

PLAN DE CALIDAD 2008



Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda



ORDEN DEL DÍA

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

Presentación de los Proyectos de Calidad por la *Ilustrísima Sra. D^a 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. D^a 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). *D^a Silvia Bertomeu Ignacio*, Directora de Base Recursos Directivos S.L..
4. Plan estratégico de la Agencia Regional de Recaudación 2009-2011. *D^a. M^a Paz Jiménez García*. Secretaria General Técnica de la Agencia Regional de Recaudación.

11:50 ⌚ - Cierre del acto por la Excelentísima Sra D^a. Inmaculada García Martínez. Consejera 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.**

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

miles de euros

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

miles de euros

Conceptos		
	Recaudación Líquida	% 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.

GESTION VINCULADA AL TERRITORIO

TERCEROS

Portal de Proveedores

Portal del Ciudadano

Portal del Ayuntamiento

Plataforma telemática

Servicios a Proveedores

Servicios al ciudadano

Servicios a Ayuntamientos

GESTIÓN INTERNA

Entrada y salida de información

Gestión de Expedientes

Contabilidad

Compras

RR. HH.

Recaudación
Ejecutiva

Recaudación
Voluntaria

Catastro

IBI

IAE

IVTM -Vehículos

IVTNU
(Plusvalía)

ICIO

vados

Ocupación Vía
Pública

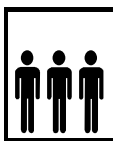
Paradas de taxi

Cotos de Caza

Quioscos

Escaparates

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



OMISIONES INMUEBLES



[illegible]

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.- EMISION FICHAS GRÁFICAS

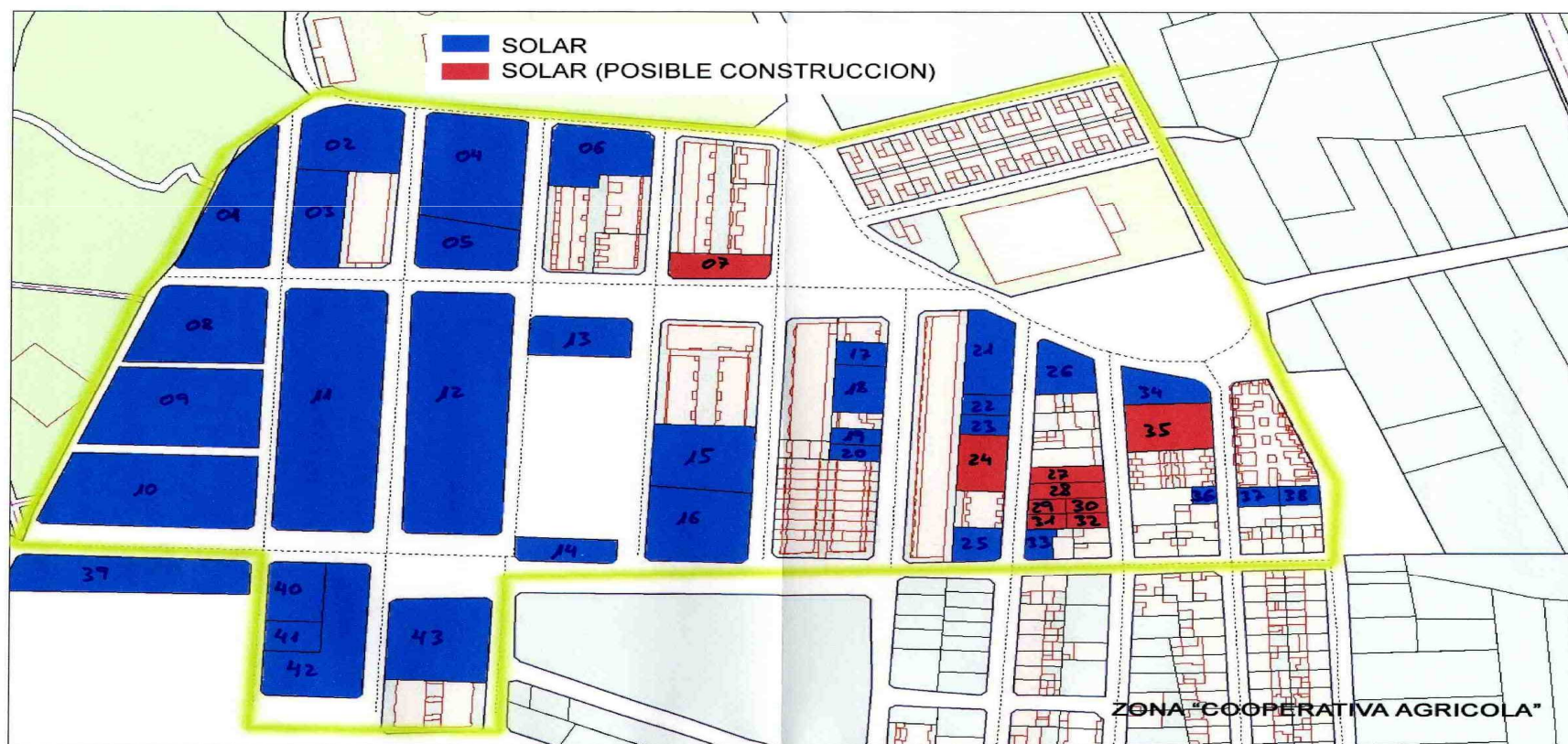
Cuando la información se haya recibido en la Agencia, sus técnicos analizarán la zona o zonas propuestas por el Ayuntamiento, para identificar aquellas parcelas que están catastradas en la actualidad como “suelo” sin edificar.

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.

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**

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.**

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

DEVOLUCIONES DE INGRESOS INDEBIDOS.

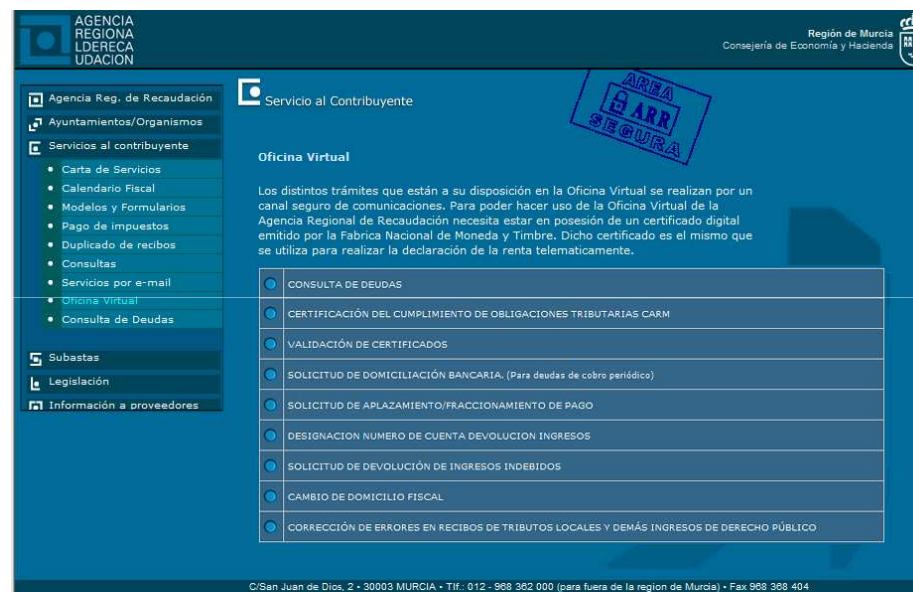
**LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS
TERRENOS DE NATURALEZA URBANA**

