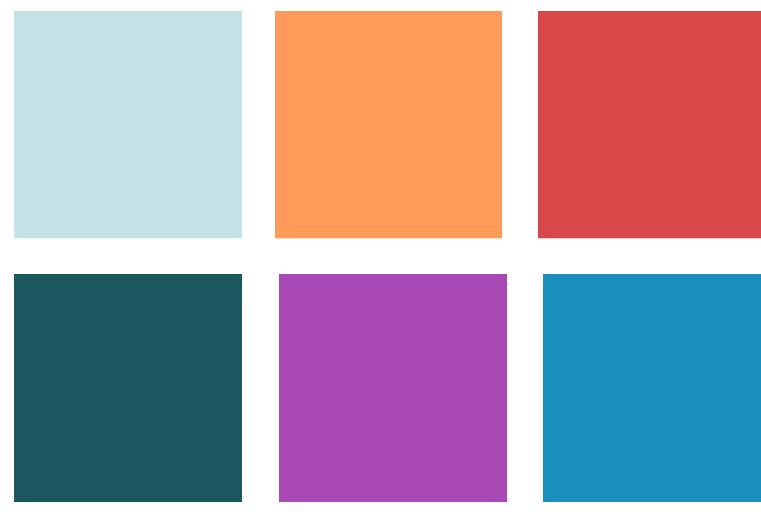


PLAN DE CALIDAD 2008



Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda



AGENCIA
REGIONAL
DERECA
UDACION



PLAN DE CALIDAD



ORDEN DEL DÍA

11:00 - Apertura del acto por la Excelentísima Sra Dª. Inmaculada García Martínez. Consejera de Economía y Hacienda.

Presentación de los Proyectos de Calidad por la *Ilustrísima Sra. Dª Encarna López López*. Directora de la Agencia Regional de Recaudación:

1. Plan para el incremento de ingresos tributarios municipales. Actualización de los padrones vinculados al territorio. *Ilustrísima Sra. Dª Encarna López López*. Directora de la Agencia Regional de Recaudación.
2. Nuevo Portal Web de la Agencia Regional de Recaudación y nuevos procedimientos de Administración Electrónica: devoluciones de ingresos indebidos y autoliquidaciones del IVTNU. *D. Miguel Ángel Olmedo Chica*. Jefe de la Unidad de Gestión Técnica de la Agencia Regional de Recaudación.
3. Evaluación y mejora de la calidad del servicio: evolución de la satisfacción de los clientes institucionales (2002-2008). *Dª Silvia Bertomeu Ignacio*, Directora de Base Recursos Directivos S.L..
4. Plan estratégico de la Agencia Regional de Recaudación 2009-2011. *Dª. Mª Paz Jiménez García*. Secretaria General Técnica de la Agencia Regional de Recaudación.

11:50 - Cierre del acto por la Excelentísima Sra Dª. Inmaculada García Martínez. Consejera de Economía y Hacienda.



AGENCIA
REGIONAL
DE RECAUDACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

PLAN PARA EL INCREMENTO DE INGRESOS TRIBUTARIOS MUNICIPALES. ACTUALIZACIÓN DE LOS PADRONES VINCULADOS AL TERRITORIO.

**ILUSTRÍSIMA SRA. D^a ENCARNA LÓPEZ LÓPEZ.
DIRECTORA DE LA AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN.**



AGENCIA
REGIONAL
DE
EDUCACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

PLAN PARA EL INCREMENTO DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS MUNICIPALES.

PROYECTO

Actualización de los padrones vinculados al territorio



INGRESOS MUNICIPALES. Región de Murcia

Liquidación de los Presupuestos de las Entidades locales 2006 Total Ingresos distribuidos por conceptos

| Conceptos | Recaudación Líquida | % sobre el total de ingresos |
|-----------------------------------|---------------------|------------------------------|
| Transferencia corrientes | 311.593 | 25 |
| Transferencias de capital | 103.957 | 8 |
| Impuestos directos | 299.478 | 24 |
| Tasas y otros ingresos | 259.118 | 21 |
| Impuestos indirectos | 92.503 | 8 |
| Pasivos financieros | 62.807 | 5 |
| Ingresos patrimoniales | 48.549 | 4 |
| Enajenación de inversiones reales | 44.088 | 4 |
| Activos financieros | 987 | 0 |
| Total ingresos | 1.223.081 | 100 |



INGRESOS MUNICIPALES. Región de Murcia

Liquidación de los Presupuestos de las Entidades locales 2006 Impuestos Municipales

| Conceptos | Recaudación Líquida | miles de euros % total ingresos impuestos |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------|
| Impuesto sobre bienes inmuebles | 162.133 | 44 |
| Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras | 78.337 | 21 |
| Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica | 66.053 | 18 |
| Impuesto sobre actividades económicas | 32.589 | 9 |
| Impuesto sobre incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana | 30.588 | 8 |
| Total ingresos tributos locales | 369.701 | 100 |



OBJETIVOS

1. INCREMENTAR LOS INGRESOS MUNICIPALES.
2. INCORPORAR AL CATASTRO INMOBILIARIO LOS INMUEBLES QUE NO TRIBUTAN, O LO DE HACEN DE FORMA INCORRECTA O INCOMPLETA.
3. AUMENTAR EL IMPORTE DE LOS PADRONES FISCALES LIGADOS A LA INFORMACIÓN TERRITORIAL.
4. POTENCIAR OTRAS FIGURAS IMPOSITIVAS. (Impuesto Construcciones, Tasas, Plusvalías, Contribuciones especiales, etc.)
5. NO AUMENTAR LA PRESIÓN FISCAL SOBRE LOS CIUDADANOS.
6. REDUCIR COSTES DE GESTIÓN, Y SIMPLIFICAR TRÁMITES.



AGENCIA
REGIONAL
DE
EDUCACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

GESTIÓN VINCULADA AL TERRITORIO

TERCIEROS

Portal de Proveedores

Portal del Ciudadano

Portal del Ayuntamiento

Plataforma telemática

Servicios a Proveedores

Servicios al ciudadano

Servicios a Ayuntamientos

GESTIÓN INTERNA

Contabilidad

Compras

RR. HH.

Recaudación

Ejecutiva

Recaudación

Voluntaria

Catastro

IBI

IAE

IVTM -Vehículos

IVTNU
(Plusvalía)

