

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

La Diputación de Badajoz implanta un sistema de gestión por procesos para la mejora de la recaudación

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

La necesaria optimización de los recursos públicos implica la implementación de mecanismos para una óptima gestión en la recaudación y gestión tributaria.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Adopción por parte de la entidad administrativa del modelo EFQM como Sistema de Gestión y la implantación de la Gestión por Procesos.

TERRITORIO:

Provincia de Badajoz

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados públicos, entidades delegantes y sociedad

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Badajoz.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

El Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Badajoz presta servicio a un total de 204 entidades delegantes (Ayuntamientos, Gobierno de Extremadura, Mancomunidades, Consorcios, etc.) y a una población de más de 690.000 habitantes, tomando el modelo EFQM de Excelencia como Sistema de Gestión y basándose en la Gestión por Procesos.

Con el horizonte que establecen la misión, la visión y los valores, el Organismo ha venido desarrollando desde el año 2008 un conjunto de iniciativas para optimizar los métodos y procedimientos de gestión que posibiliten su mejora continua.

El sistema implementado está basado en los siguientes elementos:

- Liderazgo compartido y participativo.
- Estrategias basadas en la realización de análisis internos sobre rendimiento y desempeño; análisis

externos del entorno y del Organismo; y la identificación de necesidades de los grupos de interés.

- Establecimiento de objetivos estratégicos cada cuatro años, ajustándose según los resultados obtenidos.

IMPACTO:

En cuanto a los resultados de la iniciativa, el Organismo de gestión tributaria destaca cuatro tipos diferentes de efectos:

- Resultados en clientes: valoración del servicio muy positiva, realizada a través de encuestas, por parte de las entidades delegantes.
- Resultados en las personas: la Encuesta bianual de Clima Laboral concede una valoración positiva al entorno. Asimismo, la participación en el sondeo ha ido mejorando en las distintas ediciones.
- Resultados en la sociedad: el Organismo también evalúa aspectos como la percepción de los proveedores y las entidades colaboradoras y su impacto en redes sociales, aumento del reciclaje, lucha contra el fraude fiscal y ahorro respecto a los consumos de agua, electricidad y papel.
- Resultados claves: se logra anualmente la autofinanciación del Organismo y se ha frenado la caída de la recaudación y mejorado los porcentajes.

Esta iniciativa obtuvo una Mención Especial en el marco de los Premios a la Excelencia 2015, una de las categorías de los Premios a la Calidad e Innovación en la gestión pública 2015, convocados por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

El modelo EFQM de Excelencia se implantó en el año 2009, momento en el que también se adopta la Gestión por Procesos en la entidad.

En los siguientes ejercicios se han desarrollado distintas acciones para la mejora y consolidación de este modelo. Entre otras, es necesario destacar: autoevaluación y elaboración de mapa de procesos (2010); formación a empleados y certificación europea (2011); renovación sello certificación (2013); y sistematización de la medición de procesos (2014)

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/premios/calidad_innovacion_2015/20160623_BOE-A-2016-6120.pdf

<http://cervantes.dip-badajoz.es/contenidos/>