



Guía para el diseño de ayudas.

Con un enfoque orientado a la automatización

Marzo de 2024



ÍNDICE

1	La automatización: un firme compromiso del Gobierno Andaluz	3
2	Finalidad y estructura de esta guía	6
3	Equipos multidisciplinares: éxito garantizado	9
4	Fase de Diseño	15
5	Fase de preparación / construcción	32
6	Fase de tramitación	42
7	Guía resumen	45
8	ANEXOS	47

1. La automatización: un firme compromiso del Gobierno Andaluz





Transformación ágil, impulso constante, metas ambiciosas: el Gobierno Andaluz lidera la **modernización y digitalización de la Administración Pública** para **superar las expectativas y satisfacer las crecientes necesidades de nuestra ciudadanía.**

La **automatización**: un firme compromiso del Gobierno Andaluz

En los últimos años, la Administración Andaluza ha liderado un ambicioso proceso de modernización, marcando un hito significativo en su compromiso con la mejora continua de los procedimientos administrativos. La adopción progresiva de **tecnologías de automatización inteligente** ha sido el catalizador de este cambio, consolidando al Gobierno Andaluz como pionero en la búsqueda constante de eficiencia y excelencia en el servicio público.

Este compromiso se ha traducido en logros concretos, como la automatización de subvenciones que ha demostrado su eficacia al **agilizar trámites, liberar tiempo** valioso para nuestros gestores y, lo que es más importante, proporcionar **servicios más rápidos y eficientes a la ciudadanía.**

La Agencia Digital de Andalucía, como impulsora de esta revolución digital, y con el apoyo de la Unión Europea materializado en una operación FEDER declarada como de Importancia Estratégica, no solo implementa la automatización, sino que también invita a los **organismos afectados a ser protagonistas** de este proceso. Este enfoque colaborativo no solo fortalece la cohesión interna, sino que también fomenta un diálogo constructivo y reflexivo. Nos proponemos no solo mejorar los procesos existentes, sino también sentar las bases para la Administración del futuro, una administración ágil, eficiente y centrada en el servicio al ciudadano.

En Andalucía, estamos forjando un futuro administrativo basado en la **excelencia y la innovación**, donde cada avance es un testimonio de nuestro firme compromiso con el servicio público del más alto calibre. Este es nuestro compromiso y nuestra contribución al avance continuo de la administración pública en el siglo XXI.



Automatización

Se refiere a la **aplicación de tecnologías** para conseguir que **tareas repetitivas y que no implican juicio de valor** que hasta ahora hacían las personas pasen a **ser realizadas por máquinas**.

Algunas de las **tareas más habituales que pueden hacer las máquinas son**: grabación de datos, extracción de datos de documentos, comprobación de requisitos mediante la consulta en bases de datos, generación de documentos a partir de plantillas, firmas masivas o cambios de estado de los expedientes en los sistemas de tramitación.

La **automatización de un proceso puede ser total o parcial**. Para aumentar las posibilidades de automatización total de un proceso suele ser necesario un trabajo previo de rediseño del mismo. Incluso así, la automatización en la mayoría de los casos será parcial, es decir limitada a ciertas partes del proceso, sin perjuicio de que con el paso del tiempo se vaya logrando incrementar el nivel de automatización.

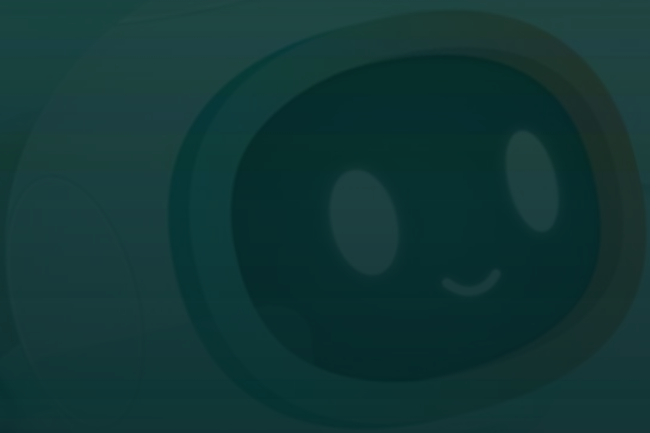
La **automatización además va muy ligada al nivel de digitalización**, esto es, que las partes de un proceso estén sustentadas sobre

herramientas informáticas con mayor o menor madurez. Por ejemplo, en el ámbito de las ayudas es muy habitual que exista una madurez elevada en cuanto a la digitalización de la fase de presentación de solicitudes y de instrucción de los expedientes (que es cuando se verifican los requisitos o se generan las resoluciones favorables, por ejemplo). Por tanto, en estas fases es factible conseguir un nivel alto de automatización de las tareas repetitivas que no requieran un juicio de valor. Las tareas para las que se requiera razonamiento humano, incluso aunque haya un grado alto de madurez en la digitalización, actualmente son difícilmente automatizables.

La **automatización también está relacionada con la normalización y homogeneización**. Es más fácil automatizar (con menos esfuerzo) algo homogéneo que algo heterogéneo. Por ejemplo, siempre será más fácil automatizar la generación y firma de una resolución favorable si esta es idéntica en todas las provincias que participan en la tramitación que si en cada provincia se utiliza una plantilla distinta.



2. Finalidad y estructura de esta guía





Esta guía está **dirigida principalmente a todas aquellas personas responsables de promover y/o gestionar líneas de ayudas o subvenciones**, y que a su vez son responsables de uno o más procedimientos administrativos. En ella se enumeran una serie de **directrices** para conseguir que las **ayudas sean compatibles con la digitalización y la automatización**.

Las directrices de esta guía no sólo servirán para **orientar** sobre cómo afrontar un proceso de digitalización y automatización, sino que **inspirarán para simplificar el proceso de concesión y justificación de ayudas y subvenciones** reduciendo plazos y recursos.

Si bien las directrices de esta **guía tienen un carácter orientativo y no vinculante**, este documento es el fruto de la **experiencia compartida y el conocimiento colectivo** de quienes día a día gestionan líneas de ayudas en los que la automatización tiene un gran peso. Cada página refleja no solo directrices, sino también la pasión y dedicación de aquellos que están en la vanguardia de una administración eficiente. Enriquecida por la colaboración de la Agencia Digital de Andalucía, Secretaría General de Presupuestos, Gastos y Financiación Europea, la Intervención General de la Junta de Andalucía, la Dirección General de Fondos Europeos, el Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y la Secretaría General para la Administración Pública, así como de gestores de ayudas procedentes del ámbito Agrícola y del Empleo.

La guía da una serie de **definiciones, pautas, recomendaciones y directrices** buscando no sólo **la estandarización de la tramitación de las ayudas y subvenciones** de la Junta de Andalucía, sino la forma en que impactamos positivamente a nuestra ciudadanía a través de la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento normativo. Transformando los procesos, optimizando resultados, es una herramienta esencial para promover la calidad en nuestros procesos y facilitar la toma de decisiones.



Aunque la guía tiene un enfoque hacia la automatización, descubrirás que **también se puede aplicar en procedimientos donde la automatización no sea necesaria**.

Si bien la guía parte de la base de que toda nueva línea de ayudas debe estar diseñada para facilitar su digitalización, con especial hincapié en la automatización, **las recomendaciones aquí presentadas son aplicables aun cuando la automatización no resulte necesaria** (por ejemplo, porque la volumetría de expedientes sea muy baja), e incluso en procedimientos administrativos no relacionados con las ayudas y subvenciones.

Se refiere al proceso de **convertir un procedimiento administrativo al mundo digital en todas sus fases**, desde la presentación de la solicitud hasta la finalización y/o archivo del expediente, incluyendo también aspectos como la práctica de la notificación o la consulta del expediente por parte del interesado. Tanto si un procedimiento es exclusivamente telemático como si admite presentación presencial, deberá posibilitar al interesado la realización de todos los trámites por medios electrónicos, independientemente de la fase del procedimiento en que se halle (inicio, aportación de documentos, subsanación o mejora de la presentación, alegaciones, justificación, etc).



Digitalización (de procedimientos)

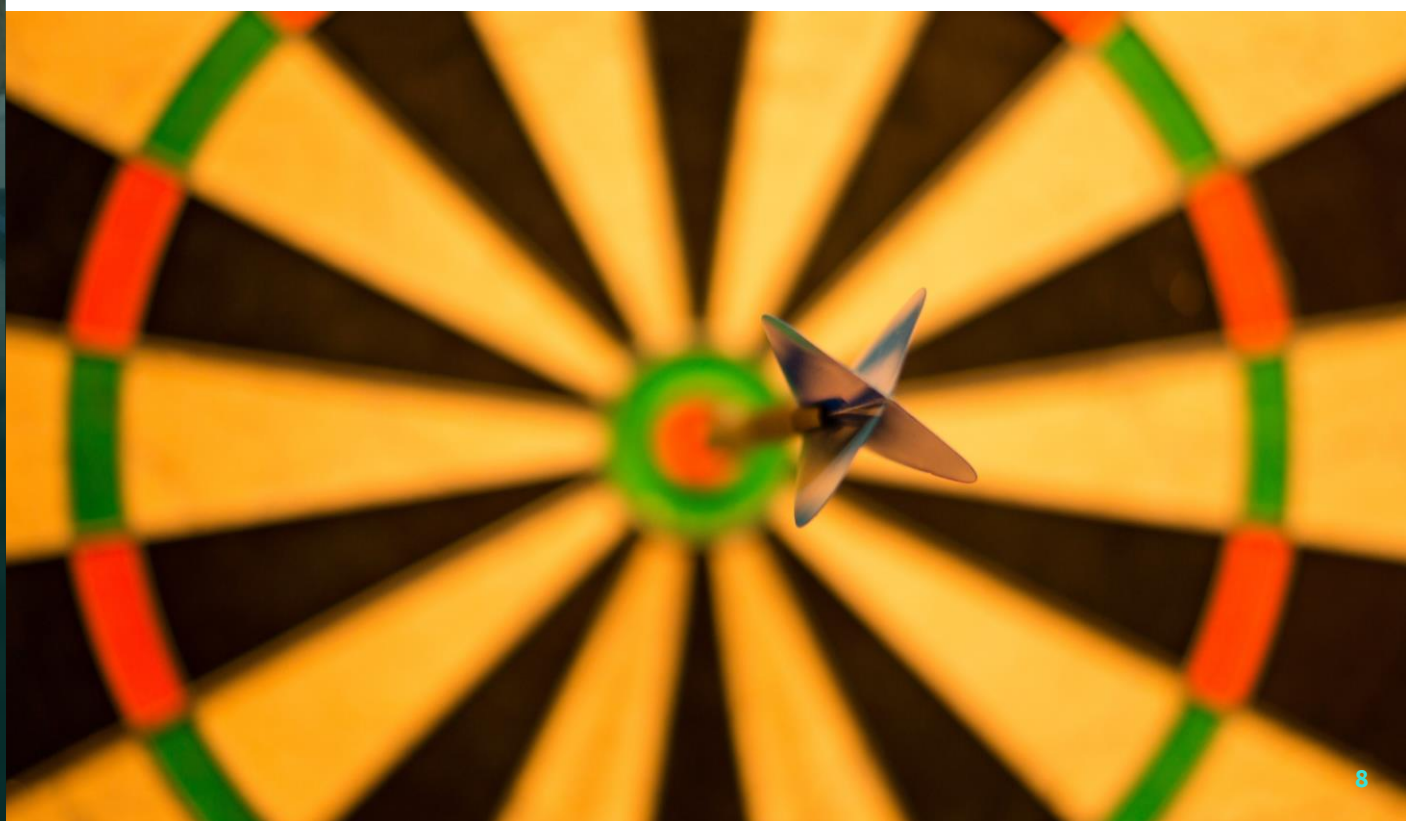
Esta guía se estructura en los siguientes apartados:

- **Diseño.** Directrices sobre cómo enfocar el diseño de una nueva línea de ayudas o subvenciones pensando en la digitalización de la misma y su posible automatización
- **Preparación / construcción,** en este apartado se establecen pautas para la materialización de los resultados obtenidos en la fase de diseño.
- **Tramitación:** en este apartado se marcan una serie de orientaciones sobre aspectos a tener en cuenta durante la presentación de las solicitudes y la tramitación de los expedientes, tanto en la fase de concesión como en la fase de justificación.
- **Anexos** donde se ampliará información de determinadas temáticas.

Si bien actualmente la guía se focaliza principalmente en el proceso de gestión de ayudas hasta su concesión, se nombran brevemente algunas de las fases posteriores (justificación, reintegros, etc.), en las que se ahondará en futuras versiones de esta guía.



La automatización es nuestro enfoque, **la eficiencia es nuestro objetivo común.**



3. Equipos
multidisciplinares:
Éxito garantizado





Para **garantizar el éxito** de unas ayudas o subvenciones es **imprescindible** que se **involucre**, desde el inicio, a un equipo **multidisciplinar** con al menos los siguientes perfiles:

- **Personal del órgano administrativo que promueve la línea de ayudas** (gestores responsables del procedimiento administrativo). Se incluyen aquí las personas de las Delegaciones Territoriales que pudieran estar implicadas en la tramitación.
- **Personal TIC de la Agencia Digital de Andalucía (ADA).**
- **Servicio de Legislación y Servicio de Presupuestos del órgano convocante.**
- **Gabinete jurídico de la Junta de Andalucía**
- **Intervención delegada y/o general** de la Junta de Andalucía.
- **Responsables del servicio de atención a la ciudadanía 012 y de las OAMR-Oficinas de asistencia en materia de registros (SGAP)**
- **Responsables de atención a la ciudadanía especializada en el órgano convocante** (si existen)
- **Dirección General de Fondos Europeos** (si la financiación de las ayudas es a cargo de fondos europeos).

Cada uno de estos actores tienen **determinadas competencias asignadas por la normativa vigente** que hacen obligatoria su participación en algún punto del proceso de puesta en marcha y gestión de las ayudas. No obstante, se recomienda **involucrarlos no sólo cuando la normativa establezca que es obligatorio, sino desde el inicio**. Así se conseguirá adquirir un valioso conocimiento a partir de su experiencia y conocimientos que

ayudará a que la tramitación normativa, la preparación de las ayudas en general y la posterior tramitación de los expedientes sea más ágil.



De entre todos los miembros del equipo, los gestores **tendrán una especial relación con el personal ADA**, ya que su contacto será continuo durante todas las fases del ciclo de vida de las ayudas





Gestores del centro directivo responsable del procedimiento

Los **gestores** (usualmente jefaturas de servicio) del **centro directivo que promueven las ayudas deben liderar la definición y aceptación del sistema de gestión para la tramitación** y el detalle de las tareas que se realicen de manera automatizada.

