

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DEL CONTRATO-PROGRAMA DEL EJERCICIO 2019 ENTRE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

1. Seguimiento de cumplimiento de objetivos.

Las tareas realizadas por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM) en el ejercicio 2019 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.

En este sentido, los objetivos de la ATRM para el ejercicio 2019 se agrupan en 6 líneas estratégicas dirigidas a 6 grandes grupos de interés o áreas, cuyos objetivos se resumen a continuación:

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.



1.1 Línea Estratégica: Gestión Integral al Contribuyente.

1.1.1 Objetivo Estratégico: Potenciación de los medios de ayuda y asistencia.

INDICADOR	OBJETIVO/VALOR	EJECUTADO A 30/04/19	% CUMPLIMIENTO PERIODO	% CUMPLIMIENTO EJERCICIO
0.1 Asistencia presencial al contribuyente	250.000 atenciones presenciales	150.203	180%	60%
0.2 Número de llamadas atendidas	100.000	28.176	85%	28%
0.3 Número de pagos realizados TPV- PC y Virtual	35.000	20.000	171%	57%
0.4 Número de presentaciones telemáticas y electrónicas de autoliquidaciones tributarias	70.000	18.757	80%	27%

1.1.2 Objetivo Estratégico: Mejora de los plazos de tramitación.

INDICADOR	OBJETIVO/VALOR	EJECUTADO A 30/04/19	% CUMPLIMIENTO PERIODO	% CUMPLIMIENTO EJERCICIO
0.1 Tiempo medio resolución aplazamientos /fraccionamientos	3 meses	1,83	-	163,95 %



1.1.3 Objetivo Estratégico: Política de calidad.

INDICADOR	OBJETIVO/VALOR	EJECUTADO A 30/04/19	% CUMPLIMIENTO PERIODO	% CUMPLIMIENTO EJERCICIO
0.1 Tiempo medio de espera en la oficina	15 min	0:17:03	-	88,24%
0.2 Información tributaria vía mail	100% en 7 días hábiles	81,98%	-	81,98%
0.3 Porcentaje de llamadas atendidas	90%	88,04%	-	88,04%
0.4 Número de citas previas otorgadas	6.000	2.041	102 %	34 %

Consideraciones: Durante el primer cuatrimestre se ha instalado en las oficinas centrales de Murcia los datafonos necesarios para posibilitar el pago con tarjeta en el proceso de confección y presentación de las autoliquidaciones tributarias, lo que ha ocasionado incidencias y ha producido un incremento de los tiempos de espera en esta oficina, lo que ha ocasionado una subida de la media de espera en general.

1.2 Línea Estratégica: Apoyo al Profesional.

1.2.1 Objetivo Estratégico: Potenciación de los medios de ayuda y asistencia.



INDICADOR	OBJETIVO/VALOR	EJECUTADO A 30/04/19	% CUMPLIMIENTO PERIODO	% CUMPLIMIENTO EJERCICIO
0.1 Despacho de lotes profesionales	100% en 5 días hábiles	100 %	-	100 %

1.2.2 Objetivo Estratégico: Mejora de los plazos de tramitación.

INDICADOR	OBJETIVO/VALOR	EJECUTADO A 30/04/19	% CUMPLIMIENTO PERIODO	% CUMPLIMIENTO EJERCICIO
0.1 Tiempo medio respuestas incidencias PACO	98% en 7 días hábiles	100 %	-	100 %

Consideraciones: -

1.3 Línea Estratégica: Reconocer y facilitar el trabajo al personal.

1.3.1 Objetivo Estratégico: Mejorar formación y competencias profesionales.

INDICADOR	OBJETIVO/VALOR	EJECUTADO A 30/04/19	% CUMPLIMIENTO PERIODO	% CUMPLIMIENTO EJERCICIO
0.1 Participación de empleados en programas de formación	95%	100 %	-	100 %

