Informe de iniciativas puestas en marcha, por SEPES, en pro de la calidad y la atención al ciudadano

ANTECEDENTES:

En los últimos años debido a la coyuntura económica, así como la especial crisis sufrida por el sector inmobiliario, dieron como resultado la caída de la demanda y por tanto del volumen de negocio en SEPES. Estas circunstancias obligaron a la Entidad a realizar su gestión con la mayor austeridad posible, realizando grandes esfuerzos en pro de la mejora de nuestros procedimientos y de la calidad de nuestros productos y servicios, además de fomentar nuestra cercanía al ciudadano. En este sentido, en SEPES se han puesto en marcha iniciativas y acciones que han perseguido objetivos estrechamente relacionados con la mejora de la calidad, entre los que cabe mencionar:

- Ajuste de los gastos de funcionamiento y de costes de producción.
- Fomento de las ventas y de acciones en defensa del patrimonio que generen ingresos.
- Mejora de la eficiencia operativa interna y modernización de los procesos de soporte para una mayor cercanía al usuario.
- Mejora de la calidad del producto, de la información y orientación al cliente.
- Reordenación de la Estructura Organizativa de la Entidad en pro de la eficiencia y productividad de los recursos humanos disponibles, el fomento de la actividad comercial y la implicación directa de los empleados en un nuevo modelo de gestión basado en la orientación al cliente. Esto, unido a la elaboración de un Plan de Actuación, para alinear los objetivos operativos departamentales con los objetivos Generales y conseguir que todos los recursos se optimicen y se orienten, en mayor medida, a detectar la demanda, a la atención al cliente y el fomento de las ventas e ingresos.
- Puesta en marcha de la Oficina Virtual para la tramitación de facturas electrónicas y la Sede Electrónica para promover la cercanía al ciudadano, de tal manera que, desde su propia casa o lugar de trabajo, pueda realizar el mismo trámite que antes hacía de forma presencial, ahorrándose desplazamientos y tiempos de espera.
- La Sede Electrónica de SEPES permite usar las aplicaciones disponibles los 365 días del año, las 24 horas del día. Entre las aplicaciones disponibles se encuentran (Pendiente de integración en la Sede del Ministerio de Fomento):
    - La Facturación Electrónica que permite la recepción de facturas electrónicas, firmadas digitalmente con certificados reconocidos, cumpliendo así con la Ley 30/2007 de Contratos con el Sector Público.
    - El Registro Electrónico de SEPES (En fase de implementación)

Sepes Entidad Pública Empresarial de Suelo. Paseo de la Castellana, 91. 28046 Madrid. NIF Q2801671E. **Ministerio de Fomento**

- La dotación de certificados digitales de empleado público a toda la plantilla de la Entidad.

- La realización de Instancias Genéricas y la vía de interposición de Quejas y Sugerencias.

- La publicación en nuestra Web de las Ofertas de Empleo Público, brindando la posibilidad al ciudadano de hacer un seguimiento de todo el proceso.

- Puesta en marcha de un Servicio Central de Llamadas para recoger y administrar eficientemente las solicitudes de nuestros clientes. Este servicio no solo mejora la atención al cliente a la hora de efectuar la venta, además refuerza la atención de quejas y sugerencias.

- Protocolo de Normas de Comercialización de SEPES, con el objeto de dotar a la Entidad de una normativa interna adecuada y suficiente para definir los procesos de venta y arrendamiento de los bienes que conforman el patrimonio de SEPES, así como para garantizar la publicidad, transparencia, libre concurrencia y objetividad en la enajenación de estos bienes.

Se ha trabajado de manera coordinada, en distintos departamentos de SEPES, para adecuar el procedimiento de comercialización a la nueva normativa, cuyos aspectos más significativos, en materia de calidad, por estar directamente orientados a mejorar la transparencia, la participación, la eficiencia y el servicio que se presta al usuario; son:

- Para la enajenación de los bienes propiedad de SEPES se utilizará con carácter general el sistema de enajenación mediante concurso.

