

Digitalización de Ayudas y Subvenciones

1. Situación de partida	2
2. Digitalización de las Ayudas y Subvenciones	4
2.1.-Visión de la Administración electrónica.....	5
2.2.-Características más significativas del Proyecto.....	6
2.3.-Portal de las Administraciones Públicas Vascas (euskadi.net).....	7
2.4.-Servicios básicos y finales	7
2.5.-Recursos Técnicos empleados.....	8
3. Logros del Proyecto	9
3.1.-El marco visual-entrada de los/as tramitadores/as (gaveta)	9
3.2.-Marco documental y jurídico de la digitalización	10
3.3.-Módulo de Gestión Contable.....	10
3.4.-Visión Gráfica del Proyecto de Ayudas y su integración con todas las plataformas	11
3.5.-Formación	12
4. Conclusiones.....	12
5. Referencias.....	12

Palabras Clave: Administración electrónica, servicios electrónicos, gestión de ayudas y subvenciones, Modelos y metodologías de digitalización de servicios, Modelo Básico de Tramitación (MBT), formación y difusión.

Equipo de Proyecto

Elías Palacios, Cristina Pérez de San Román, Susana de la Quintana, Noelia Barrutia.

Colaboradores en el proyecto

Dirección de Innovación y Administración Electrónica
Dirección de Atención a la Ciudadanía
DIT/EJIE
Departamento de Cultura
Dirección de Política Familiar y Comunitaria
Viceconsejería de Transportes y Obras Públicas
Oficina de Control Económico
Bilbomática, S.A.

Agradecimientos:

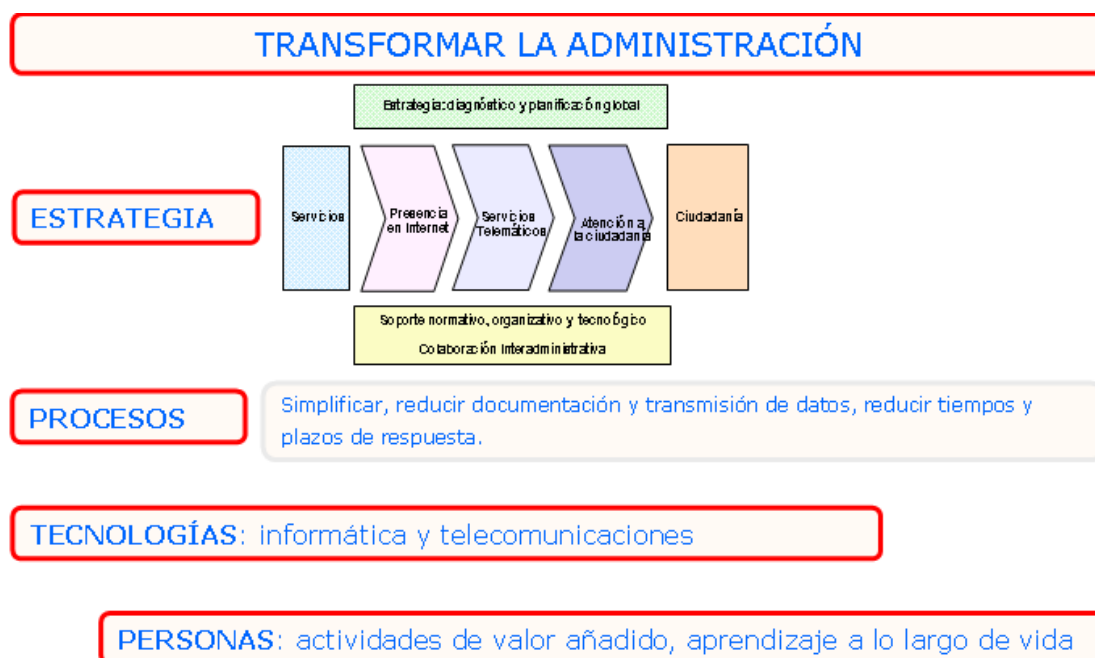
Agradecemos a todas las personas que han colaborado en los distintos aspectos del proyecto, sin cuyo conocimiento, saber hacer e implicación no hubiera sido posible coordinar y llevar adelante el proyecto.

