

Sistema Alquiler. Junta de Andalucía

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

Dar cumplimiento al Imperativo legal de efectuar el desarrollo y la implantación y puesta en servicio del procedimiento automatizado en un plazo de seis meses (noviembre de 2.008 y el 15 de Mayo de 2.009), ello según establece la Disposición Transitoria Sexta de la Orden de 10 de noviembre de 2008 de la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio.

Objetivos específicos

Objetivos específicos:

- Desarrollo y la implantación y puesta en servicio del procedimiento automatizado en un plazo de seis meses.
- Poner a disposición de la ciudadanía un acceso externo 100% automatizado que le permita cumplimentar, firmar electrónicamente y tramitar sus solicitudes, así como aportar digitalmente la documentación justificativa soporte con la consiguiente reducción de desplazamientos y de uso de papel.
- Conseguir que el sistema tutele de forma automatizada el cumplimiento de los requisitos y protocolos que establece la Normativa reguladora.
- Optimizar la capacidad para tramitar expedientes reduciendo los tiempos de tramitación y de espera mediante la simplificación procedimental.

Estos objetivos se han concretado en los siguientes hitos:

- Mecanizar 11.000 solicitudes antes del 31.10 de 2.009.
- Emitir 800 resoluciones antes del 15.10 de 2.009.

Recursos empleados

Equipo de gestión

=====

Realizando un estudio del tiempo máximo en el cual se podría resolver un expediente, se calculó el número de personas necesarias para que se cumplieran los plazos establecidos en la norma. Dichos cálculos se realizaron en función del histórico que sobre la entrada de expedientes en registro había desde 2005, aumentándolo en un porcentaje fruto del incremento que dicho programa ha tenido a lo largo del tiempo.

La incorporación del personal se realizó con 15 días de antelación a la fecha prevista para el lanzamiento del proyecto, realizando en ese tiempo la formación del personal, el adiestramiento en la aplicación y las pruebas que se consideraron oportunas. El personal cuenta con los manuales de los procedimientos y los de la aplicación, todos los modelos normalizados y un sistema de ticket informático para ayuda e incidencias del sistema. Toda la información se encuentra en la intranet de EPSA a disposición del personal.

La incorporación del personal se ha realizado siguiendo el calendario previsto para el cumplimiento de los hitos del proyecto.

En total han participado:

- En Servicios centrales: 1 gerente de la unidad más 10 personas
- 23 personas distribuidas en las 8 gerencias provinciales de EPSA

- Inicialmente, durante la fase de implantación del proceso, dos asesores de la dirección.

Equipo de tecnologías de la información (TI)

=====

Una vez realizada la adquisición de la tecnológica necesaria para abordar el proyecto, se procedió a componer los equipos de trabajo. Por la premura de tiempo, y por la capacitación de las personas disponibles en otros proyectos, se optó por reclutar de proyectos en marcha en EPSA a personas experimentadas en el desarrollo de procesos de negocio, con el fin de minimizar riesgos en la contratación de un nuevo proyecto, y por otro lado, fue preciso buscar ciertos recursos y conocimiento externos para este proyecto.

Los recursos que participaron fueron:

- 3 personas con diversos niveles de responsabilidad de TI, en las funciones de coordinación y supervisión.
- Desarrollo de procesos BPM: 2 personas
- Desarrollo aplicación de registro de solicitudes: 2 personas
- Servicios integración bus de interconexión: 2 personas
- Servicios de testing: 1 personas
- Servicios de atención a usuarios: 1 persona

Implementación

Metodología

=====

La Empresa Pública de Suelo de Andalucía aplica una metodología de gestión de proyectos basada en los siguientes procesos:

