



COMUNICACIONES INTERIORES DE LA CARM

Salida nº: 12921/2015

Fecha: 06/02/2015

S/Ref:

N/Ref: VMM68P

## COMUNICACIÓN INTERIOR

Murcia, 6/2/2015

**DE: AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGION DE MURCIA/DIRECTOR GENERAL  
AGENCIA TRIBUTARIA**

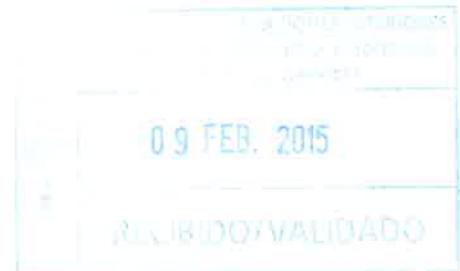
**A: ECONOMÍA Y HACIENDA/SECRETARÍA GENERAL/SECRETARIO GENERAL**

**ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO CONTRATO PROGRAMA 2014**

INFORME SEGUIMIENTO CONTRATO PROGRAMA 2014 ENTRE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA Y LA ATRM.



ISAAC SANZ BROCAL



06/02/2015 14:27:59

Firmante: SANZ BROCAL, ISAAC

Este es una copia electrónica imprimible de un documento electrónico archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 51130581-0003-0290-947370915644







## **CONTRATO-PROGRAMA DEL EJERCICIO 2014 ENTRE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA DE LA REGIÓN DE MURCIA Y LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA.**

Informe de seguimiento del contrato programa para el año 2014.

**Contenido:**

- 1. Informe de las actuaciones realizadas**
- 2. Cuadro de indicadores de cumplimiento**
- 3. Valoración crítica**
- 4. Medidas adoptadas**
- 5. Concurrencia de circunstancias sobrevenidas**

Este documento, consecuencia de lo previsto por la Ley 3/2012 de 24 de Mayo de medidas urgentes para el reequilibrio presupuestario, recoge un conjunto de objetivos anuales para las actividades encomendadas a la Entidad, y establece el cálculo de los indicadores que deben utilizarse para medir su cumplimiento.

El presente informe obedece al análisis del grado de cumplimiento del citado Contrato Programa correspondiente al finalizar el tercer trimestre del 2014.

### **1. Informe de las actuaciones realizadas**

Las tareas realizadas por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia en el ejercicio 2014 corresponden a las asignadas por su normativa reguladora, y básicamente se refieren a las funciones en el ámbito tributario y demás competencias atribuidas por la citada Ley 14/2012 en nombre y por cuenta de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Los objetivos planteados por el Contrato Programa se agrupan en 6 líneas estratégicas dirigidas a 6 grandes grupos de interés o áreas:

- **Área 01. Contribuyentes**
- **Área 02. Profesionales**
- **Área 03. Empleados**
- **Área 04. Consejo de Gobierno**
- **Área 05. Aliados.**
- **Área 06. Sociedad**



Su actividad se evalúa en el Contrato Programa atendiendo a los siguientes objetivos principales:

| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b> | <b>LINEA ESTRATÉGICA</b>                     | <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>  |
|--------------------------|--|--|
| CONTRIBUYENTES           | GESTIÓN INTEGRAL CONTRIBUYENTE               | -Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los contribuyentes<br>-Mejora de los plazos de tramitación<br>-Política de Calidad |
| PROFESIONALES            | APOYO AL PROFESIONAL                         | -Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los profesionales<br>-Mejora de los plazos de tramitación<br>-Política de Calidad  |
| EMPLEADOS                | RECONOCER Y FACILITAR EL TRABAJO AL PERSONAL | -Mejorar formación y competencias profesionales<br>-Mejora de las herramientas informáticas<br>-Política de Calidad                    |
| CONSEJO DE GOBIERNO      | EXCELENCIA                                   | -Mejora y optimización de los ingresos tributarios   |
| ALIADOS                  | COOPERACIÓN                                  | -Alianzas y Convenios  |
| SOCIEDAD                 | RESPONSABILIDAD SOCIAL                       | -Garantizar la igualdad de género  |

## 2. Cuadro de indicadores de cumplimiento del tercer trimestre 2014

| <b>INDICADOR</b>                               | <b>OBJETIVO VALOR</b>      | <b>OBJETIVO VALOR PARA EL PERIODO</b> | <b>VALOR A 31/12/2014</b> |
|--|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| A01.L01.OB01. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE      | >150.000 visitas al año    | >150.000 visitas al año               | 250.159 visitas           |
| A01.L01.OB02. CONSULTAS ATENDIDAS              | >=238.000 consultas al año | >=238.000 consultas al año            | 344.679 consultas         |
| A01.L01.OB03. TIEMPO MEDIO ESPERA PRESENTACION | <=10 minutos               | <=10 minutos                          | 6,42 minutos              |
| A01.L01.OB04 INFORMACIÓN CORREO                | <=7 Días                   | 100%                                  | 96%                       |
| A02.L01.OB01. DESPACHO LOTES PROFESIONALES     | <=97 % en 5 días hábiles   | 97 %                                  | 99,7%                     |



| INDICADOR   | OBJETIVO VALOR | OBJETIVO VALOR PARA EL PERIODO | VALOR A 31/12/2014 |
|---|----------------|--------------------------------|--------------------|
| A02.L01.OB02.<br>TIEMPO MEDIO<br>RESPUESTAS INCIDENCIAS<br>PACO | <=2 Días       | 2                              | 0,22 días          |
| A03.L01.OB03.<br>SATISFACCIÓN ENCUESTA<br>CLIMA LABORAL         | >=70 %         | 70%                            | 71,66%             |
| A04.L01.OB01.<br>INGRESOS PREVISTOS<br>RESPECTO A INSPECCIÓN    | >=100% (5,6M)  | >=100% (5,6M)                  | 7,3M               |
| A05.L01.OB01.<br>LIQUIDACIONES<br>AYUNTAMIENTO Y<br>ORGANISMOS  | =100 %         | 100%                           | 100%               |
| A06.L01.OB01.<br>ENCUESTAS SATISFACCIÓN                         | >2,2           | 2,2                            | 2,53               |

