



AYUDAS

PREGUNTAS FRECUENTES

1.	NUEVAS AYUDAS: ¿CÓMO PUEDO ENTERARME?	2
2.	HAN PUBLICADO UNA AYUDA, ¿CÓMO DEBO INFORMARME?.....	2
3.	COMPATIBILIDAD ENTRE AYUDAS	3
4.	¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?.....	3
5.	REPRESENTANTE: ¿ES OBLIGATORIO QUE ESTÉ RELLENO? ¿QUÉ CONSECUENCIAS TIENE RELLENARLO?.....	3
6.	PRESENTÉ UNA SOLICITUD, PERO NO HE RECIBIDO UN SMS/ EMAIL, ¿CÓMO ESTÁ MI SOLICITUD?....	4
7.	¿CÓMO PUEDO TENER MÁS POSIBILIDADES DE CONSEGUIR UNA AYUDA?	5
8.	HE RECIBIDO UN SMS/EMAIL SOBRE LA AYUDA, ¿QUÉ HAGO?	7
9.	EN LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA, NO PUEDO VER QUÉ ME PIDEN, ¿QUÉ HAGO?	8
10.	NO ENTIENDO EN QUÉ SITUACIÓN ESTÁ EL EXPEDIENTE TRAS RECIBIR UNA NOTIFICACIÓN, ¿CÓMO PUEDO SABERLO?.....	9
11.	CUANDO TENGA LA NOTIFICACIÓN, ¿QUÉ HAGO?	9
12.	¿CÓMO PRESENTO MI RESPUESTA?	10
13.	NO SÉ SI LO QUE VOY A PRESENTAR ESTÁ BIEN O ES SUFICIENTE, ¿ME LO PUEDEN REVISAR EN LA OFICINA SI VOY?	10
14.	CUANDO YA HAYA PRESENTADO LOS PAPELES, ¿QUÉ HAGO?	11
15.	¿PUEDO PRESENTAR YA LOS RECIBOS?	11
16.	NO SÉ EN QUÉ FASE ESTÁ MI EXPEDIENTE, ¿CÓMO PUEDO SABERLO?	11
17.	GUIAS DE AYUDA	12



1. NUEVAS AYUDAS: ¿CÓMO PUEDO ENTERARME?

Puede conocer de las nuevas convocatorias que hubiera en el futuro mediante el sistema de “alertas informativas” de la Sede Electrónica, en el Diario Oficial, o consultando periódicamente la web “vivienda.castillalamancha.es”:

<https://www.jccm.es/servicios/alertas-informativas>

<https://docm.jccm.es/docm/alertas.do>

<https://vivienda.castillalamancha.es/ayudas-y-subsvenciones>

2. HAN PUBLICADO UNA AYUDA, ¿CÓMO DEBO INFORMARME?

LO MEJOR es **leer el texto íntegro de la convocatoria** (publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, D.O.C.M), porque es donde viene indicado lo que hay que aplicar en cada caso.

En el texto de la convocatoria se indica:

- Requisitos que han de cumplir las personas interesadas a fecha de solicitud de la ayuda.
- Documentos y anexos necesarios para poder valorar la solicitud.
- Las obligaciones de los interesados a comunicar a la Administración cualquier cambio que afecte a la tramitación de la ayuda solicitada aportando la documentación que acredite dichos cambios (p.ej. nuevo contrato de arrendamiento; nueva cuantía de alquiler; cambios en el empadronamiento, ya sea por cambio de domicilio o por modificaciones en las personas residentes...)

Otras informaciones, por ejemplo, de la web de vivienda.castillalamancha.es, noticias, o redes sociales, son un resumen simplificado, y no recogen las particularidades que puedan afectarle a usted.



3. COMPATIBILIDAD ENTRE AYUDAS

Para conocer la compatibilidad de distintas convocatorias de ayudas, es necesario leer el texto íntegro de cada convocatoria, en donde se indicará la compatibilidad o no con otras ayudas, y la limitación de la cuantía a recibir en su conjunto.

4. ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?

La solicitud y la documentación que la acompaña puede ser presentada

A) **De manera electrónica**, a través de los formularios recogidos en la Sede Electrónica

<https://www.jccm.es/>

B) **En papel**, acudiendo a la oficina de Registro de cualquier Administración (municipal, comunidad autónoma o estatal) para su registro para su envío a la Delegación Provincial de Fomento de Guadalajara

5. REPRESENTANTE: ¿ES OBLIGATORIO QUE ESTÉ RELLENO? ¿QUÉ CONSECUENCIAS TIENE RELLENARLO?

No es obligatorio cumplimentarlo/rellenarlo. De esta forma, **todas las comunicaciones de la Administración** ya sean informativas (SMS), o notificaciones (requerimientos, trámites de audiencia, resoluciones) se dirigirán **únicamente al solicitante**. Asimismo, será únicamente el solicitante quien pueda dirigirse a la Admón. en relación con su solicitud.



