

18

INTEGRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. UN COMPROMISO DE CALIDAD

Ignacio Ballesta Germán
Jefe de Unidad de Gestión Técnica
Agencia Regional de Recaudación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Regional de Recaudación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ha implantado una serie de servicios electrónicos a clientes basados en circuitos de gestión integrados dentro del compromiso de calidad adquirido en su carta de servicios.

En sus inicios, los servicios al ciudadano a través de Internet, se basaban en una información estática y con nula interacción. Esta concepción de la información cambia al producirse un cambio de mentalidad por parte de la organización; por una parte, en los últimos años, se ha producido un cambio tecnológico importante en las arquitecturas hardware y software de servicios a Internet. Por otro lado, el impulso de la Sociedad y Tecnologías de la Información ha hecho posible el acercamiento del ciudadano a los aplicativos Internet de las Administraciones Públicas.

Con estas premisas, los servicios Internet han sido considerados como “servicios comunes a la organización” dejando de ser algo propio de los servicios informáticos de cada administración. Este cambio en el punto de vista de las tecnologías, apoyado por el conocimiento de los gestores de los servicios a aportar al contribuyente, ha impulsado un proyecto común en la Agencia Regional de Recaudación denominado “Oficina Virtual del Contribuyente”.

2. LA CALIDAD EN LOS PROCESOS

La Agencia Regional de Recaudación, adquirió en su carta de servicios unos compromisos de cumplimiento de control de plazos dentro de las actuaciones administrativas más comunes. Este compromiso supone un cambio en la forma de trabajo del funcionario que adquiere por ley una responsabilidad que debe cumplir.

Trabajar de esta manera supone la creación de un sistema que controle los posibles incumplimientos de plazos y la creación de mecanismos de corrección de los mismos. Así mismo, supone una mayor responsabilidad del gestor basada en un conocimiento muy especializado en recaudación.

Sin embargo, el modelo de calidad es exportable a cualquier organización (pública o privada) cuyos procedimientos requieran de un tiempo de respuesta controlado y asumible. Supone un estudio minucioso de los procesos en los que la organización es capaz de asumir un nivel de calidad concreto.

El objetivo del análisis realizado dentro de los procesos estratégicos de la organización consiste en dar un servicio de atención al ciudadano sin distinguir la atención presencial de la atención telemática a través de Internet. De esta forma, el gestor no debe distinguir el origen de la tarea asignada (Presencial, carta, fax, Internet...), pero el sistema debía ser diseñado de manera que dependiendo del origen se pudiera dar respuesta a través del canal de recepción.

Por lo tanto, el análisis y la posterior implantación de un sistema de control de calidad, debía ser transparente al gestor ya que los compromisos adquiridos en la resolución de tareas no están relacionados con el origen de la solicitud.

3. ALGO MÁS QUE UN FORMULARIO EN INTERNET

Bajo el planteamiento de unos compromisos basados en Carta de Servicios, se implantaron en la Oficina Virtual los circuitos de gestión iniciados por peticiones de información o de gestión del contribuyente.

El contribuyente se comunicará a través de un formulario de petición de datos con la información necesaria para la realización de la gestión. Este formulario viajará a través de zona segura y desencadenará el flujo de trabajo programado en la carta de servicios.

Es importante desglosar las características de los formularios o peticiones de información a través de Internet:

Volumen de gestión vs. calidad de gestión.

Destacar que en el modelo a implantar, no se buscaba “informatizar” o “gestionar” todos los procedimientos de la organización, sino seleccionar aquellos procedimientos que la organización es capaz de asumir dentro de los controles e indicadores previamente definidos. Una vez evaluados los indicadores de cumplimiento de calidad de servicio, se estudiarán y evaluarán la eficacia de los procedimientos implantados para reforzar, añadir o suprimir flujos de gestión.

Interfaz amigable para el cliente

El arranque del proyecto debía ser poco “traumático” y no debía suponer un esfuerzo adicional al cliente (contribuyente). Se consideró de suma importancia el facilitar al contribuyente la introducción de datos y minimizar los tiempos de respuesta de los sistemas informáticos.

