

Nombre de la Organización

Boletín Oficial del Estado.

Sección de Anuncios

Título de la Práctica

Mejora de los Sistemas de Información y Atención al público de la Sección de Anuncios

Responsable

Mª Rosario Galvez Vicente

Secretaria General del B.O.E.

Dirección

Avda. de Manoteras, 54 28071 Madrid

Telefono: 91.384.16.41

Fax: 91.384.17.31

e-mail: rgalvez@boe.es

Descripción de la Organización

La "Sección de Anuncios" es la unidad responsable de la tramitación de los anuncios a publicar en el "Boletín Oficial del Estado" (secciones IV y V) y en el "Boletín Oficial del Registro Mercantil" (Sección II). Sus competencias incluyen tanto los servicios de información sobre anuncios como la tramitación de los mismos desde el momento de su recepción en la Sección hasta su publicación.

Los servicios prestados por la Sección de Anuncios son los siguientes:

- Información sobre el procedimiento de tramitación de los anuncios a insertar en el BOE y en el BORME
- Tramitación de los anuncios del BOE y BORME
- Publicación de los anuncios del BOE y BORME.
- Envío a clientes de un ejemplar del BOE y/o BORME en el que se hayan publicado los anuncios.

Descripción de la práctica premiada

La práctica galardonada comprende las acciones de mejora:

1. Modificación del sistema de tramitación de anuncios: cálculo exacto del precio del anuncio

El sistema de tramitación de anuncios para proceder a la valoración del título y texto del anuncio era excesivamente complejo y originaba importantes problemas de gestión, entre los que destacan, las devoluciones de ingresos indebidos y la emisión de facturación complementaria. Por tanto, resultaba imprescindible su simplificación.

Con este objetivo la organización estableció un nuevo sistema de valoración, desarrollando, en primer lugar, el marco legal necesario para su puesta en práctica (Orden de 30 de septiembre de 1999). De forma paralela, se llevaron a cabo los trabajos necesarios para la puesta en funcionamiento de la aplicación informática de tramitación de anuncios ANBOE.

Esta acción de mejora implicó la sustitución del sistema de valoración anterior por un mecanismo de plantillas y formularios uniformes, facilitados por el propio BOE, que permite determinar de forma inmediata, multiplicando líneas de título o texto en unas u otros por un importe predeterminado, la cuantía exigible. De esta forma se han eliminado o reducido en gran medida los problemas de gestión antes apuntados como las devoluciones de ingresos, la emisión de facturaciones complementarias, etc..

2. Programa para la inserción de anuncios en el boletín oficial del estado (P.A.B.O.E)

El Boletín Oficial del Estado en colaboración con la entidad financiera BBVA confeccionó un programa informático para la inserción de anuncios. Este programa recoge los modelos correspondientes a los distintos tipos de anuncios y permite la valoración automática de los mismos. Los principales objetivos de este programa son: facilitar la inserción de anuncios mediante formularios confeccionados a medida, facilitar la tramitación, evitar desplazamientos y generar automáticamente la solicitud de inserción/autoliquidación. El PABOE se ha confeccionado para su distribución en formato CD-Rom y disquete.

3. Tramitación de anuncios a través de internet

El Boletín Oficial del Estado consciente de las nuevas oportunidades que ofrecen las tecnologías de la información, decidió potenciar y consolidar el uso de Internet en la gestión de los anuncios. Para ello, conjuntamente con el Departamento de Tecnologías de la Información, se elaboró y diseñó la página web del BOE así como un proceso para la tramitación de anuncios a través de Internet.

A través de dicho proceso, los clientes pueden remitir los anuncios a través de internet, previa firma de un contrato que permite el acceso a la web, quedando así garantizada la seguridad en la transmisión de la información a los anunciantes.

Se ofrecen a los clientes dos medios de introducción y envío de anuncios por Internet: mediante el programa PABOE y a través de formularios web.