1. Situación de partida

La Administración Pública Vasca desde el año 2000 ha venido desplegando distintos planes estratégicos (Planes de Euskadi en la Sociedad de la Información, Planes de Informática y Telecomunicaciones y Planes de Administración y Gobierno Electrónicos) que han venido a desarrollar herramientas y elementos que permitan la transformación de la Administración, dando soporte a la tramitación electrónica y garantizando la atención multicanal al conjunto de la sociedad vasca. Esto permite, en este periodo, abordar una nueva oferta de servicios con una organización interna más eficiente y adaptada a los nuevos retos.

En este contexto, se han sentado las bases tecnológicas, metodológicas e instrumentales que permiten la implementación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los/as ciudadanos/as a los Servicios Públicos con garantías de éxito.

Para ello se ha dotado de desarrollos normativos, infraestructura tecnológica, modelos y metodologías, que se resumen en el siguiente esquema:



Esta estrategia se basa en los siguientes principios:

- Orientación a la ciudadanía.
- Administración interconectada.
- Administración integrada.
- Eficiencia y de calidad.

El principal objetivo que ha mantenido la Administración a lo largo de los últimos años, ha sido acercar la administración a la ciudadanía.

La Ciudadanía cada vez es más exigente con la Administración, de forma que sus demandas se orientan en el sentido de equilibrar sus expectativas con respecto al sector público hasta igualarlas con las del sector privado, lo que sitúa, necesariamente, a la Administración en el punto de mira de la mejora continua, intentando conseguir:

Sistema	Descripción	Lema	Valor
Información	Portales y contenidos	Pase sin llamar	Transparencia
Tramitación	Servicios telemáticos	Sírvase usted mismo	Servicio
Atención	Canales de relación	No vuelva usted mañana	Servicio / Equidad
Innovación	Intranet / Conocimiento / Colaboración	Más por menos	Intensidad / Innovación
Participación	Mecanismos de participación	Usted también decide	Participación

Fuente: <http://eadminblog.net/>

En 2007 se realizó un análisis de los servicios ofertados a la ciudadanía y, atendiendo a criterios de dificultad del proceso de digitalización e impacto tanto en la ciudadanía como en la organización interna, se estableció un plan de digitalización.

Los resultados evidenciaron que el 48% de los procedimientos en la Administración Vasca pertenecen a la familia de procedimientos de ayudas y subvenciones, implicando a la práctica totalidad de los departamentos.

Familia de Procedimiento	% de servicios con	
	alto impacto y baja/media dificultad	bajo impacto y media/alta dificultad
Arbitrajes, denuncias y reclamaciones	0	0
Contratación	0	3
Registros	7	3
Autorizaciones	8	10
Ayudas y Subvenciones	36	11
Inspecciones y Servicios	0	2
Sanciones y Multas	0	1
Pruebas de acreditación	3	1
Peticiones de servicio	2	2
Inscripciones y suscripciones	2	1
Comunicaciones a la Administración	0	1
Formación	2	1
Otros	1	0
Total	61	39

Abordar esta familia con carácter transversal a toda la Administración supone un avance muy importante en la prestación de servicios a la ciudadanía y en el día a día del personal público y, en general, en el desarrollo de la Administración electrónica.

En este marco, la Administración Vasca inicio en 2009 el diseño e implementación de la tramitación telemática de los procedimientos de Ayudas y Subvenciones cuyo objetivo principal es acercar la administración al/a ciudadano/a y facilitarle la petición de las mismas.

Las mejoras que ofrecen, en lo referente a la disponibilidad y accesibilidad de la información, así como a la rapidez y facilidad para distribuirla y compartirla, actúan a modo de motor en las relaciones entre la ciudadanía y la Administración. La facilidad en la interrelación tiene especial relevancia en la prestación de un servicio homogéneo en los distintos departamentos.

En este sentido, la Administración Vasca ha puesto en marcha un proceso de digitalización de su modelo de gestión que le ha llevado no solo a mejorar la eficacia y eficiencia (reducción de tiempos, reingeniería, ...) en la tramitación de expedientes, sino que ha convertido al ciudadano/a en su eje principal, facilitándole el acceso a la administración a través de Internet y pudiendo consultar sus expedientes, el estado de los mismos y realizar los trámites necesarios.

