
EMPRESAS CREADAS	707
EMPRESAS EN TRAMITACIÓN	15
EMPRESAS EN SIMULACIÓN	930
EXP. ABANDONADOS EN SIMULACIÓN	41
EXP. ABANDONADOS EN TRAMITACIÓN	21
<b>TOTAL EXPEDIENTES (consultas generales)</b>	<b>1714</b>
<b>TOTAL EXPEDIENTES ABANDONADOS</b>	<b>62</b>

<b>Anexo 8.2. VUE Empresas creadas , por actividades 2015</b>	
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS	7
ACTIVIDADES PROFESIONALES	209
AGRICULTURA/GANADERÍA/PESCA	12
COMERCIO MAYOR	15
COMERCIO MENOR	117
CONSTRUCCIÓN	26
HOSTELERÍA Y TURISMO	64
INDUSTRIA	18
INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	6
SERVICIOS A EMPRESAS	114
SERVICIOS PERSONALES	53
TRANSPORTE	3
SIN DETERMINAR	63
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>

<b>Anexo 8.3. VUE empresas creadas por forma año 2015</b>	
EMPRESARIO INDIVIDUAL	546
SOCIEDAD MERCANTIL	144
COMUNIDAD DE BIENES	17
COOPERATIVAS	0
OTROS SIN DETERMINAR	0
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>

<b>Anexo 9.1 Datos TUI año 2015</b>	<b>Llamadas Entrantes</b>	<b>Llamadas Atendidas</b>	<b>Diferencial</b>	<b>Tiempo Medio de Espera</b>	<b>Tiempo Medio de Atención</b>
Total	55.284	53.272	2.659	0:00:09	0:03:09

<b>Anexo 9.2 TEMAS TUI 2015</b>	<b>Porcentaje</b>
Otras Administraciones Públicas	19,80%
Economía y Hacienda	13,90%
Educación (Excl. oposiciones educación)	12,10%
Fomento (Vivienda, carreteras, agua, etc.)	10,60%
Otras consultas sin relación con esta Admón	8,80%
Trabajo y Empleo	7,70%
Asuntos sociales	7,40%
Agricultura	5,70%
Presidencia (Excluido Mujer)	4,50%
Sanidad (Excl. oposiciones SESCAM)	3,90%
Empleo público de la Junta de CLM	1,50%
Industria y Tecnología	1,40%
Juventud	0,80%
Función pública (Excl. empleo púb. opo.)	0,60%
Medio Ambiente	0,30%
Justicia y Protección Ciudadana	0,30%
Turismo y Artesanía	0,30%
Cultura	0,20%
Mujer	0,10%

<b>Anexo 9.3. Solicitudes presentada a través del 012</b>	<b>Año 2015</b>
CONSEJERIA DE AGRICULTURA	2
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	2
CONSEJERIA DE EMPLEO Y ECONOMIA	43
CONSEJERIA DE FOMENTO	8
CONSEJERIA DE HACIENDA	3
CONSEJERIA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	86
CONSEJERIA DE SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	27
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	5
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	8
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	5
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	38
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>

<b>Anexo 10.1. Alertas por Consejerías 2015</b>				
<b>ORGANO RESPONSABLE DEL TRÁMITE</b>	<b>Usuarios Registrados hasta 31/12/2015</b>	<b>Mensajes de alerta enviados</b>	<b>Trámites con usuarios registrados</b>	<b>Trámites disponibles a fecha 31/12/2015</b>
CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPRESAS Y EMPLEO	5.350	653	272	259
CONSEJERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	3.617	192	376	330
CONSEJERIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	2.973	1.366	160	155
CONSEJERIA DE FOMENTO	1.716	833	100	94
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	1.345	99	230	234
CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.148	66	65	70
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	482	14	82	91
INSTITUTO DE PROMOCION EXTERIOR DE CASTILLA-LA MANCHA (IPEX)	389	35	139	138
INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA	319	59	22	18
CONSEJERIA DE SANIDAD	273	0	73	76
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	62	5	4	5
AGENCIA DEL AGUA DE CASTILLA-LA MANCHA	7	0	1	0
<b>Total</b>	<b>17.681</b>	<b>3.322</b>	<b>1.524</b>	<b>1.470</b>

