



## 1 PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La EMPRESA PUBLICA DE SUELO DE ANDALUCIA (EPSA) se constituyó como Entidad de Derecho Público en 1985, una vez asumidas por la Junta de Andalucía las competencias en materia de urbanismo, con la intención de dotar a la Comunidad Autónoma de un instrumento ágil y eficaz para intervenir en el mercado de suelo.

En la actualidad, y además del cumplimiento de su objeto social, la Empresa Pública de Suelo de Andalucía (EPSA), como órgano instrumental de la Consejería, es una pieza fundamental para la consecución de los objetivos que la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía ha asumido con la ciudadanía para la actual legislatura: el Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012

## 2 ENFOQUE

El enfoque de esta práctica viene enmarcado en el compromiso de incorporar los procedimientos administrativos al cumplimiento de la normativa estatal y autonómica en lo referente a la administración electrónica y el acceso electrónico de la ciudadanía a sus servicios en cumplimiento de la ley 11/2007.

### 2.1 Descripción del proyecto

El objeto principal de ésta práctica es:

- Facilitar a la ciudadanía la presentación y tramitación electrónica desde su ubicación geográfica de las solicitudes de subvenciones al alquiler, tanto para los inquilinos, como para las Agencias de Fomento de Alquiler, con sus correspondientes renovaciones trimestrales, en el caso de los inquilinos, y anuales, en el caso de las AFAs, reguladas por la vigente normativa estatal y autonómica.
- Automatizar todo el procedimiento administrativo interno derivado de la recepción, verificación de requisitos, determinación de cuantías, resolución y abono de la ayudas.
- Tratar estadísticamente los datos. Mantenimiento de archivos y antecedentes.

Por todo ello, nace Alquil@ como un sistema integral para la gestión del Programa de Fomento del Alquiler de la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio que comprende, en soporte electrónico, todas las etapas del procedimiento, desde la solicitud de las ayudas al pago de las mismas. Pone en relación a la Ciudadanía, Administración e Intermediarios garantizando la integridad de los datos y un idéntico nivel de servicios para toda la ciudadanía, con independencia de su lugar de residencia.

Se ha implementado por la necesidad de ofrecer una gestión:

- Eficiente y ágil gracias a la simplificación administrativa.
- Que optimice medios y recursos.
- Orientada a componentes que permitan su reutilización en otros procesos de gestión.
- Eliminando el uso de papel.
- Implicando a los gestores externos (Agencias de Fomento del Alquiler).
- Garantizando la integridad de los datos.



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

Esta práctica va dirigida a los siguientes colectivos:

Colectivo	Componentes
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Inquilinos y Propietarios de viviendas vacías como beneficiarios del programa.</li></ul>
Empresas	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Agencias de Fomento del Alquiler homologadas por la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio, como gestores privados profesionales del sector inmobiliario.</li><li>○ Entidades Financieras, como gestores de los pagos finalistas a los beneficiarios mediante sistemas de remesa electrónica.</li></ul>
Cooperación entre Administraciones: Mediante la puesta en práctica de protocolos de consulta electrónica y/o integración de datos con	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Consejería de Justicia y Administración Pública.</li><li>○ Consejería de Economía y Hacienda.</li><li>○ Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio.</li><li>○ Tesorería General de la Seguridad Social.</li><li>○ Dirección General del Catastro.</li><li>○ Agencia Tributaria.</li><li>○ Ministerio del Interior.</li></ul>