La creación de un estándar de presentación de formularios hace más sencilla la utilización de aplicativos Internet. El contribuyente que navega en Internet debe encontrarse con una interfaz sencilla y sin complejos mecanismos de validación. El sistema debe ser capaz de chequear los posibles errores en la introducción de datos indicando exactamente el tipo de error y el campo erróneo.

Acuse de recibo

Cualquier información introducida a través de un formulario debe generar una notificación, o presentación en pantalla con la confirmación de la correcta recepción de la información. Es importante que esta confirmación sea visible o bien se registre por correo electrónico. El ciudadano necesita tener confianza en los sistemas y los aplicativos deben proporcionar la capa de seguridad y solidez propias de una Administración Pública.

4. EL MODELO TÉCNICO. FUNCIONAMIENTO.

Entrada de datos

A través de un menú, el cliente seleccionará de la gestión a realizar y rellenará un formulario. Este formulario es validado mediante pequeñas funciones en la que se comprueban los datos obligatorios y posibles incongruencias en campos del formulario.

Dentro de estas validaciones se han establecido grupos de datos con sus niveles de validación. De esta forma se parametriza cada uno de los campos a introducir en el sistema. Dentro de estas validaciones encontramos las validaciones físicas (numérico, alfanumérico, fechas, etc.), longitud mínima y máxima del campo, comprobación de caracteres no alfabéticos, pertenencia a listas de valores, relación entre campos, etc.

Estas comprobaciones se realizan “ON-LINE”, existen reglas de integridad en las bases de datos que impiden el almacenamiento de información incorrecta. Por lo tanto el sistema asegura que los datos introducidos cumplen el nivel establecido de calidad para su aceptación.

Remisión de información y almacenamiento

Los datos del formulario son remitidos a través de protocolo https al servidor Internet de la Agencia Regional de Recaudación. Esta información es almacenada en la base de datos dentro de un registro de tareas. Cada petición es almacenada con un número de petición y tipo de formulario remitido.

Una vez almacenada la petición y comprobada la integridad de los datos, el sistema envía un informe de almacenamiento al contribuyente. En caso de error se remite un informe de error.

Este informe es mostrado en una pantalla emergente.

Comunicación a responsables y gestores.

Cada tipo de formulario tiene asociado uno o más gestores y uno o varios responsables. De esta manera, cuando se almacena una petición o trámite se remite un correo electrónico a cada uno de los usuarios asociados con una copia del formulario introducido por el usuario.

Por lo tanto, el sistema tendrá parametrizada la correspondencia entre usuarios y formularios. Al usuario, por cada formulario, se le asigna el rol de responsable o gestor.

REGISTRO DE FECHAS Y CIRCUITO DE CONTROL DE PLAZOS.

Aquellos formularios incluidos dentro de la carta de servicios, llevarán asociada la parametrización del cumplimiento de plazos. Para controlar y prevenir los tiempos máximos de resolución se incluye para cada formulario la siguiente información:

Plazo de resolución en días: Indica número de días máximos comprometidos para la resolución del trámite. Este parámetro podrá especificarse en días hábiles o naturales.

Plazo de aviso en días: Este parámetro indica el número de días anteriores a la fecha de plazo final en los que el gestor recibirá por correo electrónico un aviso de “trámite próximo a su finalización”.

Indicador Apunte de salida: Indica si el trámite requiere un apunte en el registro de salida. Para aquellos documentos marcados con esta opción, será necesario el registro de salida para poder finalizar el trámite.

Indicador Carta de Servicios: Indica si el trámite está incluido dentro de la carta de servicios. Aunque el tratamiento de la gestión de un trámite administrativo es el mismo para todos los procedimientos, el indicador obliga al cumplimiento de plazos. Para documentos no incluidos en carta de servicios el sistema controlará de igual manera los plazos, pero no implica compromiso con el contribuyente.

