



AGENCIA TRIBUTARIA
REGIÓN DE MURCIA

PLAN RSC ATRM 2022-2023





Líneas de trabajo

01

Buen Gobierno

Dirigir con ética e integridad, transparencia en la gestión, ser referentes en la gestión tributaria y lograr un prestigio de marca.

02

Comunicación

Mejorar los canales de comunicación (tanto interna –vertical y horizontal- como externa) con todos los grupos de interés, la información suministrada y el lenguaje. Plan de comunicación, transmitiendo a la ciudadanía la importancia de su labor, los resultados de su gestión, y la comprensión y facilitación de los procesos.

03

Personal

Motivación y valoración del personal, aumento de la plantilla, plan de estabilidad y promoción profesional, mejora de las condiciones de trabajo, plan de formación continua adaptada al puesto, especialización.

04

Digitalización

Continuar con el camino de la transformación digital, formación a la ciudadanía con una especial atención a la brecha digital, reduciendo la burocracia, simplificando los procesos y caminando hacia la eliminación del uso de papel.

05

Ciudadanía

Mejorar la interacción con la ciudadanía, mejorar la atención, el lenguaje, la comprensión y la cercanía, facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones, mayor flexibilidad.

06

Colaboradores y clientes

Revisar las relaciones con colaboradores, elaborar convenios que posibiliten a los grupos profesionales realizar las gestiones pertinentes y que se conviertan en unos verdaderos aliados y sean nexos entre la Agencia y la ciudadanía. Revisar la relación con clientes, de manera que se simplifique la interlocución y el seguimiento de procesos, unificando en un solo agente la gestión de determinados clientes.





Líneas estratégicas, proyectos y objetivos

Línea Estratégica	Proyecto	Objetivo
Buen Gobierno	1.1. Cuadro de mando de sostenibilidad	Seguimiento de resultados e indicadores de sostenibilidad
	1.2. Portal de Transparencia	Fomentar la transparencia de la ATRM más allá de lo que exige la ley, y con independencia del resto de organismos de la CARM
	1.3. Manual de comportamiento / Código Ético	Trabajar de acuerdo con un código ético conocido y comprendido por todos/as
	1.4. ATRM Sostenible	Sensibilizar a la plantilla sobre cuestiones de sostenibilidad, posicionarse como una organización sensible a los problemas del mundo
Comunicación	2.1. Grupos de Interés	Tener un registro de contactos e interlocutores de todos los grupos de interés
	2.2. ATRM Cercana	Utilizar un lenguaje que haga que la ATRM se perciba como una organización más cercana y amable
	2.3. ATRM Comunica	Dar a conocer la labor e importancia de la ATRM
	2.4. Plan de comunicación interna	Mejorar la comunicación dentro de la agencia
Personal	3.1. Experiencia del empleado	Medir la satisfacción de la plantilla
	3.2. Talento	Fomentar el talento y la formación de la plantilla
	3.3. Te cuidamos	Cuidar la salud física y emocional de la plantilla
	3.4. Cuidamos el planeta	Sensibilizar a la plantilla en el cuidado del medio ambiente
Digitalización	4.1. Punto alto	Ayudar a la ciudadanía en el proceso de digitalización de la Agencia
	4.3. 100% Digital	Lograr el consumo de papel cero
Ciudadanía	5.1. ATRM Flexible	Flexibilizar y facilitar a la ciudadanía sus obligaciones tributarias
	5.2. ATRM Sencilla	Flexibilizar y facilitar a la ciudadanía sus obligaciones tributarias
Colaboradores y clientes	6.1. Colaboradores	Mejorar la relación con colaboradores
	6.2. Clientes	Mejorar la relación con clientes





01

Buen Gobierno

**Por la transparencia,
la ética, la integridad y
la gestión de marca**

- 1.1. Cuadro de mando de sostenibilidad**
- 1.2. Portal de Transparencia**
- 1.3. Manual de comportamiento / Código Ético**
- 1.4. ATRM Sostenible**