2. Digitalización de las Ayudas y Subvenciones

El proyecto introduce una mayor transparencia y calidad en la gestión de las ayudas y subvenciones basándose en el Modelo Básico de Tramitación. Sus objetivos principales son:

- Solucionar los problemas de los/as ciudadanos/as, aumentando la calidad de los servicios que se le ofrecen, acortando plazos en la gestión y normalizando los procedimientos para todos los departamentos de la Administración.
- Simplificación de los procesos internos, reutilización de información y servicios, impulsando a la administración electrónica y la motivación de unos/as empleados/as públicos más cualificados.
- Cooperación en la construcción de servicios públicos
- Interoperabilidad entre administraciones, obteniendo así los documentos por medios internos, no siendo necesario solicitar los mismos al interesado/a.
- Simplificación y reingeniería de procedimientos para facilitar y mostrar más transparencia a la ciudadanía así como ayudar a los/as empleados/as públicos/as en su labor.
- Proporcionar el conjunto de medidas organizativas y normalización que garanticen el cumplimiento de los requisitos legales para la validez y eficacia de los procedimientos administrativos utilizando los medios electrónicos, informáticos y telemáticos.
- Dotar a la administración de las tecnologías necesarias para la tramitación de cualquier procedimiento de Ayudas y subvenciones
- Proporcionar y facilitar a la ciudadanía los medios necesarios para realizar los trámites utilizando los medios electrónicos y telemáticos.

La implantación de este proyecto, va a redundar en la normalización de la tramitación, ya que todos los tramitadores/as, pertenecientes a cualquiera de los órganos de Gobierno Vasco tramitarán de la misma manera todos los expediente de los procedimientos de ayudas y subvenciones, y por parte de la ciudadanía, se mantendrá la uniformidad en cualquier expediente que tenga con la Administración sea cual sea el medio que éste elija para su tramitación.

Debido a la estandarización de la tramitación de expedientes de ayudas y subvenciones, se posibilitará el intercambio y/o colaboración ínter departamental en situaciones que así lo requieran, lo que provocará una aceleración en el tiempo de tramitación de procedimientos.

Tras un estudio de todas las ayudas de Gobierno se llegó al siguiente cuadro resumen

TIPO	CONCURRENCIA	PRESUPUESTO	CRITERIOS	PERIODO DE PRESENTACIÓN	PAGO DE AYUDA	RESOLUCIÓN	PROPUESTA DE CONCESIÓN	SILENCIO	PLAZO DE RESOLUCIÓN	FISCALIZACIÓN (dependiendo del importe)	AMPLIACIÓN PLAZO
Concursoales	Competitiva	Limitado	SI	LIMITADO	Se reparte el presupuesto por orden de puntuación	Única	Órgano Colegiado	Negativo	3-6 MESES	SI	NO
	No Competitiva	Limitado	SI	LIMITADO	Se reparte el presupuesto entre todos los que cumplen las condiciones	Única	Órgano Colegiado	Negativo	3-6 MESES	SI	SI
No Concursoales	Sucesiva	Limitado o Estableciendo consecuencia del agotamiento	SI	ABIERTO	Todo el que cumple los criterios tiene derecho al cobro	Individual por solicitud		Positivo (salvo que por ley diga lo contrario)	3-6 MESES	NO	SI

2.1.-Visión de la Administración electrónica

El diseño de los sistemas que den soporte a la Administración electrónica debe tener en cuenta los siguientes puntos de partida:

- Enfoque global que incluya desde la revisión de los procesos “de negocio” hasta la tecnología básica de los servicios a prestar al/a ciudadano/a, a las necesidades del personal gestor.
- Atención integral, por cualquier medio o canal (multicanal), desde cualquier lugar (movilidad), en cualquier momento (24X7), independientemente de la Administración o Administraciones afectadas (interoperabilidad).
- Acceso a todos los servicios: información abierta, información privativa de cada ciudadano/a, interacción, gestiones.
- Plataforma tecnológica diseñada para poder atender a todos los requerimientos.

Los servicios ofertados tienen las siguientes características:

- Información general
- Acceso simplificado a la información y/o tramitación
- Descarga de formularios
- Presentación telemática de documentos
- Trámites seguros
- Consulta de estado de tramitación
- Interacción con la administración

Para facilitar esta tarea se han ido implementando soluciones que complementan las herramientas tradicionales de los sistemas de información y permiten cubrir adecuadamente los requerimientos propios.