Consideraciones: -



1.4 Línea Estratégica: Excelencia.

1.4.1 Objetivo Estratégico: Mejora y optimización de los ingresos tributarios.

INDICADOR	OBJETIVO/VALOR	EJECUTADO A 30/04/19	% CUMPLIMIENTO PERIODO	% CUMPLIMIENTO EJERCICIO
0.1 Importe liquidado por actas de inspección	6.500.000	3.548.924,40	164 %	55 %
0.2 Número de bienes y/o derechos subastados	50	0	0 %	0 %
0.3 Actuaciones en materia de control administrativo del Juego	1.450 actuaciones anuales	519	107 %	36 %

Consideraciones:

A04.L01.OB01.I02.: La modificación del procedimiento de subasta con motivo de la aprobación del R.D. 1071/2017, por el que se modifica el R.D. 939/2005, ha provocado una ralentización de los procedimientos de subastas. Una de las modificaciones introducidas ha sido la obligatoriedad de que las subastas se hagan a través del Portal de Subastas del B.O.E., así como que dicha reforma se aplicaría a los procedimientos iniciados a partir del 1 de septiembre de 2018, según la nueva Disposición Transitoria Cuarta del R.D. 939/2005, introducida por el R.D. 1071/2017. Todas estas circunstancias han provocado una adaptación al nuevo procedimiento con motivo de la necesidad de adaptar los modelos del procedimiento de subasta, la solicitud de alta como gestor de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia en el Portal de Subastas del B.O.E. y realización de pruebas, entre otros.

No obstante, en la segunda parte del año ya se han realizado varias subastas a través del nuevo procedimiento.



1.5 Línea Estratégica: Cooperación.

1.5.1 Objetivo Estratégico: Alianzas y convenios.

INDICADOR	OBJETIVO/VALOR	EJECUTADO A 30/04/19	% CUMPLIMIENTO PERIODO	% CUMPLIMIENTO EJERCICIO
0.1 Liquidaciones a Ayuntamientos y otros entes públicos	100% en el mes siguiente	76,44 %	-	76, 44 %
0.2 Número de Convenios suscritos y/o ampliación de los existentes	3	4	133 %	133%

Consideraciones:

A05.L01.OB01.I01.: El porcentaje del 76,44 % se debe fundamentalmente a que las liquidaciones practicadas en los meses de enero y febrero coinciden a su vez con la regularización anual derivada de los anticipos correspondientes a los Impuestos de Bienes Inmuebles y de Actividades Económicas, por lo que el volumen de las liquidaciones a realizar casi se duplica en esos meses. A lo largo de lo que queda de año debería ajustarse al objetivo propuesto.

A05.L01.OB01.I02.: durante el primer cuatrimestre del año, se ha encomendado a la ATRM la instrucción de los expedientes sancionadores de tráfico por los Ayuntamientos de La Unión, Abanilla y Santomera. Con estos ya son cinco (Águilas y Molina de Segura) los municipios donde la Agencia Tributaria gestionará dichos expedientes, incluyendo la recaudación.

Además de la ampliación de los referidos convenios, se ha suscrito y publicado en el BORM, con fecha 29/01/2019, el convenio de colaboración tributaria entre la Agencia Tributaria de la Región de Murcia y el Consorcio de las Vías Verdes de la Región de Murcia.



1.6 Línea Estratégica: Responsabilidad Social.

1.6.1 Objetivo Estratégico: Mejorar la percepción de la sociedad.

INDICADOR	OBJETIVO/VALOR	EJECUTADO A 30/04/19	% CUMPLIMIENTO PERIODO	% CUMPLIMIENTO EJERCICIO
0.1 Encuestas de satisfacción	2,3	2,47	-	107 %

Consideraciones:

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

24/07/2019 14:58:59

SANZ BROCAL, ISAAC

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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-fb37503f-ae12-13f1-c788-40505659d34e7



ANEXO: DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES QUE PERMITEN MEDIR EL GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS.

