

Informe de iniciativas puestas en marcha, por SEPES, en pro de la calidad y la atención al ciudadano. 2019

ANTECEDENTES:

En SEPES, después de la pasada crisis sufrida por el sector inmobiliario que afectó en gran medida a nuestro volumen de negocio, hubo que hacer importantes cambios en las distintas facetas de gestión de la Entidad, que transformaron profundamente sus formas de trabajo respecto a cómo se venían realizando tradicionalmente.

El fomento de las ventas, la implicación directa de los empleados en un modelo de gestión basado en la orientación al cliente, la evaluación exhaustiva de las nuevas actuaciones para garantizar el retorno de las inversiones y actuar allí donde la demanda lo requiera, la persecución constante de la eficiencia a la hora de emplear los recursos y la mejora y modernización de los procesos de soporte han sido, desde entonces, el objeto de nuestros propósitos.

Entendiendo que dichas metas vienen de la mano de aquellas **acciones que mejoren la calidad** de nuestros servicios y proyecten una imagen positiva de marca ante nuestros clientes y la ciudadanía en general, en SEPES se persigue el difícil equilibrio de implementar la constante mejora, manteniendo un gasto contenido de los recursos públicos y respetando el principio fundamental de auto sostenibilidad que rige nuestra gestión, tal como establece la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público y que solo se puede lograr mediante fórmulas de actuación que garanticen el retorno de nuestras inversiones. 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.

Actualmente, y de forma paralela a los nuevos cometidos que desde el Ministerio de Fomento se han establecido para la Entidad, la prioridad de SEPES sigue centrada en fomentar las ventas mediante la captación y la atención a clientes potenciales, debido principalmente al elevado nivel de existencias que aun refleja nuestro inventario de suelo.

1. **INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS POR LOS USUARIOS Y RESULTADOS OBTENIDOS.**

A. ESTUDIOS, ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN

Actualmente, en SEPES se está analizando la idoneidad de realizar encuestas para medir la satisfacción de nuestros usuarios desde las siguientes perspectivas:

1. Encuestas para medir la satisfacción sobre la atención prestada por los servicios de SEPES cuando el ciudadano se dirige a la Entidad para informarse de cualquiera de los aspectos relativos a nuestras actuaciones y productos. El objetivo será medir la

calidad de la atención prestada, la amabilidad, el tiempo de respuesta y el nivel de satisfacción de la respuesta recibida y por tanto recabar información para la mejora del servicio de atención a los usuarios.

2. Encuestas para medir el grado de demanda de nuestros productos en una localización y en un periodo temporal determinado, así como el grado de percepción de nuestra actuación por parte de los potenciales clientes. Se realizarán de forma previa a la actuación de SEPES y su objetivo será el de formar parte del informe de viabilidad de la actuación y por tanto desempeñarán un papel fundamental en la decisión de actuar.
3. Encuestas para medir la percepción de la calidad de nuestros productos por parte de nuestros clientes. Estas encuestas se podrán realizar en distintos momentos desde el inicio de la comercialización de cada actuación y su objetivo será determinar el grado de adaptación del producto a las necesidades de los clientes reales y potenciales y la relación percibida de la calidad en relación al precio y a otros productos de la competencia.

B. QUEJAS Y SUGERENCIAS (por cualquier canal de entrada: buzones, formularios, sedes electrónicas, etc.).

Procedimiento de atención de las **quejas y sugerencias** de usuarios por parte de SEPES, recalando en primer lugar que su número en 2019 ha sido de 9, de las que 1 se han recibido vía servicio web, en su apartado de "Quejas y Reclamaciones" y 8 mediante escritos tramitados a través del servicio de Registro de la Entidad. Todas ellas fueron trasladadas al correspondiente Departamento y tramitadas y contestadas o resueltas sin incidencias.

El motivo principal al que hacen referencia es al de limpieza de parcelas y trabajos de reparación y mantenimiento.