Los nuevos sistemas son:

- Gestión de contenidos
- Gestión documental
- Gestión y administración de portales
- Herramientas de colaboración
- Buscadores, etc.

Los principales servicios son:

- Identificación de los solicitantes.
- Certificados y firma digital.
- Sellado de tiempo.
- Repositorio de certificados electrónicos.
- Intercambio de certificados electrónicos.
- Notificaciones telemáticas.
- Pagos telemáticos.
- Registro telemático.

Todos los elementos arriba expuestos han sido tenidos en cuenta para el análisis de la situación en la que se encontraba la Administración Vasca y en la definición del proyecto de tramitación de ayudas y subvenciones.

2.2.-Características más significativas del Proyecto.

Los elementos más significativos sobre el proyecto de la Digitalización de Ayudas y Subvenciones son los siguientes:

- La ciudadanía podrá acceder a través de euskadi.net (el portal de las administraciones vascas en Internet). Por lo tanto, desde cualquier lugar, en cualquier momento y desde cualquier dispositivo con conexión a Internet.
- La ciudadanía podrá realizar cualquier trámite con la Administración 24h/día y 365 días/año.
- Se ofrecerán los servicios en un contexto bilingüe (Euskera, Castellano), tanto para la ciudadanía como para el/la tramitador/a.
- Sistema de Control de Acceso que permitirá la identificación del/a ciudadano/a según los siguientes procedimientos:
 - eDNI.
 - Certificados de Firma Electrónica Reconocida de Izenpe.
- Acceso de la ciudadanía a la visualización del estado de su expediente en todo momento así como ayudarle con todos los trámites a realizar en cada fase del procedimiento
- Sistema de Control de Acceso que permitirá la identificación del personal tramitador mediante:
 - Certificados de Empleado/a publico/a
 - Acceso por el sistema de seguridad del Gobierno-XLNET-(Usuario + Password).
- Normalización en la tramitación de cualquier procedimiento de Ayudas y Subvenciones:
 - Racionalidad en el empleo de los recursos: consiguiendo, ante cargas altas de trabajo, posibilidad de movilidad del personal tramitador entre órganos.
 - Simplificación de procedimientos: eliminación de tareas y trámites, reducción de tiempos de gestión, estandarización plantillas y formatos, ...
 - Reingeniería de procesos: mejora de interfases entre procesos (de gestión, económicos, etc.)
- Sistema de notificación electrónica, registro telemático, sistema de certificación y de validación y terceros, firma electrónica regulados por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los/as ciudadanos/as a los Servicios Públicos y la normativa desarrollada en la Administración Vasca.
- Sistema de gestión documental basada en Dokusi (Documentum) que se apoya en tres ejes fundamentales: modelo de gestión documental, políticas y metodologías e infraestructura de gestión documental. Esta infraestructura consta de dos piezas principales: el archivo digital y el sistema de gestión de archivo para su conservación a lo largo del tiempo.

2.3.-Portal de las Administraciones Públicas Vascas (euskadi.net)

La Administración Vasca cuenta con una larga historia de presencia en Internet, ofreciendo en su dominio euskadi.net gran cantidad de información de los distintos departamentos y organismos autónomos, así como la posibilidad de realizar parcialmente alguna gestión.

Este servicio se concibió desde sus inicios como parte de la estrategia multicanal aunando en la atención presencial, telefónica y telemática.

Inicialmente, los contenidos ofertados a través de la Web, presentan la información necesaria para solicitar las Ayudas y Subvenciones desde el punto de vista presencial. Con el proyecto, el principal activo de la Administración Vasca es informar y facilitar la gestión de los procedimientos de Ayudas y Subvenciones, proporcionando información estructurada, no sólo en el entorno presencial, sino facilitando el acceso a otros canales, como el telemático o la plataforma de atención telefónica (012).

Además, se ha normalizado la ficha de la presentación de las Ayudas y Subvenciones a través de euskadi.net, con el fin de que el/la ciudadano/a acceda a la información estructurada y a la tramitación de la misma manera por los distintos canales, independientemente del órgano gestor, tanto en el inicio de procedimiento como en los siguientes trámites.