Pormenorizadamente, los indicadores arriba referenciados se componen de los siguientes elementos:

A01.L01.OB01.I01. Asistencia presencial al contribuyente

El objetivo de la ATRM es diversificar los canales de atención al contribuyente, potenciando la utilización de los canales telefónicos y telemáticos. Este indicador muestra el número de atenciones presenciales, independientemente de la finalidad de las mismas (asistencia en la confección de autoliquidaciones, consulta e información, etc.), realizadas en cualquiera de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

El objetivo consiste en no superar la cifra de 250.000 atenciones anuales, aún a pesar de la reciente apertura de nuevas oficinas en las localidades de Cieza y Cehegín.

A01.L01.OB01.I02. Número de llamadas atendidas.

Con la misma premisa que el anterior indicador, este indicador refleja el número total de llamadas realizadas al Centro de Atención Telefónico Tributario, durante el horario de 09:00 a 14:00, y que han sido atendidas por un técnico, por lo que no se tienen en cuenta aquellas llamadas que han entrado en la cola de atención en el horario señalado pero no han podido finalmente ser atendidas por un técnico por saturación del servicio.

El objetivo consiste en alcanzar las 100.000 llamadas atendidas a lo largo del año.

A01.L01.OB01.I03. Número de pagos realizados TPV-PC y Virtual

Uno de los objetivos esenciales de cualquier administración tributaria debe ser facilitar el pago de las obligaciones tributarias por los contribuyentes, por lo que el pago por tarjeta, virtual o presencial, debe ser un elemento esencial dentro de los sistemas de pago de las administraciones, habida cuenta de la alta implantación de este medio.

En este sentido, con fecha 28/01/2019 entró en funcionamiento el sistema de pago



mediante Terminal de Punto de Venta en sus modalidades de TPV-PC y TPV virtual, para el cobro de cualquier ingreso de derecho público.

A la vista de lo anterior, el objetivo es alcanzar la cifra de 35.000 pagos realizados a través de cualquiera de los dos sistemas. El indicador por tanto reflejará el número de cobros realizados a través del TPV virtual o a través del TPV-PC, independientemente de la aplicación emisora de la carta de pago.

A01.L01.OB01.I04. Número de presentaciones telemáticas y electrónicas de autoliquidaciones tributarias.

El objetivo a alcanzar, en la línea de los anteriores, es incrementar el número de presentaciones telemáticas de autoliquidaciones tributarias. En esta línea, se plantea alcanzar la cifra de 70.000 declaraciones o autoliquidaciones telemáticas.

El indicador computará la presentación telemática de cualquier declaración o autoliquidación derivadas de cualquiera de los tributos gestionados por la ATRM (tributos propios, cedidos o locales) realizadas a través del Programa de Asistencia al Contribuyente (PACO), del Portal Tributario, de la Oficina Virtual de la ATRM, o de la Sede de la CARM a través de formularios específicos.

A01.L01.OB02.I01. Tiempo medio resolución aplazamientos / fraccionamientos.

El objetivo es reducir los tiempos de resolución de los aplazamientos y fraccionamientos cuya competencia corresponda a los Servicios de Gestión Tributaria, Tributario Territorial de Cartagena, Gestión y Recaudación en Periodo Voluntario y de Recaudación en Vía Ejecutiva, persiguiendo que el tiempo de medio de resolución de los citados procedimientos no supere los tres meses.

El indicador se calculará mediante la media ponderada del tiempo de resolución de los aplazamientos y/o fraccionamientos resueltos por los citados Servicios, a contar desde la fecha de entrada de la solicitud en el registro de la ATRM.



A01.L01.OB03.I01. Tiempo medio de espera información.

Uno de los objetivos permanentes de la ATRM es mejorar la calidad del servicio ofrecido a los contribuyentes. En este sentido, resulta especialmente relevante asegurar que el tiempo de espera para recibir la atención solicitada no exceda de un periodo de tiempo determinado, en este caso, de 15 minutos.