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



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

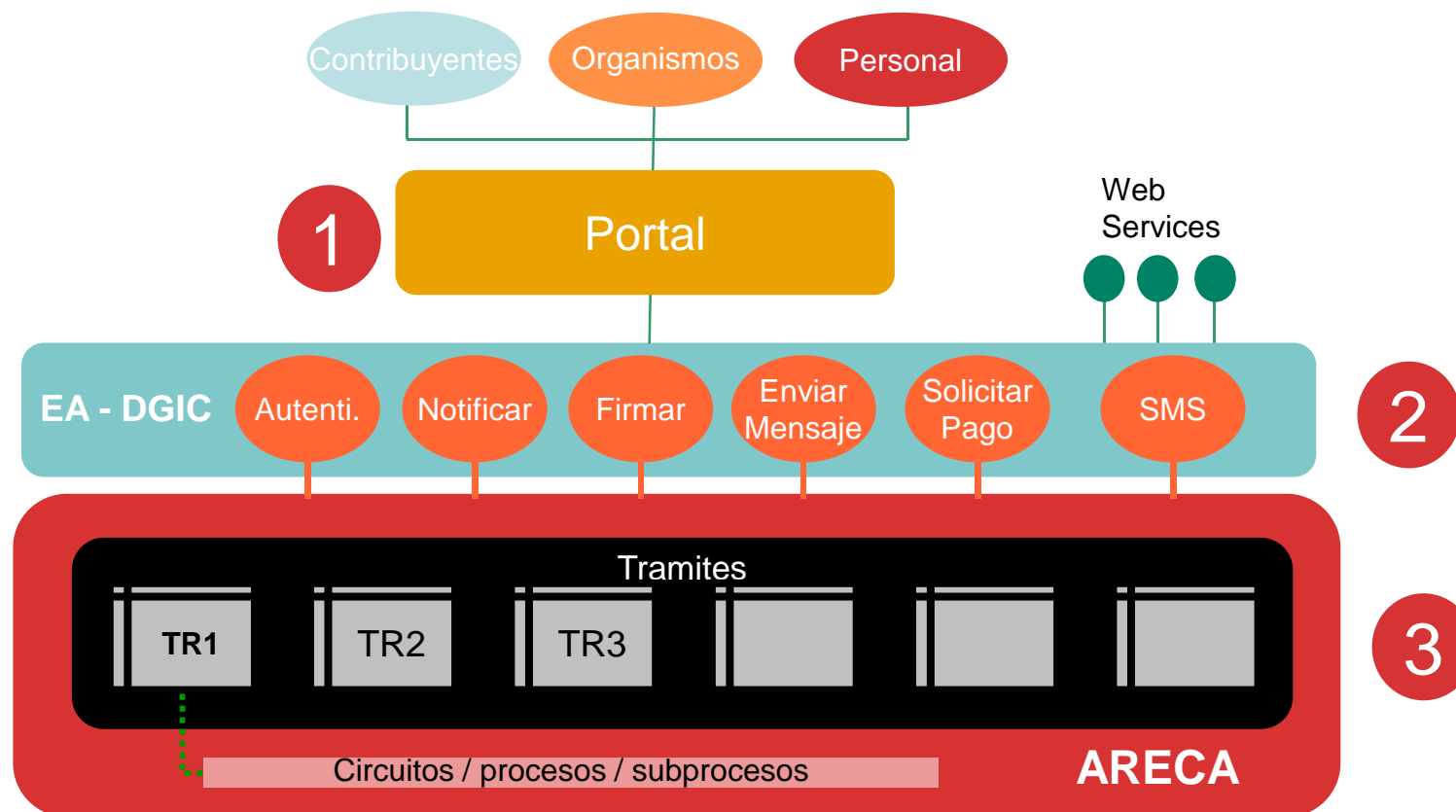
Desde la intranet de la Agencia Regional de Recaudación, el personal puede acceder a todos los recursos necesarios para desempeñar eficazmente su labor:

- 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

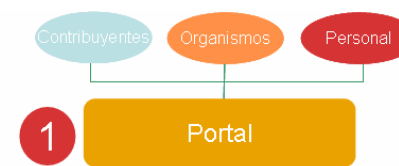


ACTUACIONES

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

1

NAVEGACIÓN



PROMOCIÓN



AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN ACCESO SEGMENTADO

Usuarios Registrados English Version Buscar... Buscar

Inicio

CALENDARIO FISCAL
DEL CONTRIBUYENTE

AUTOLIQUIDACIÓN
DEL IMPUESTO
SOBRE EL
INCREMENTO DEL
VALOR DEL TERRENO

DEVOLUCIÓN DE
INGRESOS
INDEBIDOS

DOMICILIACIÓN DE
DEUDAS

EMISIÓN DE
CERTIFICADOS DE
CUMPLIMIENTO DE
OBLIGACIONES
TRIBUTARIAS CON LA
CARM

EMISIÓN DE
DUPLICADOS DE
RECIBOS

DESTACADOS

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 »

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 »

NOTICIAS

Punto de
Información
Catastral
dvc.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 tramites (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

EA - DGIC

Autenti.

Notificar

Firmar

Enviar Mensaje

Solicitar Pago

SMS

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

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

2

 AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN

Usuarios Registrados English Version

Oficina Virtual > Tramites

Oficina Virtual

  Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

TRAMITES / GUIAS

CERTIFICADOS

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](#)



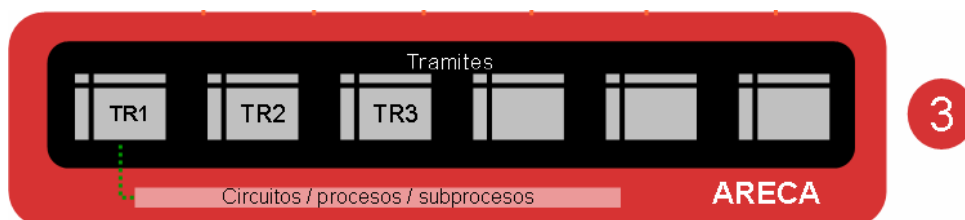
ACTUACIONES

3

DESARROLLO DE LOS MÓDULOS:

1. LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERREÑOS 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



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

The screenshot shows the website of the Ayuntamiento de Murcia. The top navigation bar includes links for MUNICIPIO, AYUNTAMIENTO, GESTIONES, S. MUNICIPALES, TABLÓN, and ASOCIACIONES. Below this, there are links for ALCALDE, CALLEJERO, GUIA, AGENDA LOCAL, and ESCUELA TALLER. The main content area is titled 'Oficina Virtual' and contains several sections: 'Tramites Sin Certificado', 'Tramites Con Certificado', 'Calendario Fiscal', 'Emisión Documentos y Certificados', 'Validación de Certificados', and 'Consulta Tramites'. The footer includes logos for the AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN, dni electrónico, and the Real Casa de la Moneda.

Tramites Sin Certificado

- Duplicado de Recibos
- Servicios por E-Mail
- Pago de Impuestos
- Consultas
- Simulación Autoliquid. Plusvalías

Tramites Con Certificado

- Consulta de Deudas
- Solicitud Dom. Bancaria
- Solicitud Aplaz/Fraccionamiento
- Cambio Domicilio Fiscal
- Corrección de Errores
- 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 Tramites