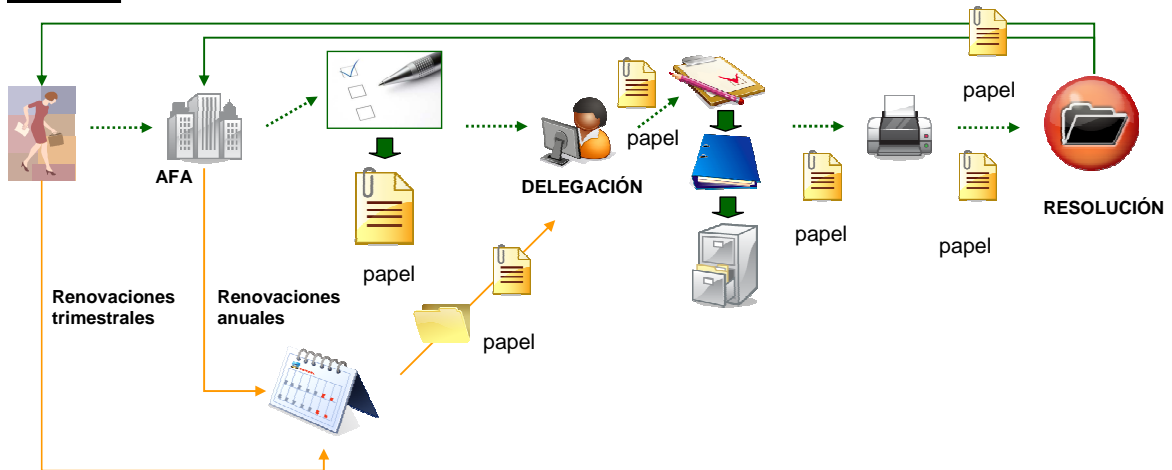
## 2.2 Identificación de la práctica

### 2.2.1 Situación inicial

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

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

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



### 2.2.2 Situación evolucionada por la puesta en explotación de la práctica

En la actualidad, el sistema integra:

- Edición y tramitación electrónica de los contratos de arrendamiento.
- Presentación electrónica de las solicitudes de subvención al inquilino y subvención al AFA y su documentación soporte.
- Verificación automatizada del cumplimiento de requisitos, normativa y determinación de la cuantía de las ayudas.
- Emisión automatizada de las resoluciones de concesión de las ayudas y su tramitación electrónica, incluidas notificaciones y recursos.
- Emisión automatizada de las órdenes de pagos derivadas del cumplimiento de las resoluciones emitidas.

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

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

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

### 2.3 Síntesis del sistema de gestión objeto de la práctica

La práctica para la gestión y el control de las subvenciones al alquiler de viviendas, se ha diseñado sobre un Sistema de tramitación electrónica, cuya carga de datos es alimentado externamente por las Agencias de Fomento de Alquiler como intermediadoras.

La descripción funcional sintetizada del sistema es la siguiente:

- El acceso al sistema para la tramitación de las ayudas se efectuará únicamente por LA AGENCIA DE FOMENTO DE ALQUILER, en lo sucesivo AFA que intermedia en el contrato de alquiler objeto de las ayudas.
- El AFA accede al sistema con su código de homologación. Si la homologación no es vigente, el sistema no permitirá al AFA el acceso al menú.
- Una vez se accede al sistema, éste le ofertará el menú de opciones de tramitación siguiente.

Registrar Contrato de Arrendamiento	Solicitar subvención al inquilino
Solicitar subvención al AFA	Emitir informe de viabilidad
Certificar cumplimentación de documentación soporte	Solicitar abono trimestral de subvención al inquilino

Renovar subvención al AFA	Modificar información AFA
Consultar solicitudes en curso	Consultar histórico de solicitudes

- El sistema no admite el inicio de ningún trámite si no se tiene cargado el contrato de alquiler de dicha vivienda, donde deben cumplimentarse los datos de la vivienda, propietario, inquilino y AFA.
- Firmado electrónicamente el contrato, el sistema le asigna su código de expediente.
- El código de expediente asignado mantendrá relación biunívoca única con cada uno de los firmantes del contrato.
- Si ha transcurrido más de un mes desde la fecha del contrato, el sistema indicará que la solicitud de subvención está fuera de plazo.
- Cargado el nº de expediente, el sistema cumplimentará en la solicitud los campos identificadores de vivienda, inquilino y AFA.
- Posteriormente se completarán aquellos campos no cumplimentados automáticamente por el sistema.
- El AFA digitalizará la documentación soporte requerida por normativa para la tramitación de cada solicitud y certificará digitalmente la autenticidad de la documentación soporte.
- Cumplimentada la solicitud y acreditada la documentación soporte, se iniciará el proceso de tramitación electrónica.
- A partir del inicio de la tramitación electrónica de la solicitud, comenzarán a computarse los plazos del procedimiento.
- La Administración comunicará la resolución de la solicitud en el plazo de tres meses al inquilino y dos meses para AFA.
- En el mes siguiente al vencimiento de cada trimestre de alquiler, se cumplimentará en soporte electrónico la solicitud de su pago.
- El AFA certificará la acreditación del inquilino en la permanencia en el cumplimiento de los requisitos exigidos.
- El AFA digitalizará y certificará la autenticidad de los justificantes del pago.