The screenshot shows the euskadi.net portal interface for the 'Renta básica de emancipación' service. At the top, there is a navigation bar with the euskadi.net logo and a search bar. Below the navigation bar, the page title 'Renta básica de emancipación' is displayed. A green banner indicates that the submission period is open from 01/01/2009 to 31/01/2020. The main content area features a tabbed interface with 'Resumen' selected. The 'Resumen' tab shows the title 'Renta básica de emancipación' and the objective 'Facilitar el acceso a los jóvenes a la vivienda en alquiler'. Below this, the 'Normativa reguladora' section lists three relevant decrees and orders: Real Decreto 1472/2007, Orden VIV 3568/2007, and Orden VIV 3572/2007. The sidebar on the right contains 'Accesos Directos' with links to 'Renta básica de emancipación' and 'Solicitud', and 'Trámites comunes' with links for 'Aportación de Documentación', 'Ampliación de Plazo', 'Modificación Datos Notificación', 'Desistimiento', 'Aceptación de la Ayuda', 'Renuncia', and 'Recurso Alzada'. At the bottom, there are links for 'His gestiones' and 'zuzenon' (Atención al ciudadano).

2.4.-Servicios básicos y finales

Los servicios básicos de Administración electrónica se configuran como una plataforma de carácter horizontal que da respuesta a las necesidades de desarrollo del Modelo de Administración electrónica en la Administración vasca.

La herramienta para la implantación de procedimientos de servicios a través de Internet, incluyendo algunos trámites con y sin certificado digital. Esto se sustenta en algunos servicios básicos: la notificación electrónica, repositorio de documentos, la firma electrónica, los pagos telemáticos, etc.

Con una visión global de estos servicios básicos, se diagnostica un desarrollo incompleto y poco homogéneo de los procedimientos, detectándose la necesidad de implementar un marco visual para los expedientes (gaveta) y un flujograma de tramitación de los expedientes dependiendo de la tipología de la ayuda pero sin perder las señas de identidad específicas de cada negocio.

La madurez de las tecnologías necesarias y la experiencia acumulada, permiten abordar el diseño e implementación global y con carácter horizontal para los procedimientos de Ayudas y Subvenciones, respetando las especificaciones funcionales del modelo definido para la Administración Vasca.

Por necesidades del proyecto ha sido necesario el desarrollo en la plataforma de Plataea tramitación los siguientes módulos:

- Aportación en 'n' instancias, modulo que permite aportar diferentes hitos de documentación (Aceptación de la ayuda, justificación y subsanación de la ayuda,...)
- Tratamientos masivos, apartado concreto que permite notificar masivamente a los diferentes terceros de la ayuda
- Generación masiva de acuses de recibo presenciales, utilidad de generación masiva de los papeles "rosas" que se envían al tercero vía notificación postal.
- Situaciones dinámicas, módulo que permite al/a tramitador/a bifurcar al trámite correspondiente de la tramitación.

2.5.-Recursos Técnicos empleados

Se han utilizado diferentes componentes elementales que, juntos constituyen una Plataforma Tecnológica de base para ofrecer los servicios de Administración Electrónica:

- La infraestructura de integración, que simplifica y estandariza los modelos de intercambio de datos y de procesos entre aplicativos departamentales o incluso de otras entidades, proporcionando para ello las herramientas y sistemas necesarios para su implementación en base a una plataforma tecnológica unificada y compartida.
- Las herramientas de gestión de contenidos, portales y ejes de catalogación, del Modelo de Presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet, que permite al/a ciudadano/a obtener la información de cualquier Departamento del Gobierno Vasco de forma homogénea y realizar cualquier trámite, siendo la solicitud el desencadenante inicial.
- Los sistemas de infraestructura de tramitación telemática, que permiten ofrecer al/a ciudadano/a una visión homogénea de los procesos de tramitación telemática gestionados por cualquier Departamento del Gobierno Vasco, facilitando al/a empleado/a público/a las herramientas básicas y únicas de gestión de tareas de tramitación, definen y establecen los flujos de tramitación adscritos al MBT (Modelo Básico de Tramitación), y aportan las soluciones técnicas necesarias que garantizan el cumplimiento de las normativas y procedimientos legales vigentes en materia de tramitación.