Si se cumplimenta dicho apartado, tenga presente:

1. Que deberá acreditar mediante cualquier medio válido en Derecho la constancia fidedigna de su existencia, en este caso mediante la debida cumplimentación y firmas del **“MODELO DE REPRESENTACIÓN PAR LA SOLICITUD DE LA AYUDA...”**
2. Dicha representación supone que **todas las comunicaciones de la Administración** en relación con la tramitación de la solicitud **solamente** se realizarán **con el representante** elegido por el solicitante

6. PRESENTÉ UNA SOLICITUD, PERO NO HE RECIBIDO UN SMS/ EMAIL, ¿CÓMO ESTÁ MI SOLICITUD?

Se está tramitando junto a todas las demás. Lo que haya que hacer, se lo comunicaremos en el momento oportuno de la forma que usted indicó en su solicitud.

Siempre deberá permanecer atento al medio de notificación que indicó en su solicitud: correo postal o notificación electrónica. Si marcó “notificación electrónica”, es importante estar dado de alta en dicho sistema para poder acceder a la plataforma. En el siguiente apartado, le informamos de una forma fácil y gratuita de hacerlo.



7. ¿CÓMO PUEDO TENER MÁS POSIBILIDADES DE CONSEGUIR UNA AYUDA?

Lo primero de todo es presentar la solicitud de forma adecuada y completa:

- Preocúpese de presentar todos los anexos necesarios en su situación
- Revise todas las casillas de todas las hojas (algunas deben ser marcadas por usted)

Si le falta algo, le mandáramos un requerimiento, y eso probablemente le cambie el orden respecto del resto de solicitudes (depende de las condiciones de la convocatoria), por lo que perderá opciones. Por eso la importancia de hacerlo bien.

Lo segundo es **registrarse** en el **Sistema CL@VE** y en la plataforma **Notifica (JCCM)**.

La OIR (Oficina de Información y Registro) le ayudará a registrarse de forma gratuita (mañana y tarde, incluso sábados por la mañana, salvo horario de verano).

- **¿POR QUÉ ME INTERESA?** Porque si su solicitud tiene errores y/o le falta documentación, le conviene enterarse cuanto antes y solucionarlo, ya que tendremos en cuenta la fecha en que solucionaron dichos problemas. Y su teléfono móvil le servirá, tanto para enterarse, como para leer la carta.
- **¿QUÉ VENTAJAS TIENE DARME DE ALTA EN CL@VE Y NOTIFICA?** Enterarse INMEDIATAMENTE del contenido de la carta (en donde se indican los errores) porque Notifica le enviará un aviso por SMS/email (lo que haya elegido) y podrá entrar a la plataforma Notifica para leerla en su teléfono móvil.
- **¿TIENE ALGÚN COSTE O PRECIO?** NINGUNO.
- **¿Y SI HE ELEGIDO QUE ME MANDEN LA CARTA EN PAPEL?** Le mandaremos la carta, pero tendrá que esperar al cartero, estar en el domicilio, quizás esperar al día siguiente, etc. Si no está dado de alta en Notifica, y no tiene sistema Cl@ve o certificado electrónico, no podrá acceder para leer la carta.
- **¿CÓMO PUEDO DARME DE ALTA EN CL@VE Y NOTIFICA?** Solo tiene que acudir, con su DNI y teléfono móvil (o con NIE + pasaporte + móvil) a la OIR de JCCM (Oficina de Información y Registro), en C/ Juan Bautista Topete 1-3 (Guadalajara), o a las de Molina



de Aragón o Sigüenza. Le ayudarán a darse de alta en ambas cosas y desde ese instante. También están por las tardes y los sábados por la mañana (salvo verano).

- **¿CÓMO PUEDO LEER LA CARTA?** Descargándola en su móvil y abriéndola con la app gratuita “Adobe Acrobat Reader”, y leyendo el archivo adjunto. Si tuviera problemas, lea el apartado nº 9.
- **¿CUÁNTO TIEMPO TENGO PARA RESPONDER?** Se tendrá en cuenta la primera fecha en que accedió a esa notificación en concreto, ya sea a través de Notifica o de la carta en papel.