- Consulta Tramites

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

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

D^a 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

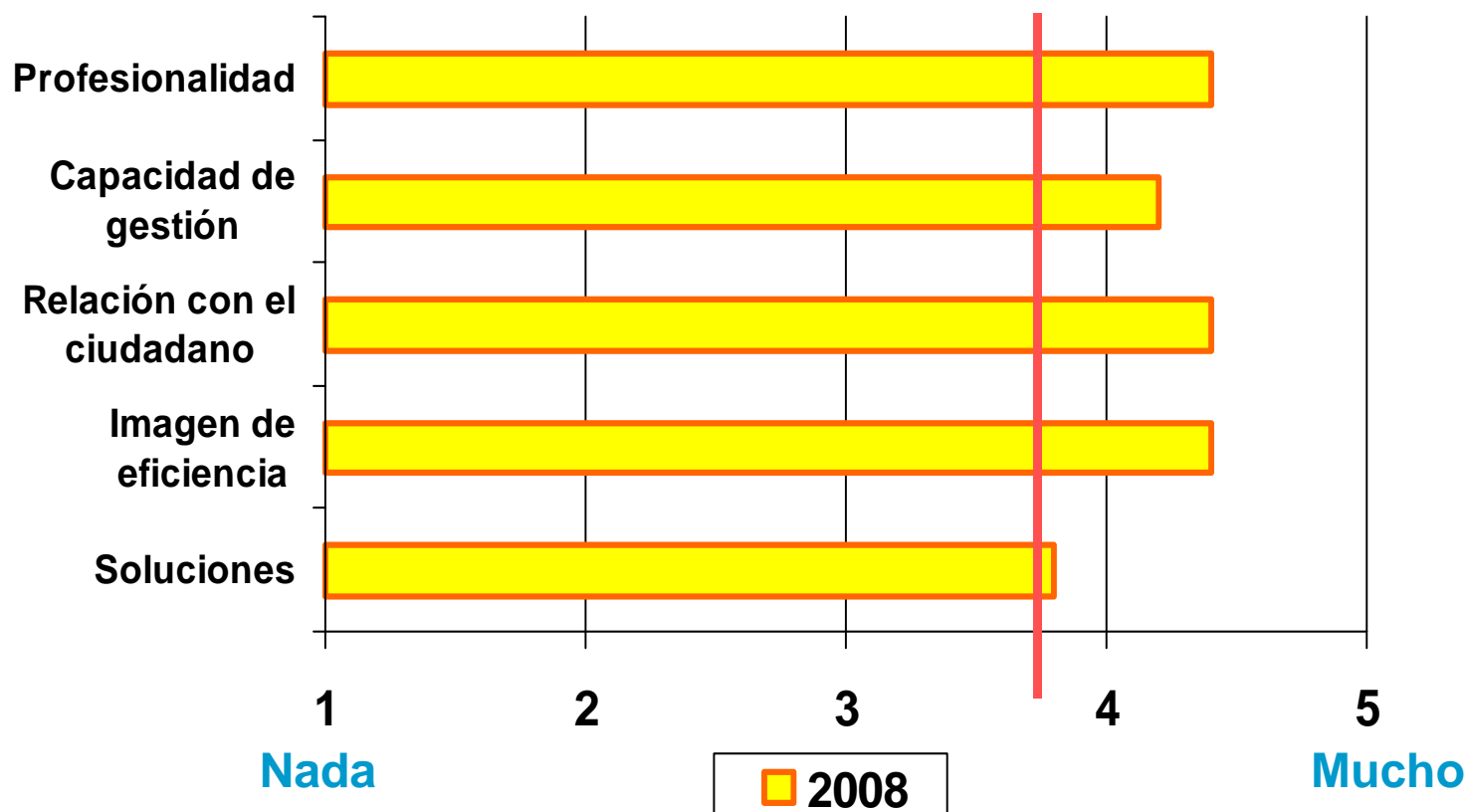
MÉTODO

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

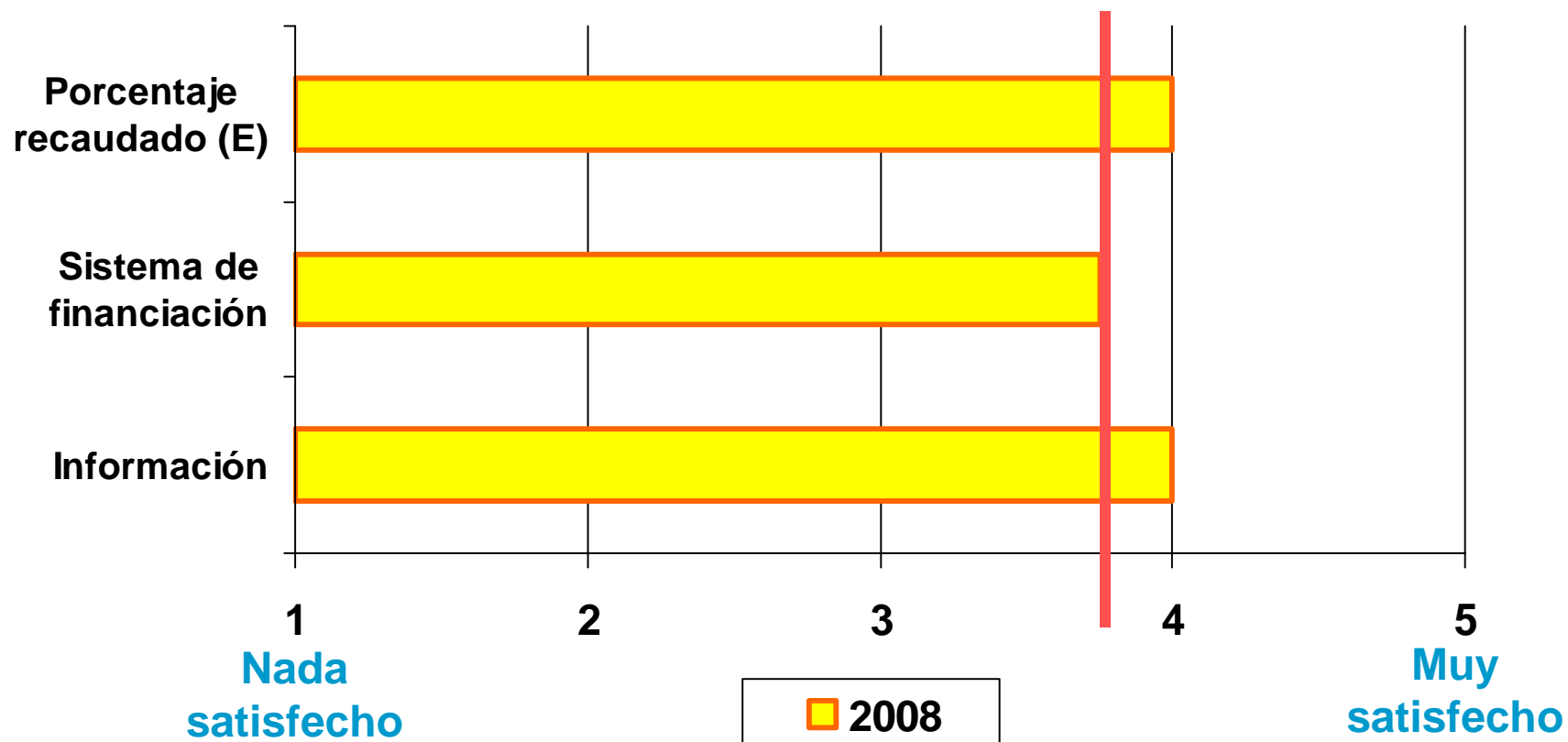
APORTACIÓN DE LA AGENCIA AL ORGANISMO



ORGANISMOS PÚBLICOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONVENIO

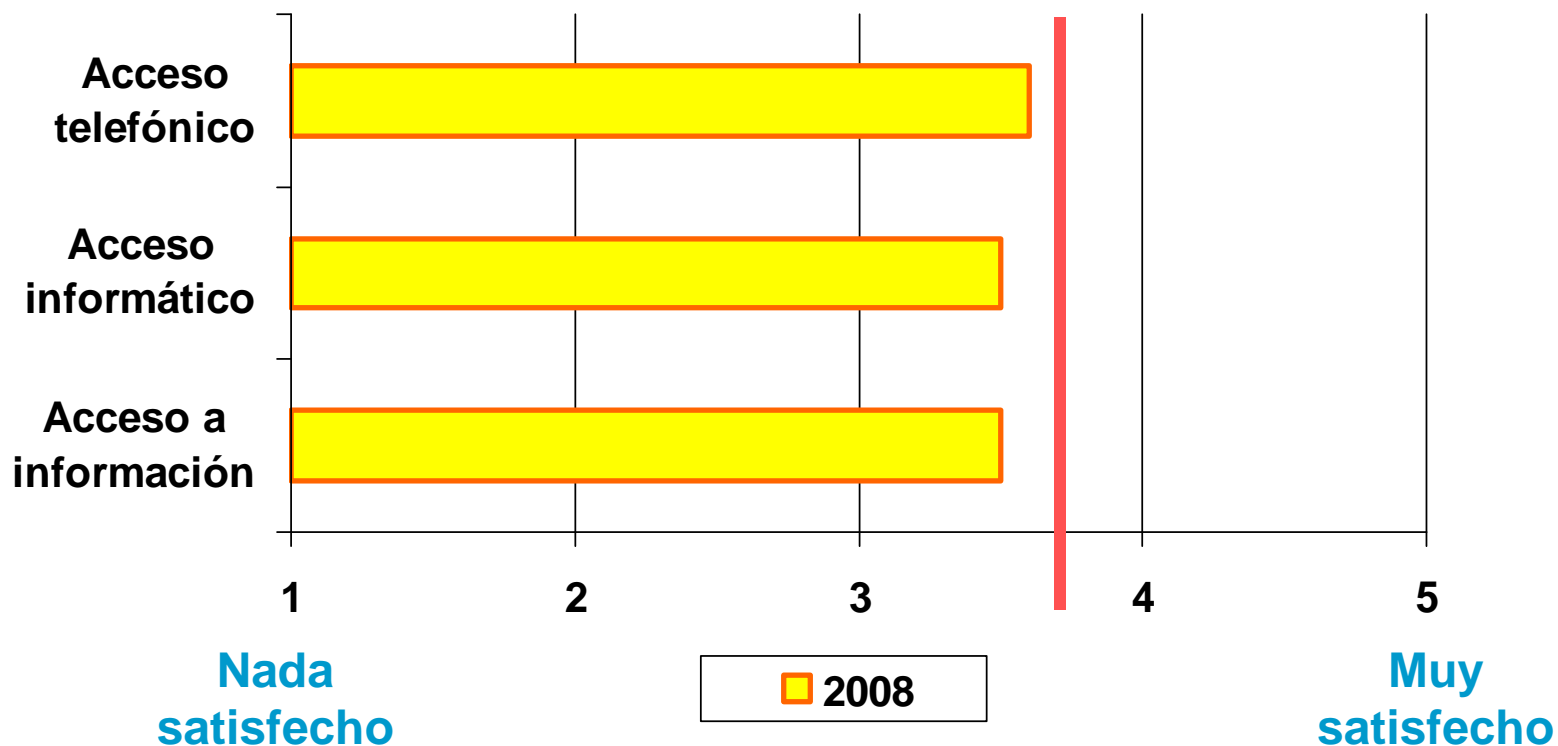


ORGANISMOS PÚBLICOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL ORGANISMO