A continuación, se enumeran algunas de las responsabilidades que tendrán los gestores en el proceso de diseño y construcción de una nueva línea de ayudas. Estas **responsabilidades se deben ejercer en conjunto con el resto del equipo multidisciplinar**, no debiendo tomarse decisiones de manera unilateral, ya que el resto del equipo debe asesorar sobre si las propuestas tienen viabilidad jurídica y/o tecnológica, el impacto de estas en los plazos, si se han tenido en cuenta todos los aspectos necesarios para el buen desarrollo de la convocatoria, etc.



El **gestor responsable** del procedimiento debe ejercer un **rol de liderazgo y coordinación, involucrando, si procede, a las delegaciones territoriales** desde el inicio.

Entre otras, **los gestores serán responsables** de:

- Definir los requisitos a verificar y los criterios de baremación (si procede) para la concesión de las ayudas, con un nivel de detalle suficiente para su implementación por parte de los equipos TIC, y teniendo en cuenta las directrices que se especifican en la normativa vigente y en este documento.
- Redactar el proyecto normativo que sustente jurídicamente el procedimiento, y tramitarlo hasta su publicación en BOJA.
- Diseñar y enviar a normalización los formularios que se publicarán en BOJA.
- Definir junto con el personal ADA el flujo de tramitación de los expedientes y estandarizar los modelos de documentos utilizados.
- Aceptar el sistema de gestión/tramitación y automatización, mediante la definición y realización de pruebas.
- Implicar, coordinar y liderar a las personas de las delegaciones territoriales que participen en la tramitación, estableciendo criterios homogéneos. Si procede, buscar el consenso con las intervenciones provinciales en pro de la homogenización.
- Cumplimentar el Registro de Procedimientos y Servicios.
- Solicitar asesoramiento al Delegado/a de Protección de Datos si procede.



Personal TIC de la Agencia Digital de Andalucía (ADA)

La participación de la Agencia Digital debe enmarcarse en **todo lo relacionado con la digitalización y automatización de los procedimientos**, el cumplimiento de los estándares de interoperabilidad y de seguridad, en especial los estándares de documento y expediente electrónico, y de la política de gestión del documento electrónico de la Junta de Andalucía, de la integración con los sistemas de la Junta de Andalucía, en especial Carpeta Ciudadana, Sistema de Notificaciones Electrónicas, SCSP y Plataforma de pago telemático, entre otros.



Para tener más garantías de una digitalización exitosa y en plazo, se debe hacer **participes a los equipos TIC desde el inicio**

Por ello, es **necesaria e imprescindible la participación de la ADA desde el inicio** con el fin de:

- ✓ **Participar en la elaboración de la normativa que regula el procedimiento**, asesorando de los aspectos a tener en cuenta para facilitar su posterior digitalización y/o automatización.
- ✓ **Asesorar en el diseño/rediseño del proceso** para que sea factible su digitalización y/o automatización, conforme a la normativa reguladora del procedimiento.
- ✓ **Analizar el “estado del arte” de los sistemas de información y tecnologías de automatización actualmente disponibles**, de forma que los gestores puedan conocer de antemano lo que se puede hacer en un momento dado, y lo que no (desde el punto de vista tecnológico), para una mejor planificación de los trabajos previos necesarios para poner en marcha el nuevo procedimiento y garantizar la viabilidad de este, así como una mejor evaluación de las cargas de trabajo que asumirán las personas que participen en la tramitación.
- ✓ **Iniciar la definición y construcción de los sistemas de tramitación** (y los de automatización) para que estén operativos antes de que comience la tramitación de los expedientes.





Intervención General / Delegada / provincial

Con carácter previo a la aprobación de las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, se **solicitará la emisión de informe a la Intervención General de la Junta de Andalucía**, conforme a lo dispuesto en el artículo 118.2 del citado texto refundido de la Ley General de La Hacienda Pública.

Además, el **papel de la Intervención en el procedimiento de subvenciones dependerá de la modalidad y el alcance del control interno establecido para el órgano gestor y la concreta línea de subvención**, pudiendo darse la modalidad de control previo (fiscalización previa o previa limitada) o control financiero, conforme a lo dispuesto en el artículo 88 del

texto refundido de la Ley General de La Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado mediante Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo.

En el siguiente enlace pueden consultarse las Guías de Fiscalización y control aplicables en materia de subvenciones y ayudas públicas.

[Subvenciones y ayudas públicas - Junta de Andalucía \(juntadeandalucia.es\)](http://juntadeandalucia.es)

La Intervención está trabajando en la automatización de sus procesos internos de control aplicando diversas tecnologías.

Gabinete Jurídico

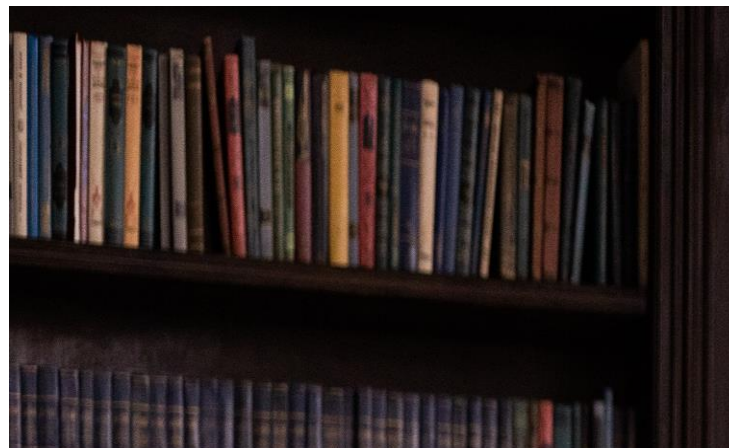
Con carácter previo a la aprobación de las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, se **solicitará la emisión de informe del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía**, conforme a lo dispuesto el artículo 4.2 del Decreto 282/2010 de 4 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de concesión de subvenciones de la Administración de la Junta de Andalucía en relación con el artículo 78.2.a) del Reglamento de Organización y Funciones del Gabinete jurídico de la Junta de Andalucía y del Cuerpo de Letrados de la Junta de Andalucía aprobado

por Decreto 450/2000, de 26 de diciembre.

No obstante lo anterior, **se recomienda que cuando surjan dudas**, ya sea durante la elaboración de las bases reguladoras o una vez iniciada la tramitación de la ayuda, se **consulte** al Gabinete Jurídico, **particularmente**: sobre el respeto de las garantías del procedimiento, la procedencia de determinar la viabilidad de las **actuaciones administrativas declaradas automatizadas** o la forma en que van quedar **reflejadas en el expediente administrativo las evidencias** de las actuaciones administrativas que se automaticen.

Dirección General de Fondos Europeos

Con **carácter previo a la aprobación de las bases reguladoras**, si estas contemplan la financiación con fondos provenientes de la Unión Europea, se **solicitará la emisión de informe a la Dirección General de Fondos Europeos** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.3.b del Reglamento de los Procedimientos de Concesión de Subvenciones de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto 282/2010, de 4 de mayo).





Secretaría General para la Administración Pública

Normalización de formularios

El Servicio de Organización y Simplificación Administrativa se encarga de dar **normalizar e inscribir los formularios de solicitud**, verificando que se cumple lo establecido en la guía de normalización e inscripción de formularios.

Atención a la ciudadanía y oficinas de atención en materia de registro (OAMR)

El Servicio de Calidad y Atención a la Ciudadanía es responsable del 012 y de las Oficinas de Registro. La **atención remota a la ciudadanía se presta desde el servicio 012**, que atiende a través de múltiples canales (teléfono, correo, internet, chatbots, etc.). En lo referente a la relación por medios electrónicos con la ciudadanía, el 012 ofrece de oficio un servicio básico de atención a incidencias, principalmente sobre cuestiones de índole informática (problemas con el uso del navegador, por ejemplo). **El 012 podría también responder cuestiones básicas de otra índole** en relación con un procedimiento

administrativo concreto, **siempre y cuando reciba la formación y materiales de ayuda** adecuados por parte del órgano gestor responsable del procedimiento, con la **suficiente antelación**.

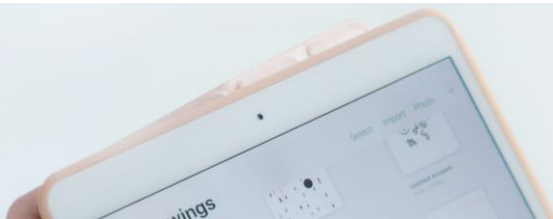
En lo relativo a las OAMR, estas canalizan la presentación de solicitudes cuando se permite la presentación presencial de las mismas. Si se prevé una **alta volumetría** de solicitantes, debe tenerse en cuenta que las **OAMR tienen una capacidad de atención diaria limitada**, que se gestiona mediante citas previas, y que podría llegar a producirse una saturación de estas.

Por todo lo anterior, **es recomendable contactar con los responsables de estos servicios desde el comienzo**, especialmente si se prevé alta volumetría de solicitantes, ya que han de valorar la afección que el procedimiento proyectado tiene en las OAMRS, pudiendo anticiparse a las necesidades que pudieran darse.

Responsables de servicios de atención a ciudadanía distintos del 012

Algunos organismos/centros directivos cuentan con sus propios servicios de atención a la ciudadanía, con diferentes niveles de integración en el servicio 012. Estos servicios suelen prestar un soporte especializado en materias propias del ámbito del organismo al que pertenecen.

Si existe un servicio de este tipo en el ámbito del centro directivo que promueve las ayudas, se debe contar con ellos. Además, el servicio 012 debe tener información de contacto de los responsables de estos servicios, para poder hacerles llegar determinadas consultas o incidencias que el propio 012 no sea capaz de resolver por la especificidad de la materia.



4. Fase de diseño





La fase de diseño es la más importante de todas, puesto que condicionará los trabajos a realizar en las siguientes etapas, y el éxito de las ayudas. En la fase de diseño se decide cómo se quiere enfocar la ayuda analizando diversas posibilidades, y finaliza cuando se tiene un conocimiento suficiente como para redactar una normativa que sea acorde a las necesidades de la administración, en términos de eficacia, y a las de la ciudadanía.

El **requisito básico de esta etapa es involucrar desde el principio, y con la suficiente antelación, a un equipo multidisciplinar** que garantice la perfecta adecuación a los requisitos, derechos de los ciudadanos y obligaciones de la administración en la relación con el interesado, así como a la interoperabilidad

establecidos en las Leyes 39/2015 y 40/2015, en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad, en materia de Protección de datos personales, y de simplificación administrativa y de reducción de cargas, entre otros aspectos.



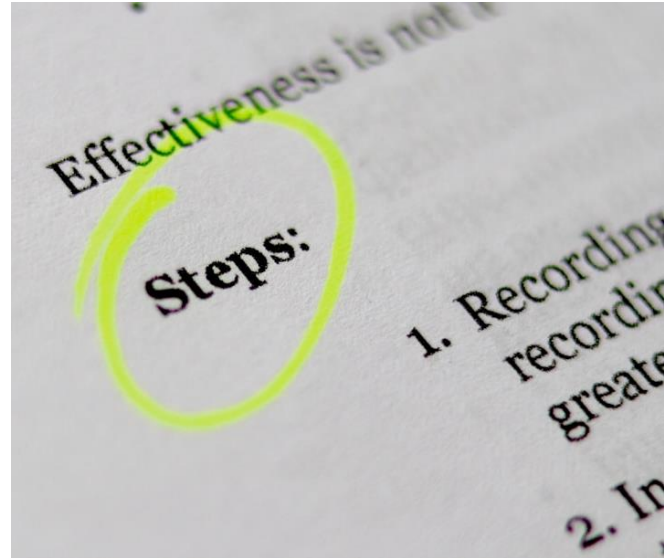
Para garantizar el éxito de las ayudas, en su diseño debe **trabajar colaborativamente un equipo multidisciplinar** de personas.

Además de lo anterior, habrá una serie de cuestiones sobre las que se tendrán que tomar decisiones, y otras que se deberán conocer para planificar los trabajos y sobre las que se irá concretando en los siguientes apartados. A continuación, se enumeran algunas de ellas:

1. ¿Se tiene claro cual es el público destinatario? ¿Se ha analizado que número de entidades/personas podrían llegar a solicitar la ayuda?
2. ¿Se está partiendo de un diseño de ayudas anterior? ¿Se va a hacer un rediseño para simplificar y reducir las cargas administrativas?
3. ¿Se tiene claro los plazos que se deben cumplir?
4. ¿Se está planteando una ayuda competitiva o no competitiva?
5. ¿Es factible motivar y justificar la declaración del procedimiento como “exclusivo telemático” incluso si va dirigido a personas físicas? ¿Se tiene información sobre las capacidades tecnológicas de los colectivos destinatarios?
6. ¿Se usará alguna figura de asistencia a la ciudadanía para ayudar a reducir la brecha digital y conseguir que las solicitudes se presenten principalmente por medios electrónicos?
7. ¿Se tiene claro cuáles son los requisitos que se tendrán que verificar para determinar si una persona o entidad es candidata para recibir la ayuda? ¿Se sabe para qué requisitos se pueden hacer actualmente verificaciones de oficio consultando bases de datos?
8. ¿Se dispone de personal suficiente para abordar las tareas manuales que pudieran surgir? ¿Se ha hecho una evaluación de cargas de trabajo?
9. ¿Se dispone ya de un diseño de formulario de solicitud? ¿Se cuenta con personas que puedan probarlo para recoger su opinión?

4.1 El procedimiento administrativo y la automatización

En primer lugar, se debe tener en cuenta que **el procedimiento administrativo no cambia cuando se aplica automatización**. La automatización permite agilizar la tramitación de los expedientes, pero se debe seguir cumpliendo con todos los preceptos que la normativa vigente marque relación a la aplicación del procedimiento administrativo en sus diferentes fases. En el [ANEXO Fases en un proceso de gestión de ayudas: posibilidades de automatización](#), podrás hacerte una idea general de las fases por las que deberían pasar los expedientes, y como la automatización ayuda en cada una de ellas



4.2 Plazos y valoración de cargas de trabajo



Es necesario evaluar las cargas de trabajo manuales para determinar si se cuenta con el personal necesario para cumplir los plazos.

Seguramente existan unos objetivos de plazos a cumplir. Probablemente se tenga una idea clara de la fecha en la que se debería abrir el plazo de presentación de solicitudes,

así como de la fecha para la que todos expedientes deberían estar resueltos. Para saber si estas fechas son realistas, **se debe tener en cuenta lo siguiente:**



1. La fase de diseño difícilmente durará menos de 2-4 meses, máxime si se trata de una nueva línea de ayudas no convocada anteriormente. Se dependerá de la disponibilidad de muchas personas y, en algunos casos, habrá que hablar con otros organismos e incluso instituciones privadas.

2. La fase de preparación / construcción durará como mínimo tanto como dure la elaboración y tramitación normativa que sea necesaria, pero podría aumentar su duración si hay que construir un nuevo sistema informático de tramitación de expedientes y muy especialmente los automatismos que sean necesarios.

