



INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO-PROGRAMA DEL EJERCICIO 2017 ENTRE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS 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 2017.

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 2017 (acumulado desde 1 de enero).

1. Informe de las actuaciones realizadas.

Las tareas realizadas por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia en el ejercicio 2017 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 Trigésima segunda de Ley 1/2017, de 9 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2017, establece que “Durante el año 2017 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 2017.

INDICADOR	OBJETIVO/VALOR PARA EL PERIODO			VALOR A 31/08/17
A01.L01.OB01. Asistencia al contribuyente	133.333	Visitas al año	>	152.442
A01.L01.OB02. Tiempo medio espera presentación	10	Minutos	<=	6,59
A01.L01.OB03. Información tributaria vía mail	95	% en 7 días hábiles, como máximo	>=	100%
A02.L01.OB01. Despacho lotes profesionales	97	% en 5 días hábiles, como máximo	>=	98,49%





INDICADOR	OBJETIVO/VALOR PARA EL PERIODO			VALOR A 31/08/17
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)	%	>=	94,22% (4,08M)
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

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 los expedientes tributarios es de casi 7 minutos, por tanto estamos dentro del objetivo de 10 minutos como tiempo medio de presentación.

A01.L01.OB03.INFORMACIÓN TRIBUTARIA VIA MAIL

La información al contribuyente es prioritaria para la organización. A 31 de agosto se han respondido 334 correos, todos ellos dentro del plazo de los 7 días hábiles.

Área 02. Profesionales

A02.L01.OB01. DESPACHO LOTES PROFESIONALES

En los expedientes que dejan los profesionales para su grabación, el 98,49 % 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

Hay una gran demanda de los cursos que realiza la ATRM, se cubre el 100% de las plazas y queda personal en lista de espera.

Área 04. Consejo de Gobierno

A04.L01.OB01. INGRESOS PREVISTOS RESPECTO A INSPECCIÓN

Para este segundo 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 94,22% de la cantidad prevista (4,08 millones de euros) debido en gran parte a que en este segundo cuatrimestre se han dedicado más a la función de selección de expedientes que a la de liquidación.

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, en una escala del 0 al 3 se sitúa en 2,61. 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 2017.

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

18/10/2017 18:30:47

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 30f53f496-aa04-206a-8841-153888432