Efectuada la primera justificación trimestral del inquilino, el sistema activará el proceso de pago de la 1ª anualidad de subvención al AFA.

En el mes siguiente al cumplimiento de la primera anualidad, el AFA tramitará la solicitud de la 2ª anualidad.



## 2.4 Definición de objetivos e indicadores

La implementación del sistema Alquil@ tiene como objetivos:

- Dar cumplimiento al Imperativo legal de efectuar el desarrollo y la implantación y puesta en servicio del procedimiento automatizado en un plazo de seis meses (noviembre de 2.008 y el 15 de Mayo de 2.009), ello según establece la Disposición Transitoria Sexta de la Orden de 10 de noviembre de 2008 de la CVOT.
- Poner a disposición de la ciudadanía un acceso externo 100% automatizado que le permita cumplimentar, firmar electrónicamente y tramitar sus

solicitudes, así como aportar digitalmente la documentación justificativa soporte con la consiguiente reducción de desplazamientos y de uso de papel.

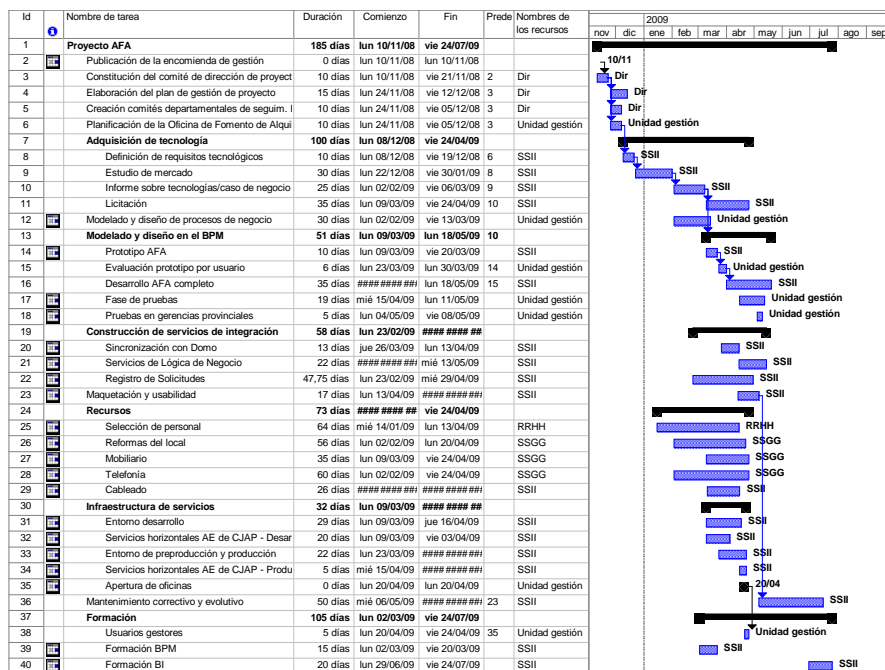
- Conseguir que el sistema tutele de forma automatizada el cumplimiento de los requisitos y protocolos que establece la Normativa reguladora.
- Optimizar la capacidad para tramitar expedientes reduciendo los tiempos de tramitación y de espera mediante la simplificación procedimental.
- Estos objetivos se han concretado en los siguientes hitos:
  - Mecanizar 11.000 solicitudes antes del 31.10 de 2.009.
  - Emitir 800 resoluciones antes del 15.10 de 2.009.
- Estos hitos han sido determinados mediante sesiones de trabajo con las Agencias de Fomento del Alquiler, y la Dirección General de Vivienda y Arquitectura de la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio a fin de recabar experiencias y sugerencias que permitieran un mejor desarrollo de nuestros objetivos y estrategias. Todos los objetivos concilian ampliamente tanto las necesidades de la ciudadanía como las estrategias de nuestra organización.

Los indicadores se pueden obtener en tiempo real por el gestor desde cualquier punto geográfico y en cualquier momento mediante una aplicación Web y con varios filtros de visualización y extraer para su incorporación al Cuadro de Mando de la empresa.

