



ayud@tec

Sistema de Información de Gestión de Ayudas Públicas



Por Javier Bances Villaamil

*Subsecretaría del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
S. G. de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones*

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio es el departamento de la Administración General del Estado encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de desarrollo e innovación industrial, política comercial, de la pequeña y mediana empresa, energética y minera, de turismo, de telecomunicaciones, medios audiovisuales y de desarrollo de la sociedad de la información. El desarrollo de estas competencias comporta el establecimiento de distintos programas de ayudas públicas que persiguen objetivos que van desde el fomento de la investigación técnica y de la competitividad empresarial hasta actuaciones de reindustrialización y de dinamización tecnológica para regenerar o crear el tejido industrial.

La gestión de estas ayudas se debe

regir por los principios generales de publicidad, transparencia, concurrencia, objetividad, igualdad y no discriminación, eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados y eficiencia en la asignación, gestión y utilización de los recursos públicos.

Para la mejor consecución de estos principios, se ha diseñado un nuevo sistema de información de gestión de ayudas públicas que permitirá alcanzar los objetivos anteriormente mencionados mediante el uso de las tecnologías de la información más avanzadas y la mejora de los actuales procesos de tramitación de las ayudas.

En la línea de profundización en la transparencia de las ayudas se ha impulsado la revisión de los procedimientos de gestión de las ayudas para unificar documentos y trámites

en los diferentes tipos de convocatorias, y para reducir y armonizar los plazos de cada fase del procedimiento, en especial de la fase de valoración de las solicitudes, con el objetivo de agilizar, homogeneizar y simplificar los procesos. Las principales líneas de actuación que se han seguido han sido las siguientes:

- **Creación de un Registro de entidades** que realizan actividades de investigación y desarrollo (I+D) en el que se pueden inscribir las empresas que prevean solicitar ayudas para ese tipo de actividades. Este Registro permitirá que la tramitación de las solicitudes de las empresas en él inscritas se lleve a cabo de una forma más simplificada y rápida, ya que la información relativa a la empresa como son los datos de su constitución, el objeto social, los balances, cuentas



FIGURA 1. Formulario de solicitud de inscripción en el Registro de I+D

de explotación y cuentas de pérdidas y ganancias, los relativos al personal y líneas de productos o actividades, no será necesario incluirla en el momento de solicitar la ayuda.

- En segundo lugar se ha desarrollado un **portal público interactivo** en la Web (www.mityc.es/ayudatec) para el sector de las ayudas, que sirve como medio de difusión de las ayudas públicas convocadas. Mediante este portal, las entidades solicitantes de ayudas también pueden conocer la evolución de su solicitud y justificar la realización del proyecto en el caso de ser beneficiarios.

- En tercer lugar, **la tramitación del expediente de ayudas** por las distintas unidades del Ministerio podrá llevarse a cabo en su totalidad a través de medios telemáticos, basado en flujos de tramitación y expedientes electrónicos incorporando mecanismos tales como la firma, compulsas electrónicas, constituyendo por primera vez un auténtico expediente electrónico.

- En cuarto lugar el nuevo sistema de información se apoya en un **Sistema de Información Multicanal CRM** (Customer Relationship Management, Gestión de Relación con los clientes), ya disponible en el Ministerio, que permite establecer una comunicación multicanal (teléfono, correo electrónico, páginas Web, SMS) con los solicitantes de ayudas, a fin de ofrecer mecanismos de comunicación con el Ministerio personalizados y adaptados a las necesidades de los solicitantes.

- Finalmente, el nuevo sistema **ofrecerá información agregada** de todas las ayudas públicas financiadas por el Ministerio al personal directivo del mismo, de forma que éste cuente con la información adecuada en el momento de realizar la planificación estratégica del departamento.

Para la implementación de estas líneas de actuación, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, ha puesto en marcha el proyecto deno-

minado Ayud@tec, cuyo reflejo normativo es la Orden ITC/352/2006 de 14 de febrero (B.O.E. 15-2-2006), por la que se aprueban medidas para la transparencia, innovación y gestión telemática de las ayudas del MITYC.

Si bien son numerosos los programas existentes, y aunque presentan diferencias en objetivos y tramitación, su gestión responde, por lo general, a un procedimiento o flujo de trabajo común, que queda regulado mediante la **Ley 38/2003, de 17 de noviembre, (B.O.E. 18-11-2003), General de Subvenciones**.

La existencia de esta normativa crea la uniformidad legal necesaria para acometer los objetivos de normalización de este proyecto.

El Registro de Entidades de I+D

Por la ORDEN ITC/570/2006, de 22 de febrero, se crea el registro de entidades que realizan actividades de investigación y desarrollo (I+D) en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio



FIGURA 2. Página principal del portal de ayudas ayud@tec

La inscripción en dicho Registro exige de presentar en cada concreta convocatoria los datos que figuren en el mismo y, en su caso, la documentación acreditativa de tales datos, mientras dure la validez de la inscripción, que será por un período máximo de cinco años. No obstante, la información del Registro se deberá actualizar anualmente a través del correspondiente formulario que se ha publicado en:

<https://registrotelematico.mityc.es/aplicaciones/RegistroID>

La **FIGURA 1** muestra la apariencia del formulario de solicitud de Inscripción en el Registro de I+D.

