



Comunicación

144

PLATAFORMA PARA LA GESTION ELECTRONICA DE SUBVENCIONES Y AYUDAS EN EL GOVERN DE LES ILLES BALEARS

José Juan Novás Alemany

Auditor Informático

Intervención General

(Govern de les Illes Balears)

Palabras clave

Administración electrónica, cambio de domicilio, e-Government, proyecto de colaboración, arquitectura orientada a servicios, creación de valor.

Resumen de su Comunicación

La Comunicación de Cambio de Domicilio es uno de los servicios básicos de la iniciativa eEurope. En España la Administración General del Estado, la Generalitat de Cataluña, el Consorcio de entes locales de Cataluña LocalRet y los Ayuntamientos de Barcelona, Terrassa, Mataró y Sabadell, entre otros, abordaron en 2002 el proyecto de crear este servicio como una experiencia de colaboración entre las administraciones públicas para crear servicios de administración electrónica que aporten valor a los ciudadanos. En esta comunicación se describe el proceso seguido y se presenta el servicio ofrecido ya a los ciudadanos.

PLATAFORMA PARA LA GESTION ELECTRONICA DE SUBVENCIONES Y AYUDAS EN EL GOVERN DE LES ILLES BALEARS

1. Proyecto SYA: Subvenciones y ayudas

1.1 Antecedentes normativos

NORMATIVA ESTATAL.- La ley 38/2003 surge en el marco de un escenario de estabilidad presupuestaria con dos características destacables:

- De una parte el **principio de transparencia**
- determina la necesidad de contar con un tratamiento homogéneo de la relación subvencional.
- obliga a formar una base de datos de ámbito nacional.
- y de otro la **mejora de la eficacia**. La ley establece la necesidad de establecer un plan que introduzca la conexión entre objetivos y los efectos, con los costes y sus fuentes de financiación.
- Para lo cual se han ampliado las obligaciones de los beneficiarios en materia contable y registral al objeto de garantizar las actuaciones de comprobación y control financiero

Esta ley, de obligado cumplimiento (parcial) para las CCAA, entra en vigor 3 meses después de su publicación en el BOE. (17-11-2003). Las CCAA aprobarán un reglamento en una plazo no superior a 1 año a partir de su entrada en vigor sin ir en contra de las disposiciones comunes a todas las administraciones.

Sobre los citados principios de transparencia y eficacia aparecen tres funciones a desarrollar por los agentes intervinientes en la aplicación de la ley:

- **Gestión**. La administración debe dotarse de procedimientos y sistemas de información que faciliten el tratamiento homogéneo y objetivo de las subvenciones.
- **Información**. Por una parte los ciudadanos, en el papel de potenciales o reales beneficiarios, exigen un nivel de información importante. Por otra la administración central (IGAE) consolida la información de las subvenciones.
- **Control financiero**. La administración debe responder a la demanda de seguimiento de los objetivos de las subvenciones gestionadas por cuenta de la administración central, así como a la necesidad de realización de auditorias (cumplimiento de requisitos) y el seguimiento de la eficacia interna en la tramitación.

NORMATIVA AUTONOMICA.- La ley 5/2002 de 21 de junio, de Subvenciones

Este planteamiento particular debe responder a los siguientes requerimientos:

- **Registro de Subvenciones**. Este componente es un almacén de información de las subvenciones: bases reguladoras, convocatorias, solicitudes, resoluciones, pagos, sanciones, reintegros, base de datos TESEO, seguimiento del plan estratégico, auditoria de control financiero, seguimiento de eficacia en la tramitación, etc ...).

-
- Complementa este repositorio la **Base de datos de Solicitantes** posibles de Subvenciones que se integra con la de Personas (**BDP**)
 - Un repositorio de **documentación presentada**.

Borrador de decreto que desarrolla aspectos tales como:

- Competencia
- Objeto del Registro de Subvenciones
- Inscripción
- Datos a registrar
- Documentación a presentar:
- Facultades de los encargados del Registro
- Responsabilidades de los jefes de las unidades administrativas de los órganos gestores
- Certificados de concurrencia
- Consultas
- Fiscalización
- Acceso al registro
- Rectificación de datos
- Cancelación de datos
- Dispensa de presentación de documentación
- Publicidad de las subvenciones
- Coordinación con las entidades colaboradoras

1.2.- Modelo administrativo

1.2.1.- Creación del departamento 'Registro de Subvenciones'