ACCESIBILIDAD

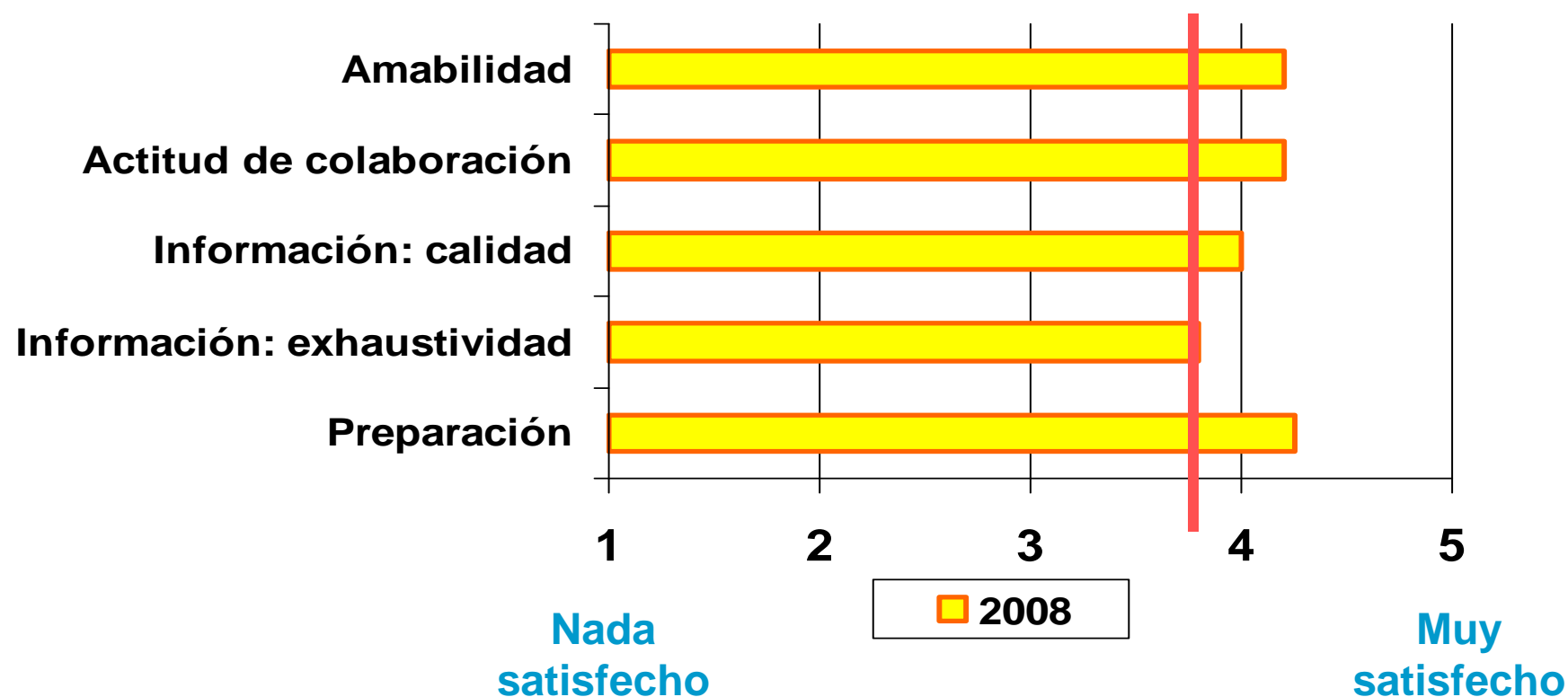


ORGANISMOS PÚBLICOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL ORGANISMO

TRATO/PROFESIONALIDAD

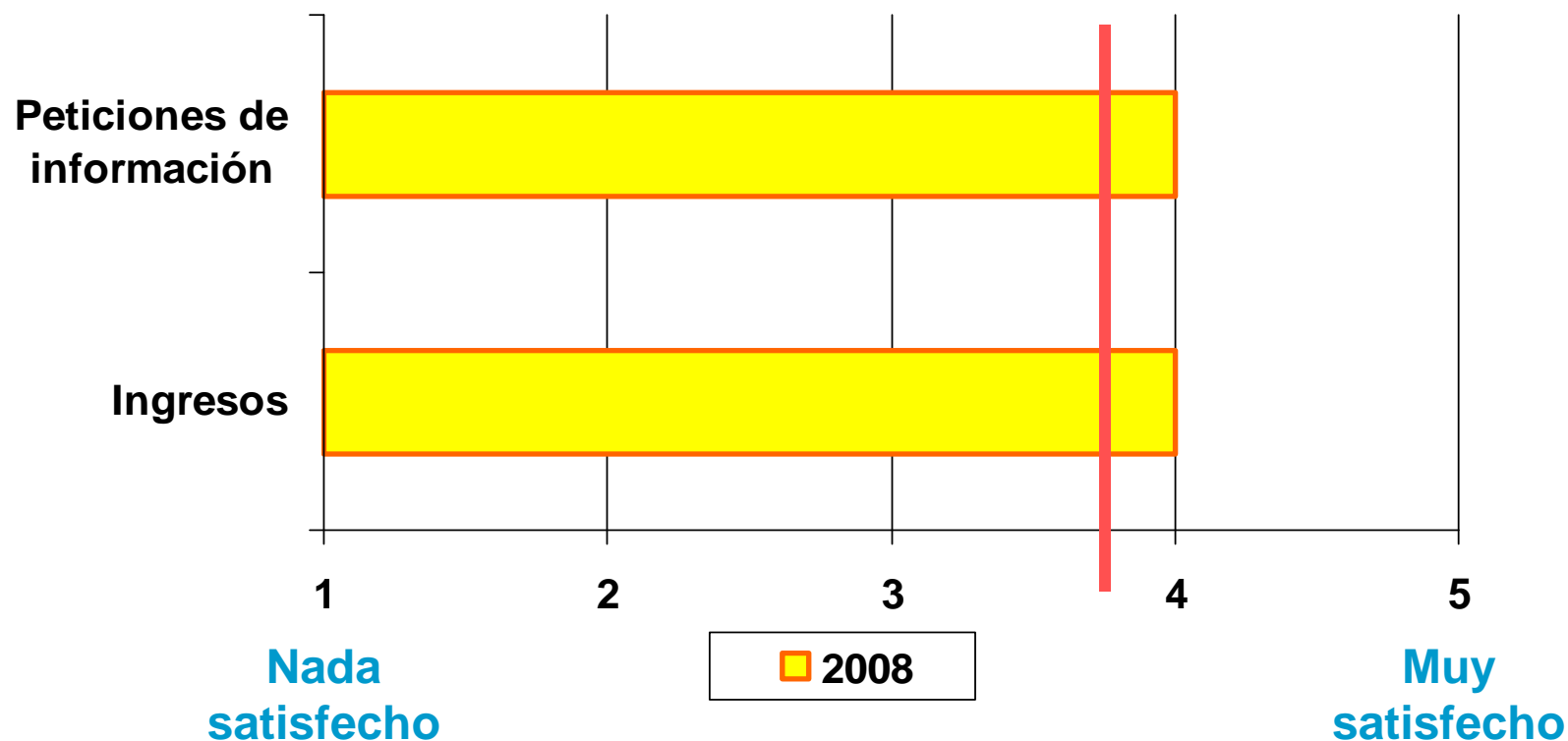


ORGANISMOS PÚBLICOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL ORGANISMO