- Proceso de lanzamiento del proyecto: Dentro del proceso de lanzamiento se llevan a cabo las actividades de organización, establecimiento de objetivos, responsabilidades, planificación y presentación formal del proyecto.
- Proceso de planificación del proyecto: El proceso de planificación del proyecto tiene como objeto la definición de las líneas bases del proyecto que reflejan los tres aspectos clave de su gestión: alcance (requisitos y entregables, tiempo (secuencias, dependencias y duraciones), coste, plan de calidad del proyecto, recursos humanos y materiales, comunicación del proyecto, plan de gestión de riesgos, plan de adquisiciones.
- Proceso de ejecución del proyecto: incluye actividades como dirección y gestión del proyecto, aseguramiento de la calidad, adquisición del equipo de proyecto, distribución de la información, contrataciones, etc.
- Proceso de seguimiento y control del proyecto: Dado que en el proyecto han participado varios equipos de distintas áreas de la empresa, el control y seguimiento del proyecto se ha llevado a dos niveles. Por una parte, por el responsable de cada uno de los equipos implicados y, por otra, por el Comité de Seguimiento integrado por miembros de cada una de las áreas, como órgano de integración y coordinación de las distintas áreas implicadas. Las actividades que se ha desarrollado dentro del proceso de seguimiento y control son las siguientes: Reuniones de seguimiento semanal, supervisión y control de tareas, toma de decisiones, evaluación del rendimiento, control integrado de cambios, seguimiento del cronograma, seguimiento y control de calidad y riesgos, administración de contratos, aprobación de entregables y certificaciones.
- Proceso de finalización y cierre del proyecto: incluyendo actividades como revisión del cumplimiento de los objetivos del proyecto, transferencia de entregables, cierre de la actividades y de los contratos, elaboración de un informe final del proyecto reflejando los resultados, y actualización de la base de datos de conocimiento con la información histórica generada por el proyecto e incorporación de la información sobre las lecciones aprendidas.

Estudio de mercado

=====

En la fecha en que se plantearon los objetivos del proyecto, tras una valoración inicial se

determinó que EPSA no contaba con tecnología y conocimientos actualizados necesarios para abordarlo.

La toma de decisiones se desarrolló en las siguientes fases:

- Decisión sobre el uso de herramientas de software libre o herramientas comerciales para el soporte de procesos de negocio. Preparación de un informe técnico por el que se optó por la alternativa de herramientas comerciales.
- Dentro del abanico de herramientas comerciales de procesos de negocio (BPM) se realizó un informe técnico con una comparativa y valoración, apoyándose en un análisis sobre las herramientas líderes del mercado, destacadas por las consultoras Gartner Group y Forrester.
- La información obtenida se presentó a la Dirección en forma de caso de negocio (siguiendo prácticas de ITIL) que incluía una presentación de las alternativas evaluadas, una valoración de ventajas e inconvenientes de cada solución, un análisis de costes, un análisis de retorno de inversión y una planificación preliminar del proyecto.
- En paralelo y dentro de este proyecto, se contrató un servicio de consultoría para analizar las necesidades de EPSA desde el punto de vista de información para la gestión (Business Intelligence-BI).

Tecnología seleccionada

=====

- Servicios de administración electrónica de CJAP.
- Bus de servicios corporativos (ESB) de la arquitectura w@ndA de la Junta de Andalucía.
- Gestión de procesos de negocio (BPM): Se ha incorporado Oracle BPM Suite que incluye, entre otros componentes:
 - BPA (Business Process Analyst) para modelado, simulación y publicación colaborativa de modelos de procesos por el usuario de negocio,
 - Oracle BPM Studio para implementación de estos modelos,
 - Oracle BPM WebCenter como portal de usuarios para ejecución de estos procesos,
 - Oracle BAM para análisis en tiempo real de información de procesos y toma de decisiones
- Sistema de inteligencia de negocio (BI): IBM COGNOS para análisis de información, reporting, cuadros de mando.

Arquitectura

=====

El sistema desarrollado tiene una arquitectura bien diferenciada. Por un lado, existe un módulo de carga de solicitudes, accesible a las Agencias de Fomento del Alquiler (AFA), que por conveniencia técnica se ha desarrollado sobre JBoss. Esta es la única parte del sistema que está expuesta en Internet. Se trata de una aplicación web, y desde un punto de vista funcional, se trata de un trámite con soporte electrónico completo, con uso de certificados digitales, y donde no se ha previsto la entrega de documentación en papel.

Una vez que se ha creado la solicitud por parte de la AFA, ésta se traslada automáticamente a un módulo de tramitación, basado en la herramienta Oracle BPM. Esta herramienta aporta un soporte complejo de tramitación, de uso exclusivamente interno en EPSA.