- Por eso es tan crucial contar con los técnicos de la ADA desde la fase de diseño, **así como ser ágiles en la toma de decisiones y evitar los cambios de criterio**, que tanto afectan a los plazos de construcción de los sistemas informáticos.
- Ver [ANEXO Cómo se desarrolla un proyecto TIC](#)

Además, hay **otros factores que podrían alterar la duración de esta fase**, como por ejemplo la necesidad de buscar entidades para



crear una red de asistencia a solicitantes (véase [ANEXO Figuras para la creación redes de asistencia a los solicitantes de ayudas](#)) y formar a los agentes de dichas entidades para que conozcan el procedimiento y puedan prestar la asistencia requerida a los ciudadanos. O incluso puede ser necesario contratar servicios externos, por ejemplo, para la grabación en el sistema de tramitación de las solicitudes recibidas en papel en el tramitador o la impresión y sobrado de cartas.



3. Por último, la duración de la **fase de ejecución/tramitación** a su vez puede ser muy variable porque depende de múltiples factores, aunque el principal es la **carga de trabajo manual** que exista. Por eso es necesario realizar una **evaluación de carga de trabajo** para determinar si se cuenta con la capacidad suficiente para cumplir los plazos. Puedes obtener más información en el [ANEXO: Evaluación de cargas de trabajo](#).



4.3 Público destinatario de las ayudas

Es muy importante **tener claro quiénes van a ser los potenciales beneficiarios de las ayudas**. No solo el tipo de colectivo, sino

también otros datos como posible número de solicitantes. Algunas de las preguntas que deben plantearse son:

<p>¿Empresas y entidades afines? ¿Ciudadanía?</p>	<p>Si las ayudas van destinadas a sujetos obligados a relacionarse con la administración por medios electrónicos (artículo 14.2 de la Ley 39/20215), el procedimiento obligatoriamente debe declararse como “exclusivo telemático”.</p>
<p>En el caso de ciudadanía, ¿a qué colectivos van dirigidas las ayudas? ¿Se consideran colectivos con capacidades digitales y medios tecnológicos para relacionarse con la administración?</p>	<p>Se deben identificar los colectivos a los que va a estar dirigida la ayuda, así como analizar si se trata de colectivos con capacidades digitales o no.</p> <p>Esto último es muy importante, ya que es clave para poder justificar la declaración de un procedimiento dirigido a personas físicas como exclusivo telemático. La declaración de un procedimiento como exclusivo telemático puede ayudar a la agilización mediante la automatización porque obliga a que las presentaciones de solicitudes y la práctica de las notificaciones (entre otras) se realicen por medios electrónicos.</p> <p>Con algunos colectivos de personas físicas está bastante claro que la declaración de exclusividad telemática es posible (por ejemplo, ayudas dirigidas a profesionales del ámbito de las tecnologías de la información), pero con otros colectivos puede no ser tan sencillo motivar y justificar la propuesta (consúltese los artículos 14.3 de la Ley 39/2015 y 3.2.2. del Decreto 282/2010).</p>
<p>¿Se tiene una idea de cuantos posibles solicitantes habrá?</p>	<p>Estimar la volumetría de solicitudes es crucial, ya que va a tener mucho peso en factores como los plazos de resolución, las cargas de trabajo manuales, las necesidades de medios TIC que debe aportar la ADA, así como la conveniencia o no de automatizar (cuando se prevé poca volumetría de solicitudes el esfuerzo invertido en la automatización puede no tener sentido), entre otras.</p> <p>En ayudas no competitivas además la alta volumetría tiene connotaciones adicionales. Se amplía información más adelante.</p> <p>El Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía dispone de información socio-demográfica que podría ser de utilidad a la hora de estimar la volumetría de solicitudes.</p>



Personas físicas o “no obligados”

(a relacionarse por medios electrónicos con la Administración)

Las **personas físicas** pueden elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, e incluso pueden cambiar el medio de relación en cualquier punto del procedimiento.

En algunos casos, las Administraciones pueden establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas.



Personas/entidades “obligados”

(a relacionarse por medios electrónicos con la Administración)

Personas o colectivos que están **obligadas a relacionarse con medios electrónicos con la Administración** durante todas las fases del procedimiento administrativo, incluyendo la consulta del estado del expediente o la práctica de las notificaciones.

Las personas jurídicas y sus representantes, entre otros, son sujetos obligados, según dispone el artículo 14.2 y 3 de la Ley 39/2015.

Aquellos procedimientos que tienen como **destinatarios a sujetos obligados** a relacionarse por medios electrónicos o a **grupos o colectivos de personas físicas que, en la norma que lo regula, tengan la condición de sujetos obligados**. Estos procedimientos tienen que disponer la realización obligatoria de **todos los trámites** por medios electrónicos.



Procedimientos “exclusivamente telemáticos”



4.4 Tipo de concurrencia

Determinar si las ayudas serán de concurrencia competitiva o no competitiva es uno de los aspectos clave del diseño.

El procedimiento de **concurrencia competitiva** es único y abarca la gestión y el impulso simultáneo de todas las solicitudes en actos únicos (un requerimiento de subsanación, una propuesta provisional de resolución, etc. donde se relacionan todas las solicitudes y su concreto estado).

El procedimiento de **concurrencia no competitiva** es individualizado, es decir, se tramita un procedimiento administrativo por solicitud (para cada solicitud se generará un requerimiento de subsanación, una propuesta de resolución, etc. de forma individualizada), aunque esto no impide la gestión masiva y digitalizada de los expedientes.

Las **ayudas NO competitivas son especialmente problemáticas**, ya que se caracterizan por acumular la mayor parte de presentaciones en los primeros días/horas del plazo de presentación. **Cuando son ayudas dirigidas a un número de solicitantes potencialmente muy alto, pueden provocar una avalancha de solicitudes en muy poco tiempo.** Esto podría provocar que los sistemas informáticos no respondan adecuadamente e incluso que lleguen a estar indisponibles. Para reducir este riesgo, es imprescindible la participación de los equipos ADA desde el inicio, ya que estos disponen de

soluciones tecnológicas para solventar esta problemática que requieren de un tiempo de preparación para su uso.

Hay que prever también el **enorme impacto que puede tener en el servicio 012 y en las OAMR** (en caso de presentaciones presenciales) **tal concentración de solicitantes en los primeros días**, así como en cualquier otro canal de atención a la ciudadanía que exista en la Junta de Andalucía. Por eso es **imprescindible contar con la suficiente antelación con los responsables de estos servicios** para que estén preparados para atender esta demanda.

Las **ayudas competitivas** por otro lado no suelen tener esta problemática en los primeros días, sino que se traslada a los últimos. Dependiendo de cómo haya ido transcurriendo el plazo de presentación de solicitudes, se podrá anticipar si los últimos días serán más o menos problemáticos



**OJO con las ayudas NO competitivas,
especialmente si son de alta volumetría.**

4.5 Flujo de tramitación

A la hora de **diseñar un flujo de tramitación** (las diferentes fases por las que pasan los expedientes), **es muy importante trabajar conjuntamente con el personal TIC de ADA:** asesorarán en base a su experiencia en ayudas pasadas y al conocimiento del estado de las herramientas tecnológicas disponibles, ayudando a **evitar “reinventar la rueda”** (reduciendo el coste de la construcción del sistema de tramitación y automatismos, y otros como la elaboración de cuadros de mando para la explotación de datos), **promoviendo la homogenización** y facilitando la automatización y por tanto la reducción de la intervención humana.

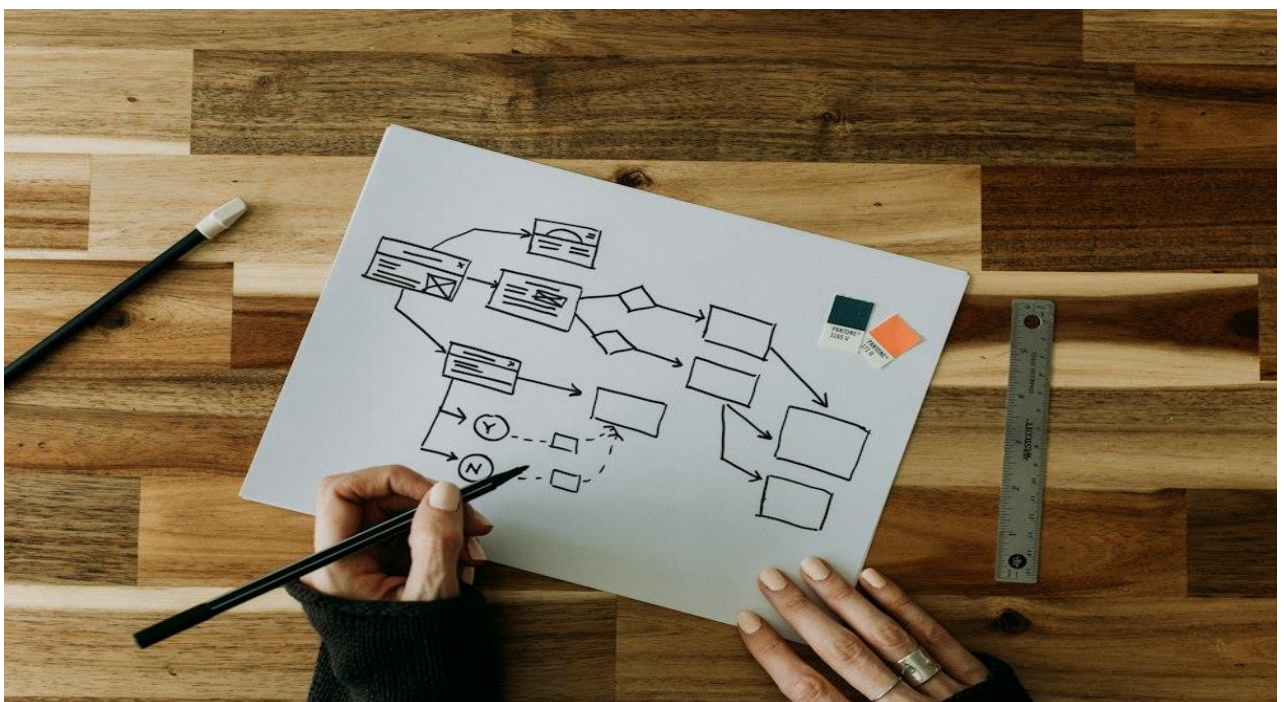
Si bien el **flujo de tramitación debe cubrir todas las posibilidades que la normativa de subvenciones contempla**, a la hora de plantear la automatización inicialmente se debe **establecer el foco en el “camino feliz”** (el camino que seguirán la mayoría de los expedientes), por eficiencia y eficacia de recursos, sin perjuicio de que con el tiempo (o con los avances de la tecnología) se vayan pudiendo automatizar también partes del flujo de

tramitación por los que pasan un número menor de expedientes.

Tener claro el flujo de tramitación ANTES de que la presentación de solicitudes comience, así como cerrada la definición de otros aspectos como por ejemplo **plantillas de documentos** (acuerdos de inicio, resoluciones, etc.), es muy importante, porque ayuda a que los sistemas de tramitación estén construidos y probados con antelación suficiente, lo que a su vez facilita la automatización.



Apóyate en el **conocimiento de los equipos ADA** para diseñar un flujo de tramitación que **evite “reinventar la rueda”**





4.6 Requisitos a verificar para la concesión de ayudas.

Criterios de baremación

A la hora de determinar que requisitos se van a verificar durante la tramitación, **la regla más importante a tener en cuenta es evitar solicitar documentación a los ciudadanos.**

Solicitar documentación implica, en muchas ocasiones, hacer un análisis manual de la misma, lo que supone un lastre para la agilización de la tramitación.

Es el sistema que permite el intercambio de datos automatizado entre Administraciones, principalmente para la verificación de requisitos en el proceso de tramitación de expedientes. **El uso de SCSP reduce la carga administrativa del ciudadano al evitarle la aportación de documentos que obran en poder de la administración. A su vez, agiliza la tramitación al permitir la comprobación automática de los datos solicitados al ciudadano.** Ninguna convocatoria o solicitud debería pedir la aportación de copias auténticas ni de ningún otro tipo de documentos contenidos en esta plataforma, especialmente DNI, certificado de empadronamiento y títulos universitarios y no universitarios (que son muy habituales).



SCSP: Supresión de Certificados Soporte Papel

Estos son los pasos que se recomienda dar a la hora de decidir si introduces o no un requisito en la normativa del procedimiento:

Fuente de información



En caso de no encontrarla

1. Hay una serie de **requisitos generales que son de obligada comprobación en todas las ayudas.** Las posibilidades de automatización que existen para su verificación se pueden consultar el [ANEXO Requisitos obligatorios en todas las líneas de ayudas](#).

2. **Para el resto de los requisitos específicos de cada línea de ayuda, se debe buscar una fuente de información que permita comprobar de oficio** (esto es, sin pedirle documentación al ciudadano) el cumplimiento del requisito. Estas son las fuentes de información que se deben consultar, y el orden recomendado:

- a. El catálogo de fuentes de datos para verificación de oficio de la Junta: **SCSP** (<https://lajunta.es/scsp>).

- b. El catálogo de fuentes de datos para verificación de requisitos del Estado (disponible en [PAe - CTT - área de Descargas - Servicio de Verificación y Consulta de Datos: Plataforma de Intermediación \(administracionelectronica.gob.es\)](#)). Para poder usar fuentes de este catálogo previamente hay que “trasladarlas” al SCSP, lo que suele llevar al menos un mes. Hay que tener en cuenta esta circunstancia a la hora de planificar.
- c. **Si no existe en ninguna de las fuentes anteriores**, entonces habrá que:
 - Analizar si la información ya está disponible en otro organismo de la Junta (por ejemplo, en sistemas como GIRO o en bases de datos internas).
 - Analizar si la información ya está disponible en otro organismo externo a la Junta (por ejemplo, el sistema PIDO de la TGSS)
 - Analiza si la información está en poder de entidades privadas (por ejemplo, empresas distribuidoras de energía).
 - Si la respuesta es positiva en alguno de los tres casos, habrá que analizar con el propietario de la información la viabilidad, tanto tecnológica como funcional y jurídica, de hacer uso de ella. Podría ser necesario que haya que hacer determinados trabajos para la cesión de la información que se necesite, y eso podría tener impacto en los plazos. Además, **podría ser necesario firmar previamente un convenio de colaboración.**

➤ ➤ **No se debería pedir la aportación de copias auténticas ni de ningún otro tipo de documentos para los que exista una alternativa para la consulta de oficio por parte de la Administración.**

Fuente de información



2. Si no se ha encontrado una fuente de información que permita la comprobación de oficio de un requisito:

- ¿Es posible **descartar este requisito o sustituirlo por uno alternativo** para el que si exista la posibilidad de verificación de oficio?
- Si no es posible, no quedará más remedio que pedir al ciudadano que aporte documentación. No obstante, se debe tener en cuenta que, salvo casos excepcionales, solicitar documentación equivaldrá a derivar trabajo al personal funcionario, por lo que será necesario evaluar la carga de trabajo que esto puede suponer.