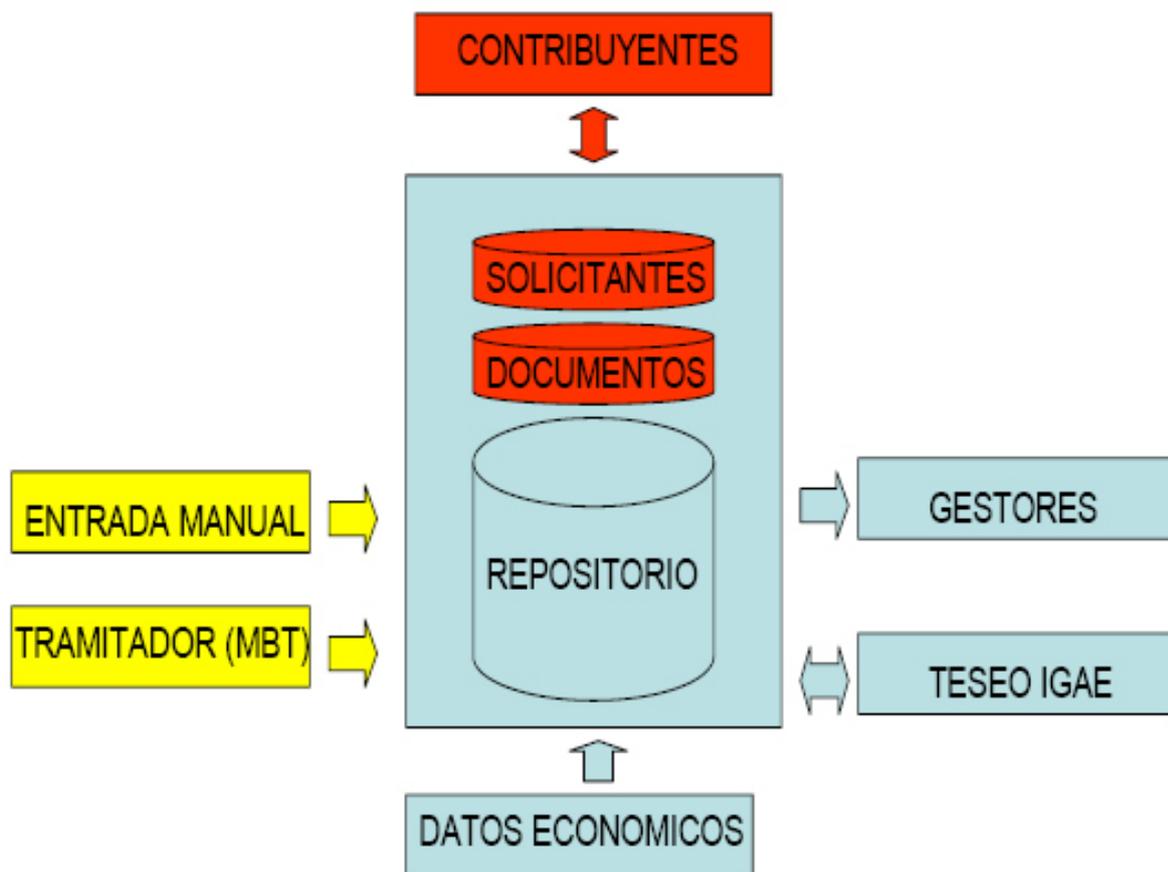
1.2.2.- Preparación análisis Modelo de Gestión

1.2.2.1.- Encuesta

1.2.2.2.- Glosario

1.2.2.3.- Contraste Modelo básico de Gestión en el seno del GUSP

Registro de Subvenciones: Modelo



El desarrollo con éxito de estas funciones solo puede abordarse desde un planteamiento global que contemple desarrollo de procedimientos y sistemas de información integrados.

Este planteamiento global responde a los siguientes requerimientos:

Gestión.

- Tramitación ajustada a un modelo prefijado con capacidad de adecuación a diversas subvenciones (parametrización sobre la base existente).
- Tramitación orientada a la gestión de flujos de trabajo.
- Integración con el sistema de gestión presupuestaria y otros sistemas de información corporativos (libro de registro, autenticación de usuarios, sanciones, ...).

- Capacidad de gestión documental.
- Visión integrada de la base de datos de terceros.
- Posibilidad de importación masiva de información de otras soluciones existentes dentro de la CCAA.

Información.

