







PAPEL INFORMATIVO Nº 17

Ayud@tec :
El Portal de Ayudas del MITYC

(Febrero 2007)



ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Objetivos del Plan Ayud@tec	6
3. Ayud@tec en el contexto de la política económica del Gobierno 9	
4. Ayud@tec como herramienta del MITYC	12
5. Ayud@tec: El Portal de Ayudas	17
5.1 Acceso al conjunto de las convocatorias de Ayudas Públicas. 	18
5.2 Acceso a los procesos para el envío telemático de solicitudes.  ...	19
5.3 Acceso a la normativa sobre ayudas. 	19
5.4 Servicio de suscripción gratuito para la difusión selectiva de la información sobre convocatorias. 	20
6. El Registro de Entidades dedicadas a I+D	21
7. Ayud@tec: Resultados	24
7.1 Resultados desde el punto de vista de los solicitantes	24
7.2 Resultados desde el punto de vista del MITYC.....	25



El objeto de este “Papel Informativo” es Ayud@tec, plan cuyo objetivo prioritario es facilitar a los ciudadanos la tramitación administrativa de los proyectos que presentan a los programas de ayudas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITYC).

En primer lugar se van a detallar los objetivos de este plan. A continuación, en los dos epígrafes siguientes, se procederá a encuadrar el plan, por una parte, dentro de la estrategia que marcó el Gobierno en el Plan Nacional de Reformas y de otra, en la actuación del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en la que Ayud@tec se constituye como un importante instrumento para canalizar la acción del mismo.

Se procede a continuación a describir la implantación del Plan en Internet detallando las funcionalidades del “Portal de Ayudas” y del “Registro de Entidades Dedicadas a I + D”.

Finalmente se comentan los resultados de Ayud@atec, tanto en lo referente a los solicitantes de las ayudas, como a la medida en que el plan ha afectado a la gestión interna del Ministerio.



1. Introducción

Desde la creación del Ministerio¹ de Industria, Turismo y Comercio (MITYC), la Subsecretaría, asumió el compromiso con la cultura de la calidad de los servicios, mediante la creación de la Subdirección General de Coordinación, Asistencia Técnica y Desarrollo Organizativo que tiene encomendadas, entre otras funciones, la elaboración de estudios y análisis organizativos, de procedimientos administrativos y de procesos de gestión y métodos de trabajo. Además es la unidad responsable en el Ministerio² de la coordinación y seguimiento de los programas dirigidos a la mejora de la calidad de los servicios.

Fruto de esta labor es Ayud@tec, plan cuyo objetivo prioritario es facilitar a los ciudadanos la tramitación administrativa de los proyectos que presentan a los programas de ayudas del MITYC.

El Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) concedió el **Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna 2006** a la Subsecretaría de Industria, Turismo y Comercio, por la práctica: «Coordinación Interna y mejora de los procedimientos del plan Ayud@tec».

Estos premios concedidos por el MAP se convocan desde el año 2000 y evalúan *las mejores iniciativas de mejora de la calidad y la gestión de los servicios públicos. A este premio concurren tanto* las Unidades de la Administración General del Estado, *como las iniciativas provenientes de las Administraciones Territoriales.* Ello supone un **reconocimiento oficial** a la

¹ El Real Decreto 553/2004, de 17 de abril (por el que se reestructuran los departamentos ministeriales), crea el actual Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, cuya estructura orgánica fue desarrollada mediante Real Decreto 1552/2004, de 25 de junio.



Subsecretaría y a todos los Gestores de ayudas del MITYC por los esfuerzos realizados y el impacto de la iniciativa implantada en 2006 de coordinación y mejora de los procedimientos de gestión de ayudas del **Plan Ayud@tec**.

El objetivo de este *Papel Informativo* es presentar Ayud@tec y lo va a hacer considerando ópticas diferentes:

- Objeto del plan
- Como elemento engarzado en la estrategia de desarrollo de la política económica del Gobierno
- Como instrumento del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para llevar a cabo la política económica del Gobierno.
- El Portal de Ayudas
- Resultados

² RD 951/2005, de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE.



