



Región de Murcia
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACION
PUBLICA



COMUNICACIONES INTERIORES DE LA CARM

Salida nº: 110467/2016

Fecha: 13/10/2016

S/Ref:

N/Ref: VMM68P

COMUNICACIÓN INTERIOR

Murcia, 13/10/2016

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

**A: CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACION PUBLICA/SECRETARÍA
GENERAL/SECRETARIA GENERAL**

ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO CONTRATO PROGRAMA

En documento anexo se envía Informe seguimiento del contrato programa para el segundo cuatrimestre 2016 entre la Consejería de Hacienda y Administración Pública y la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

ISAAC SANZ BROCAL

Firmante: SANZ BROCAL, ISAAC

13/10/2016 16:46:51
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo 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) b633be1-a013-4b77-142735248353





CONTRATO-PROGRAMA DEL EJERCICIO 2016 ENTRE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA REGIÓN DE MURCIA Y LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Informe de seguimiento del contrato programa para el segundo cuatrimestre de 2016.

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, que es 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 segundo cuatrimestre del 2016.

1. Informe de las actuaciones realizadas.

Las tareas realizadas por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia en el ejercicio 2016 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.

Asimismo, la Disposición Adicional Tercera de Ley 1/2016, de 5 de febrero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2016, establece que "Durante el año 2016 las entidades dependientes o vinculadas a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberán relacionarse con ella, a través de la consejería de la que dependan, mediante la suscripción de un contrato-programa en el que se concreten, entre otros aspectos, los objetivos que se asignen, así como las estrategias y su correspondiente financiación. El control de su cumplimiento corresponderá a la consejería que lo haya suscrito, sin perjuicio del que pueda ejercer la Consejería de Hacienda y Administración Pública".





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
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 segundo cuatrimestre 2016.

INDICADOR	OBJETIVO/VALOR PARA EL PERIODO			VALOR A 30/08/16
A01.L01.OB01. Asistencia al contribuyente	133.333	Visitas	>	148.322
A01.L01.OB02. Tiempo medio espera presentación	10	Minutos	<=	3,29
A01.L01.OB03. Información tributaria vía mail	95	% en 7 días hábiles, como máximo	>=	93%
A02.L01.OB01. Despacho lotes profesionales	97	% en 5 días hábiles, como máximo	>=	98,28%

Firmante: SANZ BRUCAL, ISAAC
 Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo 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/verificadocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) b032909-a004-9464-458851307673





INDICADOR	OBJETIVO/VALOR PARA EL PERIODO			VALOR A 30/08/16
A02.L01.OB02. Tiempo medio respuestas incidencias PACO	95	% en 2 días hábiles, como máximo	>=	100
A03.L01.OB01. Participación empleados en programas de formación	95	% plazas ofertadas se cubren en la convocatoria	>=	100
A04.L01.OB01. Ingresos previstos respecto a inspección	100% (4,33M)	%	>=	82.90% (3,59M)
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	>=	2,64

3. Valoración Crítica.

- Área 01. Contribuyentes

A01.L01.OB01. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Este indicador sigue cumpliéndose por encima de 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 se ha reducido con respecto al cuatrimestre anterior casi a la mitad. Estamos en un tiempo medio de 3 minutos y 29 segundos

A01.L01.OB03. INFORMACIÓN TRIBUTARIA VIA MAIL

La información al contribuyente es prioritaria para la organización. A 31 de agosto se han contestado 494 solicitudes. De ellas 26 no se han contestado dentro de plazo. Nueve fuera de plazo han sido en los meses de julio y agosto por el descanso del personal.

- Área 02. Profesionales

A02.L01.OB01. DESPACHO LOTES PROFESIONALES

En los expedientes que dejan los profesionales para su grabación, el 98,28 % 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.OB01. PARTICIPACIÓN EMPLEADOS EN PROGRAMAS DE FORMACIÓN

En el primer trimestre se realizó el curso del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales, el cual estaba previsto para 50 alumnos y ante la gran demanda se admitió a 112 alumnos. Durante este segundo trimestre 90 personas están participando en el curso selectivo de técnicos especialistas opción tributaria.

- Área 04. Consejo de Gobierno

A04.L01.OB01. INGRESOS PREVISTOS RESPECTO A INSPECCIÓN

Para este primer cuatrimestre se debería haber recaudado 4,33 millones de euros en proporción al objetivo de los 6,5 millones anuales. El objetivo se ha quedado al 82,90% de la cantidad prevista (3,59 millones de euros) debido en gran parte, al periodo vacacional.

- Área 05. Aliados.

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

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, ha aumentado con respecto al cuatrimestre anterior y se sitúa en un 2,64. 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 en los 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 la presente fecha, a la modificación de las previsiones incluidas en el contrato programa para 2016.

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA
DE LA REGIÓN DE MURCIA

ISAAC SANZ BROCAL

13/10/2016 10:48:48

Firmante: SANZ BROCAL, ISAAC

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo 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/verificadores> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 46362709-ac04-9464-459851307673