### 3 DESPLIEGUE

#### 3.1 Plan de implantación

El plan de implantación contempló todas las actividades preparatorias para asumir la nueva encomienda de gestión.



#### 3.2 Adquisición de tecnología

##### 3.2.1 Estudio de mercado

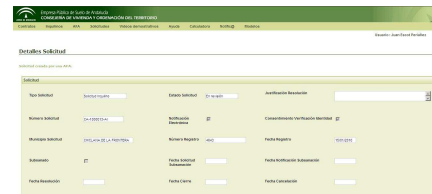
En la fecha en que se plantearon los objetivos del proyecto, tras una valoración inicial se determinó que EPSA no contaba con tecnología y conocimientos actualizados necesarios para abordarlo.

La toma de decisiones se desarrolló en las siguientes fases:

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

### 3.3 Características del sistema desarrollado

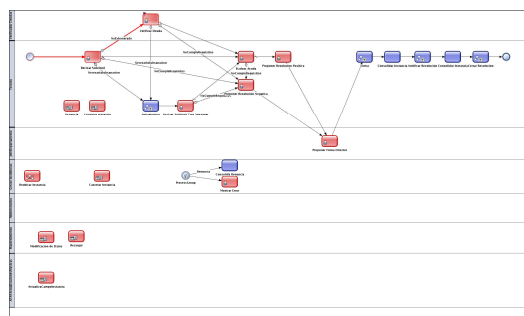
El sistema desarrollado tiene una arquitectura bien diferenciada. Por un lado, existe un módulo de carga de solicitudes, accesible a las Agencias de Fomento del Alquiler (AFA), que por conveniencia técnica se ha desarrollado sobre JBoss. Esta es la única parte del sistema que está expuesta en Internet.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

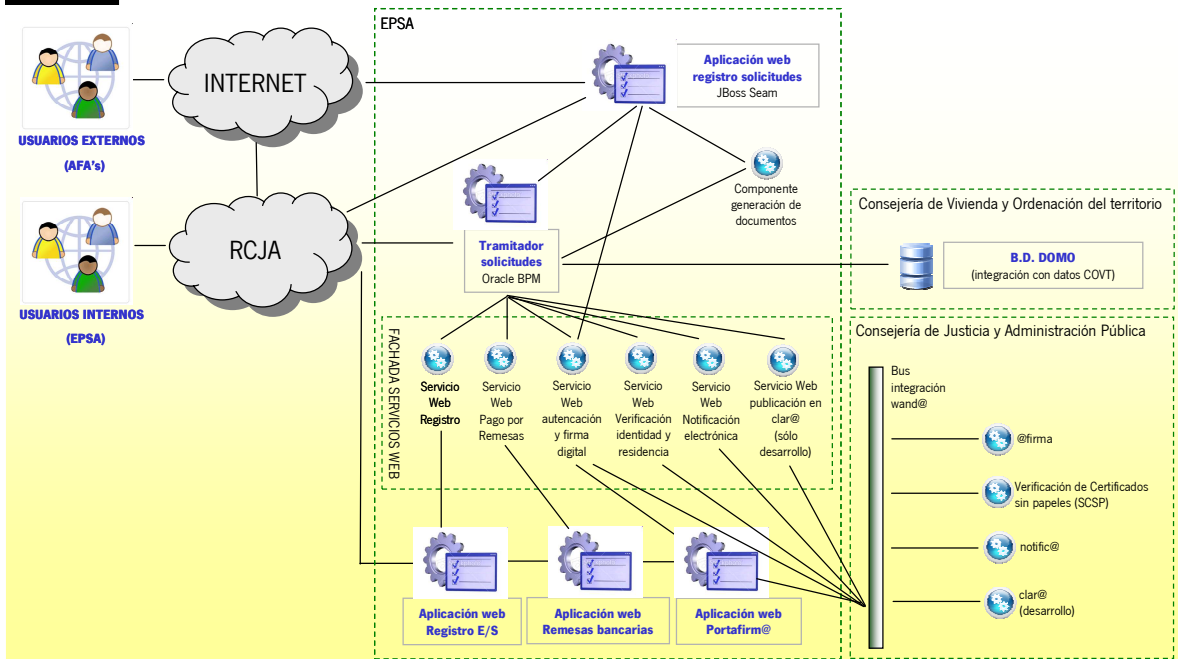


Una vez que se ha creado la solicitud por parte de la AFA, ésta se traslada automáticamente a un módulo de tramitación, basado en la herramienta Oracle BPM. Esta herramienta aporta un soporte complejo de tramitación, de uso exclusivamente interno en EPSA.