2. Objetivos del Plan Ayud@tec

Como ya se ha señalado el fin prioritario del plan es facilitar a los ciudadanos la tramitación administrativa de los proyectos que presentan a los programas de ayudas del MITYC.

Con un mayor nivel de detalle se puede considerar que el objetivo del **Plan Ayud@tec** es doble:

- **Con respecto a los solicitantes**, el plan busca incrementar la concurrencia, la publicidad y la transparencia en la gestión de ayudas mediante el uso intensivo de tecnologías de la información
- **desde el punto de vista interno**, trata de mejorar y agilizar los procedimientos facilitando la tramitación en las diversas unidades que participan en un procedimiento de concesión de ayudas públicas. Esta faceta de mejora interna es la que ha valorado especialmente el jurado que ha concedido el Premio al MITYC.

Entre **las medidas de gestión interna de coordinación, innovación y gestión telemática** del Plan Ayud@tec caben destacar:

- El establecimiento de un mes como plazo común de presentación de solicitudes, a la vez que se homogeneizan los plazos de tramitación de las distintas ayudas.
- La simplificación de la documentación y establecimiento de modelos normalizados de solicitud.
- La reducción de la información necesaria que debe incluirse en las solicitudes.



- La puesta en marcha de un Registro Electrónico de Entidades que realizan actividades de I+D.
- La disponibilidad de todos los formularios para su cumplimentación telemática por los solicitantes en el sitio web del Ministerio.
- Puesta en marcha de un servicio telefónico CRM (Sistema de gestión de la relación con los solicitantes) que tramitó un total de 18.000 consultas.
- Implantación de un sistema de expediente electrónico que agiliza el proceso de evaluación de las solicitudes y permite al solicitante conocer el estado de tramitación de su solicitud en tiempo real.
- Creación de un sitio Web www.mityc.es/portalayudas con una demanda máxima de 400.000 accesos mensuales.

Las ventajas que han aportado todas estas medidas del Plan Ayud@tec son:

- **para los solicitantes:**
 - El calendario y el plazo único de presentación garantizan la igualdad para concurrir de manera competitiva a la concesión de ayudas y facilita la identificación de las ayudas del MITYC
 - El procedimiento electrónico simplifica la tramitación y lo acerca a los solicitantes
- **para el MITYC:**
 - El MITYC es percibido por los solicitantes como gestor completo e innovador para la concesión de ayudas públicas en el ámbito de sus competencias



- Se ha creado una imagen de marca MITYC para todas las ayudas gracias a los procedimientos comunes del Plan Ayud@tec.
- Ha aumentado la calidad técnica de las propuestas que se presentan, al no tener que dedicar los posibles beneficiarios su tiempo a la elaboración y presentación de documentación puramente administrativa, reduciendo los tiempos de tramitación en el MITYC al facilitar la tarea a los evaluadores y gestores.



3. Ayud@tec en el contexto de la política económica del Gobierno

El 13 de octubre de 2005 fue aprobado por el Consejo de Ministros el Plan Nacional de Reformas para cumplir la Estrategia de Lisboa. Los objetivos prioritarios del Plan giran alrededor del gran reto de alcanzar la plena convergencia real con la Unión Europea de los 25 en 2010 y aproximar la tasa de empleo a los objetivos de Lisboa.

Para alcanzar estas metas se han establecido una serie de ejes de actuación, de los cuales, el referente al tema de estrategia de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) se han plasmado en el Plan Ingenio 2010.

En el Plan Ingenio 2010, además de mantener todos los esfuerzos ya existentes en el terreno de I+D+i, el Gobierno ha elaborado tres programas mediante los cuales se pretende involucrar al Estado, la Empresa, la Universidad y otros Organismos Públicos de Investigación en un esfuerzo decidido por alcanzar en este terreno el nivel que nos corresponde por nuestro peso económico y político en Europa.

El Plan Ingenio 2010, para alcanzar sus metas, se articula en tres instrumentos:

- El programa **Cenit**, dirigido a incrementar la colaboración pública y privada. Implica crear consorcios estratégicos nacionales de investigación tecnológica cofinanciados al 50% por el sector público y privado, que movilizarán 1.000 millones para financiar investigación industrial. También se pondrá en marcha un fondo de fondos de capital riesgo con 200 millones para consolidar las empresas tecnológicas. Mediante el programa Torres-Quevedo se fomentará la



inserción de los doctores universitarios en el sector privado a razón de 1.300 al año frente a los 370 actuales.