➤ ➤ **Algunas veces será necesario **combinar varias fuentes de información** para poder completar la verificación de oficio de un requisito.**

Si no queda más remedio que solicitar documentación a los solicitantes, es **importante, de cara a la posible automatización del análisis de esta documentación, que se recojan algunos datos descriptivos** de los documentos aportados (por ejemplo, de una factura, su número, importe y NIF del emisor) en el mismo formulario de solicitud. Se debe evitar siempre que sea posible la aportación de documentos por parte de los ciudadanos por medios que no permitan la recogida de estos datos descriptivos, tales como la presentación electrónica general. Ver [ANEXO *Procesamiento inteligente de documentos*](#).

Por otro lado, **si se exige aportación de documentos** a las personas solicitantes hay que analizar en primer lugar el **carácter preferente de la aportación de copias simples**, conforme a lo previsto en el artículo 28 de la Ley 39/2015:

3. Las Administraciones no exigirán a los interesados la presentación de documentos originales, salvo que, con carácter excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario.

5. Excepcionalmente, cuando la relevancia del documento en el procedimiento lo exija o existan dudas derivadas de la calidad de la copia, las Administraciones podrán solicitar de manera motivada el cotejo de las copias aportadas por el interesado, para lo que podrán requerir la exhibición del documento o de la información original.

En el **supuesto de ser obligatorio excepcionalmente la presentación de originales o copias auténticas**, hay que tener en cuenta quién debe expedirlas (oficinas de registro, órgano de tramitación o custodia, notario, registrador, AEAT, etc.), para ponerlos en preaviso especialmente cuando se trate de ayudas de alta volumetría y la documentación no pueda ser obtenida con facilidad por los solicitantes por medios electrónicos.

Con respecto a los **criterios de baremación**, en general aplican las mismas directrices que para la definición de requisitos para la concesión / denegación de la ayuda. Se debe evitar tener que solicitar documentación a los solicitantes, así como intentar que los criterios de valoración sean los más objetivos posibles, de forma que la baremación pueda hacerse en base a cálculos matemáticos sin necesidad de analizar elementos subjetivos. La automatización de la baremación es factible siempre que los criterios a valorar no requieran de un juicio de valor.



Solicitar documentación es un lastre para la agilización. Si no queda más remedio, **se deben recoger algunos datos descriptivos** del documento para facilitar un posible tratamiento automatizado.



4.7 Diseño de los automatismos

La Ley 40/2015 define la **actuación administrativa automatizada** como “cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público” (art. 41.1). Las **AAA deben ser publicadas en el Portal de la Transparencia y en la Sede Electrónica General**. Normalmente una AAA culmina con la firma de documentos mediante sello de órgano.



Actuación Administrativa Automatizada (AAA)

Durante esta fase de diseño se pueden empezar a **analizar qué partes del flujo de tramitación se podrían automatizar**. Esto va a depender mucho del flujo de tramitación definido, de las fuentes de información disponibles para la verificación de oficio, y de otros factores. **En líneas generales, es factible automatizar prácticamente cualquier tarea dentro la tramitación de los expedientes**, aunque es difícil llegar a una automatización 100% integral: siempre habrá tareas que habrá que derivar al personal funcionario.

Algunas de las tareas más habituales que pueden hacer las máquinas automáticamente son: grabación/actualización de datos en los tramitadores, extracción de datos de documentos, comprobación de oficio de requisitos en fuentes de información, generación de informes a partir de plantillas, firmas masivas o cambios de fase en los expedientes.

Se recomienda consultar los anexos [Fases en un proceso de gestión de ayudas: posibilidades de automatización](#) y [Evaluación de cargas de trabajo](#).



Es **difícil conseguir una tramitación 100% automatizada**, por lo que es clave **delimitar en qué tareas del procedimiento trabajan las personas y en que tareas lo hacen los automatismos** (coordinación humano-máquina).

Esta información deberá estar recogida en el manual de gestión de las ayudas y en la guía de automatización a los que haremos referencia más adelante.



Algunas de estas actividades automatizadas podrían tener la consideración de **actuación administrativa automatizada (AAA)**, este es el caso por ejemplo de la firma masiva de resoluciones con **sello de órgano**. Para poder hacer uso de la AAA es necesario solicitar un sello de órgano del centro directivo responsable del procedimiento (suele tardar entre 15 días y un

mes, por lo que es buena práctica pedirlo en esta fase y no esperar a fases posteriores). Se ampliará información sobre este punto en próximos apartados.

Un certificado electrónico similar a los certificados de persona física que emite habitualmente la FNMT, pero que en vez de representar a una persona representa a un órgano administrativo (por ejemplo, a una Dirección General).



Sello de órgano

4.8 Figuras para la asistencia al solicitante. Redes de asistencia

Diseñar el procedimiento con la **posibilidad de que existan redes de asistencia** que ayuden y asesoren a los posibles solicitantes en la confección y presentación telemática de las solicitudes tiene indudables ventajas, pero

también algunos inconvenientes a tener en cuenta. Más información sobre estas redes en el [ANEXO: Figuras para la creación redes de asistencia.](#)



> Ventajas

Contribuyen enormemente en la mejora de la calidad del dato recogido (puede ayudar a reducir el número de posibles subsanaciones), y permiten **reducir la brecha digital** mediante el asesoramiento en la cumplimentación de las solicitudes y presentación de las mismas en nombre de la ciudadanía.



> Inconvenientes

Incorporar estas redes de asistencia requiere de un **esfuerzo extra por el gestor**: hay que seleccionar previamente las entidades, hay que formarlas y prepararles materiales de ayuda, hay que proporcionarles sus propios canales de soporte y hay que mantenerlas informadas de los hitos que se vayan produciendo a lo largo de la tramitación.



Además, la incorporación de estas figuras de asistencia también tiene impacto para los equipos TIC de ADA, ya que es necesario preparar las ventanillas electrónicas para que permitan la presentación por parte de

terceros. **Solamente la ventanilla electrónica de la Junta de Andalucía (VEAJA) está preparada para el uso de estas figuras.**



Las **redes de asistencia** ayudan a **salvar la brecha digital** de los solicitantes y **tienen un impacto positivo en la calidad de los datos** recibidos.

Es el **inventario de todos los procedimientos y servicios de orientación externa**, es decir, los dirigidos a la ciudadanía, empresas, asociaciones y otras administraciones públicas, y de orientación interna, es decir, los de la administración de la Junta de Andalucía y los dirigida a sus empleados públicos.

En él se recoge toda la información relativa a un procedimiento administrativo, como normativa, requisitos, documentación, y especialmente, los medios de relación y acceso a los trámites, así como los plazos y seguimiento. Como inventario de procedimientos es un elemento clave de la interoperabilidad entre sistemas de información y tramitación tanto de la Junta de Andalucía como para el intercambio de datos con otras Administraciones Públicas.

Su **cumplimentación es obligatoria** y debe realizarse siguiendo las [Instrucciones de la Secretaría General para la Administración Pública](#), en cumplimiento de los establecido en el Decreto 622/2019 y del Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (art. 9.1 Inventario de información administrativa que incluirá los procedimientos y servicios).

El Catálogo de Procedimientos y Servicios es el **punto único de acceso a todos los trámites de los procedimientos y servicios** de la Junta de Andalucía que deban realizar sus destinatarios y debe contener todos los formularios que puedan o deban presentar. Está publicado en la [Sede Electrónica](#) de la Junta de Andalucía.

Más información en: Píldora informativa: [¿Qué es el Registro de Procedimientos y Servicios \(RPS\) y el Catálogo de Procedimientos y Servicios?](#) y en Sesión formativa nuevos responsables y editores RPS 05/07/2022.



Registro de Procedimientos y Servicios (RPS)

4.9 Diseño de la fase de justificación

Es importante que **desde el inicio se piense cómo los beneficiarios van a tener que justificar las ayudas recibidas**, e idealmente esa justificación debe plantearse de tal forma que su revisión pueda ser automatizada tanto como sea posible.

En aquellos procedimientos en los que la justificación **consista en comprobar información en documentos aportados por los beneficiarios**, por ejemplo, facturas o justificantes de pago, esta comprobación podría realizarse automáticamente con ayuda de las tecnologías de **procesamiento inteligente de documentos** (ver [ANEXO Procesamiento inteligente de documentos](#)). Para ello, deben darse las condiciones adecuadas.

En particular, es muy importante cómo esos documentos se aporten y la información que sobre los mismos anexen los beneficiarios (los metadatos o datos descriptivos que se nombraron en apartados anteriores).

Por tanto, se recomienda que toda presentación de documentación justificativa se haga a través de sistemas informáticos que permitan la recogida de estos datos descriptivos a la vez que se aportan los documentos. Esto normalmente se hace a través de un **formulario web análogo al que se utiliza para la presentación de la solicitud inicial**, aunque de nuevo la recomendación es consultar con el personal ADA las posibilidades existentes en el momento de diseño de esta fase.



La **justificación** de las ayudas y subvenciones es una **parte importante del proceso de gestión de las ayudas, que además suele generar gran carga de trabajo, especialmente si no puede ser automatizada**. Por tanto, deberá ser **diseñada desde el inicio**, para evitar problemas que podrían surgir más adelante, haciendo mucho más difícil encontrar una solución.



5. Fase de preparación / construcción





En la fase de preparación y construcción es donde se empiezan a materializar algunas de las decisiones tomadas durante la fase de diseño.

5.1 La preparación de las ayudas

Una vez finalizada la fase de diseño, se debe comenzar con la **preparación de las ayudas**. Esto incluye la **elaboración de la normativa** (bases reguladoras y/o convocatorias) y su posterior **tramitación** (que implicará, por las competencias que tienen asignadas, la participación de los diferentes centros directivos que forman parte del equipo multidisciplinar), pero también otros aspectos como la

determinación de las partidas presupuestarias para el futuro pago de las ayudas, la elaboración de las plantillas de documentos a utilizar durante la tramitación de los expedientes de cara a su homogeneización y su puesta a disposición del personal ADA para la integración en el sistema de tramitación, y la elaboración de los manuales de gestión y guía de automatización, entre otras.

5.2 Consejos a tener en cuenta al redactar la normativa reguladora del procedimiento

5.2.1 Plazos de inicio y fin de la presentación de solicitudes. Plazo de resolución

La Ley 39/2015 permite establecer plazos de inicio y fin del periodo de presentación de solicitudes en días y horas concretas.

Es muy recomendable que el plazo de presentación:

- **Comience en día laborable** en horario laboral (evitando preferiblemente las vísperas de festivos). Por ejemplo, lunes a las 9:00
- **Finalice en día laborable**, en horario laboral. Por ejemplo, jueves a las 15:00.

Esto es **importante de cara a contar con el máximo de recursos** humanos disponibles en caso de que haya alguna problemática: personal funcionario del órgano responsable del procedimiento, personal TIC, personal de los equipos de soporte y atención a la ciudadanía, etc. Por el mismo motivo, también es **importante evitar iniciar convocatorias en determinadas fechas vacacionales**, donde los recursos humanos podrían estar en mínimos: periodo navideño, semana santa, meses de verano, puentes de larga duración.

Por otro lado, **establecer en la normativa un plazo de resolución corto tiene que ir acompañado de una planificación y antelación suficiente** (y aquí entran en juego factores como la evaluación de cargas de trabajo que vimos en la fase de Diseño). En el caso de líneas de ayuda que se convocan por primera vez (donde suele ser común que el sistema de tramitación, e incluso los sistemas de automatización, aun no existan), se recomienda ser prudente en cuanto a los plazos máximos de resolución que se anuncien.



Es muy recomendable **NO publicar la convocatoria** hasta que el **sistema de gestión para tramitar y los automatismos estén terminados y aceptados** por el centro directivo responsable. No hacer caso de esta recomendación implica unos riesgos que los gestores deben asumir.



5.2.2 Verificaciones de oficio de requisitos. El sistema SCSP

En apartados anteriores se indicó que **existen varias fuentes de información** disponibles para la verificación de requisitos de oficio. Algunas de ellas, tales como las que se

encuentran en el sistema SCSP de la Junta de Andalucía, **requieren de ciertos formalismos para poder ser utilizadas**. En particular:

1. En la normativa debe quedar muy claro cuáles son las fuentes de información para verificación de requisitos de oficio que se desean utilizar

Esto en general es válido para cualquier fuente de cualquier origen, pero en el caso de las fuentes cuyo origen es SCSP (<https://lajunta.es/scsp>), es especialmente importante. Los artículos de la norma que justifiquen el uso de estas fuentes de datos deben ser claros y concretos, no siendo válidos artículos generalistas del tipo *“cualquier fuente de datos que la Administración pudiera necesitar para la tramitación de la ayuda”*

2. También **en el caso de fuentes consultables a través de SCSP**, una vez publicada en BOJA la normativa, el **gestor deberá solicitar formalmente el acceso a dichas fuentes de datos** a los organismos propietarios de la información

(por ejemplo, el Instituto Nacional de Estadística). Estos organismos van a comprobar que la normativa reguladora del procedimiento contiene artículos donde figure la necesidad de la persona interesada de justificar o acreditar como requisito el dato o certificado para el cual se van a realizar las consultas. También revisarán que en el formulario de solicitud se incluyan cláusulas para recabar los consentimientos expresos (u oposiciones) a las consultas de oficio.

3. Por último, debes tener en cuenta que **el plazo de concesión de estas autorizaciones y posterior activación en el sistema de tramitación varía entre dos semanas y un mes**. Durante este tiempo no será posible hacer verificaciones de oficio.

5.2.3 Las actuaciones administrativas automatizadas (AAA)

Ya se adelantó en la fase de diseño que la firma de las resoluciones (y otros documentos) debería plantearse mediante **firma automatizada** haciendo uso de un certificado electrónico especial, llamado **“certificado de sello de órgano”**. Para ello, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El certificado de sello de órgano, en caso de no poseerse, debe haber sido solicitado con anterioridad a los equipos ADA (al menos un

mes antes).

- Se deben publicar el certificado y una resolución en la sede electrónica de la Junta de Andalucía, anunciando su uso (véase por ejemplo [Resolucion actuaciones automatizadas dg paes.pdf \(juntadeandalucia.es\)](#)), como muy tarde justo antes de que las AAA empiecen a funcionar.



5.3 Diseño y construcción del formulario de solicitud

De cara al diseño y construcción de los formularios se deben tener en cuenta dos aspectos. En primer lugar, la [Guía de normalización e Inscripción de formularios de la Junta de Andalucía](#). En esta Guía se establecen las características técnicas, de diseño y funcionales a las que tienen que ajustarse los formularios. El formulario que se diseñe siguiendo esta guía será el que se publique en BOJA, y el que usaran los ciudadanos que quieran presentar la solicitud en papel (si se permite).