El indicador contabilizará en todas las OAIC de la ATRM el tiempo medio desde que el contribuyente selecciona la gestión para la que ha acudido a través de los kioscos de autoservicio puestos a su disposición, hasta que es atendido.

A01.L01.OB03.I02. Información tributaria vía mail.

El objetivo, dentro de la línea de mejorar la calidad de la atención al Contribuyente, es atender de la forma más ágil posible las consultas formulas por particulares y profesionales acerca de la normativa y gestión tributaria de los tributos gestionados por la Agencia Tributaria (propios, cedidos y locales, en su caso). En este sentido, se deberá contestar el 100% de las consultas en un plazo máximo de 7 días hábiles.

El indicador mide desde que entra la consulta a través de la dirección de correo electrónico infotrib@listas.carm.es hasta que la misma es contestada a través de la dirección electrónica facilitada por el contribuyente.

A01.L01.OB03.I03. Porcentaje de llamadas atendidas.

El objetivo planteado por la ATRM no solo consiste en incrementar el número de llamadas atendidas, sino también asegurar que la mayoría de llamadas entrantes puedan ser atendidas. En este caso, el objetivo será alcanzar un porcentaje de atención de llamadas del 90% sobre el total de las entrantes en el Centro de Atención Telefónico Tributario, durante el horario de 09:00 a 14:00.



A01.L01.OB03.I04. Número de citas previas otorgadas.

El objetivo, dentro de la línea de mejorar la calidad de la atención al Contribuyente, es incrementar el número de citas previas solicitadas por los ciudadanos para la realización de trámites presenciales en cualquiera de las oficinas de la ATRM, llegando a las 6.000 citas otorgadas.

El indicador computará todas las citas previas otorgadas por la ATRM, para cualquier OAIC, independientemente del trámite solicitado y del canal a través del cual se obtiene la cita.

A02.L01.OB01.I01. Despacho de lotes profesionales.

El objetivo, dentro de la línea apoyo al profesional, es prestar un servicio ágil en la realización de trámites presenciales a los profesionales como es la presentación de lotes de declaraciones tributarias. En este sentido, la ATRM deberá “despachar” los lotes en un plazo máximo de 5 días hábiles.

El indicador computará el plazo desde que los profesionales presentan los lotes en cualquiera de las oficinas de la ATRM hasta el día que se le entregan debidamente diligenciados.

A02.L01.OB02.I01. Tiempo medio de respuestas de incidencias PACO.

El objetivo, dentro de la línea apoyo al profesional, consiste en solucionar las dudas y problemas técnicos que surjan con la utilización del Programa de Ayuda al Contribuyente (PACO) en el menor tiempo posible. En este sentido, se deberá contestar el 98% de las consultas en un plazo máximo de 7 días hábiles.

El indicador mide desde que entra la incidencia a través de la dirección de correo electrónico incidenciaspaco@listas.carm.es hasta que la misma es contestada a través de la dirección electrónica facilitada por el colaborador.

A03.L01.OB01.I01. Participación de empleados en programas de formación

Dentro de la línea de facilitar el trabajo al personal, la formación es un elemento esencial de cualquier organización. En este sentido, se antoja esencial desarrollar acciones formativas específicas para el perfeccionamiento de habilidades, técnicas y procedimientos en el ámbito



tributario.

El objetivo consiste en asegurar una alta asistencia a los cursos y acciones formativas diseñadas por la ATRM, alcanzando un 95% de plazas ocupadas respecto del total de plazas ofertadas. En este sentido, el indicador computará el número de plazas que se ofertan en los cursos y acciones incluidas en el Programa de Calidad de las Unidades promovidas por la ATRM y cuántas se completan.

A04.L01.OB01.I01. Importe liquidado por actas de inspección.