- **Consolider**, proyecto para aumentar la cooperación entre investigadores, movilizará 1.500 millones, más de la mitad de los cuales serán aportados por el Estado.
- El tercer proyecto, **Avanza**, tiene por meta alcanzar a Europa en el uso de la sociedad de la información (uso de ordenadores, internet, comercio electrónico, etcétera). El Estado invertirá 5.700 millones. Se trata de que las empresas que utilizan el comercio electrónico pasen del 8% al 55%. Se promoverá el uso de la factura electrónica y se extenderá la administración electrónica con objeto de que desaparezca el papel en cuatro años. Para ello se pondrá en marcha el DNI y el registro electrónico.

El Plan Avanza es uno de los ejes claves del Programa Ingenio 2010, y ha sido puesto en marcha el Gobierno, para impulsar la I+D+i más allá de los cauces tradicionales.

Este plan se orienta a conseguir la adecuada utilización de las TIC para contribuir al éxito de un modelo de **crecimiento económico** basado en el incremento de la **competitividad y productividad**, la promoción de la **igualdad social y regional, la accesibilidad universal** y la **mejora del bienestar y la calidad de vida** de los ciudadanos.

La responsabilidad de la ejecución del Plan Avanza recae sobre el MITYC y, por ende, en la SETSI (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información) y será compartida con los ministerios correspondientes en las materias de su competencia. En particular, en materia de Administración Electrónica, las actuaciones se llevarán a cabo, de acuerdo con el Ministerio de Administraciones Públicas.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha desarrollado **Ayud@tec** como elemento importante dentro del Plan Avanza, que se suma al



conjunto de medidas que persiguen mejorar los servicios prestados por las Administraciones Públicas, aumentando la calidad de vida de los ciudadanos y la eficiencia de las empresas.



4. Ayud@tec como herramienta del MITYC

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio es el departamento de la Administración General del Estado encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de:

- desarrollo e innovación industrial,
- política comercial,
- política de la pequeña y mediana empresa,
- política energética y minera,
- turismo,
- telecomunicaciones y medios audiovisuales y
- desarrollo de la sociedad de la información.

El desarrollo de estas competencias comporta el establecimiento de distintos programas de ayudas públicas que persiguen objetivos que van desde el fomento de la investigación técnica y de la competitividad empresarial hasta actuaciones de reindustrialización y de dinamización tecnológica para regenerar o crear el tejido industrial.

Esta actividad supone el 84% del presupuesto global del Ministerio y en 2006 se produjeron unos incrementos muy notables: de un 17% para el importe destinado a subvenciones y de un 48% para el dedicado a préstamos, ambos con respecto a las cifras correspondientes al año 2005.

La gestión de estas ayudas debe:

- ajustarse a las limitaciones que las normas comunitarias establecen para la garantía de la libre competencia y el reparto competencial con las comunidades autónomas,



- registrarse por los principios generales de publicidad, transparencia, concurrencia, objetividad, igualdad y no discriminación,
- lograr la eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados por el Gobierno y eficiencia en la asignación, gestión y utilización de los recursos públicos,
- tratar de que los trámites y documentos solicitados a los ciudadanos y empresas sean lo más sencillo posibles.

Con este objetivo el Ministerio ha diseñado y ejecutado el Plan Ayud@tec, que, conforme a la Orden de 14 de febrero de 2006, establece las siguientes líneas de actuación:

- A partir del año 2007, en el mes de enero de cada año, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio **aprobará y hará público el plan anual integrado de ayudas públicas del departamento y de sus organismos públicos dependientes.**

El Plan anual integrado de ayudas del MITYC y de sus organismos públicos dependientes correspondiente a 2007 ha sido publicado en el BOE el día 31 de enero (ORDEN ITC/138/2007, de 30 de enero)

- Revisión de los procedimientos de gestión de las ayudas para **unificar documentos y simplificar trámites** en los diferentes tipos de convocatorias y para reducir y armonizar los plazos de cada fase del procedimiento.
- **Creación de un portal público interactivo en la Web**, que servirá como medio de difusión de las ayudas públicas convocadas e incorporará un sistema de orientación y navegación que se pondrá a disposición de las entidades potencialmente solicitantes con el fin de



que puedan obtener información relativa al procedimiento de tramitación y acceder a una herramienta de simulación que permita estimar sus posibilidades de concesión de las ayudas.