- El órgano competente para aprobar o modificar el precio y condiciones de venta o arrendamiento, así como la enajenación de los bienes inmuebles de la Entidad, será el Consejo de Administración.

- Antes de la enajenación del inmueble se procederá a depurar, por la División encargada de la Gestión del Patrimonio de SEPES, la situación física, jurídica y urbanística del mismo, emitiendo los correspondientes informes y realizando cuantas actuaciones se consideren precisas para su correcta comercialización.

- Asimismo, con carácter previo a la comercialización, se emitirá informe por la Dirección Financiera sobre las implicaciones presupuestarias y económico-financieras de la operación, acompañando cuadro de costes. Igualmente, a los efectos de justificar el precio de venta, se acompañará Tasación Pericial ó Informe Técnico de Valoración correspondiente (las tasaciones tendrán un plazo máximo de validez de dos años desde su aprobación).

- Con el objeto de dar cumplimiento efectivo a los principios de transparencia, publicidad y concurrencia, la publicidad de la convocatoria de todos los procedimientos de venta se realizará, en todo caso, a través de anuncios en el portal de internet de la Entidad, sin perjuicio de la utilización de otros medios complementarios.

Sepes Entidad Pública Empresarial de Suelo. Paseo de la Castellana, 91. 28046 Madrid. NIF Q2801671E. Ministerio de Fomento

INICIATIVAS ADOPTADAS POR SEPES EN MATERIA DE CALIDAD:

Actualmente la prioridad de SEPES sigue centrada en fomentar las ventas mediante la captación y la atención a clientes potenciales manteniendo, a su vez, un nivel reducido de gastos de funcionamiento y de costes. Se ha conseguido, con esta estrategia y gracias al esfuerzo realizado, estabilizar la cuota de negocio alcanzando resultados positivos en los últimos ejercicios. En la actualidad se programan las inversiones siempre que vengan avaladas por una demanda contrastada y estén escaladas en consonancia a los resultados esperados y la capacidad económico-financiera de la Entidad.

En el contexto actual se encuadran las siguientes actuaciones realizadas por SEPES en materia de calidad:

- Procedimiento de atención de las quejas y sugerencias de usuarios por parte de SEPES, recalcando en primer lugar que su número, con una media anual de 8 y en descenso. Las quejas, generalmente, se refieren a la falta de concordancia de la ubicación de acometidas en plano o por encontrarse éstas enterradas. La mayoría se resuelven con aclaraciones sobre el terreno y las restantes requieren la ejecución de trabajos u obras de reparación.

  Para la formulación de quejas y sugerencias, existe un apartado para su presentación por escrito en la web de SEPES.

- Sistema Gestor de Relaciones con Clientes generalmente conocido como CRM (Customer Relationship Manager):

  En 2014 se realizó en SEPES la primera instalación de un CRM, sistema encargado de asistir el proceso comercial, recopilando toda la información de la relación con el cliente.

  El CRM, en nuestro caso, nos ayuda a realizar un seguimiento intensivo del cliente, registrando todo el proceso y facilitando posteriormente las consultas y la explotación de la información acumulada.

- **Proyecto de Modernización del Sistema Informático de Gestión:**

  Incluido entre los Proyectos de SEPES en el Plan Estratégico de Fomento, integrado en la Línea estratégica de CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS, dentro del eje de Servicios Públicos de Calidad, Seguros, Eficaces y Sostenibles.

  El Proyecto de Modernización del Sistema Informático de Gestión tiene como objeto poner a disposición unas aplicaciones de gestión que den respuesta a las necesidades actuales y futuras del negocio de forma fiable, segura y eficiente.

  La antigua arquitectura tecnológica de partida y su modelo de mantenimiento constituyen elementos de riesgo para SEPES, al no disponer de un sistema en línea que permitiera consultar, en tiempo real, toda la información fiable sobre la actividad de la empresa.