Además de los nuevos sistemas construidos, se disponía ya de otros de uso transversal, tales como:

- El sistema de seguridad **XLNetS**, que gestiona los procesos de autenticación y autorización de accesos a usuarios/as (y sistemas) para aplicativos desarrollados bajo distintas tecnologías.
- La **pasarela de pagos**, que facilita los pagos telemáticos del administrado en coordinación con su entidad financiera.
- **Geremua**, un «*framework*» de ejecución para aplicaciones J2EE.
- **Libro de registro INVESICRES**, para la creación de asientos registrales de entrada y salida de la documentación, tanto presencial como telemático.
- **Dokusi** (Dokumentu Kudeaketa Sistema Integrala), o lo que es lo mismo: Sistema Integral de Gestión Documental del Gobierno Vasco, cuyo alcance son todas las funciones de gestión documental necesarias en los procesos de gestión administrativa de la Comunidad Autónoma de Euskadi. A su vez, la

infraestructura de gestión documental de Dokusi forma parte de Platea (Plataforma Tecnológica para la e-Administración).

3. Logros del Proyecto

La tarea abordada se concibe como un plan integral, que toma como modelo la totalidad de la visión de algunos departamentos de la Administración, y que pretende lograr un avance cualitativo importante en un periodo de tiempo muy corto y cuantitativo a la hora de la llegada de expedientes electrónicos a la Administración

Como resultado del análisis realizado y partiendo de la premisa de minimizar los nuevos desarrollos, se ha evolucionado la infraestructura de Platea tramitación con nuevas funcionalidades.

En aras de buscar una mayor *eficiencia y sostenibilidad*, se han creado equipos multidepartamentales y multidisciplinarios para el análisis, estudio y diseño del procedimiento, con la finalidad de obtener-construir servicios públicos transversales basados en la *cooperación*, además como resultado de estos equipos el proyecto ha sido tractor de otros proyectos de evolución y mejoras de las infraestructuras y de impulso de la interoperabilidad.

Las actuaciones acometidas se encuadran en las siguientes líneas:

- Análisis de la tipología de las Ayudas y Subvenciones.
- Estudio de la tramitación de los expedientes: Reingeniería y Simplificación
- Diseño e implementación de las necesidades generadas tras el análisis.
- Divulgación y formación.

Estas cuatro líneas de acción son cuatro ejes de un mismo objetivo global y comparten una plataforma tecnológica común

3.1.-El marco visual-entrada de los/as tramitadores/as (gaveta)

El marco visual generado en el proyecto para la tramitación de los expedientes es la "gaveta" (Una gaveta o cajón es un receptáculo en el cual pueden colocarse objetos o expedientes). Dicho marco está integrado con el resto de aplicaciones cumpliendo todas las normas de accesibilidad y en un contexto bilingüe.

Con dicho marco lo que se pretende es facilitar la tarea del/a tramitador/a, ya que en él se le muestra, de manera fácil y ágil, los expedientes con los estados y tareas en las que se encuentran. Los estados y tareas que se muestran están normalizados para todas las Ayudas de la Administración, consiguiendo así que todo el personal hable el "mismo idioma" (una especie de "esperanto" de tramitación).

El objetivo que se busca es optimizar los recursos, permitiendo una movilidad del personal entre departamentos con conocimiento genérico de los procedimientos de ayudas y subvenciones, ante los picos de trabajo que puedan surgir en los distintos departamentos de la Administración Vasca.

ELUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ESPACIO DE CONOCIMIENTO COMPARTIDO jakina!

ARRUTIA ARES, NOELIA

GESTIÓN DE BECAS UNIVERSITARIAS

MANTENIMIENTO BÁSICOS Solicitud Presencial Presenciales (pend) Tramitación (ir a CdT) Inicio Convocatoria Expedientes Tablas M

PANEL DE CONTROL

Buscador

PROCEDIMIENTO: Seleccione elemento

Nº Expediente: []

NIF/CIF: []

Interesado: []

FASE: Seleccione elemento

ESTADO: Seleccione elemento

Buscar Limpia

Expedientes

42 items encontrado(s), mostrando del 1 al 25. [Primero / Anterior] 1, 2 [Siguiente / Ultimo]

