



**PREMIOS TECNIMAP
para
Proyectos de Administración
Electrónica**



Formulario de Registro Telemático - Premios Tecnimap - 2004

(*) Campos de cumplimentación Obligatoria

1.- DATOS BÁSICOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

Categoría de los Premios

Seleccione una opción

Entidad Pública que opta a los premios

A.G.E. :

Administración General del Estado -Ministerios

CC.AA. :

Comunidades Autónomas CC.AA

EE.LL. :

Otros Organismos Públicos :

Centro Directivo :

O.A. Agencia Regional de Recaudación

CIF :

Q8050012G

(ejemplo A12345678A)

Teléfono :

968386306

(ejemplo 912739000)

2.- DATOS UTILIZABLES PARA LA EVALUACION

2.1 Nombre de la iniciativa o proyecto :

Oficina Virtual de atención al contribuyente

2.2 Antecedentes del proyecto :

Uno de los fines fundamentales de la Agencia Regional de Recaudación es el servicio al ciudadano a través de los distintos canales de atención al contribuyente. Dentro de los planes de calidad del organismo autónomo se ha impulsado la administración electrónica y se han implementado distintos servicios telemáticos para conseguir una verdadera oficina virtual.

2.3 Objetivos específicos :

Ofrecer al contribuyente servicios seguros, fiables y sencillos de información y gestión de tributos. Estos servicios se implementan dentro de la gestión de plazos de la carta de servicios de la Agencia Regional de Recaudación.

- Pago Telemático.
- Duplicado de recibos.
- Envío de recibos por correo electrónico.
- Formularios de gestión de trámites integrados en los circuitos de control de plazos de la Carta de servicios de la A.R.R.
- Gestión de consultas, quejas y sugerencias comprometidos en Carta de Servicios.



2.4 Recursos empleados :

1 Gestor especialista en recaudación
1 Analista de sistemas
1 Analista de aplicaciones
1 Agente de Recaudación

2.5 Implementación :

El sistema de oficina virtual está basado en el servidor Web Apache con conexión a base de datos Oracle. Toda la información procedente de consultas o gestiones realizadas por el contribuyente se enlazan con el sistema propio de circuitos o flujos de trabajo que desencadena notificaciones via correo electrónico al gestor responsable para la resolución y atención en plazo comprometido por carta de servicios.

Se ha implementado un completo sistema de gestión de control de plazos con indicadores y avisos diarios basados en el envío automático de correos electrónicos y conectado con los procesos informáticos de gestión de padrones, expedientes y deudas.

El sistema se completa con un panel de indicadores para la medición de los resultados de las gestiones realizadas por Internet.



2.6 Resultados :

Los resultados basados en indicadores y encuestas de satisfacción a clientes muestran un uso creciente de los servicios de la oficina virtual.

El uso de servicios telemáticos se incrementa en periodos de cobranza y no se han registrado quejas o reclamaciones por fallos del sistema.

2.7 Datos de utilización del servicio o servicios :

En el 2004 el 86 % de las domiciliaciones se recibieron por procedimientos telemáticos.

Aumento de un 25 % en el ejercicio 2004 de peticiones de información o gestión telemáticas.

En el primer semestre del 2004 se ha igualado el número de ingresos por vía telemática respecto a todo el ejercicio anterior

2.8 Lecciones aprendidas y conclusiones :

Los servicios a ofrecer a los contribuyentes deben ser fiables, prácticos y sencillos.
Se debe ofrecer transparencia en los procesos de gestión causados por peticiones telemáticas.
El compromiso de cumplimiento de plazos de respuesta es fundamental para conseguir el éxito en la administración electrónica.

2.9 Referencias y enlaces :

<http://arr.carm.es>

2.10 Documentación complementaria :

3.- DATOS DE LOS RESPONSABLES DEL SECTOR PÚBLICO QUE OPTAN AL PREMIO

Responsable del proyecto

Apellidos : *

Nombre : *

E.mail : *

DNI/NIF/NIE : * (ejemplo A12345678A)

Teléfono : * (ejemplo 912739000)

Puesto de trabajo :

Responsable del servicio

Apellidos :

Nombre :

E.mail :

DNI/NIF/NIE : (ejemplo A12345678A)

Teléfono : (ejemplo 912739000)

Puesto de trabajo :

Personal que ha intervenido en el proyecto

Apellidos y Nombre :

Céspedes Lorente Jesús David

Apellidos y Nombre :

Muñoz Sánchez Natalia Ana

Apellidos y Nombre :

Apellidos y Nombre :

Apellidos y Nombre :

Apellidos y Nombre :

Apellidos y Nombre :

Apellidos y Nombre :

Apellidos y Nombre :

Apellidos y Nombre :

4.- OBSERVACIONES