8. HE RECIBIDO UN SMS/EMAIL SOBRE LA AYUDA, ¿QUÉ HAGO?

Alguna de estas tres opciones:

- **Si eligió notificación por correo postal:** Esperar a recibir la notificación en el domicilio que indicó. Si quiere agilizar el proceso, puede darse de alta en las notificaciones electrónicas, ya que recibe un aviso inmediatamente (se lo explicamos en el apartado nº 7 y 9)
- **Si eligió notificación electrónica:** Entrar a las notificaciones electrónicas: *notifica.jccm.es*, preferiblemente a través de un ordenador. Tiene una guía de ayuda en la siguiente web: <https://www.jccm.es/ayuda/guias-ayuda/acceso-a-la-plataforma-de-notificaciones-telematicas> (pulse sobre los números 1-2-3-4-5 que aparecen, para visualizar la diversa información).
Puede darse de alta fácilmente en la plataforma, se lo explicamos en un apartado anterior, ya que necesita:
 - Poseer certificado electrónico de firma a su nombre.
 - Haberse dado de alta en la plataforma *notifica.jccm.es*
- Pedir una copia de la notificación en esta oficina (el solicitante, o persona autorizada trayendo fotocopia del DNI y autorización por escrito del solicitante).

RECUERDE: Puede cambiar la vía de notificación (de notificación postal a electrónica y viceversa) así como la dirección de notificación, para ello deberá presentar escrito de petición al respecto firmado.

IMPORTANTE: Las notificaciones electrónicas NO se realizan a través de correo electrónico. Cualquier comunicación al correo electrónico relacionada con la tramitación de su ayuda tendrá carácter informativo (p.ej. aviso de que en breve recibirá una notificación por la vía seleccionada)



9. EN LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA, NO PUEDO VER QUÉ ME PIDEN, ¿QUÉ HAGO?

Lo primero de todo es entrar en la plataforma notifica.jccm.es, y descargarse el archivo PDF de esa notificación.

Cuando lo abra, se le mostrará el justificante de esa notificación, mientras que el texto de lo que se le quiere comunicar es un archivo incrustado o adjunto dentro de ese mismo archivo.

Para abrir un PDF que contiene otros archivos incrustados (adjuntos) en su móvil, necesita usar un lector especializado, ya que los visores básicos de Google Drive o el navegador no suelen mostrar estos archivos. El método más rápido es utilizar la aplicación gratuita **Adobe Acrobat Reader**.

Si quiere verlo EN SU MÓVIL, siga estos pasos para ver los adjuntos:

1. **Instale la app:** Descarga Adobe Acrobat Reader desde la Google Play Store para Android o la App Store para iPhone/iPad.
2. **Abra el archivo:** Presiona sobre el PDF y elige abrirlo con Acrobat Reader.
3. **Busca el panel de adjuntos:** En el menú inferior o en el panel lateral del documento, busca el icono con forma de **clip** (el símbolo de adjuntos).
4. **Accede a los archivos:** Al presionar sobre el icono del clip, se desplegará una lista con los archivos o documentos incrustados dentro del PDF. Toque cualquiera de ellos para visualizarlo.

Nota: Si utiliza un iPhone o iPad, también puedes utilizar la aplicación **Archivos** nativa de iOS, que permite previsualizar muchos PDFs.

Si lo hace desde un ordenador, **busque el panel de adjuntos** en el panel lateral del documento, busque el icono con forma de **clip** (el símbolo de adjuntos).

Para más ayuda, puede consultar la siguiente guía:

<https://vivienda.castillalamancha.es/ayuda-descarga-notificacion>



10. NO ENTIENDO EN QUÉ SITUACIÓN ESTÁ EL EXPEDIENTE TRAS RECIBIR UNA NOTIFICACIÓN, ¿CÓMO PUEDO SABERLO?

Si en el encabezado o título pone:

- **REQUERIMIENTO:** le falta documentación obligatoria y debe solucionarlo. Se tendrá en cuenta la fecha en que responda, porque afecta al orden para conceder ayudas.
- **TRÁMITE DE AUDIENCIA:** algo no queda claro y por eso le preguntamos, para que podamos avanzar. Debe responder en el plazo indicado, pero no se cambia el orden.
- **RESOLUCIÓN:** le decimos algo firme, o que NO se le ha concedido, o que se le ha concedido la ayuda.

11. CUANDO TENGA LA NOTIFICACIÓN, ¿QUÉ HAGO?

1.- Leerla, prestando atención a lo indicado con guiones, que es lo que se necesita aclarar para que podamos continuar con la tramitación.