ICIO

vados

Ocupación Vía
Pública

Paradas de taxi

Cotos de Caza

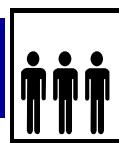
Quioscos

Escaparates

Entrada y salida de información

Gestión de Expedientes

ARECA : Herramienta de gestión y de información geográfica



BASE DE DATOS DE PERSONAS



BASE DE DATOS DE TERRITORIO



OMISIONES INMUEBLES





OMISIONES INMUEBLES



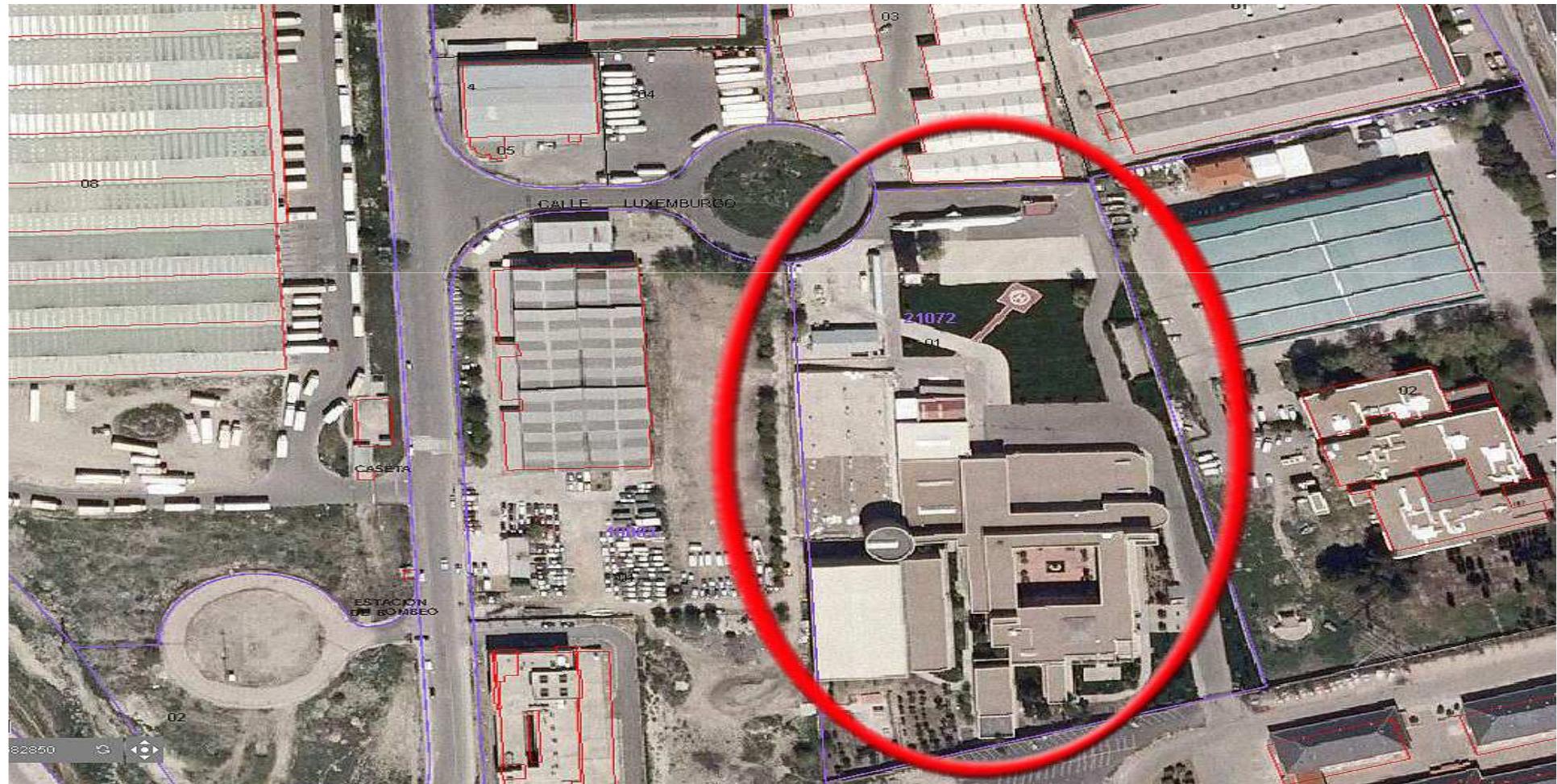


OMISIONES INMUEBLES





OMISIONES INMUEBLES





OMISIONES INMUEBLES





AGENCIA
REGIONAL
DE
LAND
DAD

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

OMISIONES INMUEBLES





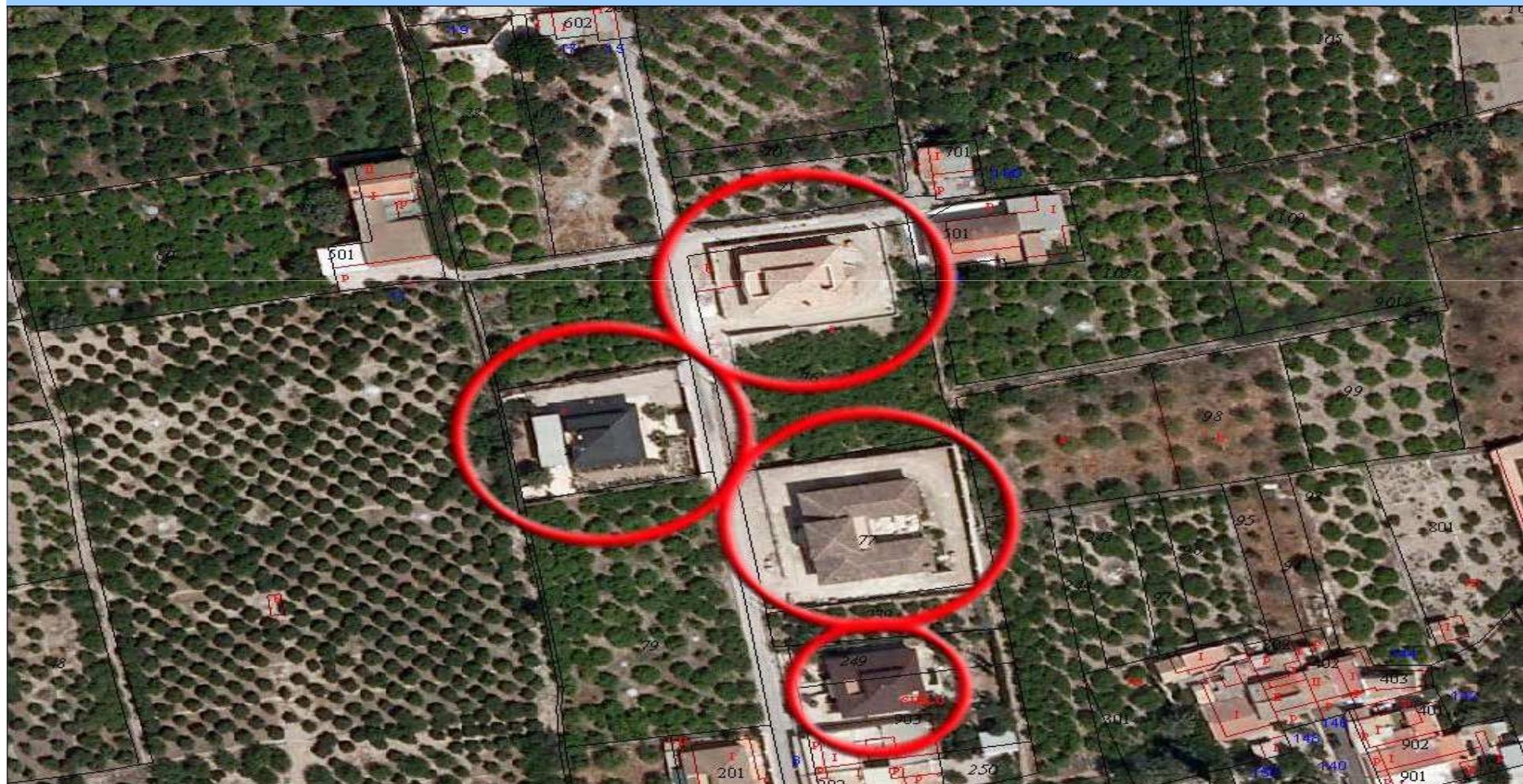
AGENCIA
REGIONAL
DE
DERECHO
UDACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

OMISIONES INMUEBLES





OMISIONES INMUEBLES





AGENCIA
REGIONAL
DERECHA
UDACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

VIAS DE ACTUALIZACION

- OBLIGACION FORMAL DE APORTAR LAS DECLARACIONES CATASTRALES EN TRAMITES MUNICIPALES.
- INSPECCIÓN MUNICIPAL: CONSTRUCCIONES SIN LICENCIA, COMPROBACIÓN POSTERIOR VALORES DECLARADOS (ICIO).
- INSPECCION CATASTRAL.
- PLAN COMPROBACION DE SUELO Y ALTA DE EDIFICACIONES.



PLAN COMPROBACION DE SUELO Y ALTA DE EDIFICACIONES

| FASE | DESCRIPCION | ORGANO PRINCIPAL RESPONSABLE | OTROS IMPLICADOS |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------|
| 1 | DELIMITACIÓN DE LAS ZONAS DEL MUNICIPIO OBJETO DEL PROCESO | AYUNTAMIENTO | Colaboración Opcional Agencia |
| 2 | EMISION FICHAS GRÁFICAS DEL SUELO SIN EDIFICAR EN CADA ZONA | Agencia Regional de Recaudación | |
| 3 | COMPROBACION IN SITU DE LA CONCORDANCIA ENTRE LA REALIDAD URBANÍSTICA Y EL CATASTRO INMOBILIARIO | AYUNTAMIENTO | |
| 4 | NOTIFICACIONES PARA DECLARACION A OBLIGADOS | Agencia Regional de Recaudación | Colaboración opcional Ayuntamiento |
| 5 | TRAMITACIÓN DE DECLARACIONES | Agencia Regional de Recaudación | Gerencia Catastro |
| 6 | REMISION INFORMACIÓN OBTENIDA A LA GERENCIA REGIONAL | Agencia Regional de Recaudación | Ayuntamiento y Gerencia Catastro |
| | MANTENIMIENTO DE INDICADORES | Agencia Regional de Recaudación | |



PLAN COMPROBACION DE SUELO Y ALTA DE EDIFICACIONES

1.- DELIMITACIÓN DE LAS ZONAS DEL MUNICIPIO

Corresponde al Ayuntamiento, que tiene un conocimiento directo del planeamiento urbanístico municipal y de su desarrollo.

Zonas que van a aportar una rentabilidad tributaria casi inmediata: Polígonos Industriales, grandes inmuebles y zonas con desarrollos recientes.

Delimitar sobre plano, callejero, u ortofoto recientes.



PLAN COMPROBACION DE SUELO Y ALTA DE EDIFICACIONES

2.- EMISIÓN FICHAS GRÁFICAS

Cuando la información se haya recibido en la Agencia, sus técnicos analizarán la zona o zonas propuestas por el Ayuntamiento, para identificar aquellas parcelas que están catastradas en la actualidad como “suelo” sin edificar.

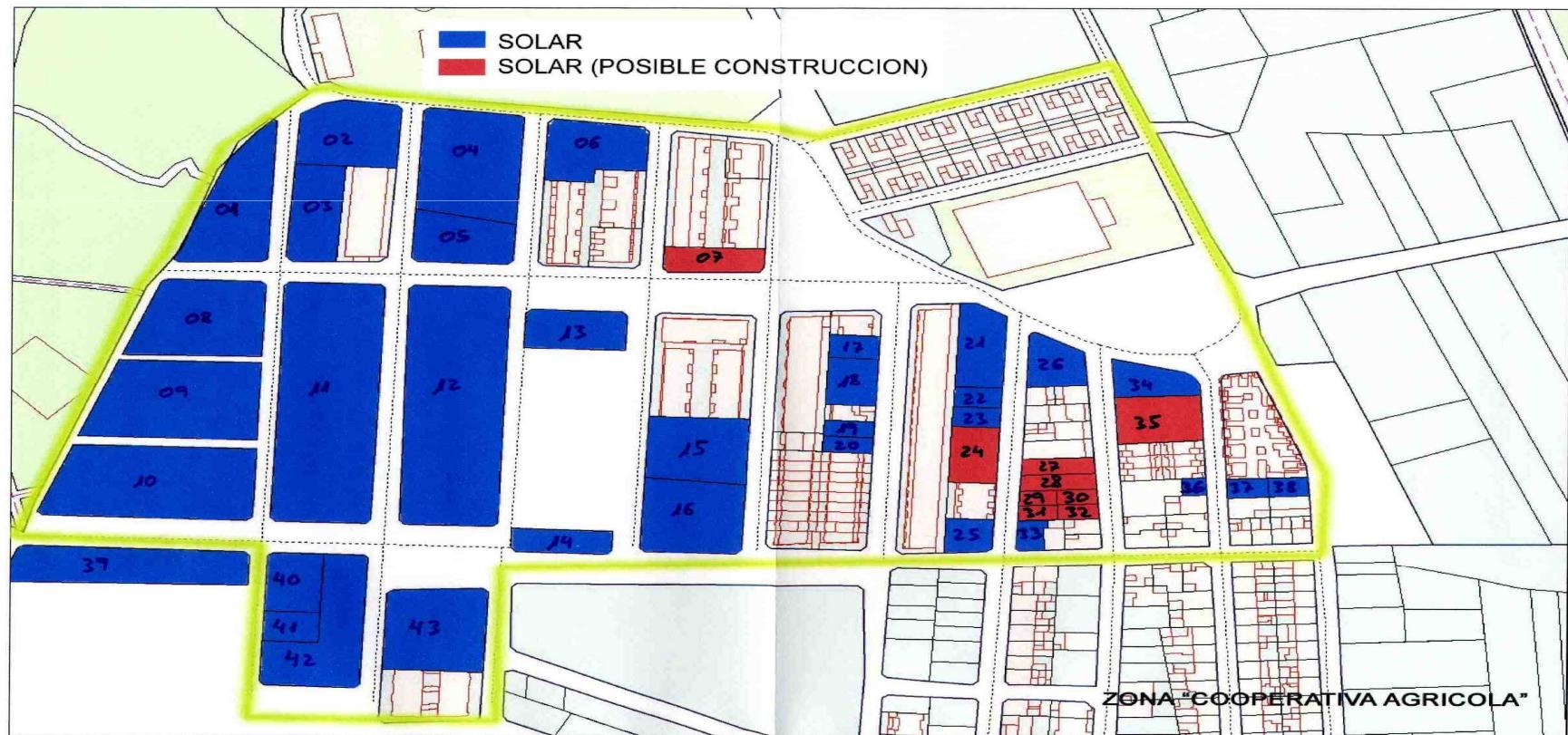
Se emitirá la consulta gráfica y descriptiva de cada parcela urbana que conste como **SUELO SIN EDIFICAR**, para que facilitar la visita física de los técnicos municipales.

Esta consulta aporta todos los datos catastrales “no protegidos” (superficie, uso principal del inmueble, y su localización), así como información gráfica, si está disponible, del inmueble objeto del proceso.



PLAN COMPROBACION DE SUELO Y ALTA DE EDIFICACIONES

2.- EMISION FICHAS GRÁFICAS





PLAN COMPROBACION DE SUELO Y ALTA DE EDIFICACIONES

3.- COMPROBACION SOBRE EL TERRENO

1.- Existe concordancia entre los datos catastrales y la realidad, en cuyo caso no será necesario desencadenar ningún tipo de actuación posterior.

2.- No hay coincidencia:

- Con expediente municipal de Licencia de Obras: se facilitará la información relativa al expediente, para reclamar al promotor.
- Sin expediente municipal de Licencia de Obras: se reclamará al titular catastral actual del solar.

3.- Otras comprobaciones: nombres de calles, numeración, obras de urbanización, e incorporación de fotografías de detalle.



PLAN COMPROBACION DE SUELO Y ALTA DE EDIFICACIONES

4.- REQUERIMIENTO TITULARES Y TRAMITACIÓN

1.- Se requerirá la presentación de la declaración relativa a la alteración física del inmueble.

2.- En caso contrario, se le ofrece asistencia y orientación para cumplimentar la declaración que corresponda en cada caso.

3.- Preparación del expediente y actualización de la base de datos Catastral.

4.- Envío actuaciones para Inspección Catastral.



AGENCIA
REGIONAL
DE
EDUCACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

PLAN COMPROBACION DE SUELO Y ALTA DE EDIFICACIONES

5.- INDICADORES RESULTADOS

- **IMPORTE DE LIQUIDACIONES PRACTICAS POR IBI**
- **IMPORTE DE LIQUIDACIONES OTROS TRIBUTOS MUNICIPALES**
- **INCREMENTO PADRONES MUNICIPALES**



AGENCIA
REGIONAL
DE RECAUDACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

PLAN PARA EL INCREMENTO DE INGRESOS TRIBUTARIOS MUNICIPALES. ACTUALIZACIÓN DE LOS PADRONES VINCULADOS AL TERRITORIO.

**ILUSTRÍSIMA SRA. D^a ENCARNA LÓPEZ LÓPEZ.
DIRECTORA DE LA AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN.**



AGENCIA
REGIONAL
DE RECAUDACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

NUEVO PORTAL WEB DE LA AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN Y NUEVOS PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:

DEVOLUCIONES DE INGRESOS INDEBIDOS.

**LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS
TERRENOS DE NATURALEZA URBANA**

Miguel Ángel Olmedo Chica.
Jefe de la Unidad de Gestión Técnica



INTRODUCCIÓN

El Portal de la Agencia surge en el 2003 como un proyecto **pionero** en la Administración Pública Regional.