Este portal, que se encuentra plenamente operativo, es descrito con detalle en el siguiente epígrafe.

- **Creación de un registro de entidades que realizan actividades de investigación y desarrollo (I + D)** en el que se podrán inscribir las empresas que prevean solicitar ayudas para ese tipo de actividades.

Este registro permitirá que la tramitación de las solicitudes de las empresas en él inscritas se lleve a cabo de una forma más simplificada y rápida, ya que la información relativa a la empresa como son los datos de su constitución, el objeto social, los balances, cuentas de explotación y cuentas de pérdidas y ganancias, los relativos al personal y líneas de productos o actividades, no será necesario incluirla en el momento de solicitar la ayuda. En el epígrafe 6 se hace una descripción detallada de su implementación informática.

- **Tramitación de los expedientes de ayudas por medios telemáticos**, incorporando mecanismos tales como la firma, factura y compulsas electrónicas, constituyendo por primera vez un auténtico expediente electrónico y ya adaptado al nuevo Documento Nacional de Identidad electrónico.



*Conforme la ORDEN ITC/105/2007, de 25 de enero, publicada el 30 de enero, a partir del próximo 30 de abril, las empresas de más de cien trabajadores o con un volumen de operaciones superior a los 6.010.121 euros y las instituciones o entidades de derecho público que presenten ante el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio solicitudes, comunicaciones u otra documentación complementaria **deberán emplear el registro telemático del departamento.***

Esta obligación se extiende a las personas físicas y jurídicas, organizaciones o asociaciones no incluidas en el supuesto anterior, cuando presenten solicitudes, comunicaciones u otra documentación en el marco de procedimientos relacionados con la Investigación, el Desarrollo y la Innovación (I+D+i).

- Ofrecimiento de un **servicio de difusión selectiva de información sobre convocatorias** por líneas de ayudas mediante un mecanismo de suscripción gratuito para las empresas.

Los beneficios de las medidas propuestas son:

- **Incrementar la concurrencia y la publicidad**, al conocer los solicitantes con tiempo suficiente las fechas de convocatoria y disponer de un plazo común de presentación.
- **Adelantar el pago** a los beneficiarios **para facilitar la financiación de los proyectos**, aumentando a su vez la posibilidad de exención de garantías a ciertos solicitantes que por solvencia o por tratarse de pequeños y medianos empresarios tienen más dificultades para conseguir avales.



- **Simplificar el procedimiento de obtención de las ayudas** acercándolo más a los solicitantes **en condiciones de igualdad y no discriminación.**
- **Incrementar la calidad técnica de las propuestas que se presenten**, al no tener que dedicar los posibles beneficiarios mucho tiempo a la documentación puramente administrativa.
- **Transmitir a los ciudadanos el carácter del MITYC como gestor de ayudas.**



5. Ayud@tec: El Portal de Ayudas

Ayud@tec es el Portal de Ayudas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Página Principal | accesibilidad | cont@ctenos

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

PORTAL DE AYUDAS DEL Mº DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

ayud@tec

Lo mejor que puede tener una ayuda, es que sea fácil acceder a ella

Procedimientos Telemáticos | Convocatorias de Ayudas Públicas MITYC | Normativa de Ayudas | Suscríbese a los Contenidos RSS

Página principal | accesibilidad | cont@ctenos

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
Pº de la Castellana, 160, C.P:28071, Madrid - Tel: 902 446 006

Su dirección de Internet es: <http://www.mityc.es/PortalAyudas/Servicios/Index.htm>. Se suministra asimismo un teléfono para realizar consultas: 910 200 901.