El objetivo es incrementar el importe liquidado a través del procedimiento de inspección tributaria, excluyendo aquellas actuaciones de carácter indirecto (invitaciones), en un 8% en relación al ejercicio anterior, lo que supone que se deberá alcanzar la cifra de 6.500.000 euros.

En este sentido, el indicador computará el importe liquidado en el ejercicio 2019 a través del procedimiento de inspección, incluyendo así mismo el importe de las sanciones derivadas del mismo. A este efecto, solo se computarán aquellas liquidaciones relativas a cualquiera de los tributos cedidos por el Estado a la Comunidad Autónoma.

A04.L01.OB01.I02. Número de bienes y/o derechos subastados.

El objetivo es incrementar el número de bienes y/o derechos subastados en relación con ejercicios anteriores, alcanzando la cantidad de 50 bienes o derechos objeto de subasta.

Se computará el número de bienes y/o derechos incluidos en las subastas efectivamente realizadas a través del Portal de Subastas, independientemente del resultado de las mismas.

A04.L01.OB01.I03. Actuaciones en materia de control administrativo del Juego

Las actuaciones de vigilancia y control en materia de juego y apuestas serán realizadas entre otros, por los funcionarios adscritos al Servicio de Gestión y Tributación del Juego, pudiendo realizarse en todo lugar donde se organicen, celebren o exploten los juegos y apuestas. Se centrarán en verificar la identidad entre las autorizaciones administrativas concedidas y el desarrollo del juego en los locales autorizados a tal efecto, siendo estos los establecimientos



hosteleros, salones de juego, salas de bingo y locales específicos de apuestas, comprobando que el material empleado en el juego es el homologado y autorizado por la Administración, y que los citados locales cumplen con las condiciones de autorización concedidas. Por otro lado, se continuará con la actuación contra las distintas formas de juego no autorizado.

El objetivo es llevar a cabo 1.450 actuaciones en materia de control administrativo del Juego durante el ejercicio 2019. El dato se obtiene de una medición mensual de las actuaciones semanales que realizan los agentes de juego adscritos al Servicio de Gestión y Tributación del Juego.

A05.L01.OB01.I01. Liquidaciones a Ayuntamientos y otros entes públicos.

El objetivo consiste en que el resultado de la gestión tributaria y recaudatoria efectuada por la ATRM pueda ser puesta a disposición de las entidades delegantes en el menor plazo posible. En este sentido, se pretende que el 100% de las liquidaciones efectuadas a esas entidades se realicen al mes siguiente de su efectiva recaudación.

El indicador consiste en el porcentaje del número de liquidaciones pagadas dentro del mes siguiente a la fecha de resolución de la liquidación sobre el total de las liquidaciones pagadas.

A05.L01.OB01.I02. Número de Convenios suscritos y/o ampliación de los existentes.

La línea estratégica de cooperación se basa en seguir reforzando y manteniendo la colaboración tributaria que la ATRM ofrece a los municipios y resto de entidades públicas de ámbito regional. Por tanto, el objetivo en éste área se basa en aumentar el ámbito de actuación de la ATRM, bien mediante la suscripción de nuevos convenios de colaboración con entidades con las que previamente no se tuviera articulada ninguna colaboración, o bien asumiendo nuevas funciones dentro de los convenios ya existentes.

A06.L01.OB01.I01. Encuestas de satisfacción.

El objetivo, dentro de la línea de mejorar la satisfacción de la Sociedad, es asegurar la satisfacción del contribuyente por la atención recibida y los servicios prestados en nuestras oficinas. Con el fin de conocer la opinión de los ciudadanos, quincenalmente se realizan en nuestras



oficinas encuestas de satisfacción al contribuyente, donde se solicita que se evalúe el servicio prestado por la ATRM y su personal en una escala de 0 a 3, siendo el 0 muy insatisfactorio y el 3 muy satisfactorio.

El objetivo es alcanzar una puntuación media total de 2,3, computando el total de las encuestas realizadas en las oficinas de la ATRM.