En segundo lugar, partiendo del formulario normalizado, **se debe diseñar el formulario web que se pondrá a disposición de los solicitantes** a través de la **ventanilla electrónica**. Si bien el formulario web puede ser un reflejo del formulario normalizado, es deseable aprovechar las ventajas que ofrece la web para conseguir la mejor experiencia de usuario posible, diseñando un formulario más adaptado para este entorno.



Es obligatorio **permitir la presentación de solicitudes a través de ventanillas electrónicas** mediante **formularios web interactivos**, en vez de optar por la simple presentación electrónica de formularios PDF autorellenables.

Se proporcionan a continuación algunas **sugerencias para lograr un formulario que sea usable y fácil de rellenar por los solicitantes**, y que a la vez permita recoger toda la información necesaria para la posterior tramitación:

- Se debe usar un **lenguaje claro** para solicitar la información.
- **Se debe solicitar la mínima información posible**. Se deben tener en cuenta las recomendaciones anteriores respecto a evitar solicitar documentación a los solicitantes.
- **Si no queda más remedio que pedir al solicitante que aporte documentación**, en el formulario se debe recoger información descriptiva del documento (**metadatos**) que abra la posibilidad de hacer comprobaciones

automatizadas mediante el cotejo de información. Por ejemplo, si el solicitante va a tener que aportar un contrato de alquiler, puedes solicitar en el formulario la fecha del contrato, la referencia catastral del inmueble, o el importe del alquiler. Ver [ANEXO Procesamiento inteligente de documentos](#).

- **Se deben incluir los consentimientos u “opongos” para la consulta de fuentes de información de oficio**: el solicitante tiene derecho a oponerse a que la Administración verifique ciertos datos de oficio (en ese caso, deberá de aportar documentación), y para algunas verificaciones de oficio debe dar su consentimiento expreso.



Se enumeran a continuación algunas recomendaciones para el diseño del formulario específico para presentación vía web:

- **Es necesario consultar con el personal ADA** las posibilidades que ofrece la tecnología para el diseño de formularios interactivos.
- **El diseño del formulario web no tiene por qué ser un calco del formulario papel:** es posible construir un formulario que aproveche las ventajas de interactividad que ofrecen los entornos web y que sea distinto del formulario que se publica en BOJA, siempre que **el justificante final de presentación siga manteniendo el formato de este último.**
- **Validaciones de datos:** el formulario debería tener tantas las validaciones como sea posible (por ejemplo, que un campo tenga un formato determinado y no permita introducir números), así se conseguirá **aumentar la calidad de los datos y reducir el número de subsanaciones**, ya que estas derivan a

tramitación manual y por tanto retrasos en la tramitación.

- **Datos prerellenos:** es factible elaborar borradores a partir de información ya existente que proporcione al ciudadano formularios parcial o totalmente pre-cumplimentados. Estos borradores pre-rellenos pueden ser tanto para la solicitud inicial como para formularios de otras fases (como la subsanación).
- **Autoadaptación:** un formulario digital puede ser autoadaptable, es decir, puede ir mostrando/ocultando información en función de lo que el ciudadano vaya marcando/introduciendo. Con esto en mente, se debe diseñar el formulario pensando en el caso más común (y por tanto de mayor volumetría), así se conseguirá un formulario más sencillo para los solicitantes que tengan la casuística más habitual. Solo las personas con casuísticas complejas verían determinadas partes del formulario.

Pero quizás la **recomendación más importante** de todas es **someter el formulario a pruebas**. Idealmente, con un conjunto de personas del colectivo destinatario de las ayudas. Si esto no es posible, se deben buscar personas del ámbito del

gestor lo más ajenas al procedimiento posible para que intenten completar el formulario sin ayuda. **Se recomienda rediseñar el formulario las veces que sean necesarias hasta que sea entendible por las personas.**

➤ **Se debe someter el formulario a pruebas** idealmente por personas que pertenezcan al **colectivo destinatario.**

Incluso con todo este trabajo de diseño del formulario, **puede haber solicitantes que tengan dificultades para completar un formulario.** En previsión de estos casos, se

recomienda **facilitar guías de ayuda dirigidas a solicitantes**, y/o poner a disposición de los ciudadanos redes de asistencia que asesoren en la presentación de las solicitudes.



5.4 Construcción del sistema de tramitación

En esta fase también se empieza a construir el sistema informático que permitirá la tramitación de los expedientes. Para ello se partirá de la información contenida en los formularios de solicitud, así como del flujo de tramitación diseñado, entre otros aspectos.

Aquí es muy importante recordar algunas cuestiones que ya se indicaron durante la etapa de diseño:

1. La **construcción** de un sistema de tramitación (y posibles automatismos) es **una tarea compleja y costosa**.
2. **Es muy importante que la toma de decisiones sea ágil, y evitar al máximo posible las “redefiniciones”**. Para ello, en las reuniones tiene que participar personal del centro directivo responsable con capacidad de decisión del nivel más alto posible, idealmente las jefaturas de servicio responsables del procedimiento a digitalizar.
3. **Los equipos ADA no llevarán a cabo personalizaciones de la tramitación en los sistemas informáticos o automatismos para atender particularidades provinciales** (por ejemplo, personalizar las plantillas de documentos). La tramitación debe ser homogénea en todos sus aspectos en todas las provincias.
4. **Ver [ANEXO Cómo se desarrolla un proyecto TIC](#)**



Es muy importante que la **toma de decisiones sea ágil**, y evitar al máximo posible los “cambios de rumbo”, que suponen retrasos en la planificación y coste adicional.

5.4.1 La carpeta ciudadana de la Junta de Andalucía

Es **obligatorio tener en cuenta la integración con Carpeta Ciudadana** desde el inicio de la construcción del sistema tramitador, ya que su uso se declara como obligatorio en el Decreto 622/2019.

Gracias a carpeta ciudadana, la **ciudadanía puede conocer el estado de sus expedientes y trámites**, obtener certificados, recibir notificaciones electrónicas, consultar sus

próximas citas y mucho más.

Además, las últimas versiones incluyen un sistema de avisos por el cual los ciudadanos están informados de manera inmediata de cualquier cambio en su expediente. **Promover su uso puede reducir las solicitudes de información que reciban los gestores procedentes de los interesados.**



Carpeta ciudadana es una ayuda inestimable para los gestores, ya que permite **mantener a los interesados informados durante el proceso de tramitación**.



5.5 Almacenamiento de evidencias

Una cuestión crucial es qué evidencias de la realización de las comprobaciones de requisitos **se deben almacenar para su incorporación al expediente electrónico** y su puesta a disposición de los órganos de fiscalización y control que lo soliciten en el futuro. **Estas evidencias deberían haberse definido y consensuado en la fase de diseño.**

En general, las consultas de oficio a las fuentes de información más habituales (como las disponibles en el sistema SCSP) ya tienen resuelta esta problemática puesto que dejan evidencias detalladas de cada consulta, pero en el caso de usar fuentes de información alternativas esto puede no ser así y por tanto habrá que definir (en la fase de diseño) qué se debe almacenar (información y formato) y trasladarlo posteriormente a los equipos TIC para su implementación en los automatismos y sistemas de tramitación.

En general, una **evidencia tiene que cumplir las siguientes premisas:**

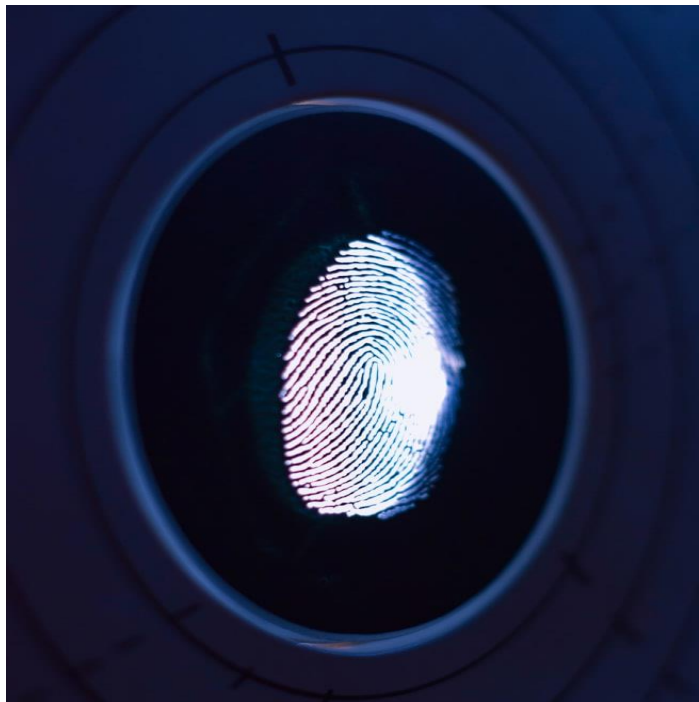
1. Debe contener la información de la petición, es decir, la información que se usa para consultar en la fuente de información.
2. Debe contener la información de la respuesta, es decir, la que devuelve la fuente de información.
3. Debe contener la fecha y hora en la que se realiza la consulta.
4. Debe contener información sobre qué se ha verificado en concreto, y el resultado de la verificación.
5. Debe quedar asociada el expediente que motiva la consulta.
6. Debe poderse garantizar la integridad de esta información, es decir, que en caso de que se modifique, dicha modificación pueda ser detectada. Esto normalmente se

consigue calculando una **“huella digital”** de la evidencia.

El personal ADA podrá asesorar en la forma más adecuada de generar el documento que contenga estas evidencias, incluyendo las huellas digitales de las mismas.

Se **recomienda adicionalmente** que independientemente de las evidencias individuales asociadas a verificaciones de requisitos generadas por cada expediente (que podrían ser un número elevado), se **incluya en el expediente un documento electrónico firmado** (idealmente generado y firmado automáticamente mediante sello de órgano) **que contenga un resumen de todos los requisitos que se hayan evaluado y su resultado** (se hayan hecho estas evaluaciones automáticamente o manualmente), sin perjuicio de que el sistema tramitador almacene adicionalmente un mayor detalle de información. El documento, además, para facilitar la trazabilidad, de hacer referencia en cada requisito enumerado al código de registro interno (o a la huella digital) de la evidencia individual. **Este documento resumen en ningún caso es sustitutivo de las evidencias individuales.**

En la siguiente página se muestra un ejemplo orientativo de documento resumen.





CERTIFICADO DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS						
Decreto-ley 6/2023, de 11 de julio, por el que se establecen las bases reguladoras y se convocan subvenciones para compensar el sobrecoste energético de gas natural y/o electricidad a pymes y personas trabajadoras autónomas especialmente afectadas por el excepcional incremento de los precios del gas natural y la electricidad provocados por el impacto de la guerra de agresión de Rusia contra Ucrania y el Decreto-ley 7/2023, de 10 de octubre, por el que se modifica el						
citado Decreto-ley 6/2023 (BOJA Extraordinario núm. 24, de 10 de octubre de 2023)						
1. DATOS SOBRE TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
BASES REGULADORAS	DECRETO-LEY 6/2023 DE 11 DE JULIO Y DECRETO-LEY 7/2023 DE 10 DE OCTUBRE					
LÍNEA DE SUBVENCIÓN	Subvenciones para compensar el sobrecoste energético de gas natural y/o electricidad a pymes y personas trabajadoras autónomas especialmente afectadas por el excepcional incremento de los precios del gas natural y la electricidad provocados por el impacto de la guerra de agresión de Rusia contra Ucrania					
CONVOCATORIA	Extracto de la convocatoria de subvenciones reguladas en el Decreto-ley 6/2023 de 11 de julio					
ENTIDAD COLABORADORA	SÍ					
	NO	X				
2. DATOS DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS						
EXPEDIENTE		NIF				
PERSONA BENEFICIARIA						
2.1 REQUISITOS		ACREDITACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS				
		OK	NO OK	NO APLICA	FECHA VERIFICACIÓN	DOCUMENTACIÓN COMPROBADA / OBSERVACIONES
SOLICITUD CORRECTA	SWS. Solicitud en plazo	Requisito ok		2023-07-22	Periodo de solicitud del 2023-07-12 al 2023-09-30. Fecha de registro 2023-07-12 08:48:34 (Reg.XXXXXXXXXXX)	
	SWS. No existe desistimiento	Requisito ok		2023-08-04	001 - Ejecutado - No se encontraron datos	
	APEX. Solicitud única	Requisito ok		2023-11-24	Solicitud única. No existe otra solicitud en la convocatoria para el mismo solicitante	
SOLICITANTE/ REPRESENTANTE CORRECTO	CAL. Verificación solicitante/representante	Requisito ok		2023-08-04	Incentiva: Identidad verificada por requisito 'SWS. Analisis TitularCertificado-Firma'	
ENTIDAD NO EXCLUIDA DEL DL6/2023	CAL. Entidad NO excluida según Anexo I apartado d) (art. 5.2)	Requisito ok		2023-09-01	NIF: XXXXXX no se encuentra dentro de los excluidos por el apartado d) del Anexo I del Decreto-ley 6/2023, de 11 de julio	
	APEX. No perteneciente al sector público (art. 5.2)	Requisito ok		2023-11-24	No perteneciente al sector público (art. 5.2)	

5.6 Materiales de ayuda para los solicitantes. Formación a equipos de soporte y redes de asistencia

Uno de los objetivos que se debe perseguir, es que la **ciudadanía sea autónoma en la relación por medios electrónicos** con la Administración.

Para ello, los gestores deben **crear en esta fase materiales de apoyo** (manuales, guías, preguntas frecuentes, videotutoriales, etc.) específicos para la convocatoria y que puedan ser difundidos entre el público objetivo con antelación suficiente (**obligatorio en el caso de procedimientos declarados “exclusivos telemáticos”**).

Estos materiales de apoyo servirán:

- Para los solicitantes de la ayuda.
- Para la formación de los equipos de soporte (tanto el 012 como equipos más especializados en el ámbito del gestor).
- Para la formación de los técnicos de las redes de asistencia, si existen.



Junta de Andalucía
Consejería de la Presidencia, Interior,
Diálogo Social y Simplificación Administrativa



Acción de
Gobierno



Interior



Acción exterior



Más temas



La consejería



Servicios



Buscar

[Inicio](#) > [Temas](#) > [Acción exterior](#) >

Vídeos tutoriales de ayuda a la solicitud y la tramitación de subvenciones para comunidades andaluzas

La Junta de Andalucía ha elaborado un conjunto de vídeos tutoriales con el objeto de facilitar la cumplimentación y la presentación de solicitudes de subvenciones por parte de las Comunidades Andaluzas, así como los posteriores requerimientos de la tramitación.

Se trata de varios vídeos, cada uno de los cuales centrado en los siguientes aspectos de la subvención. Pulse sobre el texto para descargar el vídeo correspondiente:

- [Vídeo 1: Información sobre las bases reguladoras y la convocatoria.](#)



5.7 Manual de gestión de ayudas

El **manual de gestión es un documento que elaboran los gestores**, y que describe de forma detallada cómo se gestiona la ayuda. Debe prepararse en esta fase.