### 3. Valoración Crítica

- **Área 01. Contribuyentes**

#### A01.L01.OB01. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Este indicador se ha cumplido muy por encima de la previsión anual como consecuencia de que hemos puesto en marcha nuevas oficinas delegadas que no estaban previstas a uno de enero del 2014, y también porque hemos ampliado los servicios que se prestan en nuestras oficinas.

#### A01.L01.OB02. CONSULTAS ATENDIDAS

Tal y como se indica en el anterior indicador, se cumple muy por encima de la previsión anual ya que en nuestras oficinas delegadas, además de las consultas que atendían en materia de recaudación ejecutiva y de información de los tributos de los respectivos ayuntamientos, ahora también se informa de los tributos cedidos. Y viceversa en las oficinas de Murcia y Cartagena, que antes solamente informaban de tributos cedidos y ahora también se informa de deudas en ejecutiva y de impuestos locales de aquellos municipios con los que la Agencia tiene convenio.



#### A01.L01.OB03. TIEMPO MEDIO ESPERA PRESENTACION

El tiempo medio de presentación de nuestros expedientes es inferior a 10 minutos debido a que los puestos 1 a 4 los hemos priorizado para profesionales, por lo que se agiliza el servicio, dejando el resto de puestos priorizados a los particulares.

#### A01.L01.OB04 INFORMACIÓN CORREO

La información al contribuyente es prioritaria para la organización, por lo que las consultas que nos hacen vía correo electrónico se contestan prácticamente todas en el plazo de los 5 días hábiles. El indicador estaba hasta el tercer trimestre en el 100%, si bien de manera extraordinaria y puntual con el último trimestre ha bajado al 96,32% como consecuencia del disfrute del personal de periodos vacacionales.

- **Área 02. Profesionales**

#### A02.L01.OB01. DESPACHO LOTES PROFESIONALES

Este indicador ha mejorado mucho a lo largo del año, debido a que cada vez más los profesionales utilizan el programa PACO y presentan los expedientes vía telemática a través de nuestro portal tributario, por lo que se está reduciendo el número de expedientes que se dejan para grabar en ventanilla y se están grabando en el plazo de 5 días.

#### A02.L01.OB02.TIEMPO MEDIO RESPUESTAS INCIDENCIAS PACO

Para cualquier incidencia con el programa PACO, los profesionales tienen una cuenta de correo electrónico en la que exponen su problema y en el mismo día se le ofrece respuesta y solución, tanto si es una incidencia de tipo informática como si es una duda en el uso de la herramienta, a las cuales también se atiende a través de nuestro teléfono de información gratuita.

- **Área 03. Empleados**

#### A03.L01.OB03.SATISFACCIÓN ENCUESTA CLIMA LABORAL

Anualmente, en la organización se realiza una encuesta a todo el personal sobre su grado de satisfacción al trabajar en la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, en la que casi el 72 % de los trabajadores están satisfechos y la recomendarían como lugar de trabajo.

- **Área 04. Consejo de Gobierno**



#### A04.L01.OB01.INGRESOS PREVISTOS RESPECTO A INSPECCIÓN

También es de destacar el grado de cumplimiento de los ingresos previstos en inspección, en parte debido al importe elevado en algunos expedientes concretos de comprobación de las reducciones del impuesto sobre sucesiones. En el año 2014 se han contabilizado 7,3 millones de euros en actas de inspección.

- **Área 05. Aliados.**

#### A05.L01.OB01.LIQUIDACIONES AYUNTAMIENTO Y ORGANISMOS

Y en relación con nuestros aliados, se están efectuando las liquidaciones a los ayuntamientos y organismos al mes siguiente de la recaudación obtenida en el mes anterior.

- **Área 06. Sociedad**

#### A06.L01.OB01.ENCUESTAS SATISFACCIÓN

El grado de satisfacción de los contribuyentes que acuden a nuestras oficinas es muy alto, ya que en una escala del 0 al 3 están en un 2,53 de media. Estas encuestas se realizan quincenalmente en todas nuestras oficinas de atención al contribuyente y en aquellos servicios que les prestan un servicio, como pueden ser el Servicio de Juego y el Servicio de Valoraciones.

#### 4. Medidas adoptadas

El cumplimiento de los objetivos previstos en el Contrato Programa no ha necesitado la implementación de medidas especiales o de cambios de criterios de gestión.

No obstante, como consecuencia del incumplimiento puntual del indicador de información por correo electrónico se adoptarán las medidas oportunas en los periodos vacacionales para cumplirlo al 100%.

#### 5. Concurrencia de circunstancias sobrevenidas

No existen circunstancias sobrevenidas de naturaleza económica, jurídica, contractual o de cualquier otro tipo que obliguen a fecha 31/12/2014 a la modificación de las previsiones incluidas en el contrato programa para 2014.

Murcia 20 de enero 2015

**EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA**

**Isaac Sanz Brocal**