CAPACIDAD DE RESPUESTA

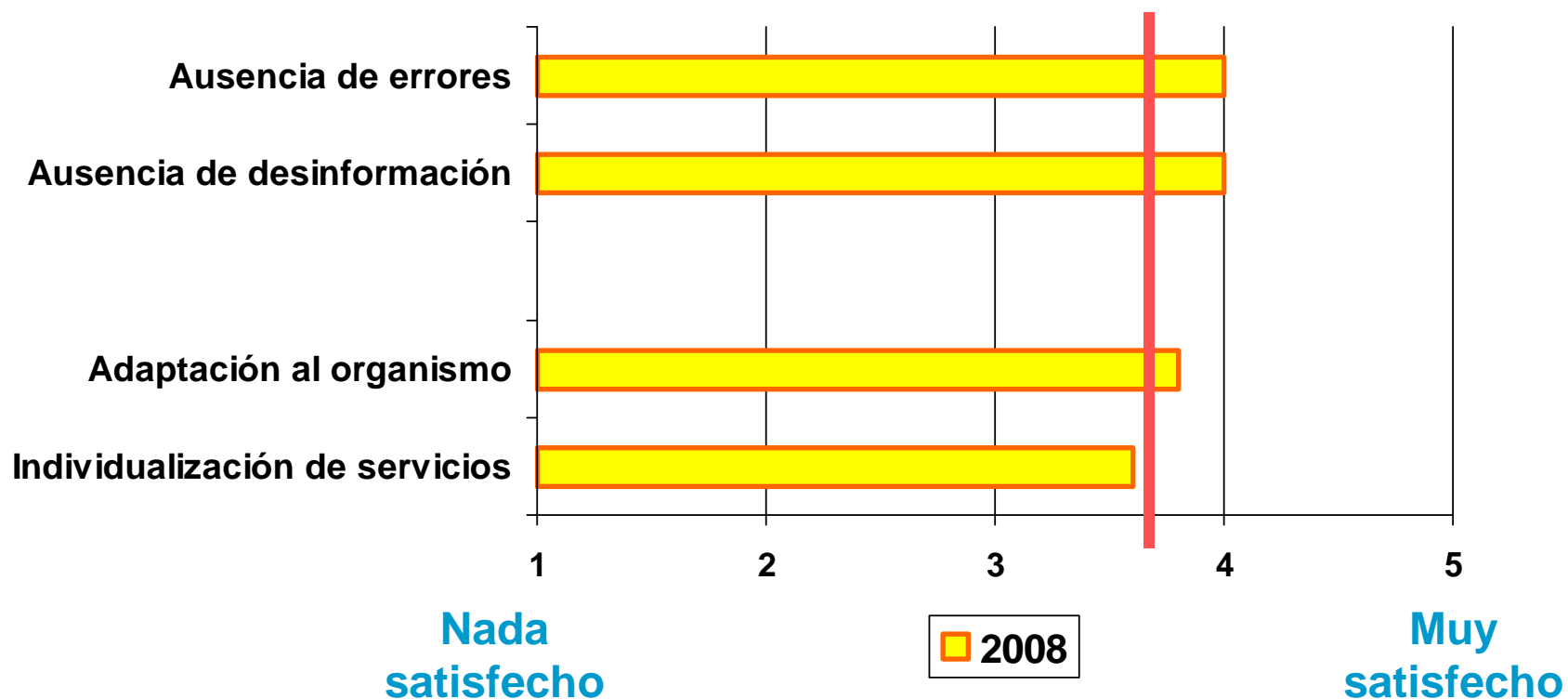


ORGANISMOS PÚBLICOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL ORGANISMO

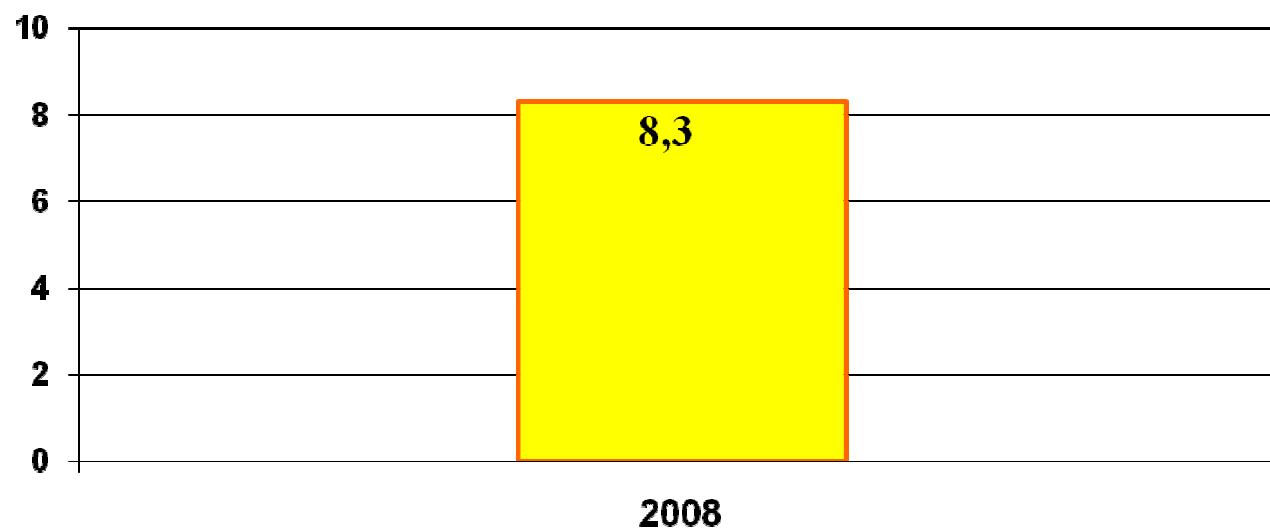
EFICACIA Y COMPRENSIÓN DE NECESIDADES



ORGANISMOS PÚBLICOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: SATISFACCIÓN GLOBAL