Como se puede observar el número de quejas no es muy significativo y esto es debido principalmente al tipo de actividad de la Entidad, a las características de los bienes inmuebles que comercializa, que han de cumplir en todo caso con la normativa urbanística vigente y con los estándares de calidad, a que la venta suele ser única por cliente y se formaliza mediante otorgamiento, ante notario, de la correspondiente escritura pública de compraventa, aspectos que conllevan implícita garantía.

Asimismo, desde el servicio central de llamadas, se atiende al usuario que contacta por vía telefónica y se intenta solucionar la duda o el problema planteado con la mayor premura, bien prestando directamente la información requerida o dirigiendo la llamada al departamento correspondiente cuando se estima que el problema requiere una intervención técnica determinada, de esta manera se minimiza también la interposición de quejas formales.

C. ANÁLISIS DEL USO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PUESTOS A DISPOSICIÓN CIUDADANA.

La Facturación Electrónica.

En virtud de la Ley 30/2007 de contratos con el Sector Público, la puesta en marcha de la Oficina Virtual para la tramitación de facturas electrónicas permite la recepción y emisión de facturas electrónicas firmadas digitalmente con certificados reconocidos. En SEPES se desarrolló durante 2014 y se puso en funcionamiento a principios de 2015. Durante el Ejercicio 2019 el número de facturas tramitadas electrónicamente ha sido de 370.

Plataforma de Contratación y Tramitación Electrónica.

Desde la entrada en vigor de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el 8 de marzo de 2018, determinados procedimientos de licitación han de tramitarse de forma electrónica. SEPES utiliza para ello la Plataforma de Contratación del Sector Público dependiente de la Dirección General de Patrimonio del Estado del Ministerio de Hacienda y Función Pública. Esta tramitación electrónica supone que, además de las publicaciones, notificaciones, la apertura de las ofertas y restante documentación que SEPES haya de realizar, la presentación de ofertas por los licitadores, las subsanaciones, en su caso, y la presentación de documentación requerida para la adjudicación, se realizan por las empresas licitadoras de forma electrónica a través de la Plataforma y no mediante presentación manual en el Registro de la entidad.

Esta tramitación se ha utilizado, hasta la fecha, en SEPES en las siguientes licitaciones ya publicadas:

- Servicios de Adaptación y actualización del Proyecto de Urbanización de la actuación Industrial "Manzanares Ampliación"
- Servicios de telecomunicaciones de SEPES
- Servicios de Redacción del Proyecto de Ejecución de 90 viviendas en la parcela D2 de la Actuación "LOMA DE COLMENAR", en Ceuta.
- Servicios de Limpieza de las Oficinas de SEPES, sitas en Paseo de la Castellana, 91 en Madrid.
- Obras de línea aéreo-subterránea a 66 kv "La Serna – La Senda", en los términos municipales de Tudela, Castejón (Navarra) y Alfaro (La Rioja).
- Servicios de Seguros de Diferentes Ramos y de los Servicios de Mediación con Correduría de Seguros.

Por otro lado, la citada Ley 9/2017 ha implantado la necesidad de realizar todas las comunicaciones con los licitadores por medios electrónicos, en todos los tipos de procedimientos desde los más sencillos, como las adjudicaciones directas, hasta los más complejos, tanto si se tramitan electrónicamente como si se tramitan de forma manual. Para ello las empresas han de designar una dirección de correo electrónico. El medio por el que se están realizando las notificaciones es el que habilita para ello la propia Plataforma de Contratación del Sector Público, que genera un aviso de notificación en la dirección de correo designada, con un enlace al que el licitador puede

acceder para consultar la comunicación enviada. El sistema genera un comprobante de envío de la comunicación por parte de SEPES y de lectura por parte de la empresa.

Buscador gráfico de suelo.

A partir de 2018, con la finalidad de dar una mayor información y permitir al usuario un acceso más intuitivo a los productos que SEPES comercializa, se habilitó en la página web de SEPES, dentro de su apartado comercial un buscador gráfico de suelo que facilita la búsqueda de productos de manera geográfica.