1. NO es el manual de instrucciones del sistema informático de tramitación.
2. Es de gran ayuda para que los equipos TIC tengan claro qué es necesario construir en el sistema de tramitación, y especialmente en los automatismos.
3. Es importante para futuros controles que realicen la Intervención y otros órganos de fiscalización y control.
4. Es el **manual que usan las personas que intervienen en la tramitación** para saber que tienen que hacer en cada momento, siendo crucial por tanto para que exista homogeneidad en la tramitación.

5.8 Guía de automatización

La **guía de automatización** es un documento que elaboran los técnicos TIC, y que se pone en conocimiento de los gestores, y que deben firmar ambos.

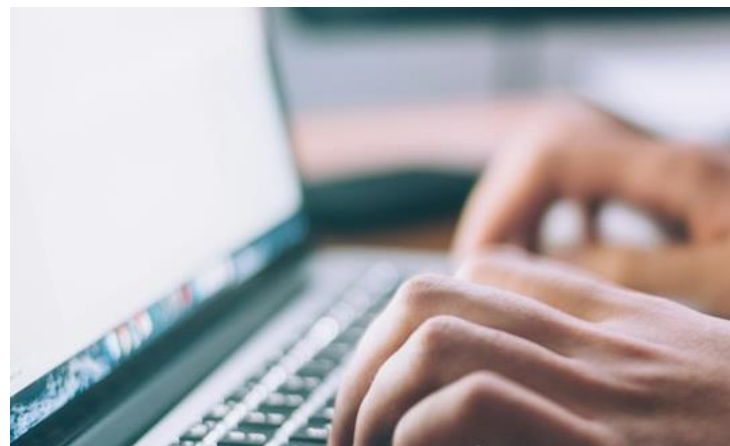
Describe de forma detallada cómo funcionan los automatismos que se han diseñado en colaboración con los gestores, y delimita qué actuaciones, dentro de todas las definidas por el gestor en su manual de gestión, se pueden digitalizar o automatizar con la tecnología disponible en cada momento.

El **manual de gestión debe incluir información** acerca de la **forma de gestionar las ayudas**, información relativa a la digitalización/automatización de cada fase del proceso de gestión, e incluso modelos o plantillas de documentos y evidencias.

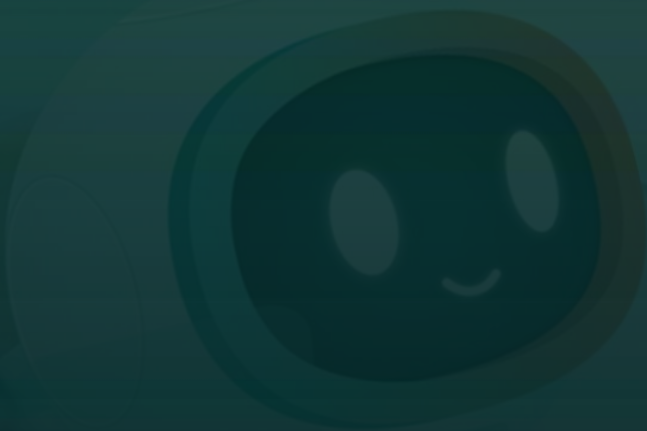
No sólo será **positivo para el gestor y el personal TIC** (ayudará a homogeneizar la gestión y a la construcción de los automatismos y sistemas de tramitación), sino que **permitirá reducir los riesgos asociados a la gestión**, aspecto este importante en general y crucial si se pretende solicitar a la Intervención el cambio a “control financiero permanente”. Además, también facilitará a la Intervención la automatización de sus procesos de control de la ayuda. **Este documento deberá estar firmado por el gestor.**



El **manual de gestión y la guía de automatización son dos documentos independientes, pero altamente relacionados**. El primero tiene un enfoque de “gestor”, mientras que el segundo tiene un enfoque tecnológico.



6. Fase de tramitación de expedientes



En esta fase la ayuda ya está en funcionamiento. Los solicitantes ya han presentado (o están en ello) las solicitudes, y el personal funcionario y los automatismos están ya tramitando expedientes, bien en fase de concesión o de justificación.

6.1 Presentación de solicitudes y colas virtuales

Como se ha comentado con anterioridad, en **ayudas no competitivas** dirigidas a un colectivo muy numeroso suele **producirse una avalancha de solicitantes** en cuanto se abre el periodo de presentación de solicitudes.

En el caso de la presentación telemática de solicitudes, **esta avalancha provoca que la ventanilla electrónica se sature y deje de dar un servicio adecuado a los ciudadanos.**

Además, como efecto colateral, la saturación de la ventanilla no afecta únicamente al procedimiento administrativo que la provoca, sino también al resto de procedimientos que están en la ventanilla, así como a la presentación electrónica general.

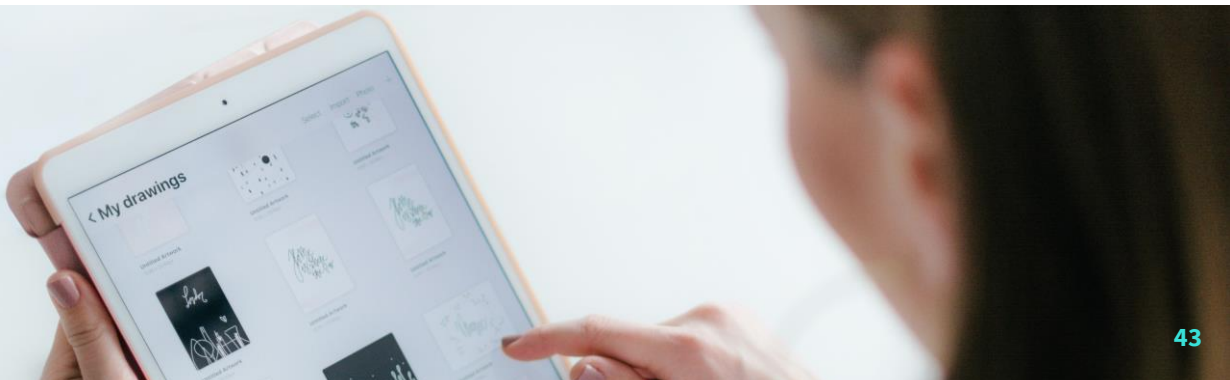
Para evitar esta problemática, **ADA proporciona un sistema de colas virtuales** que permite moderar la demanda de la ventanilla para evitar su saturación, **que está disponible en la ventanilla electrónica de la Junta de Andalucía (VEAJA)**, pero no en el resto de las ventanillas electrónicas propias de cada organismo. Esto significa que en procedimientos donde se espere una volumetría de solicitudes que haga aconsejable el uso de colas, los formularios de solicitud deberán ponerse a disposición de los ciudadanos a través de VEAJA, no siendo posible el uso de otras ventanillas.

Este tipo de sistemas de colas virtuales son habituales en las páginas web que tienen una demanda muy alta en momentos puntuales, como pueden ser las de compra de entradas o incluso la web de Renfe.

El funcionamiento, en líneas generales, es el siguiente:

1. El ciudadano accede a la ventanilla electrónica.
2. Se le muestra una pantalla informativa que le indica:
 - Que se encuentra en una cola de espera.
 - El tiempo de espera aproximado que queda para que sea su turno, y/o el número de personas que tiene por delante en la cola.
3. Cuando llega su turno, la cola envía automáticamente al ciudadano al formulario de presentación de solicitud.

Es conveniente **incluir información sobre este sistema en los materiales de ayuda que se elaboren para la ciudadanía.**





6.2 Seguimiento de la presentación de solicitudes y tramitación

Los **equipos TIC proporcionarán información al gestor responsable del procedimiento sobre la evolución de la presentación de solicitudes y de la tramitación de expedientes**. Esta información se proporcionará a través de cuadros de mando o extracciones de datos en caso de que los cuadros de mando no estén disponibles.

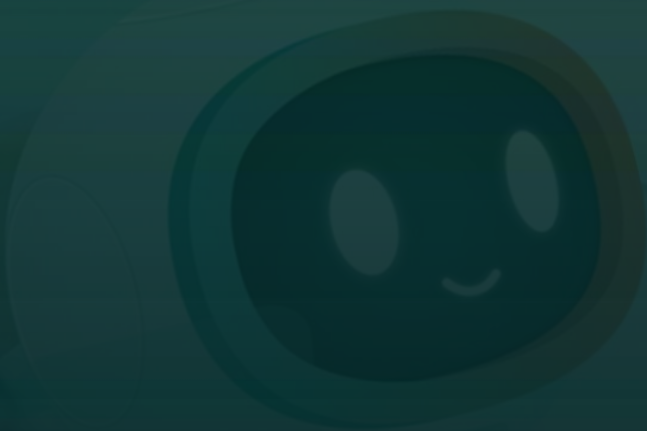
Con esta información los gestores podrán hacerse una idea de la evolución de la ayuda, y tomar acciones correctivas si lo considerasen necesario (por ejemplo, reforzar las acciones de publicidad para intentar que aumente el número de solicitantes).

6.3 Durante la tramitación de los expedientes

- Es crucial disponer del **manual de gestión** del procedimiento y la guía de automatización, y **supervisar que se están cumpliendo las directrices en ellas marcadas**, en especial las relativas a la relación humano-máquina (para evitar que humanos y automatismos entren en conflicto).
- Si bien los automatismos se prueban (y el gestor los valida) antes de ponerlos en funcionamiento, para mayores garantías se recomienda al gestor **hacer comprobaciones aleatorias** de expedientes durante la tramitación para **verificar que los automatismos siguen funcionando correctamente**, dejando constancia en el expediente de esta comprobación. En caso de que se detecte alguna problemática, deberá ponerse en conocimiento del personal ADA a la mayor brevedad.
- El certificado y resolución que habilita las actuaciones administrativas automatizadas deberían estar publicados antes de iniciar la tramitación automatizada.
- Los **ciudadanos deben estar informados del estado del expediente**. Para ello es crucial que la **integración con Carpeta Ciudadana** se haya completado a tiempo, ya que es la vía principal para que los ciudadanos sepan “cómo va lo suyo”.
- Se debe **mantener informados a los grupos de soporte y a las redes de asistencia** de cualquier circunstancia que ocurra durante la presentación / tramitación, para que ellos puedan dar respuesta a los ciudadanos.
- En caso de que se usen redes de asistencia, es interesante que a lo largo de la tramitación se les vaya proporcionando información de su devenir, en especial de hechos puntuales de interés (como por ejemplo el momento en el que se publica en tablón cierta información).

➤ **Es importante y muy recomendable realizar comprobaciones aleatorias** de expedientes durante la tramitación para **verificar que los automatismos están funcionando correctamente**.

7. Guía resumen





DISEÑO

- Se debe involucrar a los TIC (y otros actores) desde el principio. Se debe diseñar en colaboración con ellos.
- Analizar si es posible la declaración de procedimiento exclusivo telemático para evitar la presentación de solicitudes en papel.
- Rediseñar para simplificar y reducir cargas administrativas.
- Verificar requisitos de oficio mediante la consulta de fuentes de datos en poder de otros organismos. Solicitar documentación al solicitante debe ser tu última opción, no la primera.
- Evaluar las cargas de trabajo que te van a suponer las tareas manuales.

PREPARACIÓN / CONSTRUCCIÓN

- Introducir en la normativa el articulado necesario para facilitar la verificación de requisitos de oficio y el uso de actuaciones administrativas automatizadas.
- Diseñar el formulario pensando en digital.
- Probar el formulario de solicitud con personas ajenas al diseño del mismo, idealmente con una muestra de destinatarios de las ayudas.
- Decidir rápido, y evitar cambiar de criterio. El retraso en la toma de decisiones y los “cambios de rumbo” tienen mucho impacto en el desarrollo de los sistemas informáticos de tramitación y automatismos.
- Elaborar el manual de gestión. Elaborar también la guía de automatización.
- Elaborar materiales de ayuda para los solicitantes y hazlos públicos cuanto antes.
- Formar a los equipos de soporte (012) y a las redes de asistencia.

TRAMITACIÓN

- Mantener informados a los equipos de soporte y a las redes de asistencia sobre cualquier circunstancia que pudiera suceder.
- Hacer uso de las posibilidades que ofrece la automatización para el cotejo/extracción de información de documentos en la fase de justificación.

8. Anexos





ANEXO I: Cómo se desarrolla un proyecto TIC

Este anexo proporciona unas **nociones básicas sobre cómo se desarrolla habitualmente la colaboración entre las áreas TIC y las áreas de negocio (gestores)** a la hora de afrontar un determinado proyecto de digitalización.

En todo **proyecto de digitalización**, sea cual sea la temática, **intervienen dos grupos de personas:**

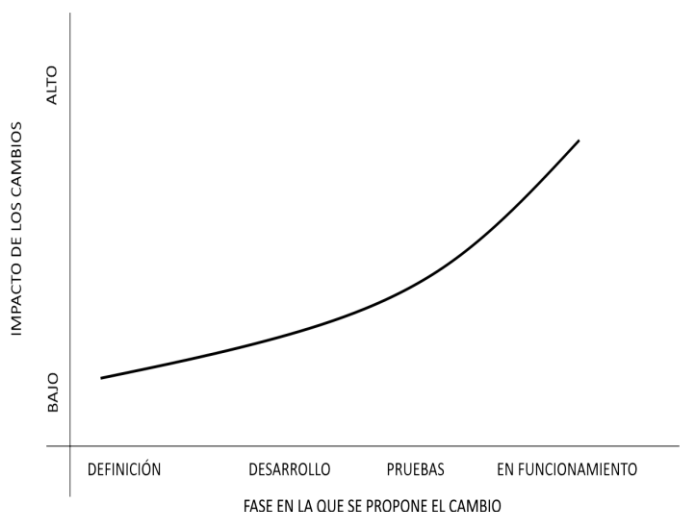
- **Personas con conocimiento del negocio** procedentes de las diferentes Consejerías, de muy diversos ámbitos y áreas funcionales dependiendo del proyecto (medio ambiente, agricultura, vivienda, turismo, etc.). Se les conoce en la jerga TIC como “funcionales”. **Una persona de ese ámbito debe asumir siempre el liderazgo funcional del proyecto.**
- **Personal TIC de la Agencia Digital de Andalucía (ADA)**, de diferentes equipos, roles y niveles de experiencia/conocimiento. Una persona de ese ámbito asume siempre el liderazgo tecnológico del proyecto.

El **rol** que ejercen los **funcionales** es el de definir **qué necesitan o qué quieren hacer** (es decir, establecen requisitos de funcionamiento), mientras que el rol del personal TIC es el de materializar esos requisitos en sistemas informáticos (el **cómo**), en los plazos que las áreas de negocio necesitan.

Normalmente los **requisitos funcionales se cierran en reuniones conjuntas**, y quedan reflejados en documentos de trabajo. **Cuanto antes se definan los requisitos, antes se pueden empezar los trabajos TIC**, y hay mayores garantías de que los trabajos estén finalizados en los plazos marcados. Por tanto, es necesario que el equipo TIC de la ADA se incorpore en cuanto una Consejería empieza a trabajar en un proyecto de Orden/Decreto de ayudas.