01 Buen Gobierno

Por la transparencia, la ética, la integridad y la gestión de marca

Proyecto	Descripción	Coincidencia con Plan Estratégico
1.1. Cuadro de mando de sostenibilidad	Establecer un sistema de registro de indicadores en sostenibilidad (económica, social y medioambiental) de actualización periódica y que permita el análisis de la evolución de la Agencia en materia de RSC.	Eje 1. Cercanía al ciudadano OE 2. Gestionar la transparencia Eje 2. Contribuir a la sostenibilidad económica de la CARM OE 9. Dinamizar la organización
1.2. Portal de Transparencia	Añadir un apartado en la web de Transparencia, que incluya los datos básicos o indicadores de la Agencia en materia de sostenibilidad. Posibilidad de elaborar uno interno (personal) y otro externo (ciudadanía).	Eje 1 Cercanía al ciudadano OE 2 Gestionar la transparencia Datos abiertos sobre sostenibilidad económica, social y medioambiental OE 9. Dinamizar la organización
1.3. Manual de comportamiento / Código Ético	Difusión del código ético de la CARM entre toda la plantilla de la ATRM, que es desconocido, y elaborar códigos de comportamiento con las personas u organismos colaboradores.	Valores/Integridad OE 9. Dinamizar la organización
1.4. ATRM Sostenible	Revisión y examen profundos de todos los procesos de la ATRM (revisión de procesos internos, consumos, instalación de puntos de reciclaje, etc.) para el fomento y facilitación del cuidado del medio ambiente. Conmemoración de días internacionales para sensibilizar a la plantilla, la clientela y la ciudadanía, aprovechando para dar consejos que ayuden a la sensibilización de la sociedad en el cuidado del medio ambiente.	Valores Sostenibilidad Eje 2. Contribuir a la sostenibilidad económica de la CARM OE 9. Dinamizar la organización





02

Comunicación

Por la mejora de la comunicación, la información suministrada y el lenguaje utilizado en la relación de la ATRM con todos sus grupos de interés

- 2.1. Stakeholders**
- 2.2. ATRM Cercana**
- 2.3. ATRM Comunica**
- 2.4. Plan de comunicación interna**



02 Comunicación

Por la mejora de la comunicación, la información suministrada y el lenguaje utilizado en la relación de la ATRM con todos sus grupos de interés

Proyecto	Descripción	Coincidencia con Plan Estratégico
2.1. Stakeholders	Creación de una base de datos de los principales grupos de interés. Diseño de líneas de comunicación e interlocución directas y adaptadas a cada uno.	Creación de una base de datos de los principales grupos de interés. Diseño de líneas de comunicación e interlocución directas y adaptadas a cada uno.
2.2. ATRM Cercana	Revisar el lenguaje de toda la comunicación en la interacción con la ciudadanía (cartas, correos electrónicos, página web, etc.) para adaptarlo a un lenguaje sencillo, entendible, amable y cercano.	Revisar el lenguaje de toda la comunicación en la interacción con la ciudadanía (cartas, correos electrónicos, página web, etc.) para adaptarlo a un lenguaje sencillo, entendible, amable y cercano.
2.3. ATRM Comunica	Plan de comunicación que aproveche los canales comunes de interacción con la ciudadanía para transmitir mensajes positivos, que incidan en dotar de importancia a la labor de la ATRM (explicar dónde va el dinero que se recauda, hitos, cosas conseguidas) y en dar valor a su estrategia de RSC y Sostenibilidad (consecuencias positivas, con datos, de la puesta en marcha del Plan de RSC).	Plan de comunicación que aproveche los canales comunes de interacción con la ciudadanía para transmitir mensajes positivos, que incidan en dotar de importancia a la labor de la ATRM (explicar dónde va el dinero que se recauda, hitos, cosas conseguidas) y en dar valor a su estrategia de RSC y Sostenibilidad (consecuencias positivas, con datos, de la puesta en marcha del Plan de RSC).
2.4. Plan de comunicación interna	Diseño de un plan de comunicación interna, horizontal y vertical, interdepartamental, para mejorar no sólo la comunicación con el personal sino también la información suministrada.	Diseño de un plan de comunicación interna, horizontal y vertical, interdepartamental, para mejorar no sólo la comunicación con el personal sino también la información suministrada.





03

Personal

Por la mejora de la satisfacción, el compromiso y el sentimiento de pertenencia de la plantilla con la organización

- 3.1. Experiencia del empleado**
- 3.2. Talento**
- 3.3. Te cuidamos**
- 3.4. Cuidamos el planeta**



03 Personal

Por la mejora de la satisfacción, el compromiso y el sentimiento de pertenencia de la plantilla con la organización