Actualmente en SEPES no disponemos de la herramienta que permita contabilizar el número de accesos a través de esta funcionalidad, no obstante es evidente que su uso será prioritario por la mayoría de los interesados que accedan a la web para consultar nuestros productos.

D. COMITÉS O GRUPOS DE TRABAJO CON CLIENTES (ciudadanos, empresas, asociaciones, otras administraciones). Propuestas adoptadas.

Grupo de Seguimiento del Plan 20.000.

Para paliar y corregir los desajustes del mercado del alquiler en determinados ámbitos del territorio nacional, en los que la dificultad para el acceso a la vivienda en este régimen es creciente por la escasez de oferta y en consecuencia el incremento de precios, el Ministerio de Fomento impulsa el llamado "Plan 20.000", cuyo objeto es el incremento de 20.000 viviendas en el parque de viviendas en alquiler a precios asequibles o sociales para personas o unidades de convivencia con ingresos limitados en aquellos ámbitos en los que este mercado esté especialmente tensionado.

En diciembre de 2018 la Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transporte y Vivienda del Ministerio de Fomento ha formalizado una Resolución mediante la que se establece a SEPES Entidad Pública Empresarial de Suelo una encomienda y la correspondiente dotación, con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, para el desarrollo de suelo así como, en su caso, la promoción o contribución a la promoción de vivienda pública en régimen de alquiler asequible o social en suelos de titularidad de SEPES, localizados en los siguientes ámbitos: Madrid (Campamento), Valencia (Cuartel de Ingenieros y Parque de Artillería), Sevilla (Regimiento de Artillería), Málaga (Buenavista) e Ibiza (Ca n'Escandell).

Para la supervisión del avance de las gestiones y la resolución de la diversa problemática que surja de las mismas se ha configurado un grupo de seguimiento y se elaboran informes cada 15 días que son remitidos a la Secretaría General de Vivienda.

Entidades de Conservación.

SEPES, en algunos casos, ha constituido, con posterioridad a su urbanización, Entidades de Conservación con el objeto, en términos generales, de garantizar el mantenimiento la limpieza y vigilancia de las urbanizaciones ejecutadas.

SEPES ha participado en 2019 en 36 de estas Entidades, asistiendo regularmente a sus juntas de gobierno y asambleas para tratar la problemática y aspectos específicos de cada urbanización, así como para supervisar y en su caso aprobar sus cuentas.

Durante el Ejercicio 2019 algunas de las propuestas que merecen ser resaltadas por repetirse en distintas actuaciones son:

La principal preocupación de los clientes instalados en nuestras actuaciones es la seguridad de sus instalaciones, que se aborda a través de las Entidades de Conservación mediante la instalación de cámaras de seguridad y la contratación de servicios de vigilancia.

Conforme aumenta la ocupación de los Polígonos, a propuesta de los empresarios instalados, los Ayuntamientos, como Administración Actuante, promueven la mejora de accesos y la instalación de la fibra óptica.

Asimismo, nuestros clientes demandan colaboración institucional para el conocimiento de la información a la hora de tramitar ayudas y subvenciones.

Propuestas de Valor Añadido a nuestros productos:

De la experiencia en la relación establecida con nuestros clientes, bajo las distintas fórmulas empleadas a lo largo de los 60 años de la actividad de SEPES, y como resultado de las demandas realizadas para incorporar valor añadido a nuestros productos y servicios, desde el último trimestre de 2019, en SEPES se viene trabajando en el diseño de una línea estratégica en el ámbito comercial e institucional con el objeto de promover la instalación de empresas en las actuaciones en las que se dispone de una oferta significativa de suelo.

En esta línea se está trabajando en el diseño de documentos explicativos de cada una de las actuaciones, donde se resalten sus principales características en relación a su ubicación, especialización, relación calidad-precio ofrecida, empresas instaladas con capacidad de generar actividad auxiliar o que por otros motivos sirvan de polos de atracción y otros aspectos que conformen su atractivo comercial.