El diseño y desarrollo del portal se ha realizado para que incorpore las siguientes funcionalidades:

- Se podrá cumplimentar y enviar el impreso de solicitud de ayuda telemáticamente,



- las entidades a las que se les han concedido las ayudas podrán remitir al Ministerio la documentación sobre la evolución y justificación de la realización de proyecto,
- el Ministerio pondrá a disposición de los adjudicatarios todas aquellas comunicaciones o notificaciones generadas durante el procedimiento de tramitación del expediente de ayudas.
- Además, este portal ofrecerá un servicio de difusión selectiva de información sobre convocatorias por líneas de ayudas mediante un mecanismo de suscripción gratuito para las empresas.
- También ofrecerá la información agregada de todas las ayudas públicas incluidas en el ámbito de aplicación de esta orden, que será accesible a los interesados.

A través del portal, se puede acceder:

- al conjunto de las convocatorias de Ayudas Públicas del MITYC. 
- a los procesos para el envío telemático de solicitudes. 
- a la normativa sobre ayudas. 
- al servicio de suscripción gratuito para la difusión selectiva de la información sobre convocatorias por líneas de ayudas. 

5.1 Acceso al conjunto de las convocatorias de Ayudas Públicas.

Pulsando su icono se accede al conjunto de las ayudas convocadas por el Ministerio con la siguiente información:

- Nombre de la ayuda



- Importe global de la ayuda distinguiendo entre préstamos y subvenciones
- Fecha de convocatoria en el B.O.E.
- Centro gestor

5.2 Acceso a los procesos para el envío telemático de solicitudes.

Para cada ayuda es posible:

- Obtener información resumida sobre:
 - fecha de publicación en el BOE,
 - plazo de entrega de solicitudes,
 - características de la ayuda,
 - tipos de proyectos y actuaciones que contempla,
 - cuantía y tipo de ayuda (crédito o subvención) y
 - requisitos que han de cumplir los posibles beneficiarios.
- Complimentar telemáticamente la solicitud.
- Modificar la solicitud en curso o consultar una ya presentada.
- Imprimir la solicitud en curso o presentada.

5.3 Acceso a la normativa sobre ayudas.

Seleccionando esta opción se puede localizar la normativa correspondiente a una ayuda determinada, bien seleccionando su nombre de un menú desplegable, bien introduciendo una palabra clave.

En el primer caso tras seleccionar el año y la ayuda que desee, se mostrará toda la normativa relacionada con ella.



En cambio, la segunda opción le ofrece toda la normativa en cuya descripción aparezca el término introducido, pudiéndose filtrar la búsqueda por el año de convocatoria.

5.4 Servicio de suscripción gratuito para la difusión selectiva de la información sobre convocatorias.

Gracias a la tecnología RSS³, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio proporciona un servicio de envío automatizado de titulares de contenidos añadidos a la Web.

³ "RSS", acrónimo de "Really Simple Syndication" (Sindicación Realmente Simple), es un formato de contenidos en Internet, que permite a los sitios que se actualizan con frecuencia, suministrar las novedades de manera automatizada a sus suscriptores.



6. El Registro de Entidades dedicadas a I + D

El objetivo de este Registro consiste en facilitar la presentación de solicitudes, subsanaciones, alegaciones a las propuestas de resolución provisional, reformulación de solicitudes, justificación y reintegro.

Para solicitar la inscripción es preciso conectarse a la dirección de Internet:

<http://www.mityc.es/RegistroEntidades/>

donde hay que seleccionar el apartado "Solicitudes-Inscripción"

The screenshot displays the website for the 'Registro de Entidades'. At the top, there is a header with the Spanish coat of arms and the text 'MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO'. To the right, it says 'Página Principal | accesibilidad | cont@ctenos'. Below the header is a search bar labeled 'Buscar texto' and a 'Versión para imprimir' link. The main content area is titled 'REGISTRO DE ENTIDADES' and features a 'Contenido' sidebar with links to 'Normativa', 'Descripción general', 'Solicitudes-Inscripción', and 'Solicitud de información'. The central part of the page shows 'Contenido -> Solicitudes-Inscripción' and a list of links: 'Acceso a los formularios de inscripción' and 'Trámite con certificado digital'. A 'Relacionados' sidebar on the right contains 'ACCESO A LOS FORMULARIOS DE INSCRIPCIÓN' and 'TRÁMITE CON CERTIFICADO DIGITAL'. The footer includes 'Página principal | accesibilidad | cont@ctenos' and the address: 'MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO, Pº de la Castellana, 160, C.P:28071, Madrid - Tel: 901 200 901'.