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

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





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

### 3.4 Formalización de los nuevos procesos

#### 3.4.1 Soporte documental

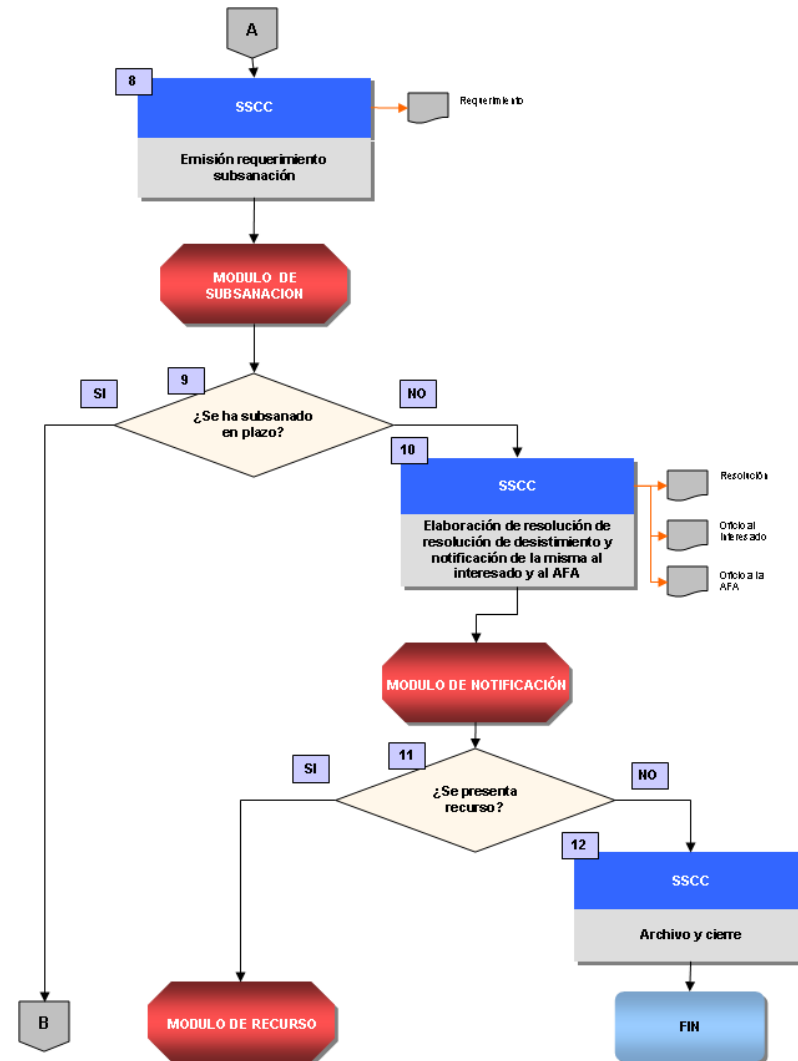
Para cada procedimiento se elaboró la siguiente documentación:

- **Fichas descriptivas** de los trámites que integran el procedimiento con detalle de los documentos asociados a cada trámite, su responsable de ejecución y su reflejo en la aplicación informática.
- **Flujograma** donde se sintetiza todo el procedimiento con sus variantes.
- Modelos de **documentos-tipo** que deben ser empleados en el procedimiento. Estos documentos han sido también integrados en la aplicación informática.