Una vez definidos los requisitos, los equipos TIC empiezan a construir los sistemas de tramitación/automatismos, usualmente en **fases iterativas** de en torno un mes de duración (que llamamos “sprints”). Cada fase amplía las funcionalidades del sistema tramitador, y en todas ellas es muy importante el **hito de aceptación**: cuando los funcionales prueban y aceptan lo que se ha construido y dan la orden de pasar a producción.

Se ha destacado a lo largo de esta guía **la importancia del liderazgo funcional**, de la agilidad a la hora de tomar decisiones y de evitar los cambios de criterios tanto como sea posible. Idealmente, **una vez definidos los requisitos** por los equipos funcionales en colaboración con los TIC, estos **no deberían de cambiar** mientras se están desarrollando, porque puede suponer tener que **descartar trabajos ya realizados y retrasos de duración variable** (en algunos casos, de hasta un mes) dependiendo de la entidad de los cambios.





ANEXO II: Evaluación de cargas de trabajo

Incluso con un proceso previo de rediseño del proceso, **es difícil lograr una tramitación 100% automatizada del proceso integro de gestión de ayudas.** Es más probable un escenario donde se automatiza el flujo de tramitación más habitual durante la instrucción (es lo que conocemos como “camino feliz”, aquel que siguen la mayoría de los expedientes), pero se dejan fuera del proceso de automatización otros caminos por los que pasan únicamente un número reducido de expedientes.

Además, **existen partes del proceso de gestión de ayudas que suelen tener un nivel de digitalización no tan alto como el de la fase de concesión,** como por ejemplo pudiera ser el tratamiento de las justificaciones. Esto significa que el nivel de automatización logrado podría ser menor, y por tanto será carga de trabajo que los gestores tendrán que asumir con su personal. Y existen partes del proceso donde el juicio de valor es predominante (por ejemplo, en la gestión de reintegros) y por tanto difícilmente automatizables.

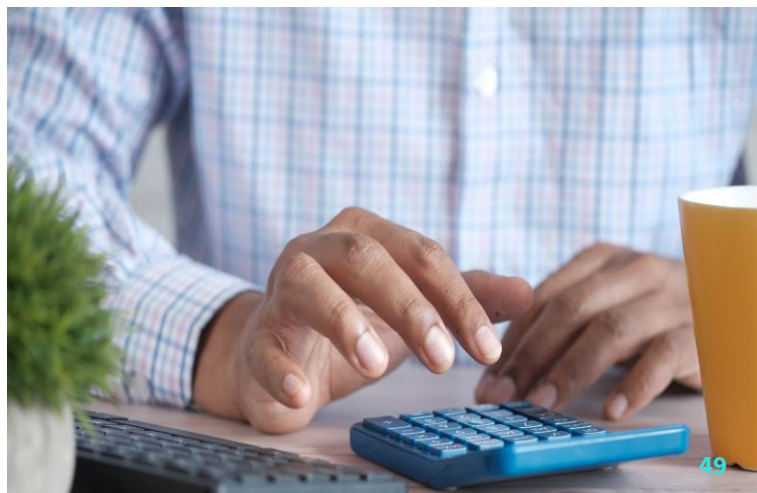
De ahí la importancia de consultar con el personal ADA las posibilidades de la tecnología en cada una de las partes del proceso de gestión, para que **se pueda valorar y planificar la carga de trabajo manual que tendrán que asumir las personas.** Se deben analizar cuáles son las tareas que deberán hacerse manualmente, para organizar y destinar los recursos humanos suficientes. El órgano responsable del procedimiento deberá contar con un **equipo humano correctamente dimensionado,** para no perder la eficiencia ganada con la automatización.

Supongamos una línea de ayudas con una volumetría de 50.000 expedientes, en los que no se ha podido eliminar un requisito que exige la presentación de documentación por parte de los solicitantes y su posterior estudio por el personal funcionario.

Después de hacer un simulacro de tramitación, se determina que una persona tarda unos 20 minutos en abrir el expediente, revisar la información, descargar la documentación, analizar lo que proceda y anotar en el tramitador la información que sea necesaria. Esto significa que **en condiciones muy ideales** una persona es capaz de hacer 3 expedientes a la hora, 7 horas al día (un total de 21 expedientes diarios). Estas son las personas que necesitarías tener en plantilla para cumplir los plazos:

Un mes	3 meses	6 meses	9 meses
139	46	23	15

¿Se dispone de suficiente personal para cumplir esos plazos? Se debe tener en cuenta que esas personas probablemente hagan otras cosas a lo largo del día, que difícilmente podrán mantener el ritmo previsto y que siempre hay factores imprevistos (vacaciones, bajas, etc.), y que muy probablemente haya otras tareas manuales que abordar (por ejemplo, el tratamiento de las subsanaciones). Y no se debe olvidar que esta carga de trabajo se puede repetir en fases posteriores como la justificación.



ANEXO III: Procesamiento Inteligente de Documentos

Un expediente de ayudas o subvenciones puede llegar a contener multitud de documentos, algunos generados por la propia administración (p.ej: acuerdo de inicio) y otros generados por terceros o provenientes de fuentes externas (ciudadanos, otras administraciones, etc.) y que por tanto pueden tener un formato muy diverso.

Gracias al **procesamiento inteligente de documentos (IDP - Intelligent Document Processing)** es posible **clasificar, extraer, cotejar o anonimizar información contenida en documentos**.

Los documentos tratados pueden ser de diferentes formatos (PDF, escaneado, fotografía, imagen, correo electrónico, etc.) y de distintos tipos:



ESTRUCTURADOS

Documentos siempre con la misma estructura.

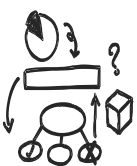
Por ejemplo, formularios normalizados, documentos generados digitalmente, etc.



SEMIESTRUCTURADOS

Documentos formados por campos iguales pero situados en diferentes posiciones.

Por ejemplo, facturas, tickets, documentos bancarios, etc.



NO ESTRUCTURADOS

Documentos sin estructura fija y que requieren de interpretación del contexto.

Por ejemplo, contratos, informes, escrituras, etc.



Qué es posible hacer con IDP...

En primer lugar, se realizan tareas de preprocesado del documento para corregir la orientación, nitidez, contraste, sellos, etc.

Una vez limpio el documento, es posible realizar las siguientes tareas:

- ☑ **CLASIFICACIÓN:** identificar el tipo de documento basándose en la ubicación de la información, cabeceras, palabras clave, etc.
- ☑ **EXTRACCIÓN:** buscar datos en el contenido del documento, como importe de la factura, DNI, dirección postal, etc.
- ☑ **COTEJO:** comparar información que ya se posee con el contenido del documento. Por ejemplo, confirmar que el importe facilitado por el solicitante es el mismo que en la factura presentada.

- ☑ **ANONIMIZACIÓN:** eliminar o cifrar datos sensibles como DNI, nombre y apellidos, cuentas bancarias, etc.

Para mejorar la calidad del dato es posible aplicar **validaciones** estándares (letra de DNI, dígito de control de cuentas bancarias, lista de provincias, ...) o reglas de validación personalizadas facilitadas por los gestores.

Para facilitar la revisión manual de los documentos que no han podido ser procesados por los automatismos o que no superan el umbral de confianza, se pone a disposición de los gestores una **consola de validación** donde validar o completar los datos.



Consola de validación

Sistema que permite verificar y/o completar los datos extraídos automáticamente. Se accede a través de una interfaz web dividiendo la página en dos:

- imagen del documento a la izquierda
- formulario donde se valida la información extraída de manera automática o se completa la información que el sistema automático no ha sido capaz de extraer

Como se ha indicado a lo largo de esta guía, la norma general debe ser **evitar solicitar al ciudadano la aportación de documentación**, sustituyéndola por consultas de oficio por parte de la administración a las fuentes de datos propias o de otras administraciones.

En caso de que sea imprescindible recabar algún documento de los solicitantes, lo ideal es que esto se haga a través de un **formulario estructurado**, en detrimento de opciones más generalistas (como la presentación electrónica general), que permita **recopilar algunos datos propios del documento** (por ejemplo, de una factura, el NIF del emisor y el importe de esta).

Esto permite disponer de datos clave que se pueden usar para **realizar un cotejo de información**, obteniendo **resultados más fiables**.

Por ejemplo, durante la fase de justificación se recomienda que los solicitantes rellenen **anexos estructurados con información de las facturas y justificantes de pago** de la actuación subvencionable, de tal forma que se pueda cotejar la información cumplimentada

contra los documentos de pago presentados por el solicitante de forma automatizada.



La extracción automatizada de la información es mucho más sencilla y precisa cuando los documentos siguen modelos estructurados y se aplica el cotejo en los datos clave.

Hay líneas de subvenciones en las que se valida la justificación de una muestra de los expedientes debido a que esta tarea requiere un trabajo intensivo manual. La **automatización combinada con IDP puede ayudar a eliminar el muestreo** y, hacer la revisión a la totalidad de las solicitudes favorables.



ANEXO IV: Figuras para la creación de redes de asistencia a los solicitantes de ayudas

Existen varias figuras que se pueden utilizar para crear redes de asistencia a los solicitantes de ayudas. Estas redes de asistencia pueden ayudar a salvar la brecha digital que ciertos sectores de la ciudadanía padecen, asistiendo en la presentación de solicitudes de tal forma que todas ellas se realicen de forma telemática. En este anexo podrás encontrar una descripción de cada una de ellas, así como una tabla resumen de las principales características de cada una.

Las personas funcionarias habilitadas

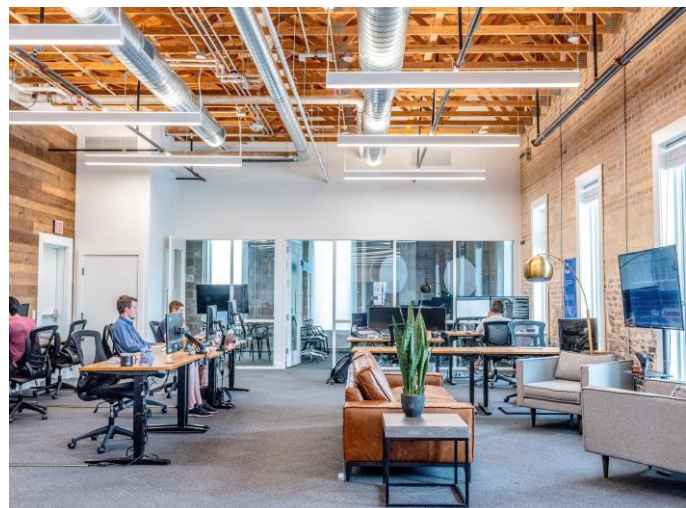
Las personas funcionarias habilitadas para la identificación y firma es **personal funcionario que cuenta con una habilitación especial para asistir en la identificación y firma a personas físicas** que carecen de medios electrónicos para relacionarse con la administración en la realización de determinados trámites. Por ejemplo, la presentación de escritos y solicitudes, el acceso a notificaciones electrónicas o a la Carpeta Ciudadana, entre otros. La actuación de funcionario habilitado está **restringida exclusivamente a los procedimientos con destinatarios personas físicas y que admiten presentación presencial**, y se realiza a través de las Oficinas de asistencia en materia de registros de la Junta de Andalucía.

Para que la persona física pueda hacer uso de funcionario habilitado en el procedimiento, la oficina virtual que lo soporte debe estar integrada con la herramienta **AsistE**. Actualmente la única oficina virtual integrada con AsistE es la Ventanilla electrónica de la Junta de Andalucía (VEAJA).

Además, **el ciudadano** que acuda a una OAMR debe **indicar expresamente que quiere hacer uso de esta figura**. Como para la Administración es muy interesante que se realice esta petición (ya que las solicitudes ya quedan registradas desde el inicio en los sistemas informáticos de tramitación y se evita tener que hacer un proceso de grabación de datos manual), es importante anunciar y difundir entre la ciudadanía esta posibilidad (por ejemplo, incluyéndolo en la documentación de ayuda que se haga pública).

Por otro lado, y especialmente en ayudas no competitivas de alta volumetría, es probable que se manifieste incapacidad de las oficinas de registro para atender la demanda. La atención presencial está supeditada a la solicitud de cita previa y presencia física en las oficinas de registro. Para paliar esta problemática, sería la Secretaría General de Administración Pública, en colaboración con el centro directivo responsable del procedimiento, la que tendría que determinar cómo puede llevarse a cabo el refuerzo de las oficinas de registro, tarea que podría requerir un periodo de tiempo considerable (selección del personal de refuerzo, formación, posible adquisición de escáneres para digitalización de documentación, etc).

Para más información sobre los funcionarios habilitados, véanse los siguientes documentos del grupo de Red Profesional “Registro de Procedimientos y Servicios” (debes ser miembro del grupo para acceder): [Sesión formativa Funcionario Habilitado y Copias Auténticas](#) y [FAQS Funcionario Habilitado : Red Profesional \(juntadeandalucia.es\)](#)





Colaboradores sociales

La figura del **colaborador social** está regulada en el artículo 117bis del Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía. Mediante la firma de convenios se puede articular que **entidades del ámbito privado** (asociaciones, ONG's, bancos, colegios profesionales, organizaciones representativas de intereses sociales, económicos, laborales o empresariales, empresas, etc.) **colaboren con la administración dando un servicio a la ciudadanía** en lo referente a la **presentación de solicitudes** y ayuda en la **cumplimentación** de las mismas.

Existe actualmente un convenio tipo elaborado por la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, ya informado por el gabinete jurídico, que hará más rápido y sencillo para los gestores interesados la firma de convenios específicos con las entidades que consideren.

Entidades habilitadas

En cuanto a las **entidades “habilitadas”**, se trata de entidades del sector privado análogas a las anteriores y que realizan las mismas funciones básicas de asesoramiento y presentación en nombre de la ciudadanía, pero esta vez bajo el amparo del artículo 5.7 de la Ley 39/2015. Es en el ámbito de la Consejería con competencias en agricultura donde se tiene más experiencia en este tema, existiendo una Orden que regula como se realiza la selección de estas entidades (pinche [aquí](#) para consultarla, y [aquí](#) para consultar las diferentes convocatorias de habilitación que se han puesto en marcha en esa Consejería).

La ventaja de usar este sistema de selección es que en la Orden/Convocatoria **es posible exigir a las futuras entidades que presten servicios adicionales a los básicos**, así como fijar unos mínimos a cumplir para que puedan adquirir la condición de habilitadas (por ejemplo, relativos a la presencia física en todas las provincias,

número mínimo de técnicos por provincia, horario de atención o la obligatoriedad de contar con un seguro de responsabilidad civil).

