

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO:

Círculo de calidad en la Delegación de Tarragona de la AEAT

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Perdida de información de las posibles propuestas de mejora por parte de los empleados públicos en el funcionamiento interno.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Creación de un instrumento que permitiese analizar los problemas existentes, proponer acciones de mejora, hacer un seguimiento de las mismas y evaluar a la Delegación.

TERRITORIO:

Provincia de Tarragona

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados Públicos de la Delegación de Tarragona de la Agencia Tributaria

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Delegación de Tarragona de la Agencia Tributaria.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

En enero de 2002 se creó en la Delegación de Tarragona un Círculo de Calidad integrado por empleados públicos voluntarios de distintas áreas y especialidades, con el objeto de analizar los problemas existentes en la Delegación, las posibilidades de mejora, ponerlas en funcionamiento y hacer su seguimiento. La idea que impulsó su nacimiento era recoger de todos los empleados de la Delegación sus ideas, sugerencias y opiniones con el fin de mejorar los aspectos internos de la organización y los servicios prestados a los ciudadanos.

Del trabajo del Círculo de Calidad ha permitido la puesta en marcha de una serie de mejoras en el ámbito de la Delegación, entre las que destacan las siguientes áreas:

- Organización de las tareas externas de los Agentes de la Hacienda Pública.

- Asistencia al contribuyente en la declaración de la Renta de las Personas Físicas.
- Calidad en el área de informática.

Por otra parte, desde el Círculo de Calidad se realizaron, a comienzos de 2003, encuestas para hacer una evaluación global de la Delegación. Una de las encuestas fue suministrada a los contribuyentes y en ella se les preguntaba su opinión sobre los servicios que les presta la Agencia, la información y asistencia que reciben, el trato que se les da cuando se les atiende, la valoración que tienen de los servicios de la agencia en relación con los de otras Administraciones Públicas, los medios personales y materiales que se ponen a su disposición y, como pregunta final, la imagen que tienen de la Delegación de Tarragona. Se preguntó su opinión actual y la que tenían hace dos años, para conocer la evolución en la calidad de los servicios.

La segunda encuesta se realizó a los profesionales, asesores y operadores económicos y siguió la misma línea que la encuesta a los contribuyentes.

Por último, la tercera encuesta, con un claro carácter autocrítico, se suministró al personal interno de la Delegación. En dicha encuesta se preguntaba sobre la formación que se recibía en la Agencia, los medios materiales con los que contaban para su trabajo, el apoyo de los superiores en relación con sus tareas, el trato que entendían recibían sus sugerencias, la calidad que entienden dan en los servicios que prestan en sus puestos de trabajo y cómo influyen la calidad de su trabajo y sus resultados en relación con la consecución de los objetivos de la Agencia.

Esta práctica recibió en el 2003 el Premio a las Mejores Prácticas dentro de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

IMPACTO:

El Círculo de Calidad ha conseguido diversas mejoras: la reorganización de las tareas externas de los Agentes de la Hacienda Pública; el incremento de la asistencia al contribuyente en la declaración de la Renta de las Personas Físicas mediante alianzas externas con otras Administraciones Públicas; la calidad en el área de informática (se han realizado encuestas para conocer las necesidades de los usuarios, se han impartido acciones formativas propias a los funcionarios...); la firma de convenios con profesionales del campo de la fiscalidad; y otros logros como la colaboración con las universidades (apadrinamiento de una promoción de

Derecho, impartición de un máster de fiscalidad), la potenciación del servicio telefónico de atención al contribuyente o la realización de acciones formativas a los funcionarios.

Se ha logrado, por tanto, aumentar la cantidad y calidad de los servicios, incrementar la eficacia y la eficiencia y mejorar la imagen institucional, aumentando el grado de satisfacción de funcionarios y contribuyentes. La colaboración entre Administraciones Públicas ha contribuido a que los ciudadanos perciban los esfuerzos por mejorar la calidad de los servicios públicos.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

- Formación del Círculo de Calidad con empleados públicos voluntarios de distintas áreas y especialidades.
- Análisis de la situación y problemas existentes dentro de la entidad.
 - o Elaboración de encuestas a:
 - Contribuyentes.
 - Profesionales, asesores y operadores económicos.
 - Personal interno.
- Elaboración de propuestas de mejora.
- Desarrollo de acciones de mejora.
- Seguimiento de las acciones.
- Evaluación.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Memoria-Resumen de la práctica para el Premio a las Mejores Prácticas (2003):

http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/premios/buenas_practicas_edicion_3/buenas_practicas/Tarragona1.pdf

Orden por la que se conceden los Premios a las Mejores Prácticas en la Administración General del Estado en su III edición:

<http://www.boe.es/boe/dias/2003/07/30/pdfs/A29652-29652.pdf>