



**COMUNICACIONES INTERIORES DE LA CARM**

**Salida nº: 58482/2015**

**Fecha: 02/06/2015**

**S/Ref:**

**N/Ref: VMM68P**

## COMUNICACIÓN INTERIOR

Murcia, 2/6/2015

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

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

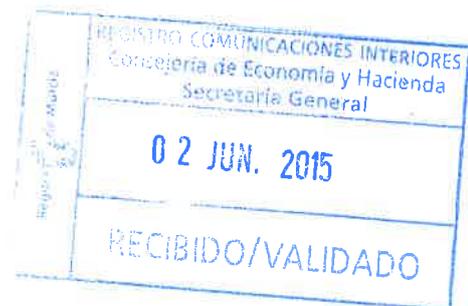
**ASUNTO: EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO OBJETIVOS CONTRATO-PROGRAMA  
2015**

---

**INFORME SEGUIMIENTO CONTRATO PROGRAMA PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2015**



**ISAAC SANZ BROCAL**



02/06/2015 11:13:51

Firmante: SANZ, ISAAC

Este es una copia auténtica 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) b38c77e7-aa03-4214-736776652297





## **CONTRATO-PROGRAMA DEL EJERCICIO 2015 ENTRE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA Y LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA.**

**Informe de seguimiento del contrato programa para el primer trimestre del 2015.**

### **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 2015 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:

GRUPOS DE INTERÉS	LINEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CONTRIBUYENTES	GESTIÓN INTEGRAL CONTRIBUYENTE	-Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los contribuyentes -Mejora de los plazos de tramitación -Política de Calidad
PROFESIONALES	APOYO AL PROFESIONAL	-Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los profesionales -Mejora de los plazos de tramitación
EMPLEADOS	RECONOCER Y FACILITAR EL TRABAJO AL PERSONAL	-Mejorar formación y competencias profesionales -Política de Calidad
CONSEJO DE GOBIERNO	EXCELENCIA	-Mejora y optimización de los ingresos tributarios
ALIADOS	COOPERACIÓN	-Alianzas y Convenios
SOCIEDAD	RESPONSABILIDAD SOCIAL	-Mejorar la percepción de la sociedad

## 2. Cuadro de indicadores de cumplimiento del primer trimestre 2015.

INDICADOR	OBJETIVO VALOR (ANUAL)	OBJETIVO VALOR PARA EL PERIODO	VALOR A 31/03/2015
A01.L01.OB01. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	200.000	Visitas al año	52.817 visitas
A01.L01.OB02. TIEMPO MEDIO ESPERA PRESENTACION	10	Minutos	4,91 minutos
A01.L01.OB03. INFORMACIÓN TRIBUTARIA VIA MAIL	95	% en 7 días hábiles, como máximo	86%
A02.L01.OB01. DESPACHO LOTES PROFESIONALES	97	% en 5 días hábiles, como máximo	100%
A02.L01.OB02. TIEMPO MEDIO RESPUESTAS INCIDENCIAS PACO	95	% en 2 días hábiles, como máximo	99,9%
A03.L01.OB01. PARTICIPACIÓN EMPLEADOS EN PROGRAMAS DE FORMACIÓN	95	% plazas ofertadas se cubren en la convocatoria	100%



INDICADOR	OBJETIVO VALOR (ANUAL)	OBJETIVO VALOR PARA EL PERIODO	VALOR A 31/03/2015
A03.L01.OB02. SATISFACCIÓN ENCUESTA CLIMA LABORAL	70	%	-
A04.L01.OB01. INGRESOS PREVISTOS RESPECTO A INSPECCIÓN	100% (6M)	%	1,04
A05.L01.OB01. LIQUIDACIONES AYUNTAMIENTOS Y OTROS ENTES PÚBLICOS	100	%	100%
A06.L01.OB01. ENCUESTAS SATISFACCIÓN	2,2	En una escala de 0 a 3	2,47

### 3. Valoración Crítica.

- **Área 01. Contribuyentes**

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

Este indicador se está cumpliendo conforme a las previsiones, tanto en las oficinas centrales de Murcia y Cartagena como en las oficinas delegadas.

#### A01.L01.OB02.TIEMPO MEDIO ESPERA PRESENTACION

El tiempo medio de presentación de nuestros expedientes es inferior a 5 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.OB03.INFORMACIÓN TRIBUTARIA VIA MAIL

La información al contribuyente es prioritaria para la organización. En este primer trimestre no se ha cumplido el objetivo en los dos primeros meses de enero y febrero, debido a la incorporación de nuevo personal a la oficina encargado de responder a las consultas vía correo. No obstante, en el mes de marzo se ha mejorado el indicador, cumpliéndose al 100%.

- **Área 02. Profesionales**

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

Los expedientes que dejan los profesionales para su grabación, se están grabando en el plazo de los 5 días hábiles.



#### 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. Al día de hoy todavía no se ha realizado dicha encuesta.

- **Área 04. Consejo de Gobierno**

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

Para este primer trimestre se debería haber recaudado 1,5 millones de euros en proporción al objetivo de los 6 millones anuales. No obstante, considerando las actuaciones de inspección que están en curso de tramitación y las que están previstas que se inicien, se espera que la previsión anual se cumpla al final del ejercicio.