Si bien ambas figuras son muy útiles para **ayudar a salvar la brecha digital**, reducir la presentación de solicitudes en papel, y **aumentar la calidad de los datos** recogidos en las solicitudes, **incorporar estas figuras al procedimiento requerirá de un esfuerzo adicional para el gestor**: no solo hay que articular la colaboración jurídicamente (regulación mediante normativa y/o convenios), sino que se debe **planificar la formación en aspectos relativos a la línea de ayudas y proporcionar atención/soporte especializado a lo largo de la vida de las mismas**, entre otros aspectos. Esto puede influir en los plazos previstos para el lanzamiento de las ayudas.

Por último, y a diferencia de los funcionarios habilitados, **ambas figuras pueden ser usadas por los ciudadanos en cualquier circunstancia** (tanto en escenarios donde se permita la presentación presencial como cuando sólo se permita la presentación telemática)



Ambas figuras ayudarán a reducir la brecha digital, reduciendo la presentación de solicitudes en papel y aumentando la calidad de los datos de las solicitudes.



Tabla resumen

	Funcionarios habilitados	Colaboradores sociales	Entidades habilitadas
¿Pueden usarlo sujetos obligados?	No	Sí	Sí
¿Puede usarse en procedimientos exc. telemáticos?	No	Sí	Sí
¿Asisten en procedimientos distintos de ayudas?	Sí	No	Es factible
¿Asisten en la presentación de solicitudes?	Sí, presentan, pero no asesoran, se limitan a trasladar a digital un formulario ya relleno en papel por el ciudadano.	Sí, presentan en nombre del ciudadano pudiendo asesorar en la cumplimentación de la solicitud si se forma previamente a los agentes de la entidad.	
¿Asisten en otros aspectos? (p.ej: comparecencia de notificaciones)	Sí	No	Es factible
¿Atienden los sábados?	No	Es factible	Es factible
Dispersión geográfica	Baja (existen OAMR en todas las provincias, pero solo en grandes poblaciones).	Podría llegar a ser alta o muy alta (depende de las entidades a las que se seleccione)	
¿Normativa necesaria para hacer uso de esta figura?	Ninguna, esta figura ya está prevista en la Ley.	Firma de convenio derivado de convenio tipo, al amparo del 117bis del DL 1/2010.	Orden / convocatoria de habilitación de entidades.
Capacidad de atender altas volumétricas	Baja, limitada por el número de funcionarios en las OAMR.	Podría llegar a ser alta (depende de las entidades a las que se seleccione y del número de técnicos que aporten)	
Ventanillas electrónicas preparadas para hacer uso de estas figuras	Solo VEAJA	Solo VEAJA	Solo VEAJA
Esfuerzo de incorporar estas figuras para el gestor	Bajo	Medio	Alto
¿Con quién contactar para más información?	Servicio de Calidad y Atención a la Ciudadanía (SGAP)	Servicio de Coordinación de la Viceconsejería - Economía, Hacienda y Fondos Europeos	Esta figura es habitual en la Consejería con competencias en Agricultura.



ANEXO V: Requisitos de verificación obligatoria en todas las líneas de ayuda

Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones	Es posible verificación de oficio
13.2.a Haber sido condenadas mediante sentencia firme a la pena de pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones o ayudas públicas [...]	Sí, a través del sistema SCSP
13.2.b CONCESIÓN / 34.a PAGO Haber solicitado la declaración de concurso voluntario, haber sido declarados insolventes en cualquier procedimiento[...]	Sí, a través del sistema SCSP
13.2.c Haber dado lugar, por causa de la que hubiesen sido declarados culpables, a la resolución firme de cualquier contrato celebrado con la Administración	Sí, a través del sistema SCSP
13.2.d Estar incurso la persona física, los administradores de las sociedades mercantiles o aquellos que ostenten la representación legal de otras personas jurídicas, en alguno de los supuestos de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo [...]	No, declaración responsable
13.2.e CONCESIÓN / 34.b PAGO No hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias o frente a la Seguridad Social [...]	Sí, a través del sistema SCSP
13.2.f Tener la residencia fiscal en un país o territorio calificado reglamentariamente como paraíso fiscal	Sí, consultando información proporcionada por la AEAT
13.2.g CONCESIÓN/ 34.b PAGO No hallarse al corriente de pago de obligaciones por reintegro de subvenciones en los términos que reglamentariamente se determinen	Sí, a través del sistema SCSP
13.2.h Haber sido sancionado mediante resolución firme con la pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones conforme a esta u otras leyes que así lo establezcan.	Sí, a través del sistema SCSP
13.2.i No ser miembros de agrupaciones incursos en prohibiciones	Sí, a través del sistema SCSP
13.2.j No ser sucesores de empresas incursas en prohibiciones	No, declaración responsable
13.3 Asociación incurso en prohibición o suspendida	Sí, con información que la Junta ya posee que se suministra mediante intercambio de ficheros.
13.3bis Acreditar cumplir plazos de pago Ley contra la morosidad	Consultar los medios de acreditación contenidos en la ley.

Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo	Es posible verificación de oficio
116.a No deudas en periodo ejecutivo ATRIAN	Sí, a través del sistema SCSP
116.b No haber sido sancionada o condenada por alentar o tolerar prácticas laborales consideradas discriminatorias	Sí, con información que la Junta ya posee que se suministra mediante intercambio de ficheros.
116.c No haber sido sancionada por atentar, alentar o tolerar prácticas en contra de la Memoria Democrática de Andalucía.	Sí, con información que la Junta ya posee que se suministra mediante intercambio de ficheros.



ANEXO VI: Fases en un proceso de gestión de ayudas: posibilidades de automatización

En general, **estas son las distintas fases que deben ser realizadas en la gestión de las ayudas** (sin perjuicio de que en función de la realidad de cada una de las ayudas y lo que se establezca en la normativa, alguna de las fases no aplique). Conforme al Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Al final de este anexo se **enumeran las posibilidades teóricas de automatización, aunque su aplicación práctica dependerá del “estado del arte” en el que se encuentre la tecnología, aspecto éste en el que el personal ADA deberá asesorar.** Este asesoramiento es crucial, puesto que, si en determinadas fases de la gestión de ayudas se prevén unas posibilidades de automatización escasas, el gestor debe conocerlo para planificar y evaluar la carga de trabajo que esto le supondrá (por ejemplo, si se considerase improbable automatizar la generación de documentos contables, el gestor tendría que asumir ese trabajo con su personal).

Preparación de las ayudas.

En esta fase los gestores preparan la ayuda: elaboran la normativa e inician su tramitación, determinan las fuentes de financiación, elaboran las plantillas de documentación a utilizar durante la tramitación, y escriben el manual de gestión de las ayudas, entre otras.

Gestión de la cumplimentación y registro de solicitudes.

Esta fase recoge tanto la cumplimentación de las solicitudes por parte de los solicitantes, como su registro previo junto con toda la documentación anexa. Además, debe recoger la comunicación que se recoge en el artículo 33.d) del Decreto 282/2010, de 4 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de Concesión de Subvenciones de la Administración de la Junta de Andalucía.

Revisión de las solicitudes presentadas

Esta fase recoge la revisión de todos los requisitos que debe cumplir el solicitante para obtener la condición de beneficiario, así como el correspondiente requerimiento de subsanación de la solicitud. En el manual de gestión del gestor se deben relacionar los distintos requisitos que se deben comprobar con indicación de la fuente que se va a usar para validar el cumplimiento.

Resolución del procedimiento de concesión.

Esta fase recoge la resolución del procedimiento de concesión que puede ser favorable o desfavorable (resolución de desistimiento). Además, debe recoger toda la gestión contable asociada a la concesión de la subvención.

Gestión de la cumplimentación y registro de las justificaciones.

Esta fase es similar a la primera, pero para la presentación de las solicitudes/documentación de justificación. Además, recoge el proceso de gestión del requerimiento de presentación de la cuenta justificativa conforme al artículo 70.3.

Esta fase además debe incluir la gestión de las solicitudes de renuncia por parte del beneficiario.

Revisión de las justificaciones presentadas.

Esta fase recoge la revisión de la documentación justificativa aportada por el beneficiario. El lanzamiento del correspondiente requerimiento de subsanación de la justificación. Todo conforme al artículo 70.3 y 71.2.

Esta fase también debe dar soporte a la gestión de la solicitud de devolución de fondos por parte de los beneficiarios.

ANEXO VII: Automatización de procesos y la Agencia Digital de Andalucía (ADA)

La Junta de Andalucía, de la mano de la **Agencia Digital de Andalucía**, inició en 2020 el camino de la **automatización de procesos**.

La automatización está **ahorrando tiempo a los gestores públicos para que se dediquen a incrementar el valor de la experiencia del ciudadano**, aumentando la eficiencia operativa, la fiabilidad y la agilidad de la Administración.

Actualmente la **ADA utiliza varias tecnologías para lograr automatizar procesos y tareas**, de entre las que **destacan la tecnología RPA** (Robotic Process Automation, Automatización de procesos mediante robotización) e **IDP** (Intelligent Document Processing, Procesamiento Inteligente de Documentos).

La tecnología RPA utiliza robots software (programas de ordenador que funcionan de forma autónoma) para automatizar tareas, siendo su principal ventaja frente a otras tecnologías que **permite trabajar con los sistemas de tramitación ya operativos sin necesidad de modificarlos**.

No es la única tecnología de automatización que se utiliza. ADA en la fase de diseño, estudia cual es la solución más eficaz, optando en algunos casos por la combinación de diferentes herramientas.

ADA pone a disposición de los organismos responsables de las ayudas, un equipo multidisciplinar para abordar la digitalización y automatizaciones:

- Servicios de Informática que prestan servicios TIC en los diferentes organismos.
- Servicio de Administración Digital.
- Unidad de Automatización Inteligente.



La UAI utiliza financiación FEDER del marco 21-27 para el desarrollo de su actividad.

Además, la operación asociada está **declarada como Operación de Importancia Estratégica**.

La UAI: Unidad de Automatización Inteligente

La **Unidad de Automatización Inteligente** es el **centro de excelencia** de la Agencia Digital de Andalucía **especializado en tecnologías RPA e IDP**.

En los últimos dos años, esta unidad **ha desempeñado un papel fundamental en la transformación digital de la Junta de Andalucía** mediante la implementación de tecnologías innovadoras, que garantizan que los procesos de mayor impacto para la ciudadanía y que implican mayor carga de trabajo en los gestores públicos, se automaticen mediante técnicas de robotización con éxito.

Gracias a este centro de excelencia se está consiguiendo llevar a cabo **proyectos con una visión global de los procesos de la Junta de Andalucía**, de cara a buscar sinergias entre ellos y garantizar la reutilización de los desarrollos entre las distintas áreas de la Administración.

Para más información sobre la UAI, [pinche aquí](#).



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos

Junta
de Andalucía



ANEXO VIII: Casos de éxito de automatización de ayudas en la Junta de Andalucía

Ayudas a agricultores y ganaderos afectados por la invasión de Ucrania

Se trata de una línea de ayudas de la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural destinada a paliar las consecuencias de la guerra de Ucrania en el sector agrícola/ganadero andaluz.

Normativa aplicable

Puede consultarse [aquí](#).

¿Cómo se diseñó para agilizar la tramitación?

El **formulario se diseñó para precargar datos** a partir de bases de datos internas de la Consejería, y además se añadieron validaciones de datos en múltiples campos.

Se **estableció una red de asistencia basada en entidades habilitadas**, para ayudar a salvar la brecha digital y aumentar la calidad del dato capturado. Esto permitió reducir el número de subsanaciones y eliminar la presentación presencial de solicitudes.

Gestores y equipo ADA **diseñaron un flujo de tramitación 100% automatizable**. Se utilizaron sistemas de tramitación creados por el equipo ADA de esa Consejería que poseen funcionalidades para la gestión masiva de expedientes.

¿Qué se consiguió?

Abordar el pago de las ayudas (+7000 expedientes) en un plazo de 17 días.



Ayudas directas a empresas y trabajadores autónomos para impulsar la recuperación y generación de empleo estable en Andalucía.

Ayudas al empleo estable

Se trata de una línea de ayudas de la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo dirigida a empresas para para generar y mantener empleo estable en Andalucía.

Normativa aplicable

Puede consultarse [aquí](#).

¿Cómo se diseñó para agilizar la tramitación?

Al ser una ayuda dirigida principalmente a empresas, el **procedimiento de declaró como exclusivo telemático**, eliminando por tanto la posibilidad de presentación presencial.

La **ayuda en general se diseñó para ser completamente automatizada**, y la UAI colaboró automatizando la comprobación masiva de requisitos.

¿Qué se consiguió?

El plazo de tramitación, para un total de más de 100.000 solicitudes, fue de solo 37 días. Más de 50.000 solicitantes fueron beneficiarios de ayudas, por un importe de unos 170 millones de euros.





Ayudas al sobrecoste energético

Se trata de una línea de ayudas promovida por la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo dirigida a compensar el incremento de los costes de la energía que ha provocado la guerra de Ucrania.

Normativa aplicable

Puede consultarse [aquí](#).

¿Cómo se diseñó para agilizar la tramitación?

Al ser una ayuda dirigida principalmente a empresas, el **procedimiento de declaró como exclusivo telemático**, eliminando por tanto la posibilidad de presentación presencial.

Personal ADA y gestores trabajaron conjuntamente para que **todos los requisitos a verificar pudiesen ser consultados de oficio**, sin necesidad de pedir documentación a los ciudadanos. Esto supuso llegar a **acuerdos con entidades del ámbito privado** (empresas energéticas) para el intercambio de información relativa a consumos y facturación.

Se diseñó la fase **de instrucción de las ayudas para que fuese 100% automatizable**. Se utilizaron tecnologías creadas por el equipo ADA de esa Consejería para la automatización.

¿Qué se consiguió?

Resolver y pagar en dos meses a más de 30.000 solicitantes de ayuda (+200 millones de euros)



Bono digital

Se trata de una línea de ayudas de la Agencia Digital de Andalucía destinada a facilitar que las personas con bajos recursos económicos pudieran contratar una conexión a Internet.

Normativa aplicable

Puede consultarse [aquí](#).

¿Cómo se diseñó para agilizar la tramitación?

Se **habilitó una red de asistencia apoyada en distribuidoras y operadoras de telecomunicaciones**, para ayudar a salvar la brecha digital y aumentar la calidad del dato capturado. Los ciudadanos acudían a las oficinas de las operadoras a contratar una conexión a Internet, y los técnicos de la operadora presentaban la solicitud en su nombre.

Personal TIC y gestores trabajaron conjuntamente para que **todos los requisitos a verificar pudiesen ser consultados de oficio**, sin necesidad de pedir documentación a los ciudadanos.

Se utilizaron tecnologías creadas por el equipo ADA para la automatización de esta ayuda.

¿Qué se consiguió?

La automatización 100% de estas ayudas ha permitido reducir el tiempo medio de tramitación de un expediente de 35 minutos a menos de 1 minuto.



Junta de Andalucía



**Agencia Digital
de Andalucía**