2.- Presentar la documentación que se le requiere para solucionar el problema que le hemos indicado en los guiones en negrita. En ese texto en negrita indicamos el documento con el que hay problemas (Anexo I, Anexo I-BIS, Anexo VII, certificado de renta, etc.) y en qué debe prestar atención al volver a presentarlo.

NOTA: si se le ha indicado el apartado 08 del Anexo I, muy probablemente sea porque no ha marcado la última casilla de dicho apartado.

3.- Si en el título del escrito pone REQUERIMIENTO, presente la documentación que se le pide. Si pone TRAMITE DE AUDIENCIA, lea detenidamente el escrito para saber si tiene que presentar documentación.

4.- Vigile los plazos. En cada escrito viene claramente definido el plazo que tiene para contestar desde que ha recibido la notificación



12. ¿CÓMO PRESENTO MI RESPUESTA?

- Localice el número de expediente en el escrito que se le ha enviado. Suele venir en la esquina inferior izquierda. Si lo entrega en la oficina de Vivienda siempre deberá aportar ese número.
- Si tiene los medios necesarios, puede presentar los documentos por vía electrónica:
 - o <https://www.jccm.es/sede/ventanilla/consultar-expediente>
 - o <https://www.jccm.es/servicios/registro-electronico>
- La documentación también se puede registrar en cualquier oficina de la administración pública, siempre que clarifique que va destinada a la *Delegación de la Consejería de Fomento en Guadalajara, Servicio de Vivienda*, haciendo constar SIEMPRE su número de expediente de la solicitud de ayuda.

13. NO SÉ SI LO QUE VOY A PRESENTAR ESTÁ BIEN O ES SUFICIENTE, ¿ME LO PUEDEN REVISAR EN LA OFICINA SI VOY?

Depende de la convocatoria y del momento de la tramitación de su expediente.

Si es en el momento de la presentación de la solicitud, y el sistema de concesión es por prelación (orden de presentación), cada solicitante deberá presentar lo que estime necesario, tras haber leído la convocatoria para conocer lo que pudiera aplicarse a su caso concreto.

Si es para responder a una notificación (ya sea “requerimiento” o “trámite de audiencia”), es importante que lea detenidamente el escrito que le hemos mandado antes de presentar documentos y se asegure de que entrega exactamente lo que se le está pidiendo. Si duda entre un documento u otro, presente los dos.



14. CUANDO YA HAYA PRESENTADO LOS PAPELES, ¿QUÉ HAGO?

Esperar. Seguiremos trabajando. Lo que corresponda le será comunicado por la vía que usted haya elegido (postal o electrónica). Si ha elegido la modalidad postal, recoja siempre el correo, tanto certificado como ordinario.

15. ¿PUEDO PRESENTAR YA LOS RECIBOS?

En las diversas convocatorias (el texto que se publica en el DOCM) se especifica el momento y la forma en que deberán presentarlos, pudiendo variar entre las diversas ayudas. Suele indicarse en un apartado que denominado “*Justificación*”.

De forma general, sólo deberá presentarlos si ha recibido Resolución de Concesión de la ayuda.

16. NO SÉ EN QUÉ FASE ESTÁ MI EXPEDIENTE, ¿CÓMO PUEDO SABERLO?

En el momento que sea necesario ponernos en contacto con usted, lo haremos siempre por la forma que usted indicó en su solicitud. Por lo que simplemente puede esperar a que le comuniquemos lo que corresponda y en el momento que corresponda de cada expediente.



Castilla-La Mancha

Si aun así prefiere saber el estado, puede entrar en la siguiente web a consultarlo:

<https://www.jccm.es/sede/ventanilla/consultar-expediente>

IMPORTANTE: la información del estado del expediente NO es vinculante y apenas aporta información, porque puede sufrir varios cambios durante la tramitación. Simplemente sirve de orientación

17. GUIAS DE AYUDA

1.- AYUDA A LA TRAMITACION

<https://www.jccm.es/ayuda-a-la-tramitacion>

2.- ACCESO A LA PLATAFORMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

<https://www.jccm.es/ayuda/guias-ayuda/acceso-a-la-plataforma-de-notificaciones-telematicas>

3.- OBTENCIÓN DE CL@VE

<https://www.jccm.es/ayuda/guias-ayuda/obtencion-de-clave>

4.- OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO PARA FIRMA ELECTRÓNICA

<https://www.jccm.es/ayuda/guias-ayuda/obtencion-del-certificado-para-firma-electronica>

5.- SISTEMA DE ALERTAS INFORMATIVAS

<https://www.jccm.es/servicios/alertas-informativas>

Rev: 03/06/2026

Pág. 12 de 12