- De los contenidos estáticos a los servicios.
- Servicios a través del Correo Electrónico, autenticación mediante certificados digitales, interoperatividad.
- Enfoque segmentado C O P

The screenshot shows the website interface for the Regional Agency for Taxation. The left sidebar has a dark blue background with white text, listing various services and sections. The main content area has a dark blue background with white text. It features a large button labeled 'AREA DE ARR SEGURO' with a lock icon. Below the button, the text reads: 'Los distintos trámites que están a su disposición en la Oficina Virtual se realizan por un canal seguro de comunicaciones. Para poder hacer uso de la Oficina Virtual de la Agencia Regional de Recaudación necesita estar en posesión de un certificado digital emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. Dicho certificado es el mismo que se utiliza para realizar la declaración de la renta telemáticamente.' A list of services is provided in a table.

| CONSULTA DE DEUDAS |
|------------------------------------------------------------------------------------------|
| CERTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS CARM |
| VALIDACIÓN DE CERTIFICADOS |
| SOLICITUD DE DOMICILIZACIÓN BANCARIA. (Para deudas de cobro periódico) |
| SOLICITUD DE APLAZAMIENTO/FRACCIONAMIENTO DE PAGO |
| DESIGNACIÓN NUMERO DE CUENTA DEVOLUCIÓN INGRESOS |
| SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS |
| CAMBIO DE DOMICILIO FISCAL |
| CORRECCIÓN DE ERRORES EN RECIBOS DE TRIBUTOS LOCALES Y DEMÁS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO |



INTRODUCCIÓN

A. ORIENTACIÓN A LOS **CONTRIBUYENTES**

- Descarga de modelos.
- Duplicados de recibos.
- Pago telemático de impuestos.
- Servicios de Oficina virtual:
 - Consulta de deudas
 - Cambio de domicilio fiscal.
 - Domiciliación bancaria.
 - Solicitud de aplazamiento y fraccionamiento de deudas.
 - Corrección de errores de recibos.
- Información de subastas
- Quejas y sugerencias
- Cartas de servicios



INTRODUCCIÓN

B. ORIENTACIÓN A LOS ORGANISMOS

Acceso de los organismos a toda su información de gestión tributaria y recaudatoria a través del portal de la Agencia.

- Padrones de tributos.
- Cobros y relación nominal de cobros.
- Liquidaciones practicadas a los ayuntamientos según convenio establecido.
- Bajas.
- Cargos generados.
- Peticiones de información.
- Consulta de deudas de un contribuyente.

INTRODUCCIÓN

C. ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE LA AGENCIA

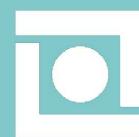
Desde la intranet de la Agencia Regional de Recaudación, el personal puede acceder a todos los recursos necesarios para desempeñar eficazmente su labor:

- Avisos y Circulares
- Consultas y guías de procedimientos
- Área de personal: Manuales de acogida, formación
- Jurisprudencia y doctrina de interés
- Utilidades: Directorio, Códigos postales, etc...

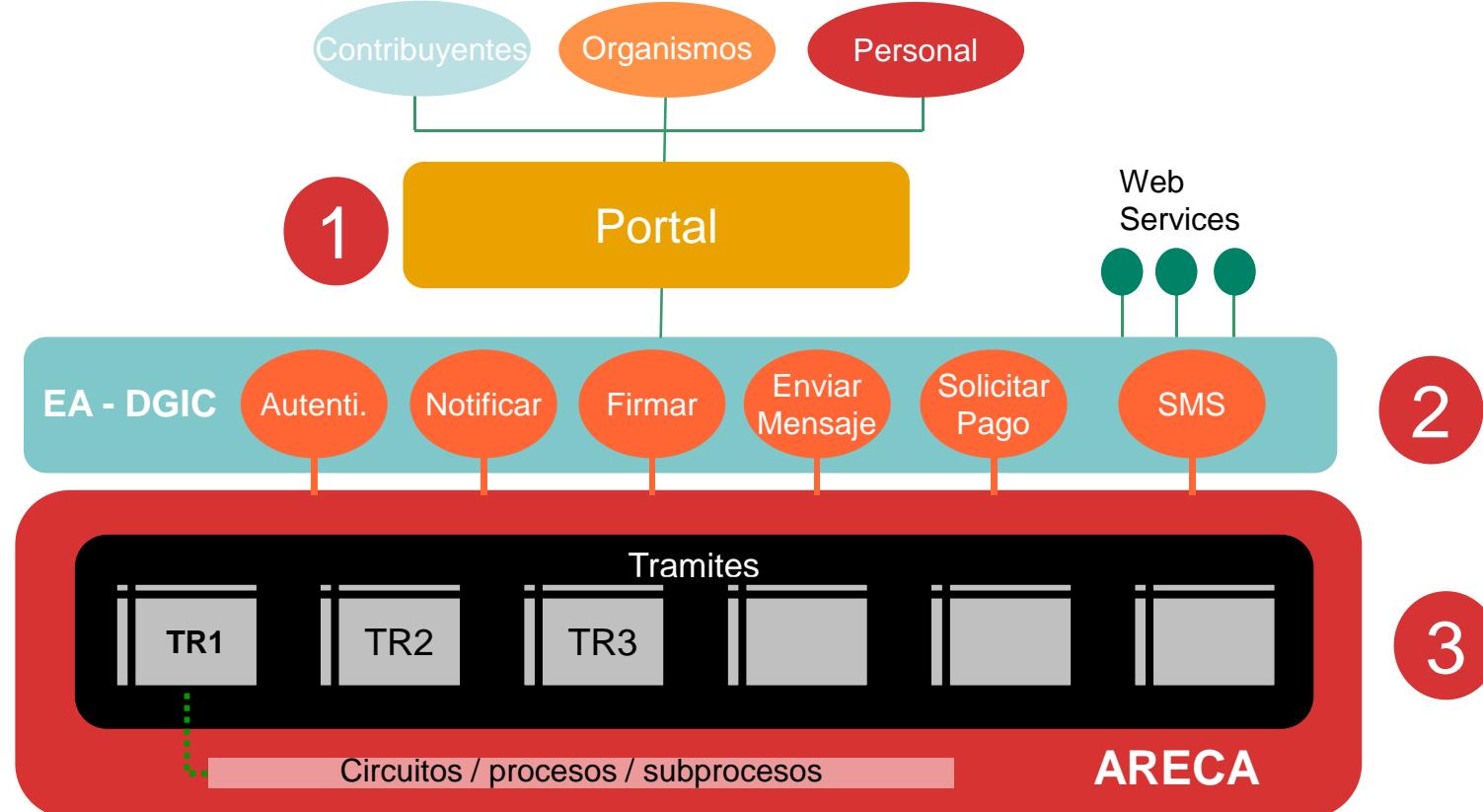


OBJETIVOS

- Un nuevo modelo de **OFICINA VIRTUAL**
- Diseño del procedimiento de liquidación del impuesto sobre el **INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA** .
- Diseño del procedimiento de **DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS**.



ACTUACIONES

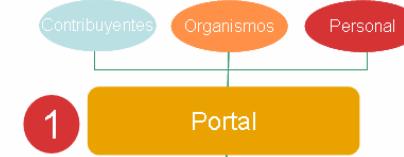


ACTUACIONES

1

PORTAL DE LA AGENCIA

- Cambio de imagen
- Reorganización y clarificación de la información.
- Gestión de los contenidos.
- Internacionalización, Multi-idioma
- Cumplimiento del estándar de accesibilidad AA



"las páginas de Internet de las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica, deberán satisfacer a partir del 31 de diciembre de 2008, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos, siempre que ello sea técnicamente viable y económicamente razonable y proporcionado"

LEY 56/2007, de 28 de diciembre de Medidas de Impulso de Sociedad de la Información



PLAN DE CALIDAD



1

AGENCIA
REGIONA
LDERECA
UDACIÓN

Inicio
Agencia Reg. de Recaudación
Ayuntamientos
Oficina Virtual
Documentos
Legislación
Información a proveedores
Enlaces
Quejas y Sugerencias
Actualidad Informativa
Carta de Servicios

NAVEGACIÓN

AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN
ACCESO SEGMENTADO

Usuarios Registrados English Version Buscar... Buscar

CALENDARIO FISCAL DEL CONTRIBUYENTE
AUTOLIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DEL TERRENO
DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS
DOMICILIACIÓN DE DEUDAS
DESTACADOS
EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS CON LA CARM
EMISIÓN DE DUPLICADOS DE RECIBOS

Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda

REGIÓN DE MURCIA
HORIZONTE 2010

PROMOCIÓN

Últimas Noticias

Mancomunidad de Municipios "Valle de Ricote" 27/03/09
La consejera de Economía y Hacienda, Inmaculada García, en representación de la Agencia Regional de Recaudación, suscribió hoy un convenio con el presidente de la Mancomunidad de Municipios "Valle de Ricote", José Luis López, por el que ésta última delega en la Agencia sus competencias en materia de gestión, liquidación y recaudación, en periodo voluntario y ejecutivo, de los tributos y otros ingresos de derecho público que se ejecutan por cuenta de los ayuntamientos de la entidad local.
[Leer más »](#)

NOTICIAS

Nueva oficina en Abarán 3/03/09
La consejera de Economía y Hacienda, Inmaculada García, junto a la directora de la Agencia Regional de Recaudación, Encarna López, y al alcalde de Abarán, Antonio Eugenio Gómez, inauguraron ayer miércoles a mediodía de manera oficial la nueva oficina delegada de la Agencia Regional de Recaudación en Abarán.
[Leer más »](#)

16 Enero 2009 18/02/09
Medidas de Apoyo al contribuyente en el cumplimiento de sus Obligaciones Tributarias.
[Leer más »](#)

Punto de Información Catastral
pvc.catastro.meh.es

MEDIDAS DE APOYO A FAMILIAS Y EMPRESAS
INGRESO A INFORMACIÓN RECIBOS DOMICILIADOS

AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN

dni electrónico

- Enfocado al contribuyente.
- Intuitivo y de fácil navegación, que todo se encuentre rápidamente.
- Accesible para cualquier colectivo.



ACTUACIONES

2

NUEVO MODELO DE OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA

Apoyándonos en la ley 11/2007
para proporcionar aún más servicios.

- Nuevos trámites (devoluciones, plusvalías).
- Nuevos Certificados (de estar al corriente con Organismos)
- Nuevas herramientas (DNI electrónico, SMS, presentación de documentos firmados, huella electrónica y validación, notificación electrónica).
- Seguimiento de los expedientes con un conjunto simple de estados



2

Oficina Virtual

Mis trámites

| Fec. Alta | Trámite | Estado | Detalle |
|-----------|----------------------------------------|------------|---------------------|
| 25/03/09 | 105/2009 Dev. de Ingresos Indebidos | En curso | Ver |
| 25/03/09 | 104/2009 Autoliquidación de plusvalías | Finalizado | Ver |
| 25/03/09 | 103/2009 Autoliquidación de plusvalías | En Espera | Ver |

Información Estados

1. **Iniciado:** El trámite esta iniciado por parte del usuario y no debe aportar ninguna información adicional
2. **En curso:** La solicitud se esta procesando
3. **Finalizado:** El proceso de tramitación ha finalizado.
4. **En Espera:** El usuario debe aportar alguna documentación o información para continuar el trámite
5. **Notificación:** El trámite tiene una notificación pendiente de aceptar por el ciudadano



AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN

Usuarios Registrados

English Version

Buscar...

Buscar

Oficina Virtual » Tramites

Oficina Virtual



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre

Tramites Sin Certificado

- Duplicado de Recibos
- Servicios por E-Mail
- Pago de Impuestos
- Consultas
- Simulación Autoliquidación

Tramites Con Certificado

- Consulta de Deudas
- Solicitud Dom. Bancaria
- Solicitud de Funcionamiento
- Solicitud de Capital
- Corrección de Errores
- Autoliquidación
- Devolución Ingresos Indebidos

TRAMITES / GUIAS

Calendario Fiscal

Calendario Fiscal

Emisión Documentos y Certificados

- Modelos y Formularios (Sin certificado)
- Solicitud Certificaciones Tributarias
- Solicitud Certificaciones Ayuntamiento
- Solicitud Catastral

CERTIFICADOS

Validación de Certificados

Validación Certificados (Con certificado)

Consulta Tramites

Consulta Tramites

VALIDACIÓN / SEGUIMIENTO

Agencia Regional de Recaudación
C/San Juan de Dios, 2 30003 MURCIA
Tlf.: 012 - 968 362 000 • Fax 968 368 404



[Aviso Legal](#) | [Accesibilidad](#) | [Mapa Web](#)

2

ACTUACIONES

3

DESARROLLO DE LOS MÓDULOS:

1. LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA
2. DEVOLUCIONES DE INGRESOS INDEBIDOS.

- Desarrollados en ARECA.
- Procedimientos complejos que permiten gestionar la totalidad de los casos.
- Simplificación de los procedimientos para la oficina virtual.
- Descripción precisa de los pasos del procedimiento y guías visuales.



