

TRIBUNAS

Eficiencia electrónica

Yo soy empresario. Firmo como ingeniero en estas páginas de LAS PROVINCIAS porque así me deseo presentar. Pero también soy empresario, administrador de una pequeña S.L.

Me gustaría compartir algunas ideas útiles sobre la eficiencia, término de absoluta actualidad, en este caso en su aspecto electrónico. No me refiero a algo tecnológicamente avanzado y futurista, me refiero a una eficiencia basada en 'sentido común electrónico' con herramientas al alcance de cualquiera.

Las empresas presentamos en estas fechas de primeros del mes de julio los impuestos en la Agencia Tributaria: IVA, retenciones de IRPF e Impuesto de Sociedades. Y tenemos que presentar también las cuentas anuales en el Registro Mercantil.

Los servicios electrónicos de la Agencia Tributaria, la AEAT, funcionan de maravilla. Hace años que es así y lo compruebo continuamente como persona física y como empresario. Se hace allí muy buen trabajo que ha sido reconocido internacionalmente. Fue clave la labor de un ingeniero valenciano que estuvo al frente de los sistemas de información durante 12 años y sus sucesores mantienen alto el listón. En mi opinión, las empresas y personas físicas disfrutamos de una eficiencia absoluta para gestionar impuestos estatales.

La presentación de las cuentas anuales en el registro mercantil ya es otro cantar. Que no se enfaden notarios y registradores porque escribo esto con ánimo de mejorar. Este trámite requiere en mi empresa y en mis asesores contables no menos de cuatro desplazamientos y ocho horas de atención. Y eso para presentar unas cuentas que están en soporte electrónico: no se pueden presentar on-line con el certificado digital o firma electrónica de la empresa. Se requiere que un notario legalice mi firma en un papel y que se genere un fichero

electrónico, se grave en un CD de plástico (pagando el canon digital a la SGAE, por cierto) y se entregue físicamente en el registro: pura ineficiencia.

Petición a quien corresponda: dentro de un año, en julio de 2012, deseo presentar mis cuentas de forma on-line vía Internet. Tiene que ser posible.

Otro ejemplo de ineficiencia, cuyo remedio requiere algo de sentido común, tiene que ver con el uso del correo electrónico. Se trata de una herramienta consolidada que a buen seguro utiliza para comunicaciones personales y profesionales la gran mayoría de los lectores.

Presten atención a la publicación de direcciones de correo electrónico en folletos, anuncios y tarjetas de empresas y profesionales que no son atendidas o, peor aún, que no funcionan. Esto puede pasar en las mejores empresas y no suele detectarse hasta que alguien se queja. Pero si ese alguien es un potencial cliente, o muchos clientes, el daño ya está hecho.

La resistencia al cambio con razones del tipo como: «nuestros procedimientos solo contemplan la comunicación por correo ordinario o por fax» son una fuente inmensa de ineficiencias.

Un ejemplo de un uso ineficiente del correo electrónico lo he experimentado recientemente con una destacada entidad pública de la Comunidad Valenciana. Muchas entidades oficiales tienen asignada una dirección de correo electrónico desde hace años. La dinámica interna de su trabajo, algo que desconozco, hace que a pesar de mi perseverancia en mis esporádicas interrelaciones con determinadas entidades públicas, rara vez consigo comunicarme con ellas por correo electrónico. Recientemente conseguí que me facilitaran una dirección electrónica y cuando, lleno de alborozo,

ADOLFO MONTALVO
@ADOMON
INGENIERO



:: JESÚS FERRERO

les envié un correo me lo rechazó el sistema por 'buzón lleno'. Me personé a los pocos días en la entidad y una amable funcionaria me explicó que el buzón lo comparten entre 22 personas, que tan sólo tiene 100 MB y que además se llena con comunicados que no tienen relación directa con el trabajo de su unidad,

por ejemplo los remitidos por sindicatos.

No deseo importunar a nadie, de verdad, y menos aún a la Administración Pública. Respetuoso y perseverante he presentado un escrito en esa entidad proponiendo dos sencillas soluciones con coste nulo. Todos los que interactúan con la Administración y lo deseen podrían ahorrar mucho tiempo y coste con un uso racional del correo electrónico, mucho más eficiente que el fax y válido para gran cantidad de comunicaciones que no requieren acuse de recibo fehaciente.

Los empresarios y profesionales no necesitamos subvenciones, si acaso precisamos financiación y exenciones fiscales para inversiones innovadoras. Y lo que sobre todo necesitamos es que nos faciliten los trámites, que no nos hagan ir de ventanilla en ventanilla y que las gestiones más habituales las podamos hacer remotamente.

Finalizo ya esta monserga de maestro electrónico gruñón con cinco consejos para un uso eficiente del correo electrónico en las comunicaciones profesionales y personales:

- 1) Ponga siempre un asunto concreto y significativo para que se sepa de qué va el correo.
- 2) No mezcle temas e interlocutores que no tienen relación. Mejor escribir dos correos.
- 3) Cuide la maquetación: ponga puntos y aparte, y líneas en blanco que enriquecen el texto para mejorar su legibilidad, centrando visualmente la atención sobre la información clave.
- 4) Conviene ser doblemente preciso en las fechas, horas y lugares. No todo el mundo abre el correo todos los días, no basta con decir «el lunes» porque no sabemos cuando lo abrirán.
- 5) Antes de enviar un correo hay que releerlo, poniéndose en el lugar de quien lo va a recibir, para mejorar la claridad tanto del texto del correo como de su aspecto visual.

Y aquí termino. Todos tenemos mucho que ganar usando herramientas consolidadas de comunicación y gestión electrónica. Ganaremos tiempo si aplicamos nuestro mejor sentido común.

Los ejemplos concretos sólo pretenden ilustrar situaciones reales. Pido disculpas si alguna persona se siente directamente ofendida: no es mi intención.

Querido lector, que tenga usted un feliz verano.