- **Área 05. Aliados.**

#### A05.L01.OB01.LIQUIDACIONES AYUNTAMIENTOS Y OTROS ENTES PÚBLICOS

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 2,47 de media. Estas encuestas se realizan quincenalmente en todas nuestras oficinas de atención al contribuyente

### **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.

#### **5. Concurrencia de circunstancias sobrevenidas**

No existen circunstancias sobrevenidas de naturaleza económica, jurídica, contractual o de cualquier otro tipo que obliguen a fecha 31/03/2015 a la modificación de las previsiones incluidas en el contrato programa para 2015.

Murcia a 30 de abril de 2015

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



**Isaac Sanz Brocal**



## **CONTRATO-PROGRAMA DEL EJERCICIO 2015 ENTRE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA Y LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA.**

Informe de seguimiento del contrato programa para el primer trimestre del 2015.

### **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 2015 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:

GRUPOS DE INTERÉS	LINEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CONTRIBUYENTES	GESTIÓN INTEGRAL CONTRIBUYENTE	-Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los contribuyentes -Mejora de los plazos de tramitación -Política de Calidad
PROFESIONALES	APOYO AL PROFESIONAL	-Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los profesionales -Mejora de los plazos de tramitación
EMPLEADOS	RECONOCER Y FACILITAR EL TRABAJO AL PERSONAL	-Mejorar formación y competencias profesionales -Política de Calidad
CONSEJO DE GOBIERNO	EXCELENCIA	-Mejora y optimización de los ingresos tributarios
ALIADOS	COOPERACIÓN	-Alianzas y Convenios
SOCIEDAD	RESPONSABILIDAD SOCIAL	-Mejorar la percepción de la sociedad

## 2. Cuadro de indicadores de cumplimiento del primer trimestre 2015.

INDICADOR	OBJETIVO VALOR (ANUAL)	OBJETIVO VALOR PARA EL PERIODO	VALOR A 31/03/2015
A01.L01.OB01. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	200.000	Visitas al año	52.817 visitas
A01.L01.OB02. TIEMPO MEDIO ESPERA PRESENTACION	10	Minutos	4,91 minutos
A01.L01.OB03. INFORMACIÓN TRIBUTARIA VIA MAIL	95	% en 7 días hábiles, como máximo	86%
A02.L01.OB01. DESPACHO LOTES PROFESIONALES	97	% en 5 días hábiles, como máximo	100%
A02.L01.OB02. TIEMPO MEDIO RESPUESTAS INCIDENCIAS PACO	95	% en 2 días hábiles, como máximo	99,9%
A03.L01.OB01. PARTICIPACIÓN EMPLEADOS EN PROGRAMAS DE FORMACIÓN	95	% plazas ofertadas se cubren en la convocatoria	100%



INDICADOR	OBJETIVO VALOR (ANUAL)	OBJETIVO VALOR PARA EL PERIODO	VALOR A 31/03/2015
A03.L01.OB02. SATISFACCIÓN ENCUESTA CLIMA LABORAL	70	%	-
A04.L01.OB01. INGRESOS PREVISTOS RESPECTO A INSPECCIÓN	100% (6M)	%	1,04
A05.L01.OB01. LIQUIDACIONES AYUNTAMIENTOS Y OTROS ENTES PÚBLICOS	100	%	100%
A06.L01.OB01. ENCUESTAS SATISFACCIÓN	2,2	En una escala de 0 a 3	2,47

### 3. Valoración Crítica.

- **Área 01. Contribuyentes**

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

Este indicador se está cumpliendo conforme a las previsiones, tanto en las oficinas centrales de Murcia y Cartagena como en las oficinas delegadas.

#### A01.L01.OB02.TIEMPO MEDIO ESPERA PRESENTACION

El tiempo medio de presentación de nuestros expedientes es inferior a 5 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.OB03.INFORMACIÓN TRIBUTARIA VIA MAIL

La información al contribuyente es prioritaria para la organización. En este primer trimestre no se ha cumplido el objetivo en los dos primeros meses de enero y febrero, debido a la incorporación de nuevo personal a la oficina encargado de responder a las consultas vía correo. No obstante, en el mes de marzo se ha mejorado el indicador, cumpliéndose al 100%.

- **Área 02. Profesionales**

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

Los expedientes que dejan los profesionales para su grabación, se están grabando en el plazo de los 5 días hábiles.



#### 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. Al día de hoy todavía no se ha realizado dicha encuesta.

- **Área 04. Consejo de Gobierno**

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

Para este primer trimestre se debería haber recaudado 1,5 millones de euros en proporción al objetivo de los 6 millones anuales. No obstante, considerando las actuaciones de inspección que están en curso de tramitación y las que están previstas que se inicien, se espera que la previsión anual se cumpla al final del ejercicio.

- **Área 05. Aliados.**

#### A05.L01.OB01.LIQUIDACIONES AYUNTAMIENTOS Y OTROS ENTES PÚBLICOS

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 2,47 de media. Estas encuestas se realizan quincenalmente en todas nuestras oficinas de atención al contribuyente

### 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.

#### 5. Concurrencia de circunstancias sobrevenidas

No existen circunstancias sobrevenidas de naturaleza económica, jurídica, contractual o de cualquier otro tipo que obliguen a fecha 31/03/2015 a la modificación de las previsiones incluidas en el contrato programa para 2015.

Murcia a 30 de abril de 2015

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



Isaac Sanz Brocal