### Ejemplo de ficha descriptiva

Nº 13 Elaboración de resolución de concesión y notificación de la misma al interesado y a la AFA	
<p>Al verificar que no es necesario subsanar la solicitud presentada o la documentación aportada por el inquilino y, haber comprobado que no es necesario verificar si el solicitante está al corriente de sus obligaciones tributarios o con la Seguridad Social, se realiza el borrador de la resolución motivando la concesión de la ayuda. Dicho borrador es firmado por el Jefe de Departamento de forma digital, incorporándose de este modo al port@firma del Director de EPSA. En la resolución de concesión se hará constar que el pago de la misma quedará condicionado a la acreditación del abono de la renta de alquiler y deben constar los siguientes extremos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificación de la vivienda alquilada.</li> <li>-Los requisitos que se imponen a la persona beneficiaria.</li> <li>-El número de cuenta corriente donde se abonará el importe de la subvención.</li> <li>-Periodo de alquiler subvencionado.</li> </ul> <p>Una vez que el Director firme digitalmente la resolución, en el tramitador a vista del Técnico, estará la opción de realizar la notificación de la misma.</p> <p>La notificación al interesado y al AFA se ejecuta de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si el interesado está dado de alta en la plataforma notific@ se hará digitalmente. En caso contrario, se remitirá un oficio por correo certificado con acuse de recibo. Dicha notificación se remite al interesado, y a la AFA se le informa mediante correo electrónico.</li> <li>2. Cuando la notificación sea en papel, una vez recibido el acuse de recibo, se digitaliza y se sube al sistema.</li> </ol> <p>El plazo máximo para resolver es de tres meses contados desde la fecha de presentación de la solicitud.</p>	
<b>DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL TRÁMITE:</b>	
DOCUMENTOS DE ENTRADA: -	DOCUMENTOS DE SALIDA: - Resolución. - Oficio al interesado. - Oficio a la AFA.
<b>RESPONSABLE:</b> SSCC: Técnico elabora y notifica, Jefe de Departamento firma digitalmente y Director firma. <b>Gerencias Provinciales:</b>	
<b>ENLACE CON OTROS SISTEMAS/APLICACIONES INFORMÁTICAS:</b> - @lquila.	
<b>PLAZOS:</b> - 1 día para elaborar. - 1 día para firmar.	
<b>OBSERVACIONES:</b>	

### Ejemplo de Flujoograma





### 3.5 Medios técnicos utilizados

#### 3.5.1 Herramientas de administración electrónica

- @firma, plataforma de firma electrónica para la autenticación de usuarios y firma electrónica de solicitudes
- Notific@, para la notificación telemática por diversos medios (email, SMS) .
- SCSP, plataforma de verificación de identidad y residencia.
- Clara, plataforma para el acceso a la trayectoria digital de la ciudadanía andaluza, desde la cual mostrar información personalizada sobre las gestiones administrativas.
- Portafirmas, para la gestión de resoluciones y realización de las mismas a través de procesos de firma digital.
- Registro EPSA.
- Integración con DOMO.
- Integración del BPM con LDAP de EPSA (Active Directory) para gestión de roles en trámites.

#### 3.5.2 Software y hardware

<b>Software:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RedHat ES 5 x64</li> <li>• Jboss EAP 4.3</li> <li>• Oracle BPM</li> <li>• Oracle 10g</li> <li>• Apache Web Server</li> <li>• Generador de documentos pdf (Oracle COMbridge integrado con Microsoft Office)</li> <li>• Monitorización: JBoss Operation Network</li> </ul>	<b>Hardware:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pre-Producción: 2 x Servidores Intel Xeon (en proceso de migración a BladeCenter + SAN + VMWare Vsphere4 Infraestructure)</li> <li>• Producción: 3 x Servidores Intel Xeon (en proceso de migración a BladeCenter + SAN + VMWare Vsphere4 Infraestructure)</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4 RESULTADOS

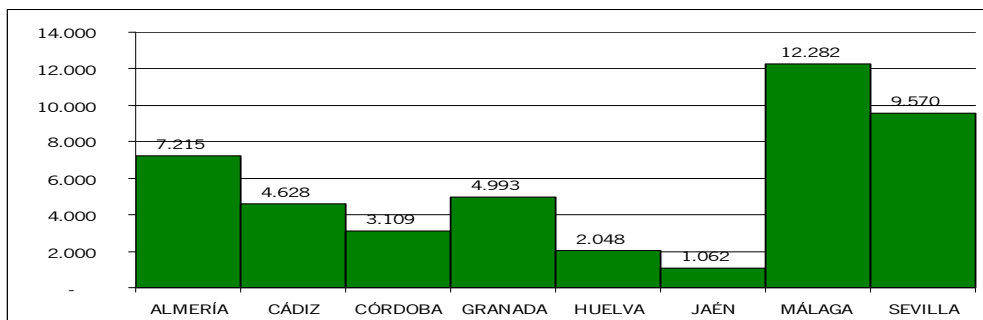
### 4.1 Magnitudes del sistema.