GUÍA DE LIQUIDACIÓN DEL IVTNU

GUÍA DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS



AGENCIA
REGIONAL
DE RECAU
DACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda



LA OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA A LOS AYUNTAMIENTOS / ORGANISMOS

Servicios generales +
Servicios Diferenciados



- R0 G130 B179 - #0082B2
- R0 G69 B76 - #00454D
- R215 G51 B51 - #D63333
- R158 G51 B174 - #9E33AD
- R74 G51 B130 - #4A3382
- R51 G130 B161 - #3382A1



PLAN DE CALIDAD



The diagram shows a central orange header with the text 'PLAN DE CALIDAD'. Below it is a large orange box containing the text 'Ayuntamiento de' and a small town logo. To the right is a red box with the Region of Murcia logo and text. The main content area is divided into several sections:

- Ayuntamiento de [Town Logo]**: Includes a town crest, a menu bar with 'MUNICIPIO', 'AYUNTAMIENTO', 'GESTIONES', 'S. MUNICIPALES', 'TABLÓN', and 'ASOCIACIONES', and a list of services: 'ALCALDE', 'CALLEJERO', 'GUÍA', 'AGENDA LOCAL', and 'ESCUELA TALLER'.
- Oficina Virtual**: A large central area with a background image of a lake and town. It contains a grid of service icons and descriptions:
 - Trámites Sin Certificado**: 'Duplicado de Recibos', 'Servicios por E-Mail', 'Pago de Impuestos', 'Consultas', 'Simulación Autolíq. Plusvalías'.
 - Trámites Con Certificado**: 'Consulta de Deudas', 'Solicitud Dom. Bancaria', 'Solicitud Aplaz/Fraccionamiento', 'Cambio Domicilio Fiscal', 'Corrección de Erros', 'Autoliquidación', 'Devolución Ingresos Indebidos'.
 - Calendario Fiscal**: 'Calendario Fiscal'.
 - Emisión Documentos y Certificados**: 'Modelos y Formularios(Sin certificado)', 'Solicitud Certificaciones Tributarias'.
 - Validación de Certificados**: 'Validación Certificados(Con certificado)'.
 - Consulta Trámites**: 'Consulta Trámites'.
- Oficina Virtual Tributaria**: A sidebar on the right with the Region of Murcia logo and text. It lists several service items:
 - Vestibulum ante ipsum**
 - Primis in faucibus orci**
 - Luctus et ultrices posuere**
 - Curae; In magna. Is mattis.**
 - Mauris eu erat. Aliquam ultr.**
 - Curabitur nec lorem.**

Logos for 'AGENCIA REGIONAL DERECHA UDACIÓN', 'dni electrónico', and 'Real Casa de la Moneda' are also present at the bottom.



AGENCIA
REGIONAL
DE RECAUDACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

NUEVO PORTAL WEB DE LA AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN Y NUEVOS PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:

DEVOLUCIONES DE INGRESOS INDEBIDOS

**LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS
TERRENOS DE NATURALEZA URBANA**

Miguel Ángel Olmedo Chica.
Jefe de la Unidad de Gestión Técnica



AGENCIA
REGIONAL
DE
EDUCACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO: EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INSTITUCIONALES 2002- 2008

Dña Silvia Bertomeu Ignacio
Directora de Base Recursos Directivos S.L..



OBJETIVOS

OBTENER INFORMACIÓN DE UTILIDAD PARA...

- ... analizar las necesidades y exigencias de los clientes institucionales de la Agencia
- ... identificar los atributos de calidad de nuestros servicios
- ... realizar un acercamiento a la imagen de la Agencia
- ... determinar los principales puntos fuertes y áreas de mejora

Y PARA...

- ... analizar la evolución de la satisfacción
- ... el avance en la estrategia de gestión de la calidad



PLAN DE CALIDAD



MÉTODO

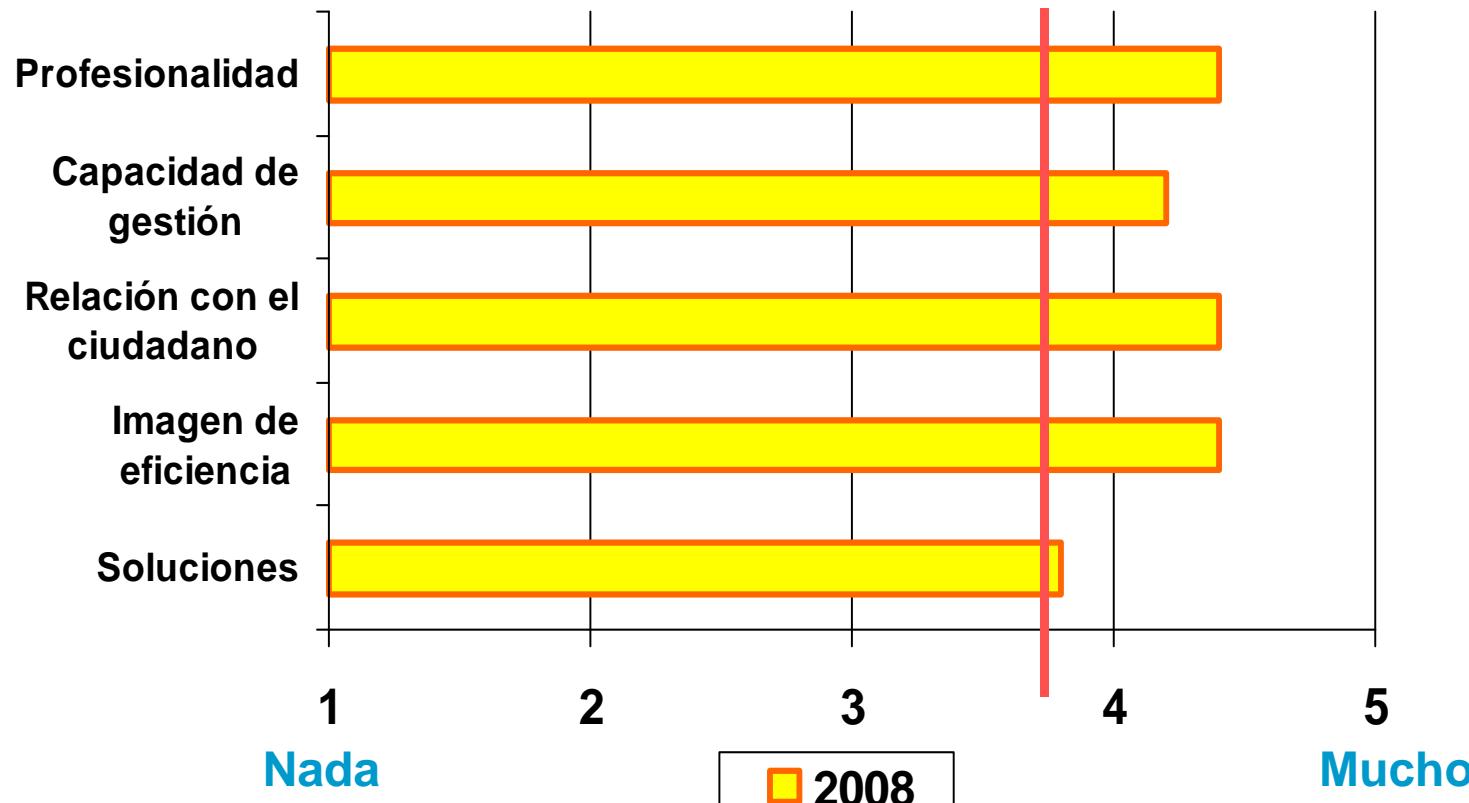
| | |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha de realización | Noviembre de 2008 |
| Metodología | Entrevista telefónica |
| Ámbito | Ayuntamientos y Organismos Oficiales con Convenio vigente con la Agencia Regional de Recaudación |
| Tamaño | 23 entrevistas válidas (92% de la población) |
| Cuestionario | Semi-estructurado 7 items de caracterización 37 preguntas cerradas 8 preguntas abiertas |



ORGANISMOS PÚBLICOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: IMAGEN

APORTACIÓN DE LA AGENCIA AL ORGANISMO

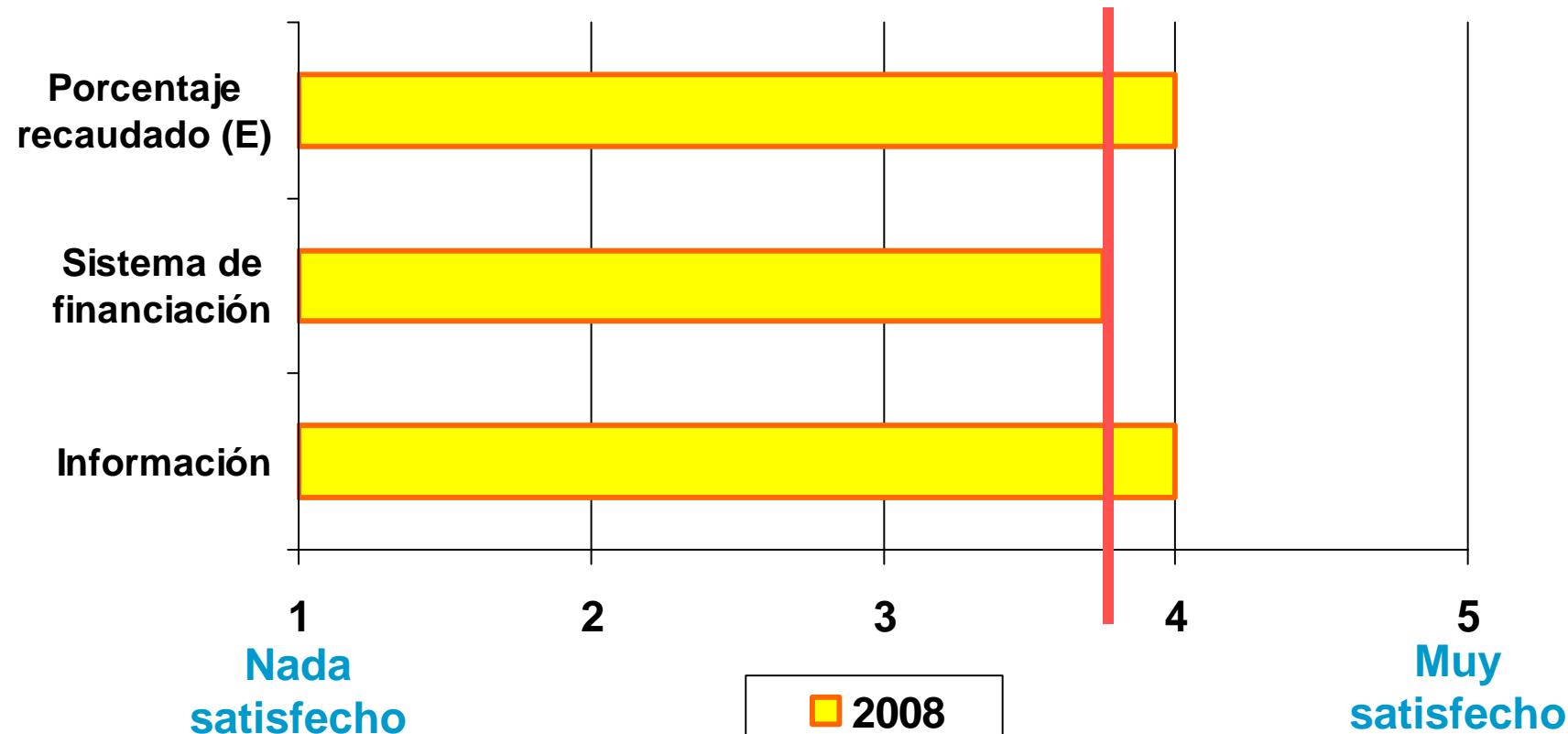




ORGANISMOS PÚBLICOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONVENIO





ORGANISMOS PÚBLICOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL ORGANISMO