- Capacidad de proporcionar información al ciudadano a varios niveles (información general o particular de un tercero).
- Garantías de autenticación de terceros usuarios.
- Integración con portal web corporativo.
- Posibilidad de tramitación telemática de terceros subvencionables.
- Consolidación de información del registro de subvenciones con la base de datos del estado (TESEO).

Control financiero.

- Integración con el sistema de gestión administrativa.
- Posibilidad de seguimiento del Plan Estratégico de Subvenciones.
- Herramienta de auditoría y control de subvenciones
- Herramienta de mejora de la eficacia interna en la tramitación administrativa.



2. La solución

La solución planteada está basada en un Modelo de Gestión Integrado que tiene como eje en un elemento central: el **Repositorio del Registro de Subvenciones**, esta integrada con otros dos módulos básicos:

- Modelo de Tramitación Básico (MTB)
- El Portal del Ciudadano

Repositorio del Registro de Subvenciones:

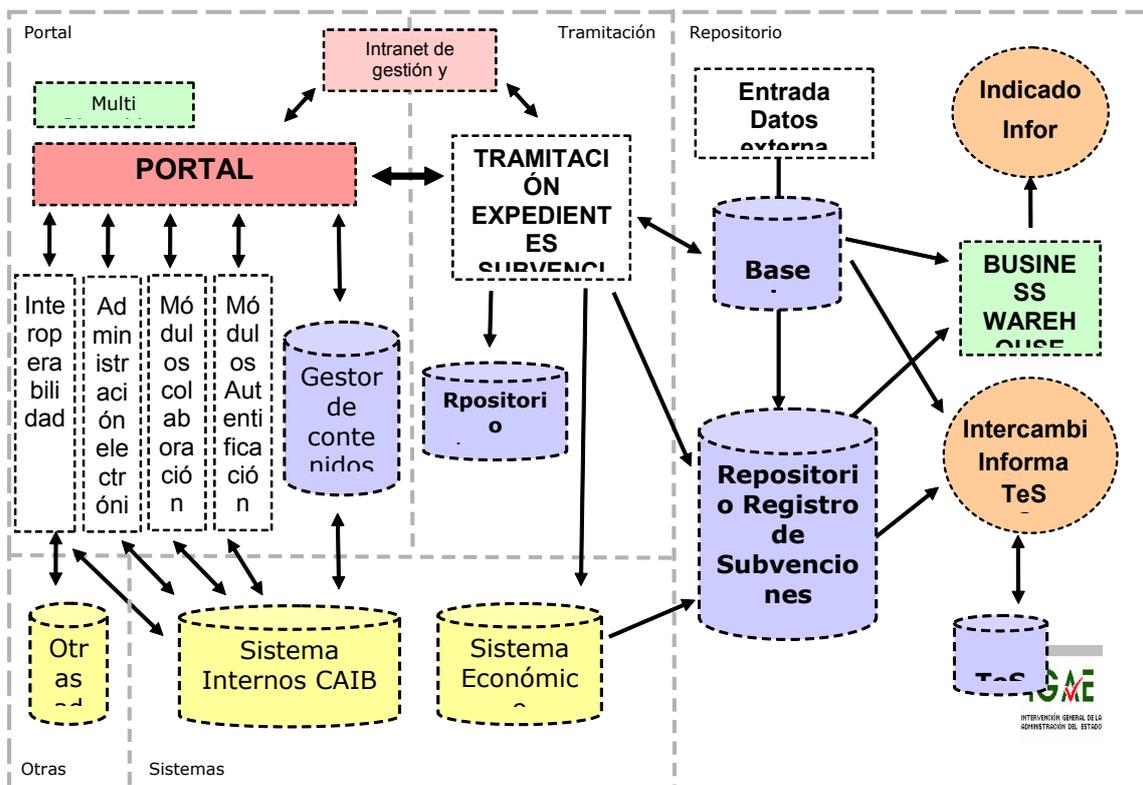
Es un almacén de información de las subvenciones: bases reguladoras, convocatorias, solicitudes, resoluciones, pagos, sanciones, reintegros, base de datos TESEO, seguimiento del plan estratégico, auditoría de control financiero, seguimiento de eficacia en la tramitación, etc ...]

Modelo de Tramitación Básico (MTB)

Los objetivos principales del Modelo de Tramitación Básico son los siguientes: Automatizar y optimizar la gestión de las tramitaciones internas para mejorar la calidad del servicio prestado.

