



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

Informe de seguimiento del contrato programa para el año 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 en 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 año 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 su Ley de creación (Ley 14/2012, de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional) 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
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.

INDICADOR	OBJETIVO VALOR PARA EL PERIODO			VALOR A 31/12/2016
	Valor Objetivo	Unidad	Operador	
A01.L01.OB01. Asistencia al contribuyente	200.000	Visitas al año	>	214.723
A01.L01.OB02. Tiempo medio espera presentación	10	Minutos	<=	4,69
A01.L01.OB03. Información tributaria vía mail	95	% en 7 días hábiles, como máximo	>=	95,40
A02.L01.OB01. Despacho lotes profesionales	97	% en 5 días hábiles, como máximo	>=	97,28
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% (6,5M)	%	>=	95,38% (6,2M)
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	>=	2,61

10.02.2017 13:14:37

Firmante: SANZ PROCAL, 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/verificadores> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 27920336-aa03-e23c-478556975089





### 3. Valoración Crítica.

- Área 01. Contribuyentes

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

El número de visitas en nuestras oficinas de la Agencia Tributaria ha superado en 14.723 a las 200.000 previstas.

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

El tiempo medio de presentación de expedientes anual es de menos de 5 minutos en nuestras oficinas centrales de Murcia y Cartagena

#### A01.L01.OB03.INFORMACIÓN TRIBUTARIA VIA MAIL

Durante el año 2016 se han contestado 728 correos, 695 dentro de los siete días hábiles y todos dentro de 10 días hábiles.

- Área 02. Profesionales

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

Se ha cumplido el objetivo de grabar el 97 % los expedientes de los profesionales 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. La respuesta que más ha tardado en el año 2016 ha sido de 2 días.

- 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. En el segundo trimestre hasta fin de año, 90 personas han





participado en el curso selectivo de técnicos especialistas opción tributaria, por lo que se han cubierto ampliamente todas las plazas ofertadas de nuestros cursos.

- Área 04. Consejo de Gobierno

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

En el año 2016 el objetivo previsto de recaudar 6,5 millones de euros por el Servicio de Inspección se ha alcanzado en algo más de un 95%, en parte, debido al cambio de criterio del Tribunal Económico Administrativo Central en fecha 20 de octubre de 2016, que supone dejar sin efecto las actuaciones de comprobación e investigación de las operaciones de adquisición a particulares de objetos de oro y metales preciosos por parte de empresarios del sector.

- Área 05. Aliados.

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

En relación con nuestros aliados, en el año 2016 se han realizado 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, la media del 2016 es de 2,61 sobre 3, teniendo en cuenta todas las oficinas de la Agencia, tanto las delegadas como las centrales. 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 hay nada que reseñar.

*Documento firmado electrónicamente por el Director de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, Isaac Sanz Brocal.*