ACCESIBILIDAD



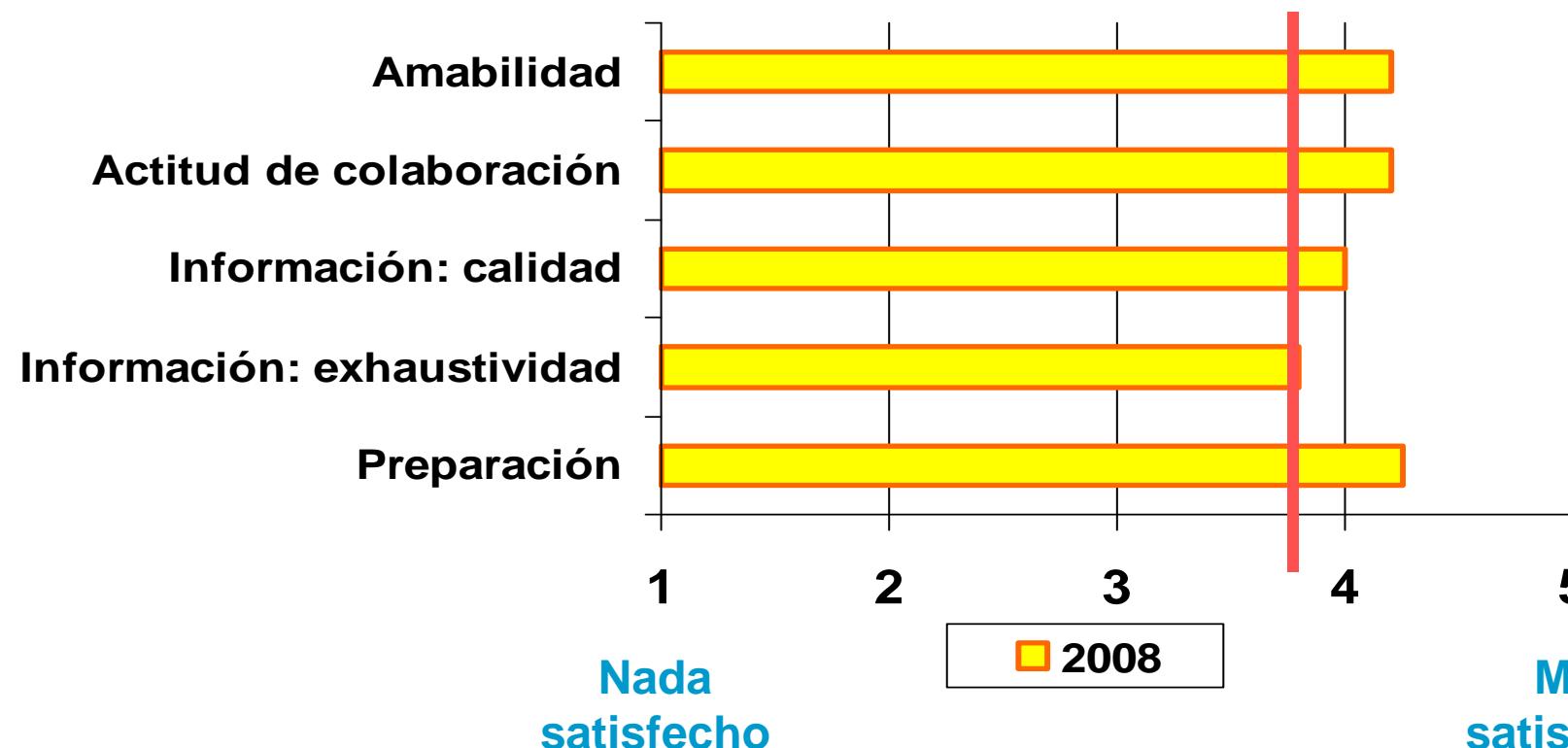


ORGANISMOS PÚBLICOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL ORGANISMO

TRATO/PROFESIONALIDAD



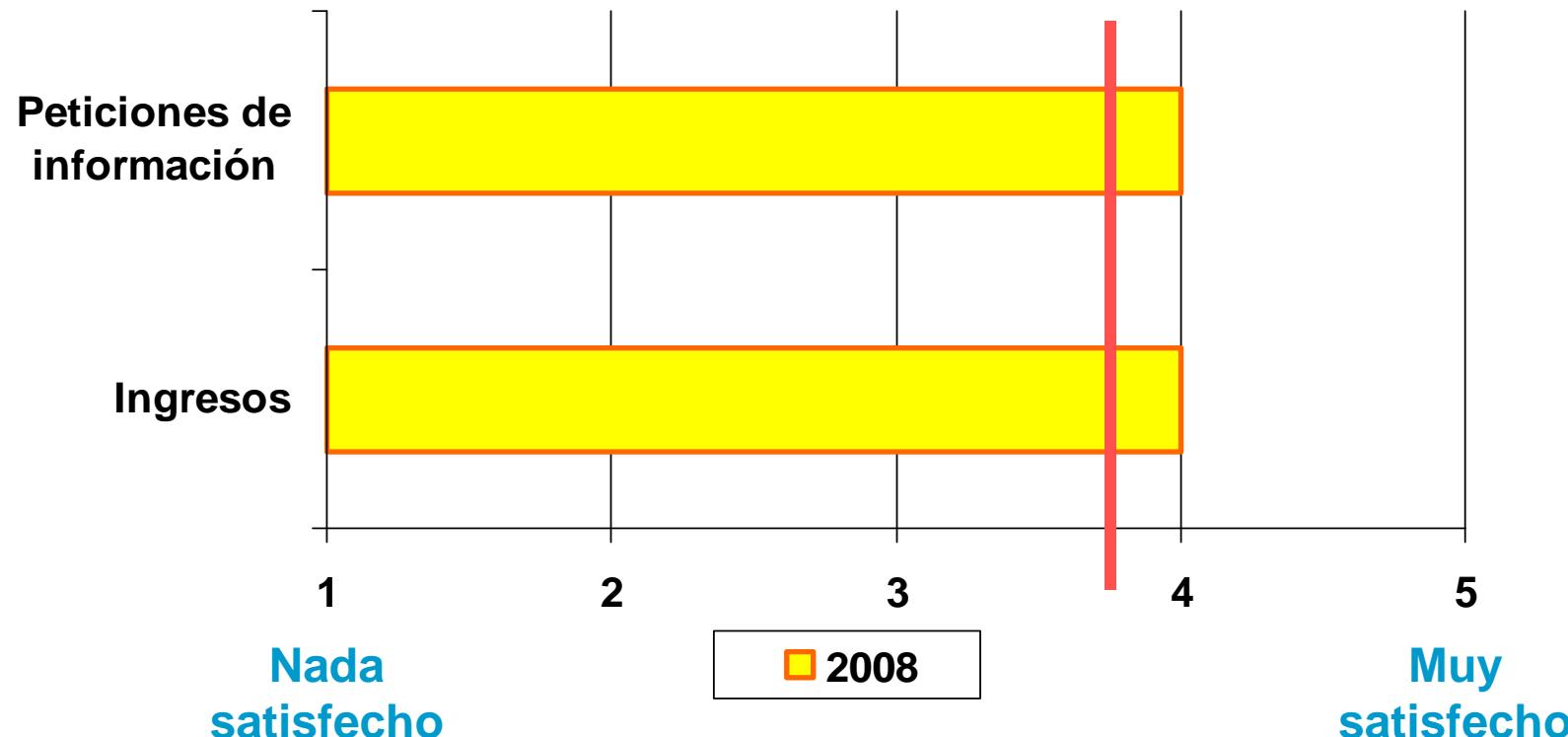


ORGANISMOS PÚBLICOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL ORGANISMO

CAPACIDAD DE RESPUESTA



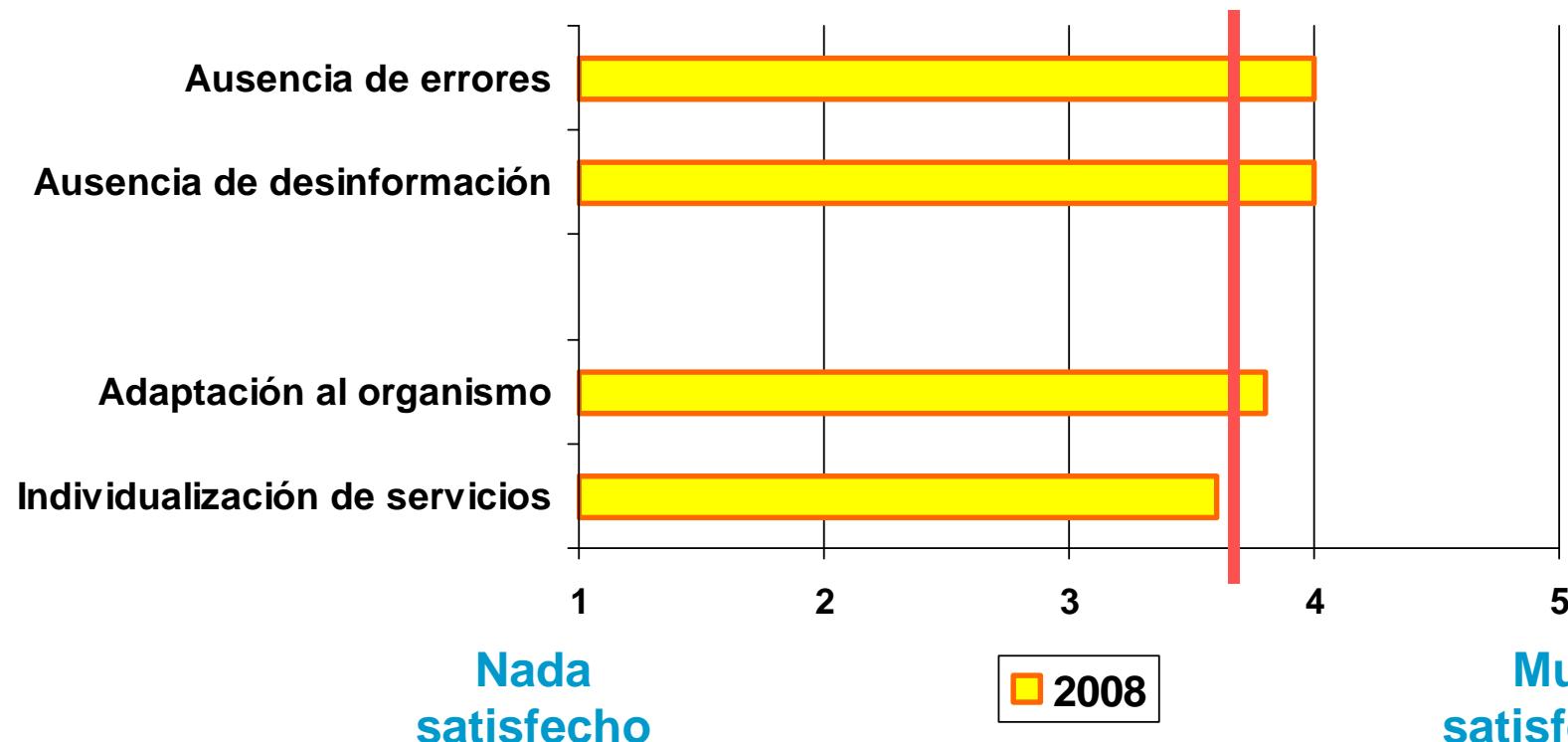


ORGANISMOS PÚBLICOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL ORGANISMO

EFICACIA Y COMPRENSIÓN DE NECESIDADES





AGENCIA
REGIONAL
DE
EDUCACIÓN

PLAN DE CALIDAD

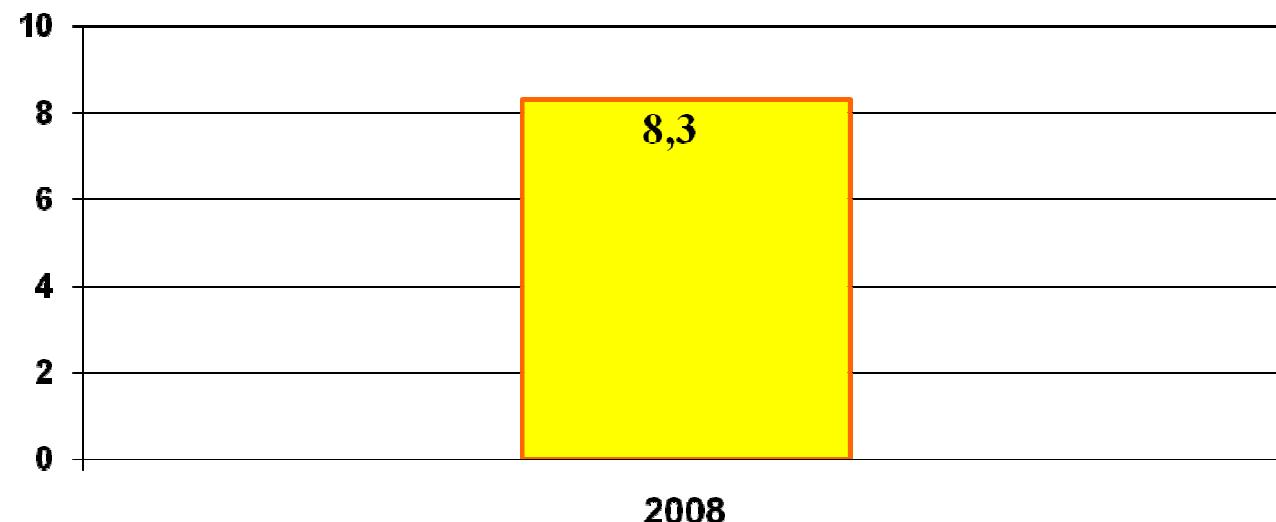


Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

ORGANISMOS PÚBLICOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: SATISFACCIÓN GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL

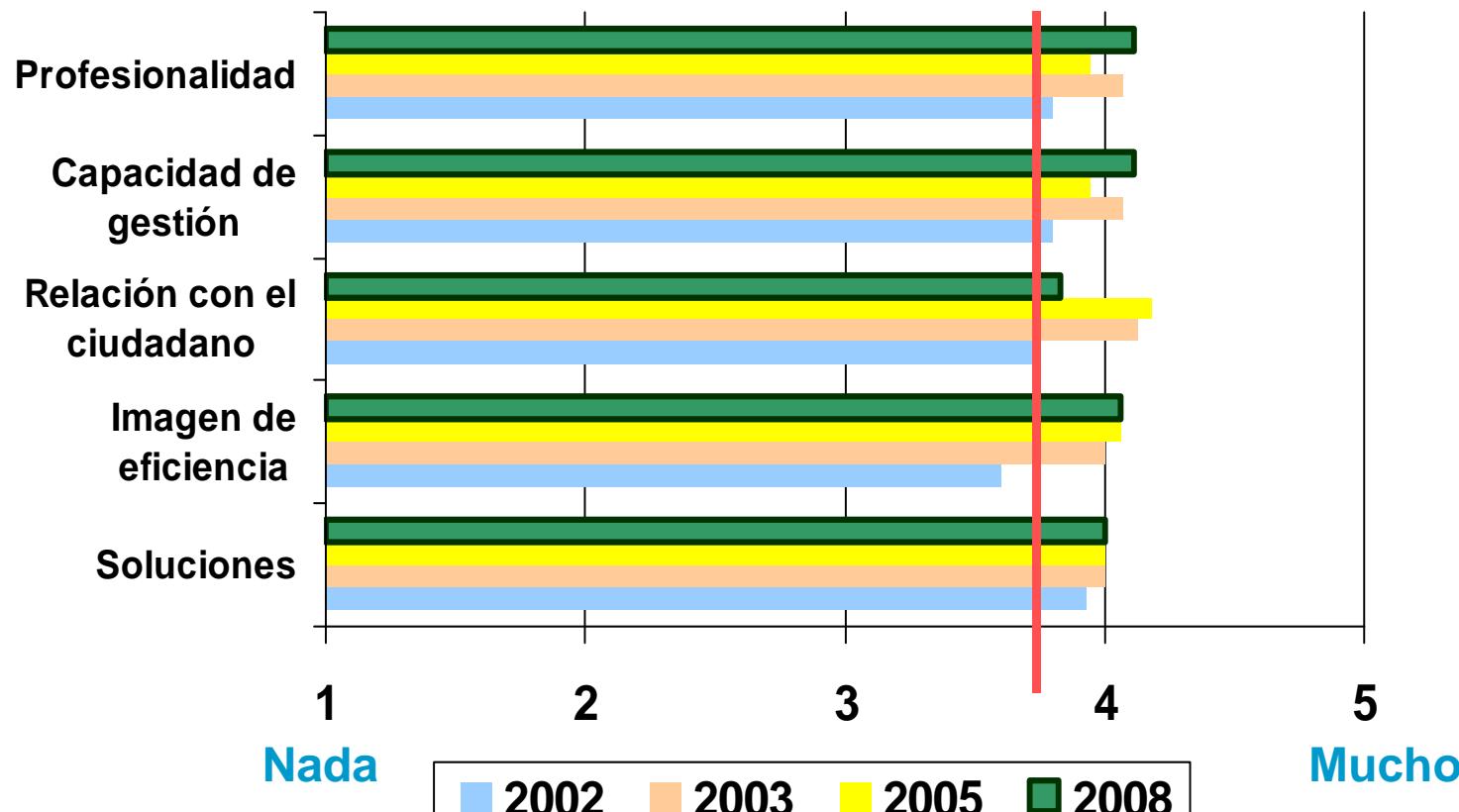




AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: IMAGEN

APORTACIÓN DE LA AGENCIA AL AYUNTAMIENTO

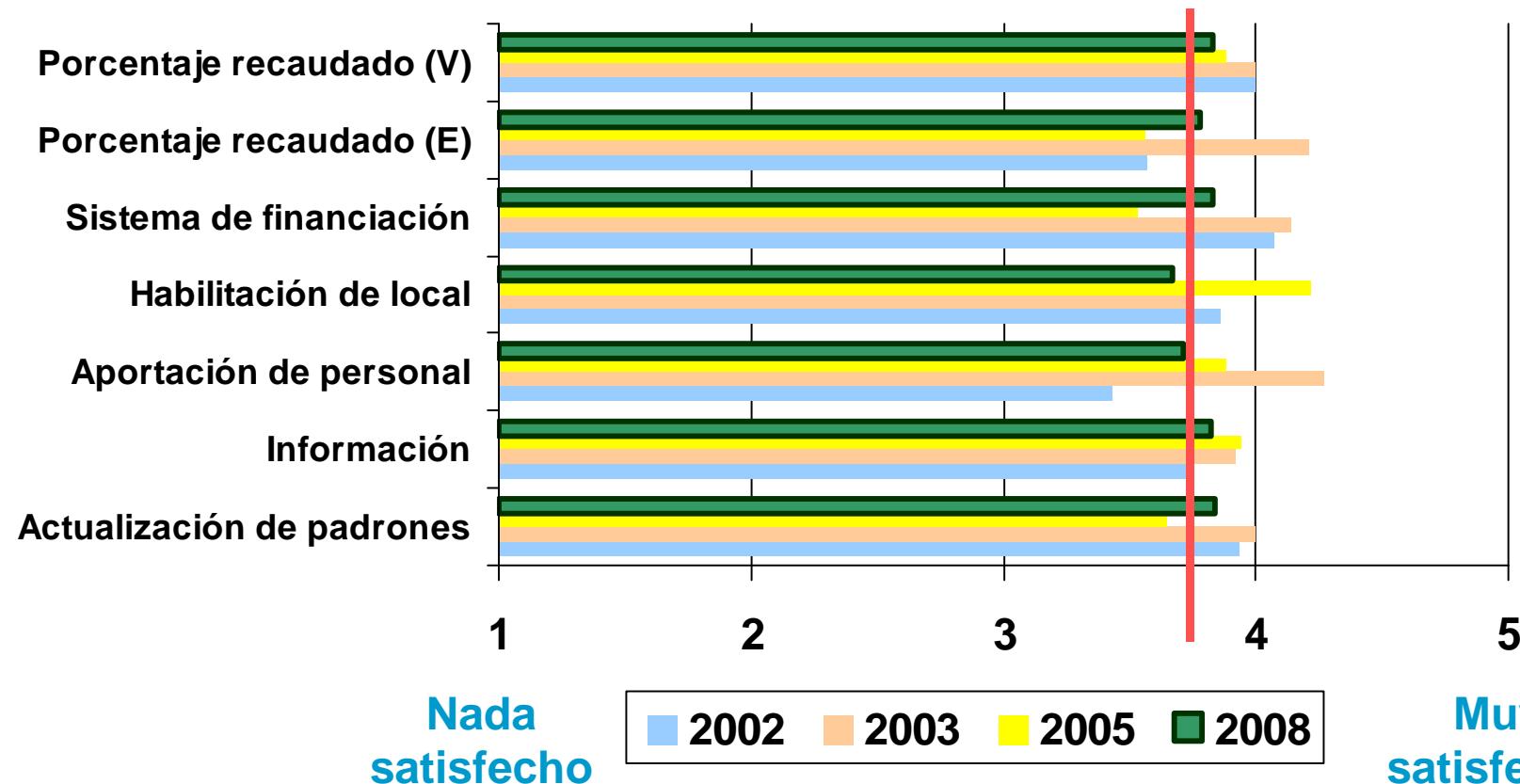




AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONVENIO



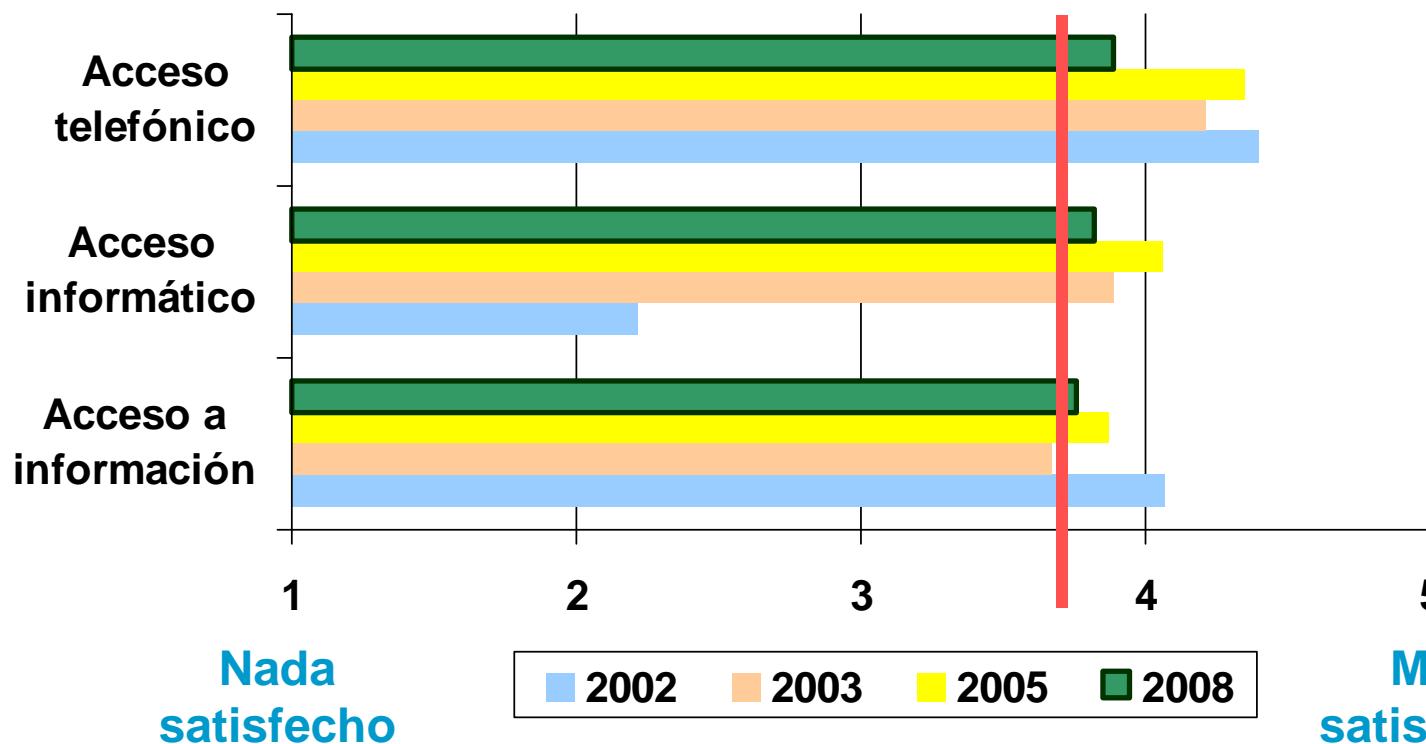


AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL AYUNTAMIENTO

ACCESIBILIDAD

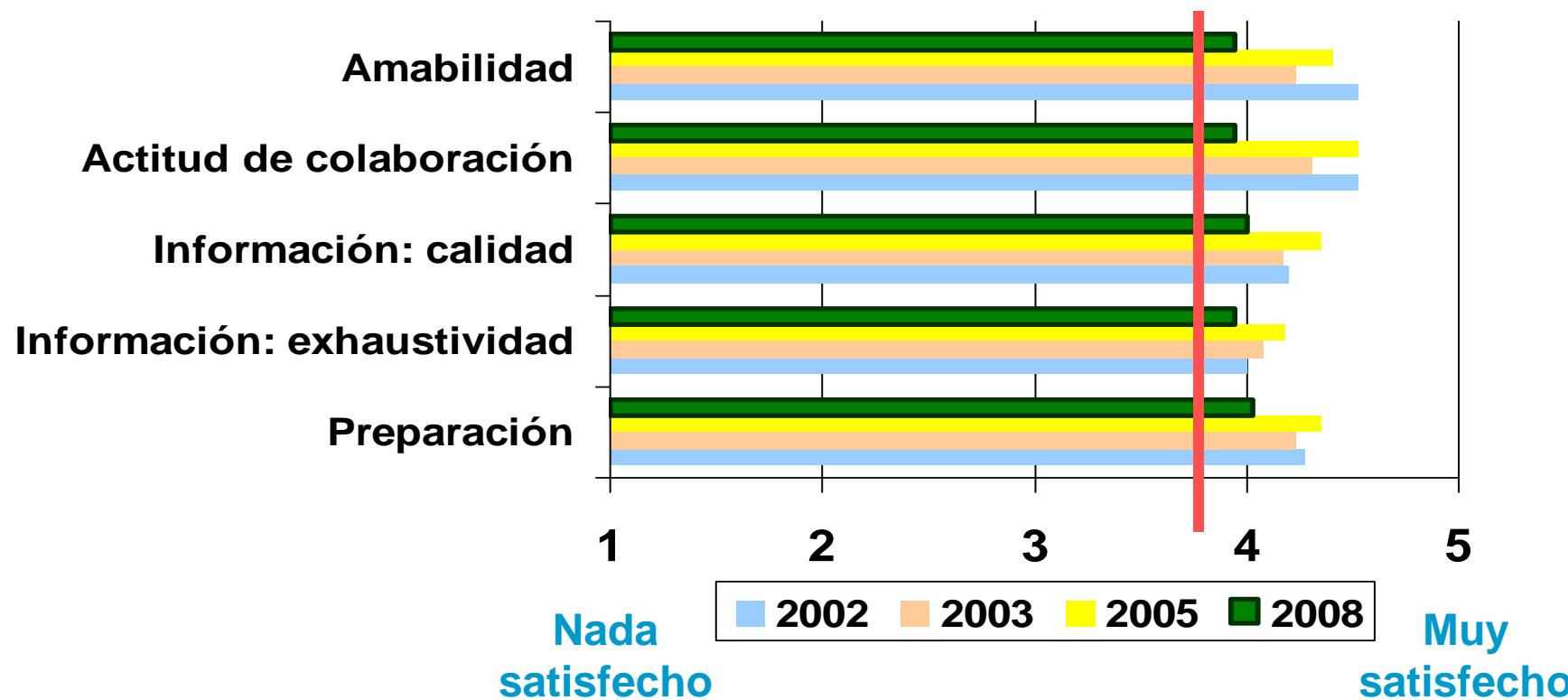




AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL AYUNTAMIENTO



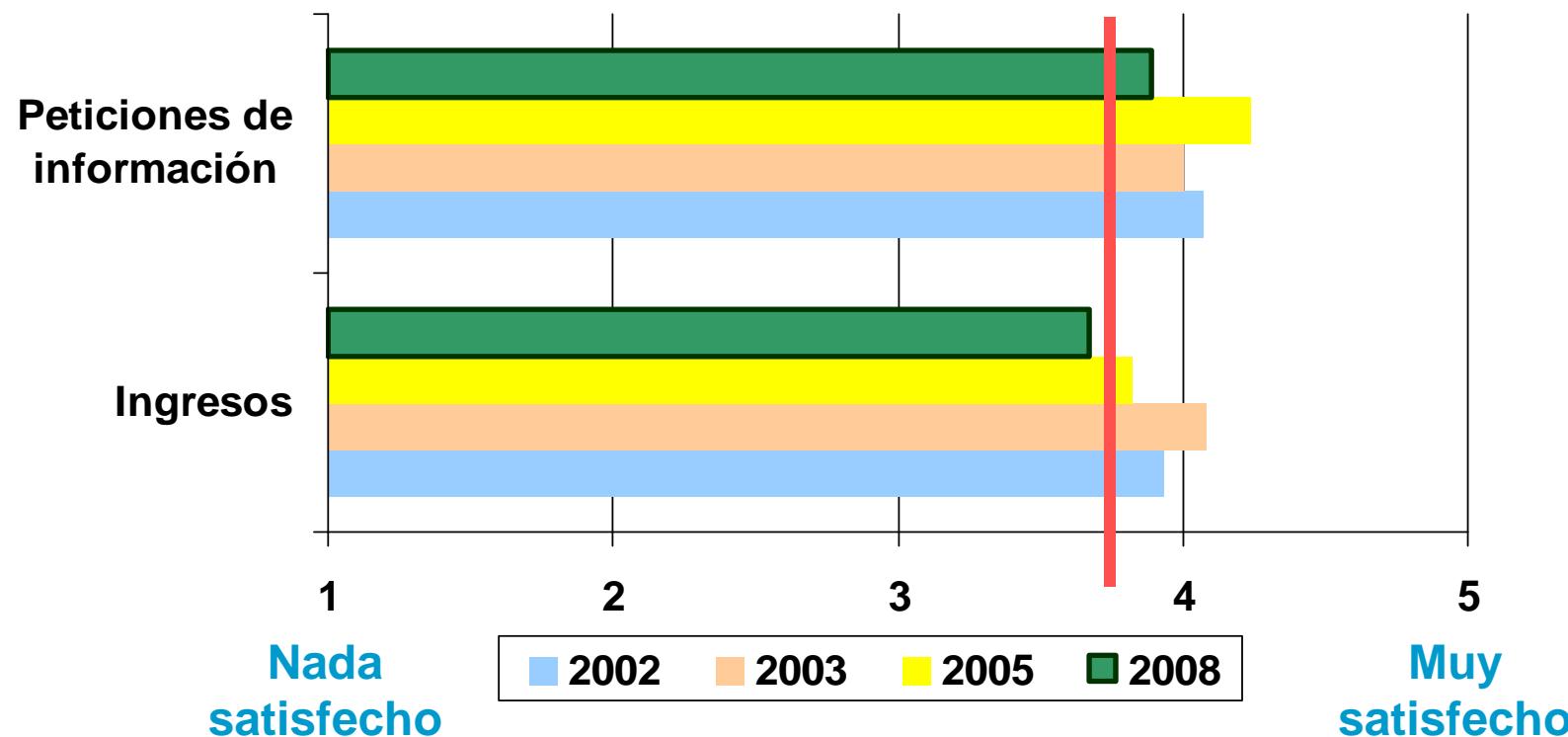


AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL AYUNTAMIENTO

CAPACIDAD DE RESPUESTA



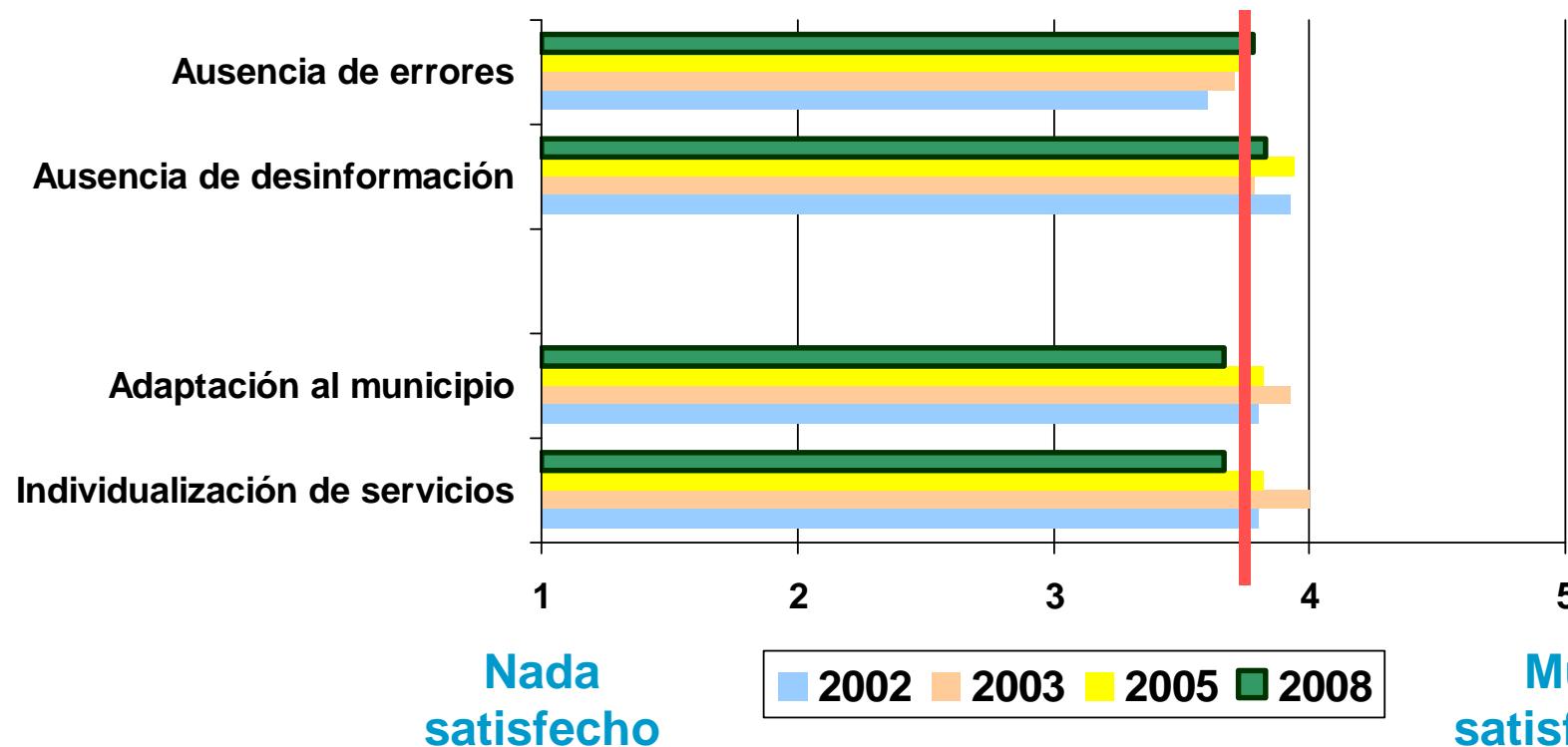


AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL AYUNTAMIENTO

EFICACIA Y COMPRENSIÓN DE NECESIDADES



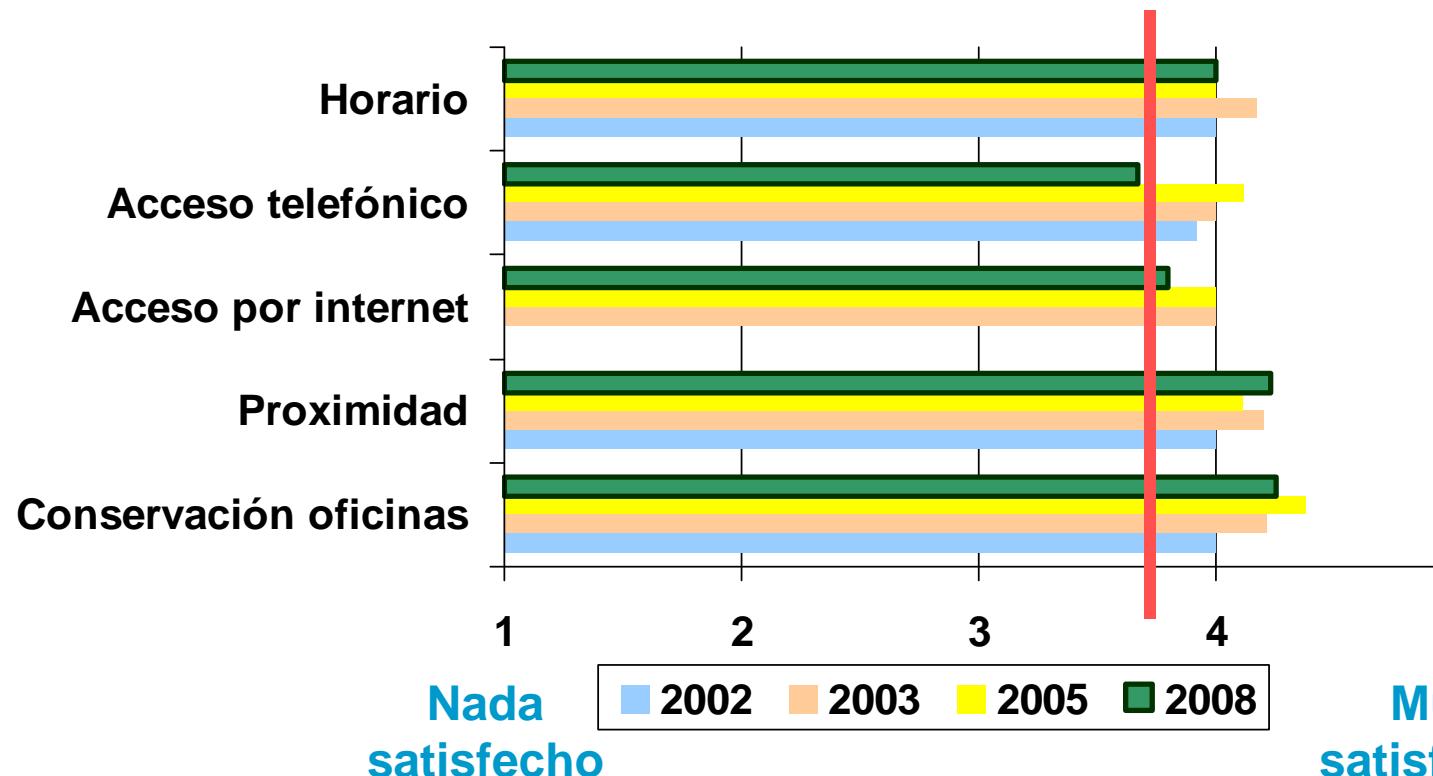


AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS CIUDADANOS

ACCESIBILIDAD



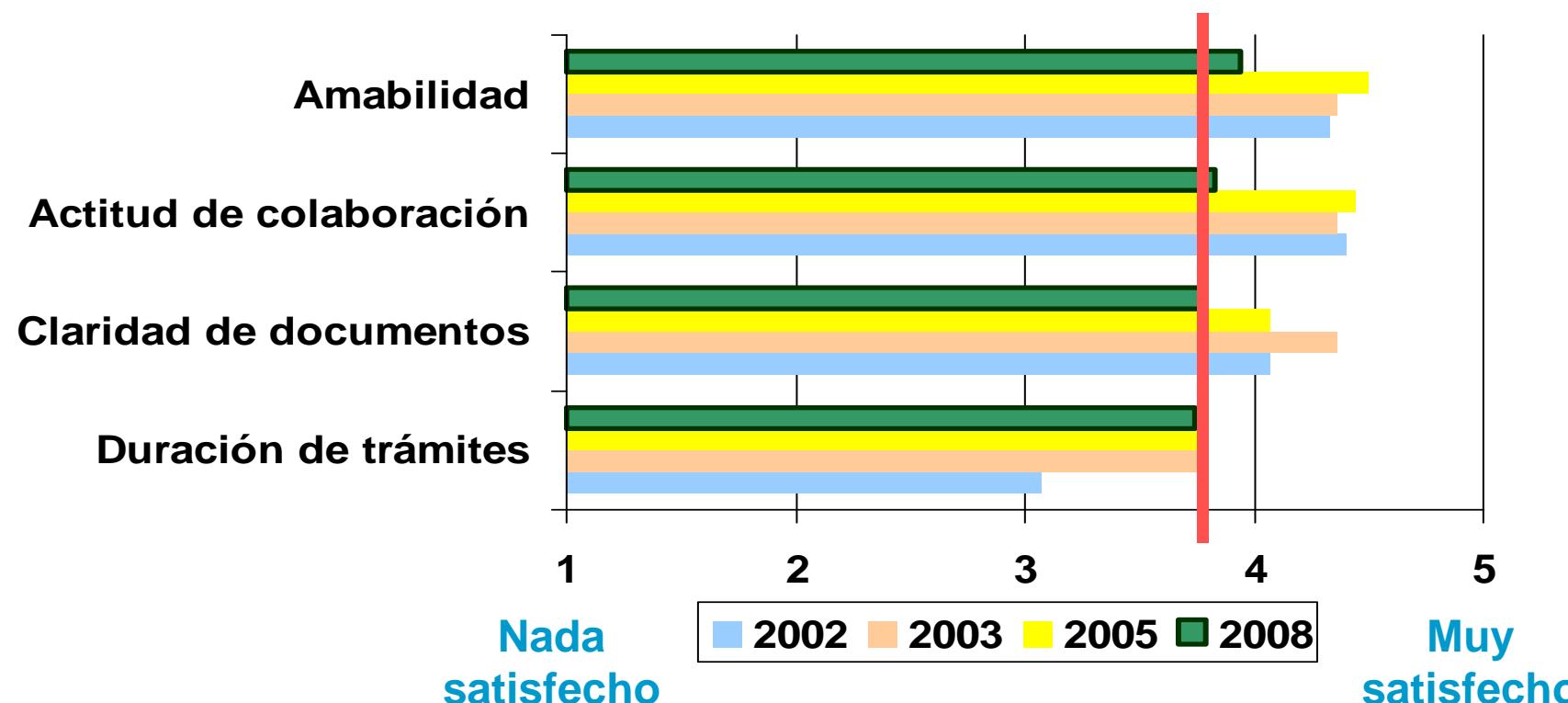


AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS CIUDADANOS

TRATO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA

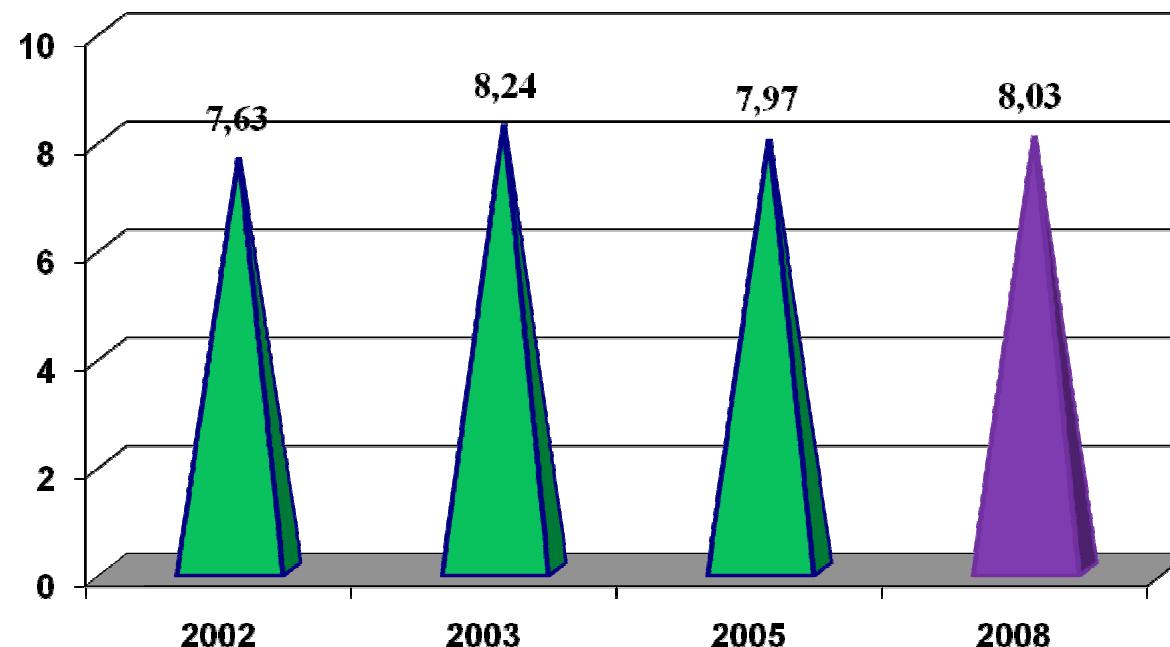




AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: SATISFACCIÓN GLOBAL

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL





CONCLUSIONES

1. La situación se mantiene estable en relación con la imagen global de la Agencia. Continúa siendo buena entre los Ayuntamientos y aparece como positiva para los Organismos Públicos. La valoración global se mantiene también estable en el tiempo y continúa por encima de la inicial y del criterio de calidad elegido