Asimismo, se pretende acordar con las Administraciones Locales y Autonómicas mecanismos para la concentración e información de las distintas subvenciones y ayudas, tanto al emprendimiento como la creación de empleo, o a otras a las que los empresarios puedan acceder en cada localización.

Por otro lado, se programarán actos comerciales e institucionales con el objeto de dar a conocer a los potenciales clientes el conjunto de la información, para lo que se trabaja en la actualidad en un proyecto piloto.

Mesa ZAL de Cartagena.

Con el objeto de impulsar el desarrollo de la ZAL de Cartagena, en noviembre de 2016, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el Ayuntamiento de Cartagena impulsaron la creación de una mesa de trabajo donde debatir los avances de la referida infraestructura.

La mesa de trabajo es un órgano de colaboración y cooperación de todas las administraciones públicas, agentes sociales y entidades empresariales de Cartagena,

para coordinar la planificación de la estrategia y el desarrollo de los proyectos que hagan realidad la ZAL en Cartagena como un nodo logístico de primer nivel.

La mesa de trabajo de la ZAL de Cartagena informa de los trámites técnicos, económicos y financieros necesarios para el desarrollo y realiza las propuestas de la operatividad y la construcción por fases de la terminal intermodal y de las restantes instalaciones de la ZAL.

Igualmente, promueve y potencia el interés de las empresas por instalarse en esta ZAL y propone la solicitud de fondos europeos de financiación que complementen la colaboración público-privada y hagan viable la actuación.

La mesa está constituida por las consejerías de Fomento y de Desarrollo Económico, la Entidad Pública Empresarial de Suelo (SEPES), el Ayuntamiento de Cartagena, la Autoridad Portuaria de Cartagena, la Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Cartagena (COEC), la Cámara de Comercio de Cartagena, la Federación Regional de Organizaciones Empresariales del Transporte (Froet), la Asociación de empresarios marítimos de Cartagena y el Polígono Industrial Los Camachos.

Comisión de Seguimiento del Protocolo de Colaboración entre la Junta de Castilla-La Mancha y SEPES.

El protocolo de colaboración suscrito en febrero de 2019, entre la JCCM y SEPES contempla en su cláusula novena la constitución de una comisión de seguimiento en la que ambas partes compartirán información acerca del desarrollo de las actuaciones urbanísticas que estén desarrollando en el territorio de Castilla-La Mancha.

En el seno de dicha comisión, las partes analizarán nuevas actuaciones que pueda realizar SEPES a propuesta de alguna de las dos partes, así como el seguimiento de las que se encuentran en desarrollo.

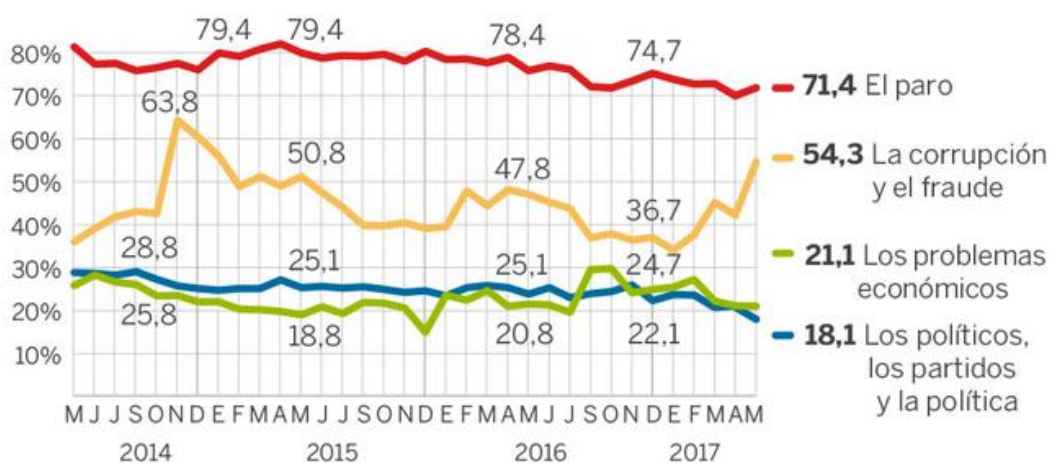
La Comisión estará integrada por dos representantes de cada una de las entidades firmantes y se reunirá semestralmente, o siempre que alguna de las partes lo solicite.