El Portal de Ayudas Ayud@tec (www.mityc.es/ayudatec)

El portal de ayudas públicas está dotado de herramientas de navegación para obtener información relativa a las convocatorias y a las posibili-

dades de acceso a las ayudas gestionadas por el Mityc. Se actualiza a principios de cada año, presentando un plan integrado de las ayudas previstas en el ejercicio y como parte del mismo el calendario de las distintas convocatorias.

En este portal, los beneficiarios también pueden remitir la documentación relativa a la ejecución y justificación de los proyectos y actuaciones subvencionadas, así como consultar el estado de la tramitación de sus expedientes de ayudas.

También está disponible en este portal interactivo un servicio de suscripción gratuito mediante el cual las entidades suscritas reciben información sobre las convocatorias y las diferentes líneas de ayudas.

Expediente electrónico

En todas las convocatorias de ayudas públicas se permite a los solicitantes



En la fase de justificación de las ayudas públicas está previsto admitir la utilización de la factura electrónica



la utilización de medios telemáticos para la presentación y seguimiento de las solicitudes mediante el uso de certificados electrónicos reconocidos por el Ministerio y, en particular, por el documento nacional de identidad electrónico, previsto por el Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica.

Las solicitudes y el resto de la documentación necesaria para la tramitación de las mismas, son inscritas en el Registro telemático del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio creado por Orden ITC/3928/2004, de 12 de noviembre.

Se han identificado los actos administrativos finales y de trámite, de forma que todos los documentos generados durante la instrucción del procedimiento queden almacenados en formato electrónico en el repositorio de la aplicación de gestión de ayudas.

Asimismo se ha desarrollado el software preciso para cargar la documentación entregada en formato

papel por parte de los beneficiarios de las ayudas en el expediente electrónico previa digitalización y compulsa electrónica.

En la fase de justificación de las ayudas públicas está previsto admitir la utilización de la factura electrónica.

La **FIGURA 3** muestra los documentos electrónicos generados durante el proceso de tramitación de la solicitud de ayuda.

Sistema Gestión de Relación con los clientes (CRM)

Se ha personalizado el Sistema de Información Multicanal CRM (Customer Relationship Management, Gestión de Relación con los clientes), ya disponible en el Ministerio, que permite establecer una comunicación multicanal (teléfono, correo electrónico, páginas Web, SMS), a fin de ofrecer mecanismos de comunicación con el Ministerio personalizados y adaptados a las necesidades de los solicitantes de ayudas.

Se ha implementado un sistema de atención a tres niveles de manera

que los teleoperadores, el nivel más bajo de la jerarquía, son los que mantienen relación directa con los solicitantes y beneficiarios elevando en los casos necesarios las consultas al nivel superior, supervisor de nivel 2 y este si fuese necesario al experto de nivel 3. Los teleoperadores recuperan las consultas elevadas a niveles superiores que ya han sido respondidas por éstos para comunicárselas a los interesados.

Un hito relevante en la puesta en marcha de este sistema CRM, ha sido la necesidad de elaborar distintos catálogos de preguntas frecuentes (FAQ) según los distintos tipos de ayudas convocadas, que han servido como argumentario de respuestas a las consultas recibidas.

Sistema Cuadros de Mando

Se ha desarrollado un sistema de información que permite elaborar cuadros de mando para realizar el seguimiento de la ejecución de las ayudas y para la planificación y toma de decisiones en esta materia.

Estos cuadros de mando contienen la información necesaria para el

Solicitud		Evaluación	Prop. Financiación	Tramitación	Hist. de Tramitación	Documentos
Resumen de Expediente						
JSIMARRO-AYF11160 - Pts FIT-010000-2005-0009						
Documentos						
Fases del proyecto						
Fases:	Todas las Fases	Anualidad:		Origen:		<input checked="" type="checkbox"/> Última Versión Documento
	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Fases Admisión Evaluación Tramitación Seguimiento Ejecutivo 	Documento	Origen	Fec. Doc.	Fecha Grabación	
Certificado	Tramitación	Proyecto (Modelo)	Centro Gestor		07/06/2006 12:47:55	
Informe	Seguimiento Ejecutivo		Centro Gestor		07/06/2006 12:47:12	
	Informe Justificación Gastos		Centro Gestor		07/06/2006 12:44:44	
	Informe Económico		Centro Gestor		07/06/2006 12:44:02	
	Memoria Técnica - Económica Justificativa		Solicitante		07/06/2006 12:43:23	
	Fichas Justificación Gastos Financiables		Solicitante		07/06/2006 12:42:23	
	Resolución Concesión Ayuda		Centro Gestor		07/06/2006 12:41:35	
	Questionario generado en la grabación		Solicitante		13/05/2005 09:21:06	
	Memoria presentada junto a la solicitud		Solicitante		13/05/2005 09:20:47	

FIGURA 3. Documentos electrónicos generados durante el proceso de tramitación de la ayuda