Resultados conseguidos

En el marco de una política de mejora continua de la calidad del servicio ofrecido, los objetivos que se planteó el BOE en relación con su Sección de Anuncios, han sido alcanzados en su práctica totalidad gracias a la estrategia adoptada por la dirección y el éxito de las acciones de mejora implantadas en la Unidad: Modificación del sistema de tramitación de anuncios, Programa para la inserción de anuncios en el Boletín Oficial del Estado (PABOE) y Tramitación de anuncios a través de Internet.

Primer objetivo: Simplificar y facilitar la valoración del texto a los interesados.

Con la modificación del sistema de tramitación de anuncios, y mediante la elaboración del programa informático PABOE, la organización consiguió conocer automáticamente el coste real de anuncios, disminuyendo de forma significativa la complejidad en el cálculo y permitiendo mayor agilidad y comodidad en la confección de los anuncios (el PABOE recoge los modelos correspondientes a los distintos tipos de anuncios y genera de forma automática la solicitud de inserción/autoliquidación).

Los anunciantes han manifestado las enormes ventajas que para ellos tiene el nuevo sistema de valoración, mediante felicitaciones dirigidas a los responsables de la Sección y opiniones manifestadas al personal de atención al público. Por otra parte, este sistema ha simplificado enormemente la gestión interna en la Sección.

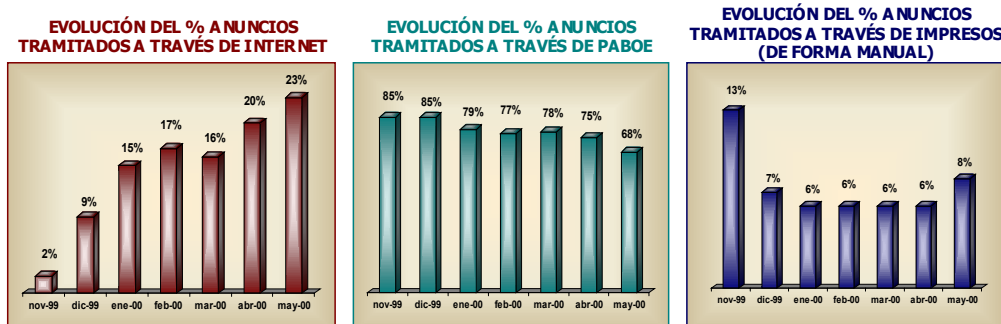
Segundo objetivo: Eliminar, en su mayoría, la devolución de ingresos indebidos y la emisión de facturación complementaria.

Los resultados obtenidos con el nuevo sistema de valoración, en relación con la emisión de devoluciones y facturas complementarias por errores de cálculo en la valoración de los anuncios, han sido muy satisfactorios, reduciéndose su importe entre un 80 y un 90% en un periodo de siete meses desde su implantación.

El número de quejas y reclamaciones recibidas en la unidad por estos conceptos es prácticamente nulo, lo que ha generado una mayor motivación entre el personal del BOE que ve recompensado el esfuerzo realizado para mejorar el servicio prestado.

Tercer objetivo: Adecuar la inserción de anuncios a los nuevos avances tecnológicos.

La presencia del BOE en Internet y la posibilidad de tramitación de anuncios por este medio así como la incorporación de un soporte informático especializado (PABOE) ha sido un éxito rotundo, tal y como se muestra en los gráficos siguientes:



Hasta noviembre de 1999 el 100% de los anuncios se gestionaba de forma manual por el antiguo sistema de valoración. Desde esa fecha hasta mayo de 2000 incluido el 78% de los anuncios se tramitaron a través del programa PABOE, el 15% por Internet; y tan sólo el 7% de forma manual. Las mejoras implantadas en la Sección de Anuncios han tenido, por tanto, una espectacular acogida entre los anunciantes que en 7 meses han pasado a tramitar el 92% de los anuncios a través de PABOE e Internet.