En este registro pueden inscribirse las entidades públicas o privadas y las agrupaciones o asociaciones dedicadas a actividades de I+D, es decir las establecidas en el apartado sexto de la Orden PRE/690/2005, de 18 de



marzo, por la que se regulan las bases, el régimen de ayudas y la gestión del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica (2004-2007) en la parte dedicada al fomento de la investigación técnica, o en la norma reguladora de las bases de las ayudas del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica que la sustituya.

La inscripción es voluntaria.

Las entidades solicitantes deberán remitir al Gabinete Técnico de la Subsecretaría del Ministerio:

- Formulario de inscripción firmado por el interesado o el representante legal de la entidad (sólo en el caso de que la remisión electrónica se haya efectuado sin firma electrónica)
- Fotocopia, debidamente compulsada en el Registro en que se presenten o autenticados notarialmente, de los siguientes documentos:
 - Escritura de constitución o modificación inscrita en el Registro Mercantil, o bien, en función de la naturaleza jurídica de la entidad, escritura o documento de constitución, estatutos o acta fundacional.
 - CIF de la empresa
 - Documento(s) de apoderamiento
 - DNI de los representantes

La inscripción en dicho Registro exime de presentar en cada convocatoria los datos que figuren en el mismo y, en su caso, la documentación acreditativa de tales datos, mientras dure la validez de la inscripción, que será por un período máximo de cinco años, renovables a petición expresa del interesado por un periodo idéntico.



La inscripción conllevará la expedición gratuita de al menos un certificado electrónico que permitirá la actualización por vía telemática de los datos del Registro y la presentación por parte de las entidades de solicitudes de ayudas, subsanaciones, alegaciones, reformulaciones, justificaciones y reintegros, así como el acceso a las comunicaciones y notificaciones realizadas por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.



7. Ayud@tec: Resultados

Los resultados, provisionales, podemos considerarlos desde dos puntos de vista:

- el de los solicitantes y
- el del MITYC.

7.1 Resultados desde el punto de vista de los solicitantes

Desde la óptica del solicitante de las ayudas es de destacar que se han presentado 6.637 solicitudes de ayuda, todas de forma telemática, se ha disminuido el plazo de concesión de ayudas en treinta días respecto a años anteriores y se han conseguido reducir los trámites de resolución de la convocatoria en dos meses con respecto al año 2005.

Pese a que no se dispone todavía de los datos del conjunto de las ayudas concedidas en 2006, sí se pueden analizar los datos disponibles a 9 de mayo, para ver así hasta que punto se está cumpliendo lo planificado:

- 65% de ayudas para el año 2006 publicadas en el BOE.
- El 80% de las ayudas publicadas en los meses de febrero y marzo estaban finalizando la fase de evaluación.
- El 100% de la documentación aportada por los solicitantes de una ayuda se ha revisado en un plazo máximo de 12 días.
- Sobre una encuesta de valoración que se realizó entre una muestra de 144 solicitantes de ayudas, el 85% de los encuestados identifican al MITYC como el órgano gestor de las ayudas.



7.2 Resultados desde el punto de vista del MITYC

El Plan AYUD@TEC introduce mejoras en los procedimientos y los procesos de gestión de las ayudas que responden a las necesidades externas previamente expresadas por los solicitantes, pero también a los requerimientos internos que a lo largo de múltiples reuniones y en el seno de grupos de trabajo multidisciplinares han definido los propios gestores de las ayudas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, tal y como se ha descrito anteriormente.