Todo el sistema se ha diseñado basado en una arquitectura de servicios de varios niveles. En un primer nivel se encuentra una capa de servicios de fachada que facilitan la interconexión con otros servicios:

- aplicaciones internas de EPSA, como en el caso de Registro o Remesas bancarias,
- servicios de administración electrónica de la Junta de Andalucía a través del bus de integración w@ndA

Dentro del sistema de tramitación BPM, existen una serie de facilidades contextuales que permiten al usuario gestionar los expedientes, consultar detalles sobre el historial del expediente, visualizar el diagrama del proceso y su estado actual, etc.

Resultados

Magnitudes del sistema

=====

En la actualidad el sistema Alquil@ tiene en gestión 44.907 expedientes, con la siguiente distribución:

- Número de expedientes anteriores a Alquil@: 22.440
- Número de expedientes iniciados en Alquil@: 22.467
 - Presentadas en soporte electrónico: 15.073
 - Presentadas presencialmente: 7.394

En el tiempo que lleva en funcionamiento el sistema Alquil@, se ha pasado de una proporción de presentación electrónica por parte de los solicitantes del 49% de los expedientes al 73% siendo la tramitación electrónica en el 100% de los mismos.

Además de los 22.467 expedientes iniciados tras la puesta en marcha de Alquil@, se han conseguido incorporar en el sistema Alquil@ otros 22.440 expedientes procedentes de las Delegaciones Provinciales de la CVOT que habían sido iniciados de forma analógica lo que permite tramitar desde un único sistema integrado diferentes periodos normativos redundando en una homogeneización en el tratamiento de los expedientes y mayor seguridad jurídica y de datos.

Se han podido alcanzar los objetivos de contingencia:

- Tener a 10.01.10 mecanizados e incorporados en Alquil@ los 22.440 expedientes ya iniciados con anterioridad en las Delegaciones Provinciales de la CVOT en formato analógico (papel y base de datos).
- Emitir antes del 15.10.09 1.100 resoluciones de ayudas a inquilinos.(el tercer objetivo, relativo a 3.500 resoluciones se encuentra en ejecución).

En lo que se refiere a los objetivos de gestión previstos originalmente:

- Introducir en el sistema en el plazo de 10 días las solicitudes presentadas, objetivo alcanzado.
- Resolver en un plazo inferior a tres meses las solicitudes de ayudas a inquilinos y dos meses las de Agencias de Fomento del Alquiler, este objetivo no ha podido completarse debido al impacto que han supuesto las contingencias descritas anteriormente.

Podemos concluir que:

- La generalidad de los objetivos de gestión ha sido alcanzable, sin embargo en el proceso de despliegue, no se pudo cumplir el plazo previsto para la puesta en marcha de las verificaciones telemáticas administrativas debido a la lentitud para cerrar acuerdos con otras Administraciones a lo que se vino a sumar la dificultad para encontrar interlocutores durante el periodo estival. Finalmente, las verificaciones telemáticas entraron en funcionamiento paulatinamente entre agosto y septiembre pasado.
- Los objetivos alcanzados, a pesar de las contingencias mencionadas han podido ser cumplidos gracias, precisamente, a contar con el diseño de enfoque y despliegue que previamente se había definido. De no haber contado con el sistema Alquil@ tal y como inicialmente se definió (herramienta BPM y el procedimiento de presentación electrónica de solicitudes), no hubieran podido afrontarse con éxito.

Lecciones aprendidas y conclusiones

Puesto que este proyecto incluía un gran cambio tecnológico que requirió unos procesos de selección tecnología y compra complejos, adquirir el conocimiento de una nueva tecnología, implantar toda una serie de nuevos sistemas, activar el acceso a servicios de Administración electrónica que nunca se habían usado, etc. se fue produciendo una serie de acumulaciones de retrasos, que culminó en que el entorno de producción se estaba implantando a la vez que se daban los últimos retoques al desarrollo. Al intentar utilizar el entorno de producción, que no había podido ser probado con la suficiente antelación, se detectaron algunos problemas de integración con los servicios de Administración Electrónica, y fue preciso posponer una semana la puesta en producción real. En paralelo,

la terminación del esfuerzo de desarrollo también requirió una semana adicional para ser completadas las últimas pruebas y la depuración de incidencias.

