

APLICACIÓN DEL RECARGO TRIMESTRAL POR INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE PAGO DE RECIBOS

SANDRA MARTÍNEZ SÁNCHEZ

GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA
NOSTRAIGUA

EPEL NOSTRAIGUA

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

La EPEL Nostraigua es una Entidad Pública que **gestiona el ciclo completo del agua** en el municipio de Mont-roig del Camp (Tarragona).

La **facturación del consumo** de servicio se hace de manera trimestral. Por el incumplimiento de plazo de pago del recibo se genera automáticamente un recargo. Con la automatización del procedimiento buscábamos alcanzar los siguientes **objetivos**:

1. Reducir los tiempos en la tramitación del expediente.
2. Eliminación de **tareas manuales** y que no comportan valor añadido.
3. Agilizar la **gestión de cobros**.
4. Mejorar la **eficiencia y eficacia** de la entidad.
5. Mejora el **control y trazabilidad** del envío de las notificaciones.
6. Aumentar el envío de **notificaciones electrónicas**.

ACTIVOS SEMÁNTICOS

Campos personalizados del Tesauro

Se han configurado campos del tesauros tipo Selector i18N y fecha

La complejidad de este procedimiento es la **cantidad de terceros** los qué se aplica el recargo y se notifican en cada Acto Plural

Media de terceros notificados

635

Estados de tramitación

- INICIACIÓN
- INSTRUCCIÓN
- RESOLUCIÓN
- FINALIZACIÓN



FLUJOGRAMA



- Tarea documento
- Tarea libre
- Tarea Plazo
- Círculo de Resolución
- Cambio de estado
- Integraciones utilizadas

INDICADORES DE RESULTADOS

	Punto de partida	Actualidad	
Tiempo de tramitación	2 Días	1 hora	✓ 98% Reducción del tiempo de tramitación
Recuperación deuda	Sin control	Media de 70 cobros	✓ 14% Incremento gestión de cobros
Control y trazabilidad	0%	100%	✓ 100% Control y trazabilidad de las notificaciones
Notificaciones electrónicas	0 envíos	Media 176	✓ 28% Incremento envío notificaciones electrónicas
Uso de papel	100%	0%	✓ 100% Reducción de papel

ESCANÉAME PARA MÁS INFORMACIÓN