Se puede hacer una clasificación cualitativa del impacto que la coordinación y la mejora de los procedimientos han provocado en función del tipo de cliente interno (cargos directivos, gestores de ayudas, evaluadores e informadores):

- *en los cargos directivos responsables de cada línea de ayudas*
 - mayor compromiso con el cumplimiento de fechas planificadas
 - respeto a los procedimientos unificados y a los formularios comunes
 - cambio de mentalidad: ahora se valora menos la individualidad y las peculiaridades de cada línea de ayuda, lo común ha ganado valor frente a lo particular
 - desarrollo de una sana competencia e intercomunicación derivada de una nueva percepción: las líneas de ayuda ya no son estancas en su gestión puesto que tienen cada vez más aspectos comunes debido al Plan AYUD@TEC (calendario, procedimientos, plazos, información).
- *en los gestores de cada línea de ayuda*
 - ha mejorado la planificación de los plazos para realizar las convocatorias, evaluación y resolución de adjudicación de las ayudas, lo que permitirá llegar con más holgura a los meses finales del ejercicio y así evitar que la presión por ejecutar el presupuesto afecte a los gestores



- cambio de percepción con respecto a los nuevos procedimientos: los gestores comienzan a verlo como una ayuda a la planificación útil para sus objetivos, en lugar de considerarlo un control externo más
- crecimiento de la comunicación y la interrelación de los gestores de líneas distintas, ya que un procedimiento común permite compartir experiencias y facilita el intercambio de prácticas, eliminando las diferencias que provoca la gestión vertical y estanca de los programas
- mayor motivación, derivada del impulso y apoyo que reciben de sus directivos para cumplir el Plan y de la competencia positiva con los gestores de otras líneas de ayudas
- los gestores han recobrado la confianza en las técnicas de planificación y en las mejoras procedimentales, ya que han permitido integrar y gestionar las incertidumbres que introducen las fases de fiscalización de la Intervención Delegada y de informe jurídico de la Abogacía del Estado, demostrando que los plazos se pueden cumplir incluso con fases inciertas. Se demuestra que se puede planificar con fechas fijas y trabajar con plazo cerrado que incluya trámites de duración incierta pero limitada.
- la implantación de un centro de llamadas desde el 1 de marzo de 2006, que se ocupa de las consultas sencillas ya predefinidas, ha permitido dedicar a los técnicos a contestar las consultas más difíciles y a los gestores concentrarse en la tramitación, mejorando en ambos casos la calidad del trabajo
- *en los evaluadores de las solicitudes de ayuda*
 - mayor calidad en su trabajo dado que las solicitudes que se han presentado en 2006 son de mayor calidad y en número similar al de años anteriores
 - mayor rendimiento, debido fundamentalmente a tres motivos: en primer lugar, por la reducción de consultas directas de los solicitantes a los evaluadores debido a la puesta en marcha de



un centro de llamadas, en segundo, por la disminución del número de errores en la solicitudes y en tercer lugar, por la mayor calidad de las solicitudes presentadas

- *en los informadores del Servicio de Información Administrativa (SIA) del propio Ministerio*
 - mejora del rendimiento de los informadores debido a la reducción del número de llamadas solicitando información sencilla que se han atendido por el centro de llamadas externo o por correo electrónico, mejorando los ratios de abandono y de tiempo de servicio del SIA
 - mejor atención en el SIA a las consultas presenciales y por e-mail
 - mayor satisfacción individual e incremento de la eficiencia al aprovechar la especialización del personal de información para consultas más complejas
 - la simplificación de los procedimientos y el portal AYUD@TEC han facilitado la labor del personal de información al eliminar muchas consultas y aclarar otras
 - la unificación de plazos de presentación a 1 mes y de formularios facilita la labor de información a los propios informadores y la comprensión por los solicitantes

En resumen las medidas de coordinación y mejora del procedimiento de gestión de ayudas han motivado al personal a todos los niveles, han reforzado la confianza en la planificación, han servido para abrir nuevos canales de comunicación y establecer relaciones entre los gestores de las diferentes líneas de ayudas rompiendo compartimentos estancos y han enriquecido las tareas de todo el personal al concentrarse en trabajos de mayor especialización y calidad.



Ignacio Cantalapiedra Malaguilla
Consejero Técnico
Subdirección General de Estudios y Planes de Actuación
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
Paseo de la Castellana, 160 (28071 Madrid)
e-mail: icantalapiedra@mityc.es