Gestión de riesgos y problemas

=====

- Actividad novedosa para EPSA desde todas las perspectivas: no se trataba de darle un soporte electrónico a un proceso de trabajo ya establecido. Se trató de disponer los medios materiales y humanos, diseñar los procesos de gestión, adquirir la tecnología y conocimientos necesarios para implantar la práctica, preparar los puestos de trabajo en OFA (coordinación de ampliaciones y altas de líneas de datos, despliegue de puestos de trabajo y adecuaciones de oficinas).

- Concurrencia de la Puesta en Producción con el Traslado de los SSCC y CPD de EPSA a un nuevo edificio.

Como consecuencia de ese traslado se detectó una falta de capacidad de firewall en proceso de digitalización desde Sponsor. Resuelto con la dotación de nuevos dispositivos de mayor capacidad.

- Falta de pruebas del entorno de producción con antelación suficiente, lo cual obligó a posponer la puesta en producción unos días.

Referencias y enlaces

Orden de 10 de noviembre de 2008 de la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio
<http://juntadeandalucia.es/boja/boletines/2008/235/d/2.html>

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

- Garantizando la tutela y el cumplimiento de la normativa, mediante la implementación de reglas de negocio.
- Aportando herramientas de seguimiento y mejora.
- Controlando en tiempo real el rendimiento de los procesos mediante el módulo BAM.
- Existen

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

- Garantizando la integridad de los datos.
- Uso de certificados digitales para la autenticación del usuario y para la firma digital de documentos

Aspectos de accesibilidad del servicio

Se han seguido las recomendaciones WAI de accesibilidad.

Aspectos de usabilidad del servicio

- Uso de Framework de desarrollo JBOSS/Seam que garantiza un comportamiento homogéneo y estandarizado de todos los componentes de la aplicación web.
- En la parte de tramitación electrónica del procedimiento, el uso de una herramienta BPM

Características de inclusión del servicio

La distribución de las personas adscritas a la Oficina de Fomento del Alquiler de EPSA es mayoritariamente femenina ocupando mujeres un 71% de los puestos de trabajo creados.

Características de participación ciudadana del servicio

Por la naturaleza del servicio ofertado (ayudas de fomento del alquiler), se trata de un servicio con una elevada demanda.

Se ha previsto que el ciudadano presente por diversos medios su solicitud:

- En soporte electrónico, con la mediación de las Agencias de Fomento del Alquiler. Este es el medio preferente, debido a que todo el proceso, desde su inicio tiene un soporte de tramitación electrónica.
- Adicionalmente, se ha contemplado la presentación física en soporte papel, para aquellos ciudadanos que deseen hacerlo.

Datos de utilización del servicio

El sistema Alquiler@ fue diseñado inicialmente para tramitar, a partir de una fecha, expedientes electrónicos, es decir, que desde la solicitud a la resolución de los mismos todas las etapas de tramitación habrían de ocurrir a través del sistema Alquiler@. Sin embargo, se produjeron contingencias que obligaron a una adaptar el sistema a nuevas circunstancias que se describen a continuación:

- Hubo que incorporar al nuevo sistema 22.440 expedientes que ya habían sido iniciados analógicamente. Absorber esta cantidad requirió definir y desarrollar nuevos procesos en el sistema Alquiler@ para poder incorporar y tramitar estos expedientes ya que, además, por su fecha de solicitud, debían ser tramitados con arreglo a una Normativa anterior a la que se había implementado en el sistema. Igualmente, hubo que clasificar, ordenar, escanear toda la documentación física recibida para vincularla a los nuevos expedientes digitales con la dificultad y la diferencia entre los expedientes que nacen al tramitador y los que venían en papel:

- Convertir el papel en electrónico.
- Migrar datos parciales y antecedentes de la aplicación que utilizaba la CVOT a Alquiler@.
- La necesidad de alcanzar los objetivos de tramitación que habían sido convenidos entre el Ministerio de Vivienda y la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio ha ocasionado dos oleadas de tramitación intensiva a fin de lograr el número de resoluciones requerido que fueron:

- 1.100 resoluciones de ayuda a inquilinos antes del 15 de octubre de 2.009. Ejecutado y cumplido.

- 3.500 resoluciones de ayuda a inquilinos antes del 28 de febrero de 2.010 (ejecutándose en estos momentos).