PROCEDIMIENTO	Nº Expediente	Nº Convocatoria	NIF/CIF	Interesado	FASE	ESTADO	ACTIVO
BECASUNI_SGMAE_PRUEBAS	BE-AR2009P01188		72396667G	Noelia Barrutia	RESOLUCION	Favorable	⌵
BECASUNI_SGMAE_PRUEBAS	BE-AR2009T01192		72396667G	NOELIA BARRUTIA ARES	DOCUMENTACIÓN	Notificación Subsanación	⌵
BECASUNI_SGMAE_PRUEBAS	BE-AR2009T01204		A20038618	EMPRESA DE RAUL SANCHEZ	SOLICITUD	Estudio de Documentación de la solicitud	⌵

3.2.-Marco documental y jurídico de la digitalización

Se han elaborado unas "Instrucciones con carácter general para la Digitalización de Ayudas y Subvención" con el fin de normalizar modelos, normas y métodos.

Los elementos normalizados son los siguientes:

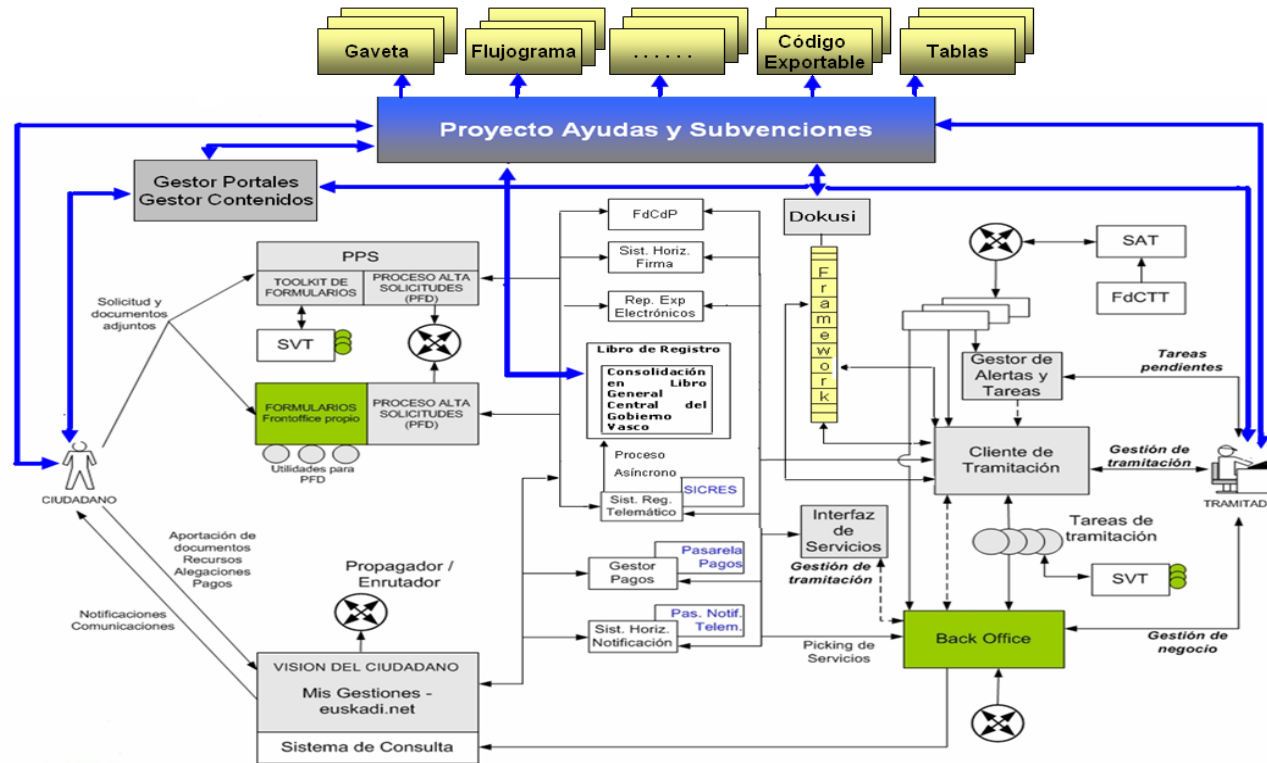
- *Formas de la Aportación de la Documentación:* Se han definido y normalizado la manera de realizar las aportaciones para los siguientes documentos:
 - Intercambio de datos.
 - Interoperabilidad.
 - Aportación de certificados electrónicos.
 - Copias Digitalizadas.
 - Sustitución de documentación por Declaraciones responsables.
- *Modelos de documentos:* Se han definido y normalizado los campos comunes para los siguientes documentos.
 - Modelo de Solicitud.
 - Modelo de declaración responsable.
 - Modelos pro-forma de la familia de Ayudas (Desistimiento, renuncia, recursos, aceptación de la Ayuda, Aportación de documentación, Ampliación de plazo de subsanación, etc.)
- *Modelo de norma de convocatoria:* Se ha definido y normalizado el documento que debe de cumplir cualquiera de las normas de convocatoria de los procedimientos de ayudas y subvenciones.