Inicio del trámite

El usuario responsable debe iniciar la gestión solicitada en el sistema informático de gestión recaudatoria de la Agencia Regional de Recaudación (ARECA) dando de alta el trámite (firma del

documento). El sistema avisará por correo electrónico de aquellos trámites asignados al gestor que no han sido firmados para la contabilización de plazos. De esta manera, al recibir la petición desde el formulario, el gestor debe estudiar los datos y aceptarlos para su resolución. En todo momento, el responsable conoce el estado del trámite y recibe información sobre su tratamiento, aceptación o rechazo.

El control de trámites en curso se realiza diariamente por medio de avisos por correo electrónico a gestores y responsables. Los trámites pueden ser delegados a otros gestores por medio de la asignación del tipo de documento a otro gestor. De esta manera se corrigen las deficiencias del sistema en periodos vacacionales.

Finalización de trámites

Una vez finalizado el trámite, el gestor registrará la finalización del mismo y se dirigirá al contribuyente a través del medio elegido por el mismo (teléfono, carta, correo electrónico).

Una vez finalizado el trámite, se cerrarán los circuitos correspondientes mediante los registros de salida si el documento así lo requiere.

Informe de retorno al contribuyente

El sistema obliga a remitir un informe por correo electrónico siempre que el contribuyente desee recibir la información por este medio.

Consulta y actualización de indicadores de cumplimiento

El gestor, posee las herramientas necesarias para consultar el estado de una tarea y los tiempos necesarios para la resolución de la misma. Cada gestor tiene organizadas sus tareas de manera que pueda finalizar los trámites más urgentes.

Desde la consulta de indicadores de cumplimiento se podrán adoptar las decisiones pertinentes para la corrección de desviaciones frente a un comportamiento ideal de la organización. Estos indicadores podrán ser consultados entre un rango de fechas de manera que se puedan realizar estudios comparativos de cumplimiento.

Como indicadores más importantes para el control de plazos destacamos el número de trámites resueltos (en plazo y fuera de plazo) y el número de trámites no resueltos (en plazo y fuera de plazo).

5. REVISIÓN Y AUDITORIA DEL SISTEMA.

El sistema se somete al contenido de la carta de servicios. Según la resolución de la Dirección General de Organización Administrativa e Informática, de 22 de enero de 2004, por la que se aprueba la Carta de Servicios para el Organismo Autónomo Agencia Regional de Recaudación, se especifica en su artículo primero:

“... deberá someterse a la auditoria anual de la Inspección General en lo referente al cumplimiento de indicadores y compromisos de la misma para lo que, con periodicidad trimestral, se remitirá a la Inspección General un informe sobre grado de cumplimiento de indicadores, compromisos y medidas de percepción de la calidad del servicio referidos en la misma, quejas y sugerencias recibidas, controles internos efectuados y las medidas correctoras, mejoras emprendidas y cumplimiento de cuantos datos le sean requeridos al respecto”.

Dentro de los controles internos, se revisan aquellos procedimientos que son susceptibles de inclusión en la carta de servicios y se ajustan los plazos de resolución a la realidad de compromiso con el contribuyente.

6. CONCLUSIONES.

Desde el grupo de calidad de la Agencia se ha fomentado el uso de las Tecnologías de la Información para acercar la administración electrónica al ciudadano. La manera utilizada para lograr que el contribuyente confíe en los servicios por Internet es conseguir eficiencia, rapidez y respuesta en plazo.

Por lo tanto, creemos que no son necesarios mecanismos complejos de gestión para conseguir una Administración Pública electrónica competente. Sin embargo, tal vez el mayor esfuerzo se destina al cambio de mentalidad de la administración tradicional dotando al funcionario de una responsabilidad comprometida por carta de servicios.

Por parte de las Unidades Informáticas es necesario adquirir el mismo grado de compromiso e intentar realizar desarrollos que se integren en los procedimientos de gestión establecidos y que no supongan una carga adicional al usuario final.

La apuesta del ciudadano y de la administración por una “relación” electrónica es evidente y así lo avalan el número de gestiones realizadas por Internet. Con este punto de vista, la Agencia Regional de Recaudación de la Comunidad Autónoma de Murcia continuará trabajando en desarrollos lógicos, eficaces y de calidad.