E. OTROS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS POR LOS CIUDADANOS.

Transparencia.

Del barómetro de diciembre de 2018 del CIS, se desprendía que para el ciudadano el segundo problema que existía en España era la corrupción y el fraude. Preocupación social por la corrupción que afecta también a ámbitos más allá de la política y a la percepción de empresas, instituciones y organizaciones.

¿CUÁL ES EL PRINCIPAL PROBLEMA QUE EXISTE ACTUALMENTE EN ESPAÑA?



Fuente: CIS. EL PAÍS

Hay una relación inversamente proporcional entre **transparencia**, por un lado, y opacidad y corrupción por otro. De acuerdo con la OCDE, la transparencia es un concepto relacionado con la posibilidad de que la información real de una empresa, gobierno u organización puede ser consultada por los diferentes sujetos afectados por ella, de tal modo que éstos pueden tomar decisiones con conocimiento de causa y sin asimetría de información.

Las Empresas Públicas Estatales sirven a importantes objetivos públicos, manejan gran cantidad de recursos públicos, influyen en el mercado y en la prestación de servicios e influyen en la vida de muchas personas. Transparencia y buen gobierno son esenciales para medir los objetivos públicos y qué indicadores van a ser utilizados por la sociedad para medir sus logros. La Transparencia es una prioridad hoy por su incidencia en la mejora de gestión y en la proyección de imagen reputacional.

La necesidad de Publicación de datos y calidad se incrementan por la demanda social, normativa e institucional, requiriendo una actualización permanente. Rendición de cuentas, transparencia y participación son claves en una gestión pública excelente.

Por ser SEPES entidad integrante de la Administración pública, la transparencia, el acceso a la información y las normas de buen gobierno constituyen ejes fundamentales de su actuación.

En línea con la Ley 19/2013, de 9 de Diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, el adecuado desarrollo social y económico de nuestro país requiere el sometimiento de la acción de los responsables y Entidades públicas a escrutinio, de modo que los ciudadanos puedan conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones. Asimismo, en tanto en cuanto servidor público, SEPES es consciente de la necesidad de ajustar sus actuaciones a los principios de buena gobernanza: eficacia, austeridad, imparcialidad, **calidad** y, sobre todo, responsabilidad.

Esta apuesta por la transparencia contribuye a fomentar el diálogo, la colaboración y rendición de cuentas, al tiempo que ayuda a evaluar y reforzar permanentemente nuestro compromiso con la ciudadanía. Creemos, además, que esta voluntad de impulsar la consolidación de una sociedad informada y participativa nos ayuda a cumplir mejor la misión que tenemos encomendada, a ser más eficientes y a crecer como empresa responsable.

Por todo esto, desde 2018 se empieza a trabajar en SEPES en una Política de Transparencia y buen gobierno y en el desarrollo de los procedimientos y mecanismos de funcionamiento que permiten dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad establecidas en la mencionada Ley de Transparencia, pretendiendo alcanzar el pleno cumplimiento de normativas y estándares en Transparencia y buen gobierno.

El resultado de este trabajo se plasma y concreta en un Espacio de Transparencia habilitado en la web de SEPES (<https://www.sepes.es/es/transparencia>) que proyecta todo un amplio conjunto de información actualizada sobre nuestra gestión, actuaciones y datos clave, orientado a la ciudadanía y sociedad, cumpliendo con la Ley 19/2013.