Estas oleadas de tramitación han requerido realizar algunas adaptaciones al sistema Alquiler@, en particular las referidas a las verificaciones telemáticas (Catastro, Hacienda Estatal, Seguridad Social) para facilitar que se puedan realizar masivamente. Igualmente ha sido necesario implementar mejoras en la generación de requerimientos de subsanación que faciliten, en su caso, la confección de notificaciones en papel para aquellos solicitantes no inscritos al sistema de notificación telemática.

Características de multiplataforma del servicio

La herramienta desarrollada está soportada en los navegadores Internet Explorer y Firefox

Características de multicanalidad del servicio

Se han previsto los siguientes canales de acceso al servicio:

- Teléfono de Infovivienda que ofrece información general sobre la naturaleza de estas ayudas, así como información del estado del trámite.
- Aplicación web de carga de solicitudes
- Acceso presencial en las gerencias provinciales de EPSA para presentar la solicitud.

Características de multilingüismo del servicio

El servicio se ofrece en castellano.

Aspectos de reingeniería del servicio

El hecho de asumir la gestión de un servicio existente previamente, pero que no contaba con una historia previa en nuestra entidad ha permitido abordar un rediseño completo del mismo, que se ha basado por un lado en la implicación de las Agencias de Fomento del Alquiler en la tramitación electrónica, como entidad mucho más próxima geográficamente al ciudadano, y por otra la de poder implantar un proceso con soporte completamente electrónico se ha aplicado un rediseño completo del proceso (ver diagramas en página 6 y siguientes de la memoria adjunta)

Aspectos de simplificación del servicio

Hasta el momento de la implantación de la práctica, la tramitación de las solicitudes de subvenciones al alquiler por parte de la ciudadanía y de las Agencias de Fomento del Alquiler, ha sido un proceso complejo en el que los interesados se veían sometidos a trámites manuales y presenciales y a numerosos desplazamientos ante las diversas instancias. En el caso extremo, se evitan desplazamientos desde municipios a la Delegación Provincial para realizar los trámites.

La descripción de la operativa de los interesados en la situación inicial ha sido el siguiente:

- El AFA intermediadora en el expediente elabora el contrato de arrendamiento en soporte papel y lo suscribe junto con arrendador y arrendatario
- El AFA, con todo el expediente en soporte papel, debe desplazarse a la respectiva Delegación Provincial de la entonces Consejería de Obras Públicas y Vivienda, para su presentación a través del registro de la misma.
- La Delegación Provincial procede a la verificación manual de la documentación y de las solicitudes presentadas, efectuando los requerimientos o comunicaciones necesarias al respecto por notificación postal.
- La Delegación Provincial utilizaba el tramitador DOMO para emitir la correspondiente resolución, con posterior comunicación postal a los afectados, quedando en su custodia la documentación justificativa en soporte papel.

Cualquier posterior incidencia, actualización y prórroga de la ayuda por parte de los beneficiarios implica otros tantos desplazamientos y aportación de documentación en las Delegaciones Provinciales y el acceso manual a los respectivos expedientes.

Situación evolucionada por la puesta en explotación de la práctica

En la actualidad, el sistema integra:

- Edición y tramitación electrónica de los contratos de arrendamiento.
- Presentación electrónica de las solicitudes de subvención al inquilino y subvención al AFA

y su documentación soporte.

- Verificación automatizada del cumplimiento de requisitos, normativa y determinación de la cuantía de las ayudas.
- Emisión automatizada de las resoluciones de concesión de las ayudas y su tramitación electrónica, incluidas notificaciones y recursos.
- Emisión automatizada de las órdenes de pagos derivadas del cumplimiento de las resoluciones emitidas.

Consiguientemente, el sistema completa electrónicamente el procedimiento desde la solicitud de las ayudas al pago de las mismas y pone en relación a Ciudadanía, Administración e Intermediarios.

Internamente es un proyecto de referencia por ser el primer proyecto de Administración Electrónica en EPSA y porque supone:

- Implicación de operadores externos en el proceso, lo cual permite una mayor proximidad a la ciudadanía.
 - Uso de medios tecnológicos no empleado sistemáticamente con anterioridad.
 - Bus de interconexión corporativo de la arquitectura w@ndA.
- Ciclo completo de gestión automatizado.

