

CONTRATO-PROGRAMA DEL EJERCICIO 2018 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 primer cuatrimestre de 2018.

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 primer cuatrimestre del 2018.

1. Informe de las actuaciones realizadas.

Las tareas realizadas por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia en el ejercicio 2018 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 Trigésimo primera de Ley 7/2017, de 21 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2018, establece que “Durante el año 2018 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 Administraciones Públicas”.



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 primer cuatrimestre 2018.

| INDICADOR | OBJETIVO/VALOR PARA EL PERIODO | | | VALOR A 30/04/2018 |
|--|--------------------------------|----------------------------------|----|------------------------|
| A01.L01.OB01. Asistencia al contribuyente | 64.000 | Visitas al año | > | 88.211 |
| A01.L01.OB02. Tiempo medio espera presentación | 10 | Minutos | <= | 10 minutos 13 segundos |
| A01.L01.OB03. Información tributaria vía mail | 95 | % en 7 días hábiles, como máximo | >= | 68,13% |
| A02.L01.OB01. Despacho lotes profesionales | 97 | % en 5 días hábiles, como máximo | >= | 100% |



| INDICADOR | OBJETIVO/VALOR PARA EL PERIODO | | | VALOR A 30/04/2018 |
|--|--------------------------------|---|----|-----------------------|
| 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% (2,10M) | % | >= | 72,38% (1,52M) |
| 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 | >= | 2,43 |

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 10,13 minutos.

A01.L01.OB03.INFORMACIÓN TRIBUTARIA VIA MAIL

A fecha 30 de abril se ha respondido el 68,13% de los correos, 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 100 % 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.

- Área 04. Consejo de Gobierno

A04.L01.OB01. INGRESOS PREVISTOS RESPECTO A INSPECCIÓN

El primer cuatrimestre del año se debería haber alcanzado el objetivo anual de ese período fijado en 2,10 millones de euros. No obstante, el grado de cumplimiento del citado objetivo se cuantifica en el 72,38%, habiéndose liquidado un total de 1,52 millones de euros.

- 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 2,43. 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 2018.

Documento firmado electrónicamente por el Secretario General Técnico, Clemente Sarabia Blanco.

15/02/2019 12:00:55

Firmante: SARABIA BLANCO, CLEMENTE

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) CARM-074f6604-3111-2942-2790-00569b34e7