<b>Anexo 10.2 alertas informativas. Trámites con más personas registradas 2015</b>	
<b>ORGANO RESPONSABLE DEL TRÁMITE</b>	<b>Usuarios Registrados hasta 31/12/2015</b>
AYUDAS AL ARRENDAMIENTO I4L	358
ABONO DE LAS AYUDAS AL ARRENDAMIENTO K4A	258
AYUDAS DESTINADAS A FOMENTAR LA CREACION DE EMPLEO POR LA CONTRATACION INDEFINIDA DE TRABAJADORES EN CASTILLA-LA MANCHA. E30	178
AYUDAS A LA CONTRATACION DE DURACION DETERMINADA DE TRABAJADORES DESEMPLEADOS K2V	173
AYUDAS PARA LA SUSTITUCION DE VENTANAS JI8	163
SUBVENCIONES RELATIVAS AL PLAN DE FOMENTO AL EMPRENDEDOR Y PYME DE AYUDA POR ESTABLECIMIENTO POR CUENTA PROPIA DEL EMPRENDEDOR JV5	158
SUBVENCIONES RELATIVAS AL PLAN DE FOMENTO AL EMPRENDEDOR Y PYME DE AYUDA A LA CONSOLIDACION DEL EMPRENDEDOR POR AUTONOMO COLABORADOR JV7	142
SUBVENCIONES RELATIVAS AL PLAN DE FOMENTO AL EMPRENDEDOR Y PYME DE AYUDA A CONSOLIDACION PARA CONCILIACION JV6	133
AYUDAS PARA LA SUSTITUCION DE CALDERAS INDIVIDUALES J6U	129
PROCESOS SELECTIVOS PERSONAL FUNCIONARIO O LABORAL IAE	124
PRORROGA DE LA AYUDA AL ARRENDAMIENTO KA1	120
ADMISION Y MATRICULA DE ALUMNADO PARA EL CURSO 2015/2016 EN CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO Y DE GRADO SUPERIOR EN LA MODALIDAD E-LEARNING, EN CENTROS DOCENTES PUBLICOS DE CASTILLA-LA MANCHA IYX	117
SUBVENCIONES RELATIVAS AL PLAN DE FOMENTO AL EMPRENDEDOR Y PYME POR ASISTENCIA TECNICA DEL EMPRENDEDOR JV8	115
SUBVENCIONES DESTINADAS A FOMENTAR LA CONTRATACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MERCADO ORDINARIO DE TRABAJO EN CASTILLA-LA MANCHA K2D	112
SUBVENCIONES DESTINADAS A LA CONCESION DE AYUDAS PUBLICAS DESTINADAS A CAPACITAR PARA EMPRENDER "EMPRENDETE" KD3	107
INSCRIPCION PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO K5E	105
BECAS Y/O AYUDAS PARA ALUMNOS/AS DESEMPLEADOS/AS PARTICIPANTES EN ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO K5F	105
SUBVENCIONES PARA LA REALIZACION DE ACCIONES DE FORMACION DIRIGIDAS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES DESEMPLEADOS (MODALIDAD II) J2N	104
CONVOCATORIA DE PLAZAS Y AYUDAS CURSOS DE IDIOMAS EN EL EXTRANJERO 417	99
AYUDAS DE ATENCION ADECUADA PARA MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD B24	99
GESTION DE OFERTAS DE EMPLEO KGS	98
AYUDAS A LA PROMOCIÓN DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL PARA ALQUILER JA9	96
AYUDAS DESTINADAS A CREAR OPORTUNIDADES DE INSERCIÓN EN EL MERCADO LABORAL MEDIANTE LA CONTRATACION EN PRACTICAS DE JOVENES TRABAJADORES DESEMPLEADOS EN CASTILLA-LA MANCHA KEQ	94
AYUDAS PARA LA REHABILITACION DE VIVIENDAS JA8	93
SUBVENCIONES DESTINADAS A FOMENTAR LA CREACIÓN DE EMPLEO POR CONTRATACIÓN DE DESEMPLEADOS EN CASTILLA-LA MANCHA JZ8	93
<b>Total</b>	<b>3.373</b>