2. En general no existen variaciones importantes en relación a los principales atributos de calidad valorados por los ayuntamientos. Así pues, los atributos de mayor relevancia siguen siendo el porcentaje de recaudación conseguida y la inexistencia de problemas. A continuación se encuentran el ajuste del sistema de financiación, la capacidad de adaptación a las situaciones concretas, la aportación de personal y la calidad de la información recibida
3. Por otra parte, la relación entre el personal de la Agencia y los organismos/municipios, el trato recibido y la profesionalidad obtienen las mejores valoraciones



AGENCIA
REGIONAL
DE
EDUCACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO: EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INSTITUCIONALES 2002- 2008

Dña Silvia Bertomeu Ignacio
Directora de Base Recursos Directivos S.L..



AGENCIA
REGIONAL
DE RECAUDACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

PLAN ESTRATÉGICO DE LA AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN 2009-2011

Mª. Paz Jiménez García
Secretaria General Técnica



OBJETIVO

- Definir el Plan Estratégico de la Agencia Regional de Recaudación estableciendo las principales líneas de actuación para los próximos tres años.
- Crear el marco para el desarrollo de los Planes de Calidad anuales buscando la mejora continua de su sistema de gestión.



ACTUACIONES

1. Elaboración del DAFO por el “Grupo de Dirección”, en el que se incluyen todas las opiniones de sus integrantes, referidas a las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de la organización en el momento actual.
2. Se elaboraron los objetivos estratégicos de la organización para los próximos años, teniendo en cuenta:
 - Los datos del DAFO.
 - Las opiniones de los clientes (encuestas realizadas a los Ayuntamientos y Organismos 2005 y 2008).
 - Las opiniones de los contribuyentes (encuesta realizada en 2006).
 - Las opiniones del personal de la ARR (encuesta realizada en 2007).



ACTUACIONES

- Estos objetivos (13 en total) los clasificamos en tres grupos:
 - Objetivos de eficacia organizativa.
 - Objetivos de innovación tecnológica.
 - Objetivos de Recursos Humanos.
3. Finalmente, se definió también la nueva misión, visión y los valores de la Organización.



AGENCIA
REGIONAL
DE RECAUDACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

MISIÓN

La misión de la Agencia Regional de Recaudación es garantizar las contribuciones o aportaciones de todos los ciudadanos, necesarias para posibilitar la financiación de los servicios públicos.



AGENCIA
REGIONAL
DE RECAUDACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

VISIÓN

Hacer de la Agencia Regional de Recaudación una Organización líder en la gestión integral tributaria y catastral, por su eficacia, calidad y costes.



AGENCIA
REGIONAL
DE
EDUCACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

VALORES

- Servicio Público creativo e innovador.
- Búsqueda continua de la mejora en los resultados de gestión.
- Modelo de dirección apoyado en la cualificación profesional del equipo humano.
- Profesionalidad y transparencia en la gestión.
- Adaptación permanente a las necesidades de los clientes.



CONCLUSIÓN

Las tres grandes líneas estratégicas que despliegan la Misión y la Visión, y engloban todos los Objetivos Estratégicos son las siguientes:

1. Mejora anual de resultados de recaudación.
2. Facilitar la relación entre los contribuyentes y la Agencia Regional de Recaudación.
3. Elaborar una nueva norma organizativa y de gestión de Recursos Humanos, que permita a la Agencia Regional de Recaudación cumplir con las líneas estratégicas anteriores.



AGENCIA
REGIONAL
DE RECAUDACIÓN

PLAN DE CALIDAD



Región de Murcia
Consejería de
Economía y Hacienda

PLAN ESTRATÉGICO DE LA AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN 2009-2011

M.ª Paz Jiménez García
Secretaria General Técnica