Aspectos de integración del servicio

Un aspecto esencial para conseguir un trámite con soporte electrónico en todo su desarrollo ha sido la integración con otros sistemas. Esto ha sido posible al haber dispuesto de una herramienta BPM que permitía un integración con diversos servicios dentro de una arquitectura orientada a servicios. Por un lado ha habido integración con sistemas propios de EPSA, como:

- Registro general de entrada y salida
- Aplicación de remesas bancarias
- Aplicación Portafirm@ para la firma de resoluciones de concesión de ayudas por parte de la dirección.

Por otra parte ha habido integración con sistemas de la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio con el fin de verificar la posible incompatibilidad entre distintas ayudas, concretamente con el sistema de gestión Domo.

Por último, se ha producido una integración con los servicios de administración electrónica de la Junta de Andalucía, como:

- @firma
- Verificación electrónica de identidad
- Notific@: notificación en soporte electrónico
- Clar@: Trayectoria digital del ciudadano (esta integración se encuentra en fase de pruebas, y pendiente de solventar cuestiones legales que faciliten el uso).

Características de eficacia del servicio

El sistema presenta las siguientes características que justifica su eficacia:

- Tutela de la normativa aplicable a las ayudas: el gestor introduce una serie de hechos o datos, y es el sistema el que aplica las reglas de control que establece la normativa para garantizar el cumplimiento.
- Puesto que el soporte es plenamente automatizado, el dato solo se introduce una vez, por lo que se reduce el riesgo de que se produzcan errores o incoherencia en los datos.
- El sistema dispone de herramientas de control en tiempo real de los expedientes que permite detectar demoras, ineficiencias, cuellos de botella, etc.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

- Eliminando el uso de papel, lo cual facilita el acceso del gestor a toda la documentación necesaria en cada momento sin ocupación de espacio, riesgo de pérdida de documentación, tiempos de espera en archivo, etc.
- La utilización limitada del papel

Aspectos de interoperabilidad del servicio

Este aspecto se ha tratado en el apartado de integración de servicios.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

Las herramientas con las que se ha construido el servicio se basan en estándares como Java J2EE, framework de persistencia en el acceso a datos, diseño de procesos y motores BPM basados en BPMN. Todo ello garantiza una independencia de fabricantes, y eventualmente permitiría la sustitución de una herramienta por otra de semejantes características.

Características de arquitecturas abiertas del servicio

El Framework de aplicación web que se ha utilizado se basa en completamente en tecnología de software libre (JBoss), tanto el servidor de aplicación, como las herramientas de diseño de aplicaciones web.
En cuanto al motor BPM, que es un producto comercial, se basa en estándares abiertos como BPEL, o BPMN.

Características de reutilización del servicio

En cada ocasión en que ha sido necesario desarrollar una integración con determinado servicio, se ha creado una capa de abstracción (facade o fachada) que permite que en usos futuros de ese servicio en nuevas aplicaciones, se simplifique notablemente la integración ya que basta con reutilizar esa capa de abstracción de acceso a los servicios.

Esto ha ocurrido en el acceso a servicios como:

- Registro general
- Aplicación de remesas bancarias
- Aplicación Portafirm@ para la firma de resoluciones de concesión de ayudas por parte de la dirección.
- Sistema Domo de la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio.
- @firma
- Verificación electrónica de identidad
- Notific@: notificación en soporte electrónico
- Clar@: Trayectoria digital del ciudadano. Esta integración se encuentra en fase de pruebas, y pendiente de solventar cuestiones legales que faciliten el uso.

Por otro lado, el hecho de utilizar una herramienta BPM para la construcción de procesos de gestión, de forma implícita facilita la reutilización de subprocesos en otras aplicaciones. Si se realiza un diseño apropiado, extrayendo secuencias de tareas comunes en subprocesos, es posible reutilizarlos en otras implantaciones de procesos.

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

En el tiempo que lleva en funcionamiento el sistema Alquiler@, se ha pasado de una proporción de presentación electrónica por parte de los solicitantes del 49% de los expedientes al 73% siendo la tramitación electrónica en el 100% de los mismos.

Además de los 22.467 expedientes iniciados tras la puesta en marcha de Alquiler@, se han conseguido incorporar en el sistema Alquiler@ otros 22.440 expedientes procedentes de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio que habían sido iniciados de forma analógica lo que permite tramitar desde un único sistema integrado diferentes periodos normativos redundando en una homogeneización en el tratamiento de los expedientes y mayor seguridad jurídica y de datos.