El Portal del Ciudadano

Se plantea como un herramienta integradora de todas las iniciativas de gestión interna y constituyéndolo como punto de acceso común, intercambio y colaboración de todos los órganos gestores y ciudadanos



La funcionalidad ofrecida por los módulos integrantes del Modelo permite cubrir las necesidades actuales del Govern de les Illes Balears y ofrece la posibilidad de evolucionar rápidamente frente a las modificaciones funcionales que sea necesario implementar.

Las principales funcionalidades son las siguientes:

- Integración de los distintos sistemas de Gestión de Subvenciones utilizados por los Órganos Gestores del

Govern de les Illes Balears.

- Integración del expediente administrativo y el expediente contable del sistema económico financiero en un único sistema de información.
- Consultas e Informes que permiten el seguimiento mediante indicadores adecuados a los procesos de certificación.
- Integración y coordinación de diferentes canales de acceso (canal telefónico, canal Internet, y canal presencial), e integración con los diversos sistemas transaccionales (sistemas de backoffice).
- Sencilla parametrización del sistema que posibilita el registro de todos los tipos de Subvenciones y Ayudas que se gestionan.
- Mantenimiento on-line de operaciones y mantenimiento de tablas auxiliares.
- Carga automática de operaciones por proceso batch.
 - Desde el sistema económico-financiero.
 - Desde fichero externo.
- Intercambio de Información con la IGAE.
 - Generación de ficheros para envío a la IGAE.
 - Recepción de datos de la IGAE.



Repositorio del Registro de Subvenciones Autonómico

1.1.- Repositorio del Registro de Subvenciones Autonómico:

El Repositorio del Registro de Subvenciones está formado por dos elementos básicos:

- Base de datos de solicitantes.
- Base de datos del Registro de Subvenciones.

Las principales características de este módulo son las siguientes:

- Implantar una base de datos centralizada de subvenciones y ayudas públicas.
- Base de datos de Solicitantes complementaria que va a permitir:
- Mejorar la gestión, Información y Control Financiero INTERNO.
- Respaldo los requerimientos externos de la IGAE.
- Establecer los procedimientos de alimentación de la información contenida en dicha base de datos por parte de los distintos centros gestores o de forma automática desde un gestor de expedientes de subvenciones.

- Definir un subsistema de consultas e informes sobre la información almacenada en dicha base de datos en función de las autorizaciones de los usuarios.
- Establecer un sistema de intercambio de información bidireccional con la IGAE, en el formato requerido por el sistema TeSeO.
- Establecer las interrelaciones entre la base de datos centralizada de subvenciones y ayudas públicas y el Sistema de Gestión Económico Financiera, así como con los diferentes sistemas de gestión de ayudas de los Órganos gestores o realizarla vía el Gestor de expedientes de Subvención.

El sistema contempla diferentes vías para la recogida de la información anteriormente citada y su entrada en el Repositorio General de Subvenciones:

- Mediante proceso manual, soportado por las correspondientes pantallas por cada tipo de operación a introducir.
- Mediante proceso de carga de los datos a partir de ficheros que se pueden generar desde otras aplicaciones.
- Alimentación automática desde el Sistema de Gestión de Subvenciones utilizado por los Órganos Gestores del Govern de les Illes Balears.
- Alimentación automática desde el Sistema de Gestión Económico Financiero

La base de datos de subvenciones y ayudas públicas cuenta con un sistema de información propio que permite una fácil explotación y análisis de los datos recogidos.

El objetivo es configurar los datos en BW de forma que facilite a los gestores las tareas de planificación estratégica, control de gestión y seguimiento de la actividad.

El sistema se compone de un conjunto de información relacionada que puede ser analizada por múltiples dimensiones y la obtención de una serie de indicadores que dan respuesta a los objetivos y efectos que se pretenden conseguir con los costes previsibles y sus fuentes de financiación.

- Actividad de la Subvención
- Datos económicos, por estado de tramitación: solicitado, concedido, justificado, reintegrado..
- Obtención de indicadores de gestión que midan la eficacia administrativa:
- Tiempos medios de ejecución de los expedientes
- Número de expedientes gestionados por Unidad Organizativa: Medición de cuellos de botella.
- Todo ello evaluado desde diferentes dimensiones: organizativa, territorial, temporal, tipología de expediente, tipo de solicitante, etc



1.2.- MODELO DE TRAMITACION BASICO:

El Modelo de Tramitación Básico se articula en tres partes plenamente integradas entre ellas

- Modelo de invariantes de información.
- Modelo de invariantes de tramitación.
- Modelo de gestión.