3.3.-Módulo de Gestión Contable

Sistema parametrizable que agrupa todas las funcionalidades que necesitan los departamentos para enviar a la Aplicación de gestión Económico Financiera (Departamento de Economía y Hacienda) los documentos contables, con los pagos a realizar a los solicitantes de los expedientes favorables de las ayudas y subvenciones.

Como inevitablemente, cualquier ayuda implica un pago por parte de la Administración, se hacia posible la integración de dicho sistema en el proyecto.

3.4.-Visión Grafica del Proyecto de Ayudas y su integración con todas las plataformas



3.5.-Formación

Con el fin de que los diferentes colectivos y/o asociaciones, así como el personal de la administración implicado en el proyecto, puedan hacer un correcto uso del proyecto de Ayudas y Subvenciones se hace necesaria la creación de un modelo formativo adecuado.

Dicho marco dará solución a la inexperiencia en su utilización y al desconocimiento por parte de la ciudadanía del uso de la administración online.

La planificación de la formación exige la realización de campañas divulgativas e informativas, así como formativas tanto para el personal de la administración, como para los diferentes colectivos y/o asociaciones implicadas.

Formación a la Dirección de los Departamentos

Estando inmersos en el impulso de la Administración electrónica, se ha realizado una formación de las bondades del proyecto de Ayudas y Subvenciones a las direcciones de los Departamentos (Viceconsejeros/as, directores/as, jefes/as de servicios,...) consiguiendo una sensibilización y convencimiento de manejo e implantación.

Formación orientada al personal de la administración

Apoyados en el Instituto Vasco de Administraciones Públicas (IVAP) y siguiendo el modelo de certificaciones instaurado en la Administración Vasca, están incluidos en dicho itinerario los módulos formativos requeridos para cada necesidad, que a continuación se describen:

- Generación y creación de la información de todos los procedimientos de Ayudas y Subvenciones en el portal de euskadi.net
- Tramitación de cualquier ayuda en el marco del proyecto de Digitalización de Ayudas y Subvenciones

Formación orientada a la ciudadanía (Asociaciones, agrupaciones, colectivos.....)

Según se publiquen las órdenes de convocatorias y analizados los colectivos de cada una de ellas se invitará a los/as interesados/as a unas jornadas de formación en las cuales se hará especial hincapié en los siguientes apartados:

- Rellenar solicitudes telemáticas
- Recoger notificaciones telemáticas
- Aportar documentos electrónicos al expediente de ayudas en cualquier momento
- Utilización de la tarjeta electrónica para su autenticación y firma
- Pagar electrónicamente (Pasarela de Pagos)
- Seguir on-line la historia de cada una de sus ayudas

Formación a empresas desarrolladoras

Cada procedimiento de ayudas posee unas especificidades propias (solicitud presencial y telemática, documentación de cada ayuda y distribución dineraria-pagos-,...), conllevando dicho apartado un desarrollo concreto. Dicha labor es realizada por empresas desarrolladoras las cuales van siendo formadas durante la mecanización de las mismas.

4. Conclusiones

Sabemos que empezamos una nueva etapa, que está comenzando algo que a primera vista nos parece duro, hasta tenemos la tentación de perder el tiempo, pero sabemos que hay que seguir, que hay que crecer y tomar el timón de las nuevas tecnologías y más concretamente la convivencia de lo presencial con lo telemático, para atravesar el desierto hasta el Oasis de la realidad.

5. Referencias

www.euskadi.net

www.ejie.net