Adicionalmente, y como muestra de compromiso con la transparencia y con el respeto a los derechos de los ciudadanos, SEPES no solo da publicidad al contenido estrictamente exigido por la Ley, sino va más allá, de acuerdo con las recomendaciones del Consejo de Europa y de otros Organismos reconocidos en la materia, como el Consejo de Transparencia y buen gobierno o la Organización Transparencia Internacional. Para ello se realizó la elaboración de un Protocolo de Transparencia que define un catálogo de datos a publicar, sus procesos y asignación a los distintos departamentos, coordinado por un Comité de Transparencia.

Derecho de acceso.

Cabe destacar que uno de los puntos de ese Espacio de Transparencia versa sobre el Derecho de acceso a la información pública. Este Derecho, regulado en el art. 12 de la Ley 19/2013 supone que todas las personas físicas y jurídicas tienen derecho a acceder a la información pública en cualquier lengua oficial, entendiendo por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de las Administraciones Públicas y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

En 2019, se han ejercido 2 solicitudes de derecho de acceso por parte de la ciudadanía.

Prevención de Riesgos Penales y Código Ético.

La citada Política corporativa de Transparencia y buen gobierno, se enmarca en una visión amplia de la Gobernanza corporativa de SEPES como Entidad Pública, y se relaciona y vertebra conjuntamente con los ámbitos de Responsabilidad Social Corporativa, Compliance y prevención de corrupción, sostenibilidad, igualdad y evaluación y calidad de servicios, materias en las cuales SEPES desarrolla una labor comprometida y constante.

Si bien a SEPES no le resultan de aplicación las disposiciones relativas a la responsabilidad penal de las personas jurídicas, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 31 quinquies del Código Penal, habida cuenta de que a las Entidades Públicas Empresariales no le son aplicables estas disposiciones dado el espíritu ético y su condición de servicio público, la Entidad cuenta con un modelo de organización, gestión y control que resulta adecuado para prevenir delitos, siguiendo las previsiones de la Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo, por el que se modifica la Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre, del Código Penal.

El Modelo sigue las directrices de la Guía del Ministerio de Fomento para la elaboración de un patrón organizativo y gestión de la prevención de delitos. Se trata de adoptar e impulsar todas aquellas medidas que considere oportunas para evitar cualquier práctica fraudulenta en el uso de los fondos públicos que gestiona.

El Plan de prevención de delitos se plasma en:

- Manual de Prevención de riesgos penales
- Código Ético
- Identificación de actividades de riesgo penal
- Órgano responsable de prevención penal
- Buzón Ético

El Manual de Prevención de Riesgos Penales de la Entidad establece los principios de gestión y prevención de delitos en SEPES, así como las funciones del Órgano Responsable de Prevención Penal, a fin de cumplir con sus deberes de supervisión, vigilancia y control de sus actividades. También describe las políticas y los procedimientos para prevenir la comisión de delitos relacionados con su actividad empresarial, así como, para reducir el riesgo de su comisión dentro del marco de lo dispuesto en el Código Penal.

El Código Ético establece un marco de referencia de la actividad de SEPES que se constituye como una garantía de actuación para los empleados.

Con el fin de fomentar el cumplimiento de la legalidad y lo dispuesto en el citado Código, SEPES dispone de un Buzón Ético a través del cual el personal de la entidad deberá poner en conocimiento del Consejo de Administración las conductas que puedan

implicar la comisión de alguna irregularidad o acto contrario a la legalidad o a lo dispuesto en el presente Código.

Los documentos "Manual de Prevención de riesgos penales" y "Código Ético" se aprobaron por Consejo de Administración en junio de 2017, y durante el ejercicio de 2018 y principios de 2019 se han llevado las tareas de establecimiento, difusión, sensibilización y formación en la empresa, para promover el conocimiento del código ético y plan de prevención de riesgos penales.