INVARIANTES DE INFORMACION: Identifica los datos invariantes que caracterizan y/o aportan información sobre los procedimientos y expedientes, a tres niveles:

- Invariantes de primer nivel: información común a TODOS los procedimientos.
- Invariantes de segundo nivel: información que puede darse en todos los procedimientos de una misma Familia de procedimientos.
- Invariantes de tercer nivel específicos de cada procedimiento.

INVARIANTES DE TRAMITACION: Identifica los elementos de tramitación invariantes que conforman el esquema básico de tramitación para los procedimientos de una misma familia.

Para modelar los tratamientos en las que se descompone un procedimiento se ha contado con los siguientes componentes:

- Procedimientos
- Fases
- Trámites
- Actividades o tareas

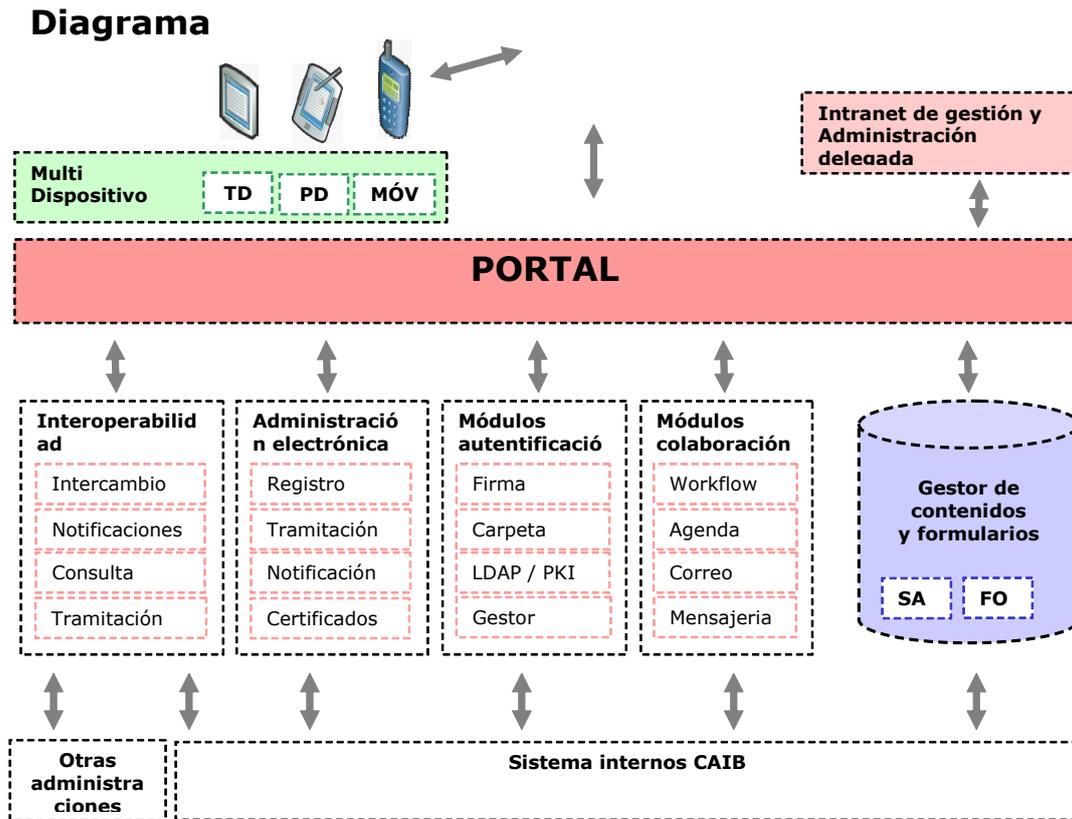
MODELO DE GESTION: Identifica y define los indicadores clave de gestión que, analizados por los gestores de la Administración, aportan información determinante sobre el comportamiento de la tramitación. Las salidas de información reflejan la situación y la evolución respecto al objetivo final. Para definir estas salidas es necesario combinar dos elementos: los indicadores de gestión y los ejes de agregación.

- Los indicadores de gestión establecen las unidades de medida claves de la tramitación de los expedientes.
- Los ejes de agregación muestran dimensiones para comparar los indicadores definidos agrupando los expedientes por diversos conceptos.



1.3.- PORTAL DE SUBVENCIONES:

La creación de un Portal se ha de considerar como un elemento clave dentro de la estrategia de Sistemas de Información Govern de les Illes Balears.