Proyecto	Descripción	Coincidencia con Plan Estratégico
3.1. Experiencia del empleado	Estudios periódicos de clima laboral en toda la Agencia Tributaria. Actualmente se hacen estudios periódicos pero no se han hecho en toda la ATRM, lo que supondría ampliar a toda la organización estos estudios.	Eje 2. Contribuir a la sostenibilidad económica de la CARM OE 9. Dinamizar la organización Plan RRHH ATRM
3.2. Talento	Plan de fomento del talento. Plan de formación continua para mejorar la especialización del puesto. Premio al mérito en el trabajo.	Eje 2. Contribuir a la sostenibilidad económica de la CARM OE 9. Dinamizar la organización Plan RRHH ATRM
3.3. Te cuidamos	Plan de salud y cuidado de la plantilla. Puede incluir: el fomento del desayuno saludable entre la plantilla, fomento de hábitos saludables/activos durante los descansos, formación y sensibilización de la plantilla en salud laboral, abandono del tabaco, etc. Transmitir a la plantilla que se les escucha, que nos preocupa y que queremos que estén mejor.	Eje 2. Contribuir a la sostenibilidad económica de la CARM OE 9. Dinamizar la organización Plan RRHH ATRM
3.4. Cuidamos el planeta	Plan de sensibilización en materia medioambiental y cuidado del entorno. Puede incluir: organización de grupos de coche compartido, bonos para el uso del transporte público para ir a trabajar, puntos de reciclaje de todo tipo de residuos en las instalaciones, formación y sensibilización de la plantilla en reducción del impacto medioambiental en su vida laboral y personal, etc.	Eje 2. Contribuir a la sostenibilidad económica de la CARM OE 9. Dinamizar la organización Plan RRHH ATRM Valores/Sostenibilidad





04

Digitalización

Por la completa digitalización de la Agencia

- 4.1. Punto alto**
- 4.2. 100% Digital**





04

Digitalización

Por la completa digitalización de la Agencia

Proyecto	Descripción	Antecedentes / proyectos complementarios
4.1. Punto alto	Instalación de "puntos altos" en todas las oficinas de la ATRM, donde la ciudadanía pueda acudir para recibir asesoramiento / aprender a utilizar los medios de la ATRM.	Eje 1. Cercanía al ciudadano. OE 9. Dinamizar la organización
4.2. 100% Digital	Medir en el proceso el ahorro de consumos (papel, tinta, etc.) y comunicarlo.	Eje 3. Transformación digital de la ATRM "Agencia 4.0" OE 12 Impulsar la robotización de procesos OE 9. Dinamizar la organización





05

Ciudadanía

Por la mejora de la satisfacción y la opinión de la ciudadanía en su relación con la Agencia

5.1. ATRM Flexible
5.2. ATRM Sencilla





05 Ciudadanía

Por la mejora de la satisfacción y la opinión de la ciudadanía en su relación con la Agencia

Proyecto	Descripción	Coincidencia con Plan Estratégico
5.1. ATRM Flexible	Revisar la posibilidad de flexibilización de procesos en función de las necesidades de la ciudadanía, de acuerdo con sus circunstancias, en la medida de lo posible.	Eje 1. Cercanía al ciudadano. OE 1. Ofrecer una atención tributaria personalizada. OE 2. Gestionar la transparencia OE 4 Gestionar de forma avanzada los procesos OE 9. Dinamizar la organización
5.2. ATRM Sencilla	Simplificar lo máximo posible los procesos para reducir la burocracia. Formar/sensibilizar a la plantilla en la transmisión de mensajes sencillos y claros.	Eje 1. Cercanía al ciudadano. OE 1. Ofrecer una atención tributaria personalizada. OE 2. Gestionar la transparencia OE 4 Gestionar de forma avanzada los procesos OE 9. Dinamizar la organización



06

**Colaboradores
y clientes**

**Por una mejor
relación con nuestros
colaboradores y
clientes**

**6.1. Colaboradores
6.2. Clientes**





06

Colaboradores y clientes

Por una mejor relación con nuestros colaboradores y clientes

Proyecto	Descripción	Antecedentes / proyectos complementarios
6.1. Colaboradores	Establecer un diálogo profundo con profesionales y empresas colaboradoras de la ATRM, firma de convenios de colaboración que faciliten su labor y presencia como nexo entre la ATRM y la ciudadanía.	Eje 2. Contribuir a la sostenibilidad económicas de la CARM y los Ayuntamientos OE 5. Ofrecer nuevos servicios en entidades locales OE 6. Mejorar la colaboración social OE 9. Dinamizar la organización
6.2. Clientes	Establecer una persona responsable que lleva a uno/varios clientes, fomentando la interlocución única, el conocimiento profundo del cliente, la simplificación de la comunicación y de los procesos. Evaluación periódica de la satisfacción del cliente.	Eje 1. Cercanía al ciudadano. OE 1. Ofrecer una atención tributaria personalizada. OE 2. Gestionar la transparencia OE 4 Gestionar de forma avanzada los procesos OE 9. Dinamizar la organización



AGENCIA TRIBUTARIA
REGIÓN DE MURCIA

**PLAN RSC ATRM
2022-2023**