2. **ACCIONES DE MEJORA DERIVADAS DE LOS RESULTADOS EXPRESADOS EN EL APARTADO 1**

Tal y como se hace referencia en el apartado **1.B QUEJAS Y SUGERENCIAS** el motivo principal al que hacen referencia es al de limpieza de parcelas y trabajos de reparación y mantenimiento.

En este sentido, desde SEPES, además de dar una respuesta particular a cada caso, se decidió realizar de manera sistemática y periódica la revisión física por parte de técnicos de la Entidad de todas las actuaciones con el objetivo de verificar el adecuado estado de las parcelas y terrenos propiedad de la Entidad, actualmente con especial atención a que los pozos se encuentren correctamente sellados.

Asimismo, también se realizan de manera sistemática y periódica los trabajos de limpieza y desbroce tanto en suelos sin urbanizar como en parcelas urbanizadas en actuaciones titularidad de SEPES.

Se han ejecutado, durante el año 2019, trabajos de limpieza y conservación de parcelas propiedad de SEPES, en 32 localizaciones, en diferentes Comunidades Autónomas por valor de 464.030 €, según se detalla en cuadro adjunto:

	LIMPIEZAS Y REPARACIONES PARCELAS 2019	
	COMUNIDAD	coste por comunidad
ANDALUCIA		14.254,55 €
ARAGON		203.972,71 €
CASTILLA Y LEON		39.381,15 €
CASTILLA-LA MANCHA		96.871,41 €
CATALUNA		38.536,93 €
COMUNIDAD VALENCIANA		5.964,93 €
EXTREMADURA		3.104,00 €
GALICIA		7.344,94 €
LA RIOJA		2.733,84 €
MADRID		14.557,00 €
PAIS VASCO		12.250,00 €
REGION DE MURCIA		11.211,40 €
CEUTA		13.846,95 €
TOTAL		464.030 €

Como acciones de prevención y con la finalidad de mantener la seguridad en las diferentes parcelas propiedad de SEPES así como en los suelos brutos de actuaciones todavía sin desarrollar, se ha mantenido un equipo de seguimiento en los diferentes polígonos, para detectar la existencia de maleza y vertidos, realizando, en su caso, la siega, el despeje y desbroce de dichas parcelas, además de evitar quejas por parte de nuestros clientes, para evitar posibles incendios, atendiendo también a los requerimientos que desde otras Administraciones y Organismos pudieran realizar.

3. SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA IMPLANTADAS

Administración Electrónica.

En 2019 se han realizado diferentes tareas con el fin de implantar la Administración Electrónica en SEPES y la reutilización de recursos de la AGE:

- En 2017 se realizó la implantación del denominado sistema SII -Suministro Inmediato de Información del IVA a la Agencia Tributaria, en su versión 1.0, con el fin de cumplir con la Orden HFP/417/2017, de 12 de mayo de información del IVA a la Agencia Tributaria.

Esta Orden regula las especificaciones normativas y técnicas que desarrollan la llevanza de los Libros registro del Impuesto sobre el Valor Añadido a través de la Sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Esta implantación hizo necesario el desarrollo de una solución informática que conectara nuestros sistemas financieros basados en SAP con la Agencia Tributaria.

Con posterioridad, surgió la necesidad de actualizar el sistema SII a su versión 1.1, con el fin de cumplir con los nuevos requisitos establecidos por la Agencia Tributaria (Orden HFP/187/2018, de 22 de febrero, por la que se modifican la Orden HFP/417/2017, de 12 de mayo).

En 2018 se inició el proceso de actualización a la versión 1.1. Este proceso, por especificaciones técnicas de SAP, hace necesaria a su vez la actualización de los Sistemas SAP y de la versión del Sistema Gestor de Bases de Datos utilizado en SEPES. En 2019 se concluyó la actualización y ya está en funcionamiento la nueva versión 1.1.