La solución propuesta se basa en el concepto real de Portal, huyendo de una implementación basada en un conjunto de páginas o iniciativas Web no integradas y que no cubran todas las necesidades y servicios, perfectamente integrado con los sistemas del Govern.

Desarrollo de un framework de portales que permita la construcción de los diferentes portales, tanto el director, los portales de servicios, como los de promoción.

Acentuando:

- La segmentación por grupos de interés.
- La segmentación por servicios
- Mejorar interactividad a la información corporativa
- Mejorar la transaccionalidad de los servicios.
- Acerca la administración digital al personal de la CAIB y a los ciudadanos

Gestor multidispositivo

No debemos perder de vista el concepto de multidispositivo, la movilidad es clave en el progreso de la sociedad de información y la administración electrónica deberá estar dotada de los mecanismos necesarios para poner la información a disposición de los ciudadanos.

A parte de los dispositivos actualmente mas conocidos y usados como son las PDA's y los móviles, la TDT o televisión Digital Terrestre esta apunto de despegar y las administraciones publicas tienen que usar la interactividad que les promocionará para ofrecer servicios de T-administración

Gestor de contenidos y formularios

La elaboración del Framework de portales requiere un alto grado de integración con los sistemas existentes en la CAIB destinados a aportar contenidos y formularios a los diferentes portales:

- SAC: Gestor de contenidos corporativos. Necesario para integrar los contenidos corporativos existentes y el flujo de publicación de los contenidos con el conjunto de portales.
- FORM: Sistema de formularios corporativos. Necesario para construir los formularios que componen los portales integrándolo con los sistemas internos del Govern.

Módulos de autenticación

Identificar al ciudadano y al personal del Govern de les Illes Balears, asegurar que es quién dice ser, verificar la integridad de la información tramitada y asegurar el no repudio, son procesos básicos y necesarios en las actividades propias de toda tramitación on-line.

Gestión de entidades, pieza clave del modelo expuesto y que facilita al Govern de les Illes Balears las tareas propias de asignación de roles y responsabilidades dentro del modelo tecnológico.

Unificar los orígenes de usuarios y disponer de una pieza única que permita un único punto de entrada corporativo (single. Sign on) es otro de los pilares tecnológicos del modelo de portal propuesto. Lógicamente utilizando las herramientas ya existentes en el Govern como por ejemplo la infraestructura de firma electrónica y certificados digitales

Creación del carpeta del ciudadano (valido también para los usuarios corporativos) para poder facilitar el acceso y identificar mejor las necesidades de cada ciudadano según su categorización por diferentes parámetros (edad, elementos de interés, ámbito de gestión, ...).

Administración electrónica

Publicación del catálogo de servicios telemáticos al ciudadano para su tramitación online. Este catalogo será confeccionado a partir de la información y servicios integrados en el sistema de contenidos (SAC) y el sistema corporativo de formularios (FORM) existente en el Govern

Registro de las actuaciones administrativas y/o peticiones que realizan los ciudadanos utilizando Internet, con expedición de justificante de presentación e integración en el registro general del Govern, autenticando el remitente y el contenido.

Notificación al ciudadano de mediante correo electrónico y proceso de recepción de las notificaciones. Integrado con el registro de entrada y salida y los módulos de autenticación. Emisión automática o manual de los avisos y notificaciones telemáticas de forma integrada con los sistemas internos del Govern.

La relación con las distintas administraciones se realiza a través de certificados. Una administración electrónica debe ser capaz de intercambiar los certificados de forma electrónica, facilitando al ciudadano el acceso a los servicios ofertados. Integración con los módulos de interoperabilidad para poder comunicarse con las diferentes administraciones del estado.

Módulos de colaboración

Para satisfacer las demandas de los ciudadanos y ofrecerles una administración orientada al servicio,

debemos dotar al personal del Govern Balear de los medios necesarios para generar y compartir información.

Es clave en la estructura propuesta las herramientas de colaboración que agilizan y mejoran los procesos administrativos internos.

Herramientas de colaboración que se integrarán con las herramientas de tramitación y interoperabilidad empleadas.

Interoperabilidad

Los procesos administrativos no solo deben integrarse en el escritorio del personal del Govern. Los procesos administrativos, interactúan tanto con los sistemas internos, como con sistemas externos de otras entidades de ámbito público y privado.

Plataforma de interoperabilidad que permitirá a los procesos modelados comunicarse de modo ágil y flexible, con los sistemas informáticos internos y externos, facilitando la escalabilidad, la migración de entornos o la reutilización de servicios.