Sepes Entidad Pública Empresarial de Suelo. Paseo de la Castellana, 91. 28046 Madrid. NIF Q2801671E. **Ministerio de Fomento**

Para dar respuesta a esta problemática, SEPES incluyó dentro del Plan Estratégico de Fomento su Plan de Modernización del Sistemas Informático de Gestión cuyos ejes de acción principales son:

- Implantar una plataforma estándar y de reconocido prestigio como sistema de gestión, en este caso SAP.

- Elaborar la Nueva Plataforma de Gestión de Suelo.

A estos 2 ejes se suma:

- **La implantación de la Administración Electrónica en SEPES**.

En relación a la implantación de la plataforma SAP, su puesta en funcionamiento implicó la instalación de los módulos principales, Económico-Financiero y Comercial. Actualmente, se realizan sobre la mencionada plataforma tareas de mantenimiento, ajuste, ampliación e integración.

En referencia a la plataforma de Gestión de Suelo, es de destacar que todos los procesos de adquisición, transformación de suelo, venta y gestión patrimonial están operativos de manera integrada dentro de esta plataforma y en comunicación con SAP. Asimismo, se desarrolló el sistema de explotación de datos correspondientes a dichos procesos. En la actualidad se siguen incorporando nuevos módulos a esta plataforma integrada. Entre los módulos más importantes, se encuentra la generación del inventario valorado a partir de los datos obtenidos desde SAP y la gestión de licitaciones de venta de productos. Destaca el desarrollo del sistema de información comercial basado en la plataforma BO-BI de SAP.

Administración Electrónica: En este aspecto se han realizado diferentes tareas con el fin de implantar la Administración Electrónica en SEPES y la reutilización de recursos de la AGE:

- Incorporación del buzón de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias en la Sede Electrónica de SEPES, con acceso desde la Web institucional (en fase de integración en la SEDE del Ministerio de Fomento, pendiente de la firma del correspondiente convenio)

- Análisis para la puesta en marcha de la integración del registro de SEPES con ASIF (Mº de Fomento), para permitir la interoperabilidad del registro de SEPES.

- Análisis e implantación de la plataforma InSide para la remisión electrónica de expedientes administrativos a la Administración de Justicia.

- Análisis de la Plataforma de Contratación del Estado.

- Constitución de SEPES como Autoridad de Registro para la emisión de los Certificados de Empleado Público a todos sus empleados. De esta forma, se posibilitan numerosos procedimientos administrativos vía telemática.

Sepes Entidad Pública Empresarial de Suelo. Paseo de la Castellana, 91. 28046 Madrid. NIF Q2801671E. Ministerio de Fomento

- Análisis e implementación de herramientas de firma electrónica.

- Hace algo más de dos años se iniciaron los trabajos para migrar este servicio al Ministerio de Fomento, abundando en la racionalización y consolidación de recursos de la Administración. En la actualidad se ha completado la integración del correo corporativo de la Entidad en el del Ministerio de Fomento.

- Recopilación y análisis de los procedimientos en SEPES que tengan implicación en actos administrativos, con el objeto de determinar, clasificar y normalizar que tipo de documentos y de expedientes administrativos han de generarse y comunicarse con las Plataformas Electrónicas de la AGE.

En paralelo al desarrollo del proyecto de Modernización del Sistema Informático de Gestión se consideró realizar la actualización de los Sistemas Operativos, del Software Ofimático, así como la renovación de los equipos para usuarios.

La actualización de los equipos así como del software (sistema operativo y programas ofimáticos) ha redundado en una mayor seguridad en las tareas rutinarias de trabajo al contar con un sistema operativo más robusto y reforzado con la aplicación automática de actualizaciones y parches de seguridad.

Sepes Entidad Pública Empresarial de Suelo. Paseo de la Castellana, 91. 28046 Madrid. NIF Q2801671E. **Ministerio de Fomento**