- El 10 de abril de 2019 se formalizó el Convenio entre SEPES y el Ministerio de Fomento para la incorporación de SEPES a la Sede Electrónica y al Registro Electrónico del Ministerio de Fomento, y en cumplimiento de lo establecido en el apartado 8 del artículo 48 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se ha procedido a la inscripción, el 11 de junio de 2019, del mismo en el Registro Electrónico estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del sector público estatal (REOICO) y a su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

En 2019 se han concluido los trabajos de desarrollo y se ha puesto en funcionamiento el Registro Electrónico de SEPES utilizando ASIF que es una aplicación de registro electrónico que implementa el Ministerio de Fomento y que pone a disposición de SEPES. ASIF utiliza el denominado SIR Sistema de Interconexión de Registros para comunicar con el Registro Electrónico Común (REC) y en su conjunto facilitar la funcionalidad de registro entre Administraciones y de éstas con los ciudadanos. Asimismo, en 2019, también se puso en marcha la Sede Electrónica.

- En 2019 se ha concluido el desarrollo para la implantación y realización de licitaciones íntegramente electrónicas conforme a ley 9/2017 de Contratos del Sector Público
- Implantación y uso de la plataforma InSide para la remisión electrónica de expedientes administrativos a la Administración de Justicia. En 2019 se han remitido ya diferentes expedientes mediante esta plataforma.
- En 2019 se realizó un cambio en el diseño de la web para orientarla a la actividad comercial, también se han producido mejoras funcionales, incorporando el Portal de Transparencia.

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.

A diferencia de otro tipo de Entidades, en las que la venta inicial es rápida y repetitiva por cada cliente y cuyo objetivo está en la línea de la fidelización. En el caso de Entidades Inmobiliarias, como SEPES, la venta es casi siempre única por cliente, pero tarda mucho en realizarse y exige múltiples interacciones con él. El objetivo de estas interacciones será determinar las necesidades del cliente, ofrecerle el producto adecuado a las mismas y por tanto posibilitar y asegurar la venta en consecuencia a la satisfacción del 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.

El sistema que se implantó en SEPES, como primera toma de contacto con esta operativa y que se denominó SEPES-CRM se implementó sobre una de las distribuciones en ese momento más populares, **SUGAR CRM**, cuya configuración modular y altamente parametrizable facilitó la adaptación al proceso de SEPES y permitió iniciar la implantación y su explotación sin necesidad de haber realizado desembolso económico. Tras las fases de parametrización y volcado de datos históricos, se elaboró un manual de usuario específico para SEPES y se reforzó al equipo comercial con formación en venta consultiva.

Esto propicia que el procedimiento de venta se convierta en un proceso consultivo en el que SEPES no se limita a la venta del suelo, sino que, trabajando con el cliente, se encuentre la mejor solución posible para su proyecto empresarial asesorándole sobre los efectos de la ubicación y forma de las parcelas y se le ayuda, de la mano del Ayuntamiento, para aclarar las cuestiones urbanísticas que afectan a su negocio.

Durante los pasados años 2016 y 2017 debido a la importancia de la integración de los procedimientos del sistema con las normas de comercialización sobre las que debe trabajar la Entidad, así como con los desarrollos que han tenido los sistemas de gestión empresarial en SEPES, ERP (SIGES.NET y SAP) para otros ámbitos de negocio y cuyo diseño funcional se ha ido ajustando al seguimiento del proceso de venta conforme a las mencionadas normas, se decidió la integración en SIGES.NET y SAP de algunas de las utilidades del sistema SEPES-CRM. De esta forma, SEPES optó por un sistema con menores costes de carga de trabajo y de gestión y optimizado para su mantenimiento.

No obstante, y debido principalmente a que el sistema integrado adolece en su funcionalidad de la capacidad de registro y seguimiento intensivos, actualmente en SEPES se está analizando la posibilidad de retomar un sistema específico CRM que permita analizar los procesos consultivos de manera más exhaustiva y sirva de complemento a la actual estructura de datos comerciales.