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

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

#### TOTAL EXPEDIENTES EN GESTIÓN

	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	ANDALUCÍA
<b>SUBV INQUILINO</b>	2.268	1.347	857	1.365	526	344	3.578	3.070	<b>13.355</b>
<b>PAGO INQUILINO</b>	3.352	2.168	1.483	2.390	1.131	429	6.111	4.012	<b>21.076</b>
<b>SUBV AFA</b>	1.593	1.093	743	1.196	390	289	2.586	2.376	<b>10.266</b>
<b>RENOVAC AFA</b>	2	20	26	42	1	-	7	112	<b>210</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.215</b>	<b>4.628</b>	<b>3.109</b>	<b>4.993</b>	<b>2.048</b>	<b>1.062</b>	<b>12.282</b>	<b>9.570</b>	<b>44.907</b>



## 4.2 Impacto de la puesta en ejecución

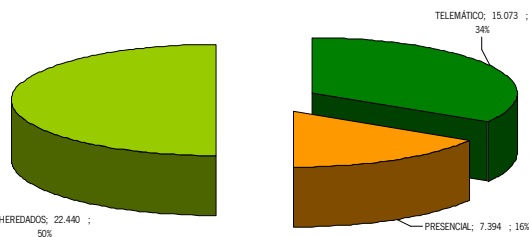
### 4.2.1 En la gestión.

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

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

#### TOTAL EXPEDIENTES POR ORIGEN

	TELEMÁTICO	PRESENCIAL	HEREDADOS	TOTAL
<b>SUBV INQUILINO</b>	3.738	2.506	7.111	<b>13.355</b>
<b>PAGO INQUILINO</b>	8.031	2.554	10.491	<b>21.076</b>
<b>SUBV AFA</b>	3.095	2.334	4.837	<b>10.266</b>
<b>RENOVAC AFA</b>	209	-	1	<b>210</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15.073</b>	<b>7.394</b>	<b>22.440</b>	<b>44.907</b>



#### DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES POR PROVINCIAS

Con la obtención de los datos mencionados, se realizan informes que son analizados en la propia Oficina de Fomento del Alquiler para el seguimiento de las actividades diarias, así como por la Dirección de EPSA para la toma de decisiones estratégicas.

Ejemplos de pantalla de informes en pantalla con herramienta BAM



### 4.3 Indicadores de gestión

Gracias a la **tecnología BAM** que incorpora la herramienta BPM utilizada en Alquiler@, es posible obtener **en tiempo real y de forma automatizada** datos con los siguientes filtros:

- Temporal: Para un periodo de tiempo acotado o el acumulado desde origen.
- Territorial: Para una provincia concreta o para toda Andalucía.

Los datos que son objeto de explotación y se han constituido en indicadores son:

- Número de solicitudes presentadas.
- Clasificación de solicitudes presentadas (según la tipología de expediente a la que dan lugar en su tramitación).
- Carga de trabajo por proceso lo que permite apreciar el estado de tramitación de los expedientes.

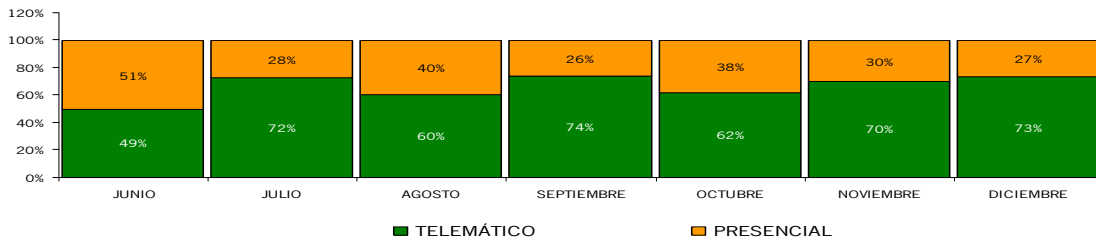
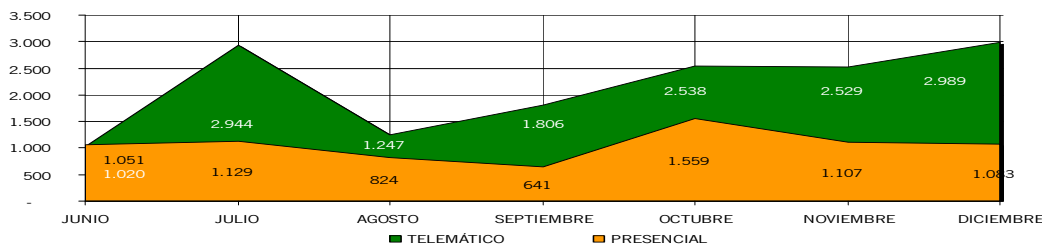
Con la obtención, mediante la herramienta BAM, de los datos mencionados, se realizan informes que son analizados en la propia Oficina de Fomento del Alquiler para el seguimiento de las actividades diarias, así como por la Dirección de EPSA para la toma de decisiones estratégicas.

Este análisis ha permitido anticiparse a situaciones de acumulación extraordinaria de tareas y programar la llegada de recursos suplementarios a tiempo o iniciar el desarrollo de procesos inicialmente no definidos y que han resultado necesarios como se detalla en el siguiente apartado (Evolución de los Resultados).

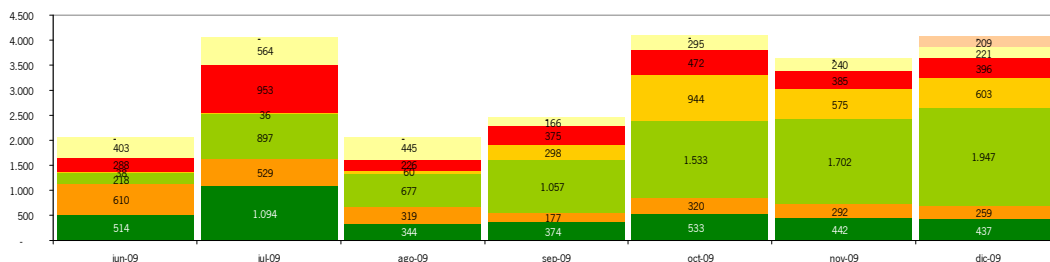
### 4.4 Evolución de los resultados e influencia de factores externos

Se reproducen a continuación diferentes gráficos con la evolución de los resultados a través del seguimiento de sus indicadores:

EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE EXPEDIENTES



■ SUB INQ TELEMÁTICO ■ SUB INQ PRESENCIAL ■ PAGO INQ TELEMÁTICO ■ PAGO INQ PRESENCIAL ■ SUB AFA TELEMÁTICA ■ SUB AFA PRESENCIAL ■ REN AFA TELEMÁTICO ■ REN AFA PRESENCIAL



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

- Hubo que **incorporar al nuevo sistema 22.440 expedientes** que ya habían sido iniciados analógicamente. Absorber esta cantidad requirió definir y desarrollar nuevos procesos en el sistema Alquiler@ para poder incorporar y tramitar estos expedientes ya que, además, por su fecha de solicitud, debían ser tramitados con arreglo a una Normativa anterior a la que se había implementado en el sistema. Igualmente, hubo que clasificar, ordenar, escanear toda la documentación física recibida para vincularla a los nuevos expedientes digitales con la dificultad y la diferencia entre los expedientes que nacen al tramitador y los que venían en papel:
  - Convertir el papel en electrónico.
  - Migrar datos parciales y antecedentes de la aplicación que utilizaba la CVOT a Alquiler@.
- La necesidad de alcanzar los objetivos de tramitación que habían sido convenidos entre el Ministerio de Vivienda y la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio ha ocasionado dos oleadas de tramitación intensiva a fin de lograr el número de resoluciones requerido que fueron:
  - **1.100 resoluciones de ayuda a inquilinos** antes del 15 de octubre de 2.009. Ejecutado y cumplido.
  - **3.500 resoluciones de ayuda a inquilinos** antes del 28 de febrero de 2.010 (ejecutándose en estos momentos).

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

Gracias a estas actuaciones, se han podido alcanzar los **objetivos de contingencia:**

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

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

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

[Fin del documento]