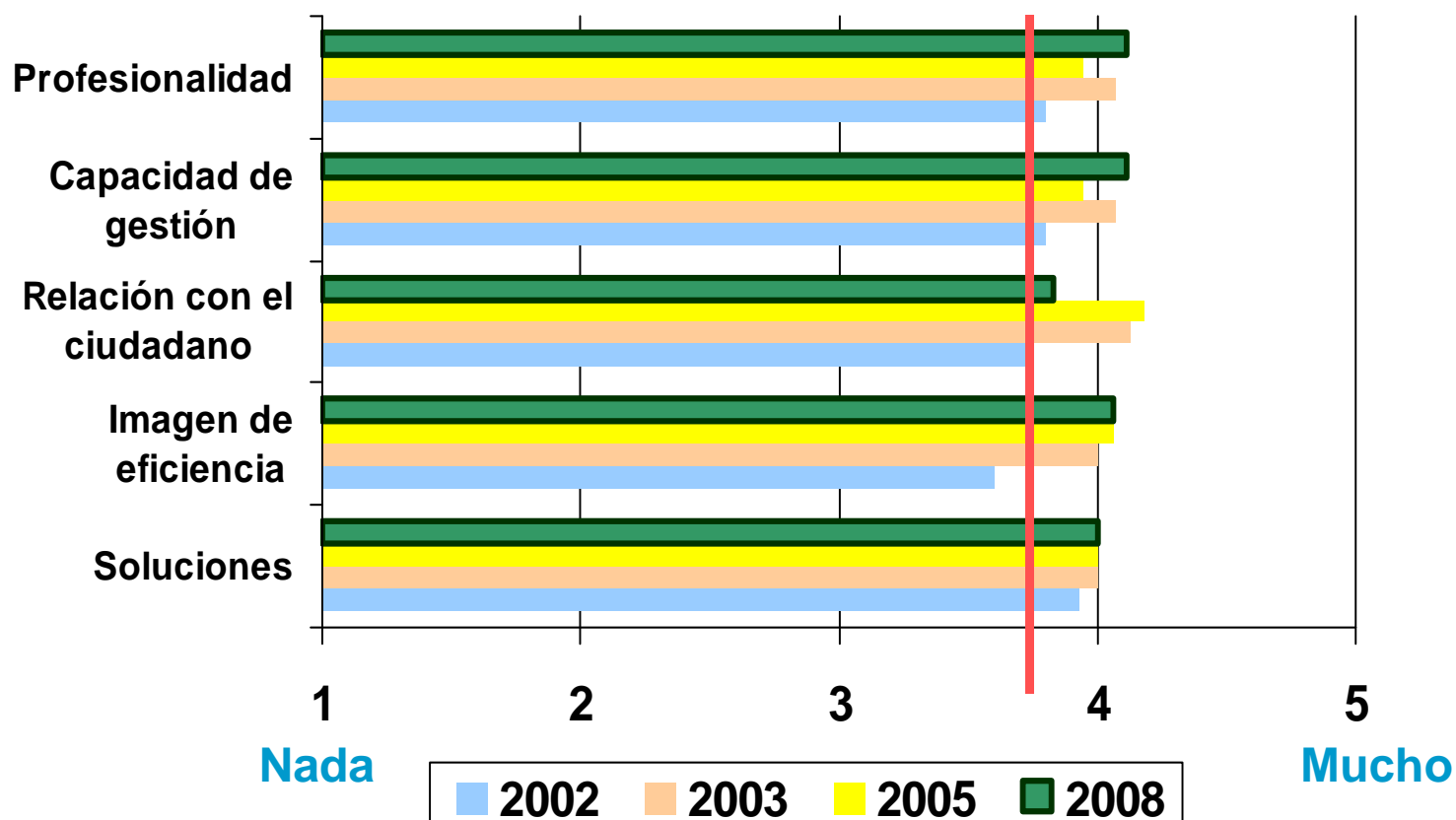
SATISFACCIÓN GLOBAL



AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: IMAGEN

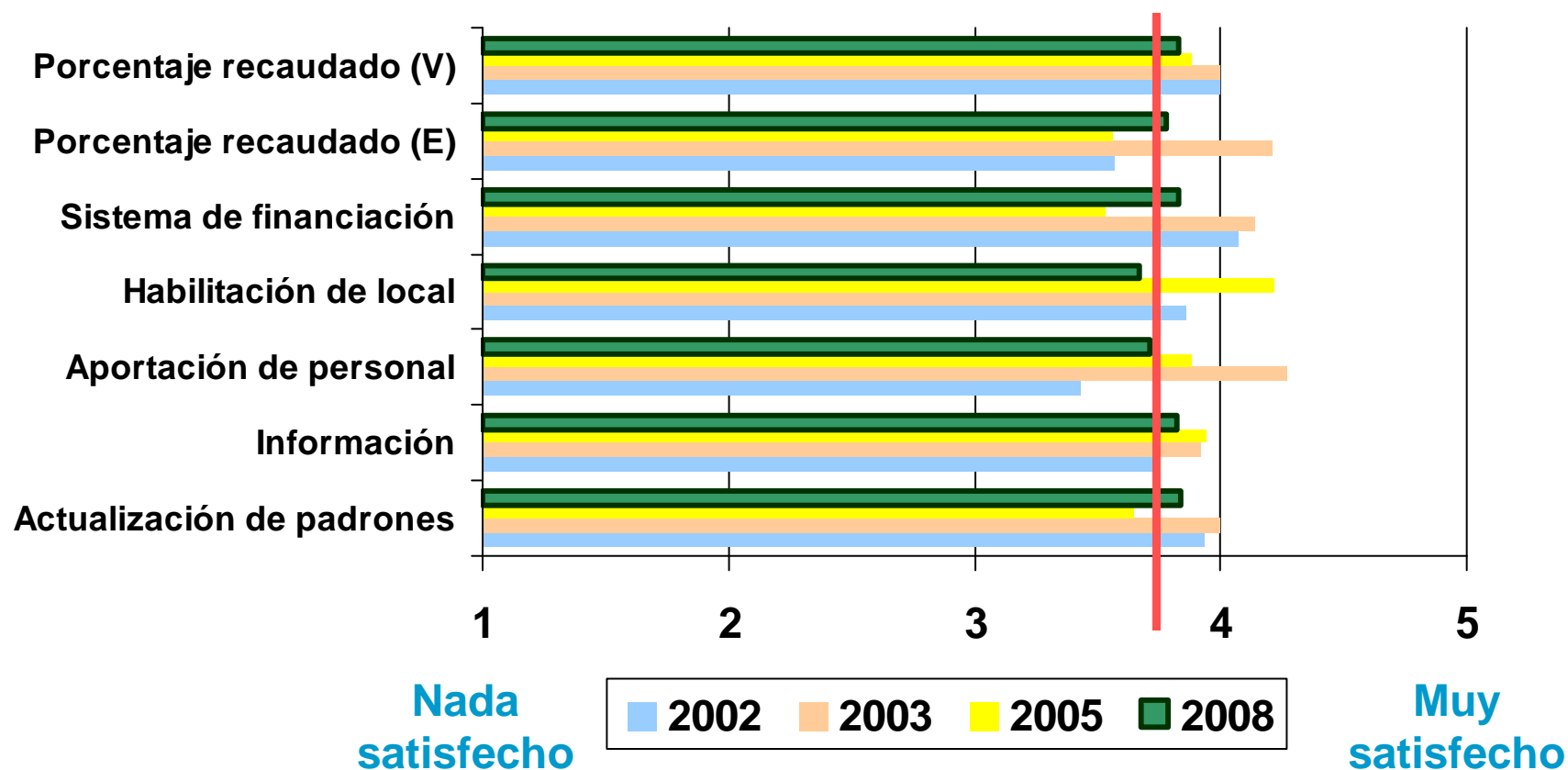
APORTACIÓN DE LA AGENCIA AL AYUNTAMIENTO



AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONVENIO

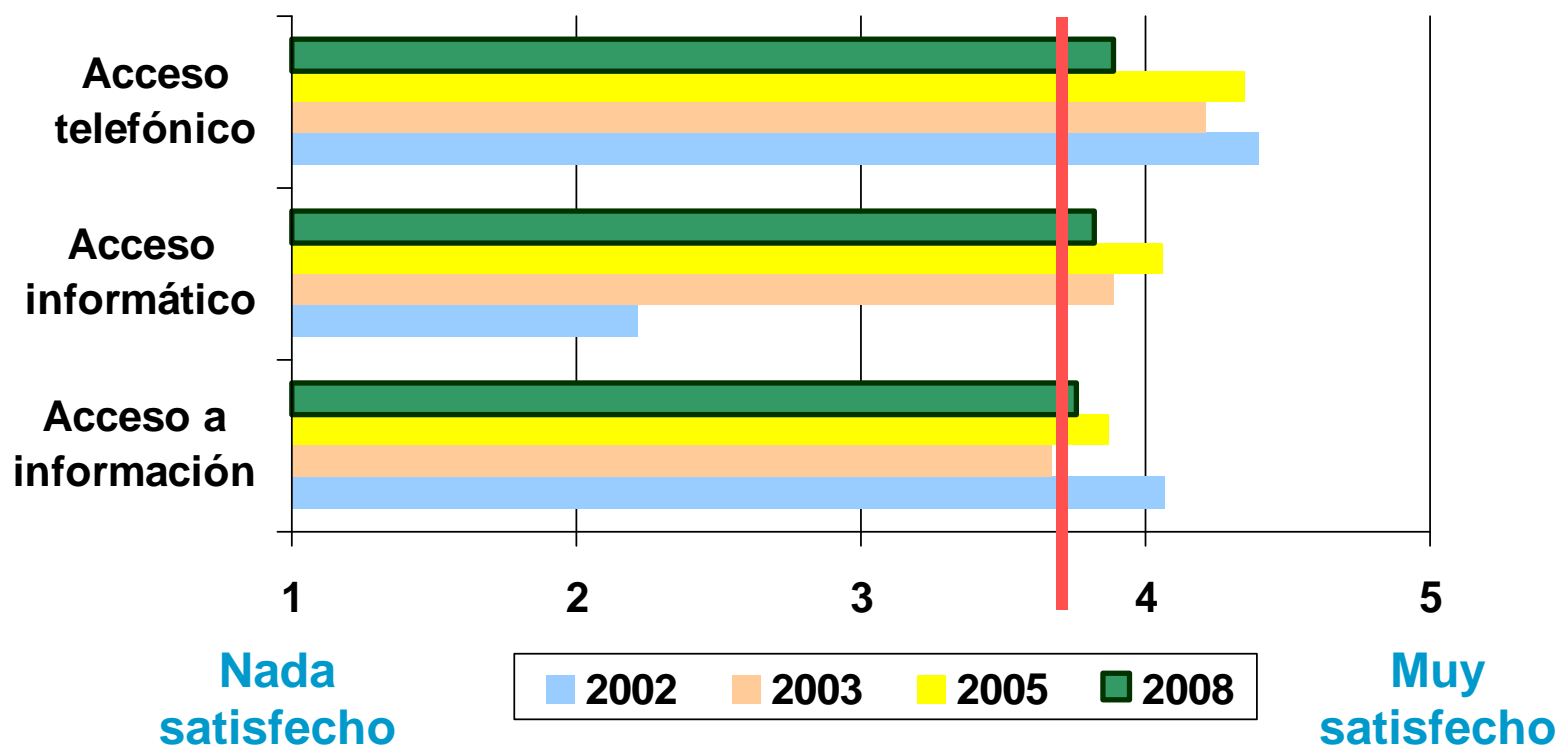


AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL AYUNTAMIENTO

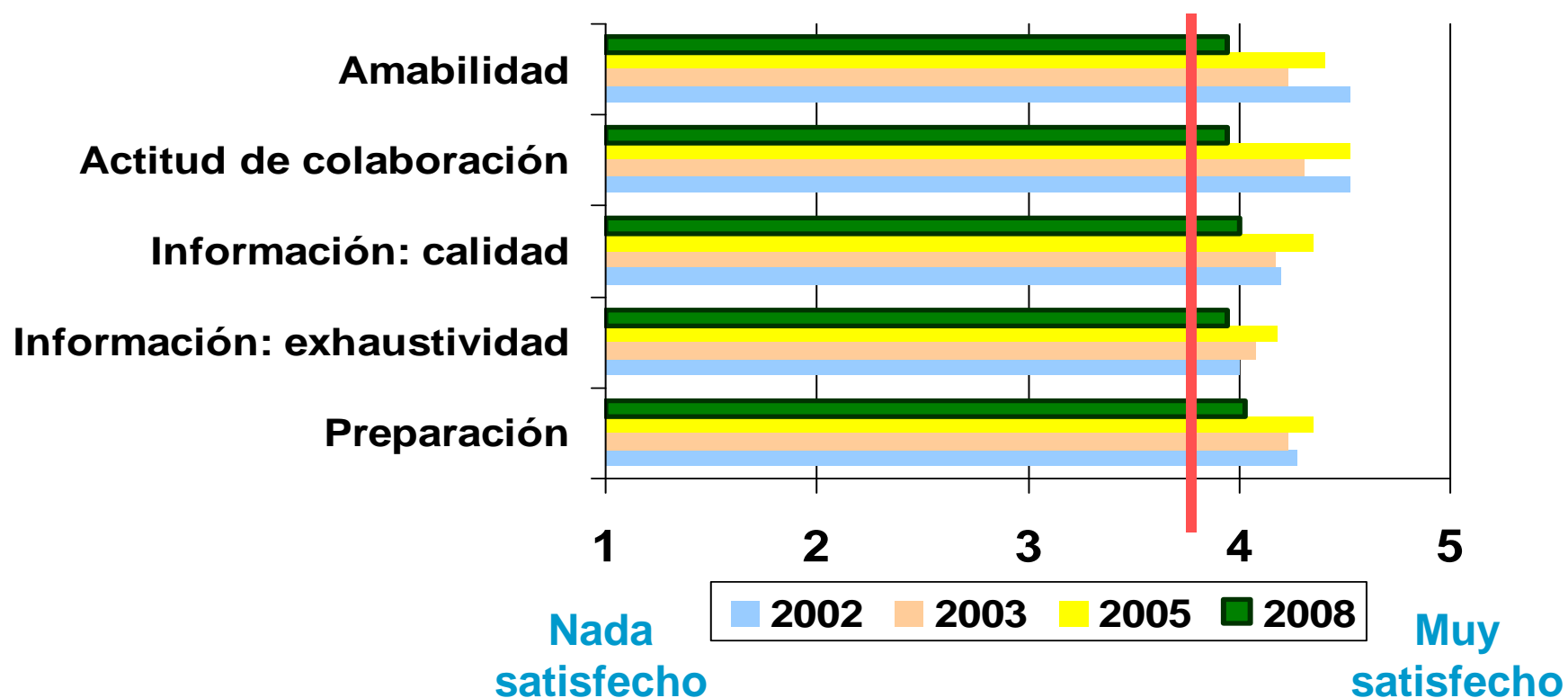
ACCESIBILIDAD



AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL AYUNTAMIENTO

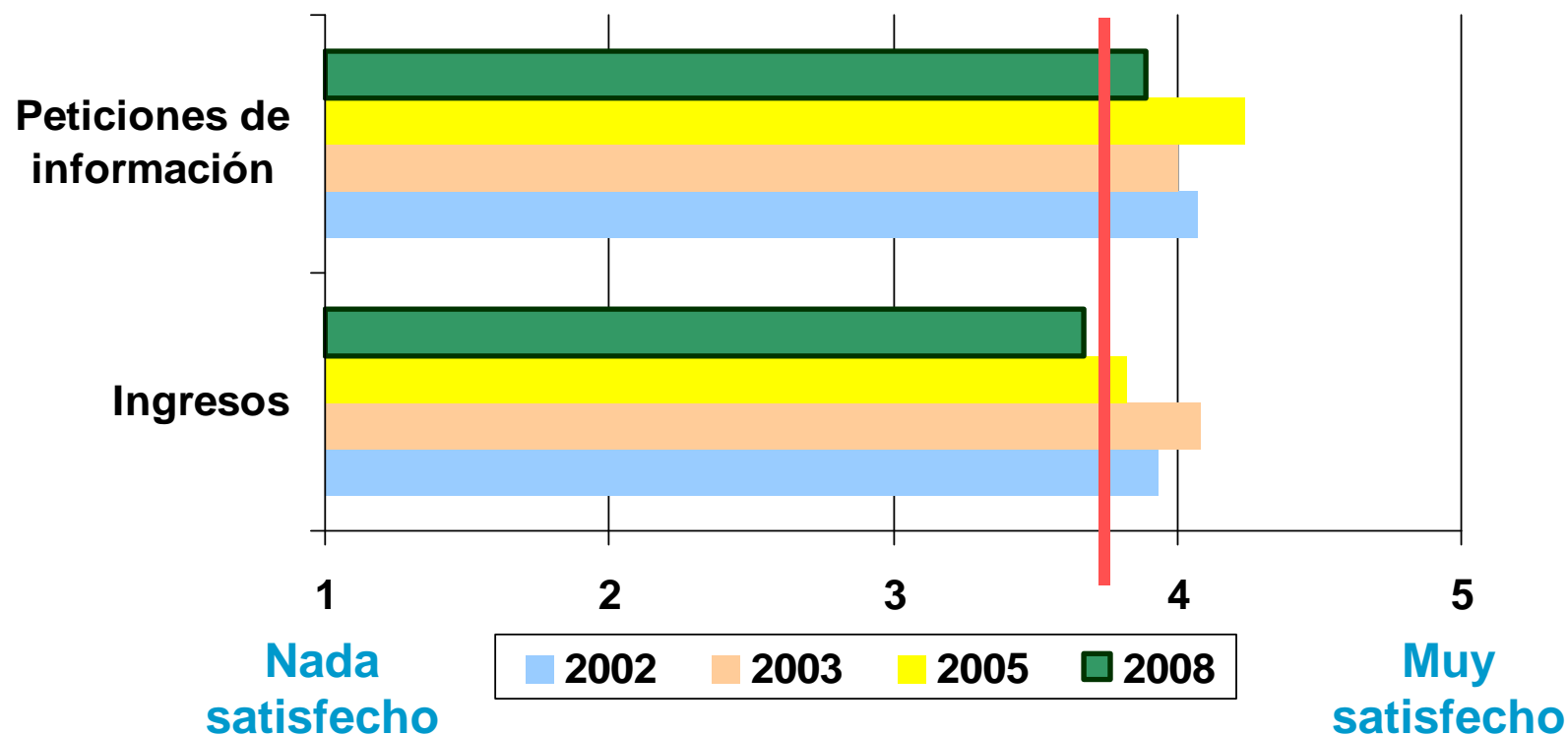


AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL AYUNTAMIENTO

CAPACIDAD DE RESPUESTA

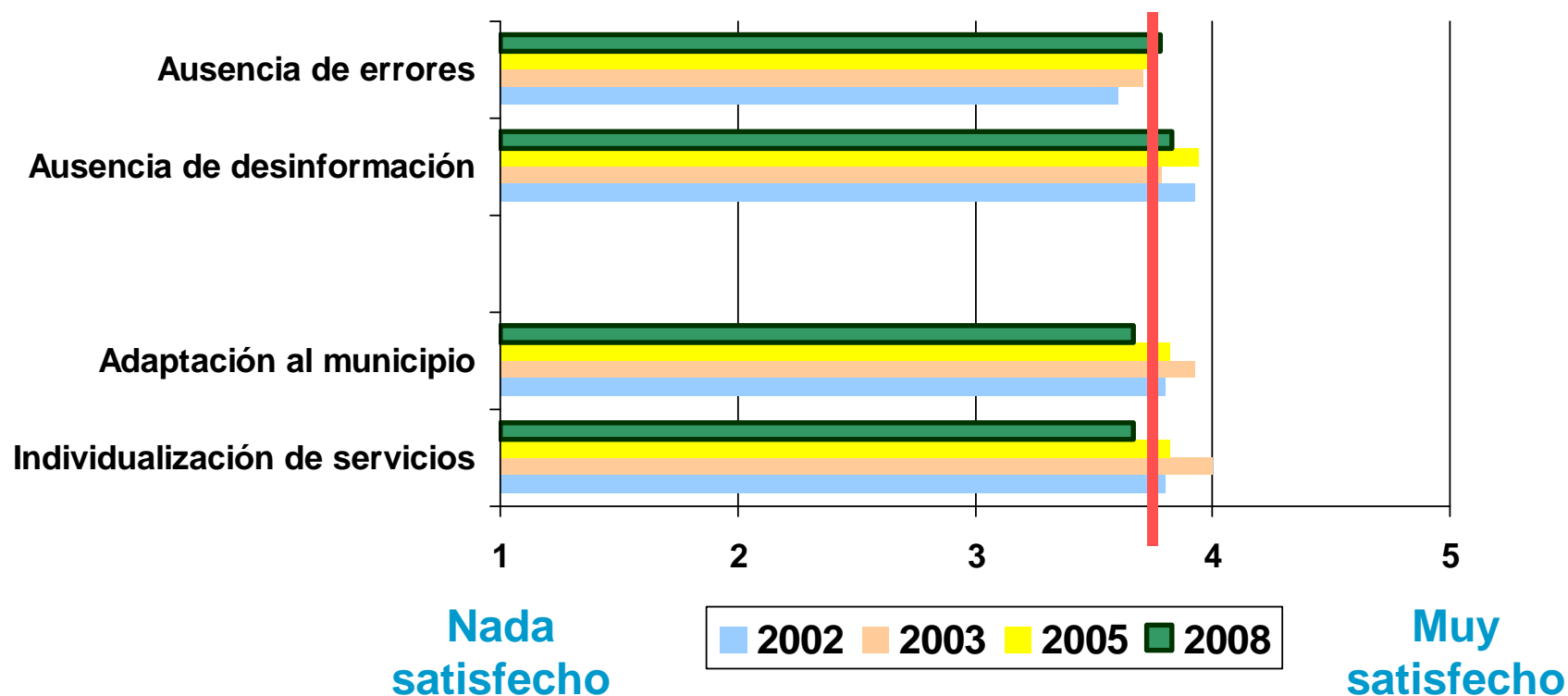


AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS AL AYUNTAMIENTO

EFICACIA Y COMPRENSIÓN DE NECESIDADES

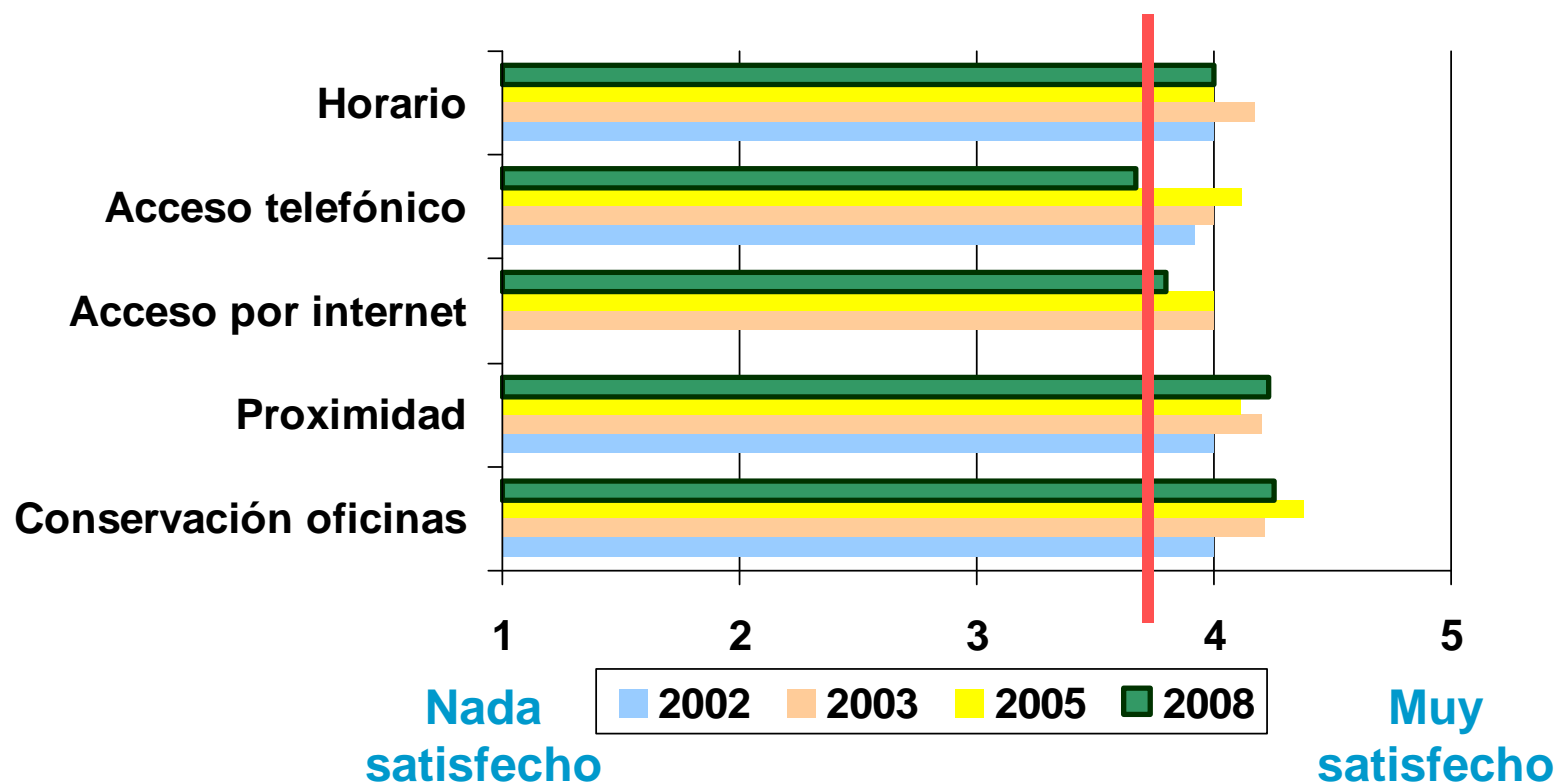


AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS CIUDADANOS

ACCESIBILIDAD

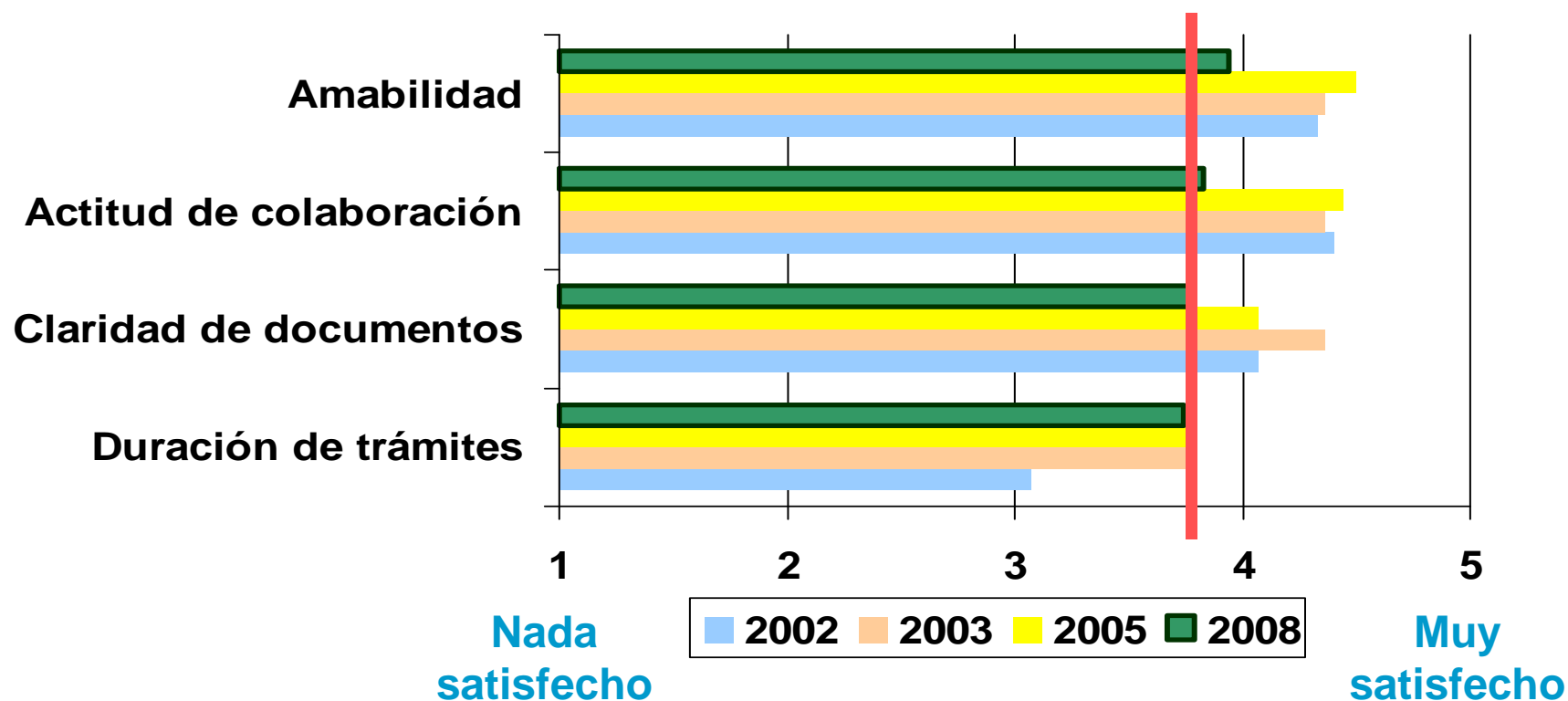


AYUNTAMIENTOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS CIUDADANOS

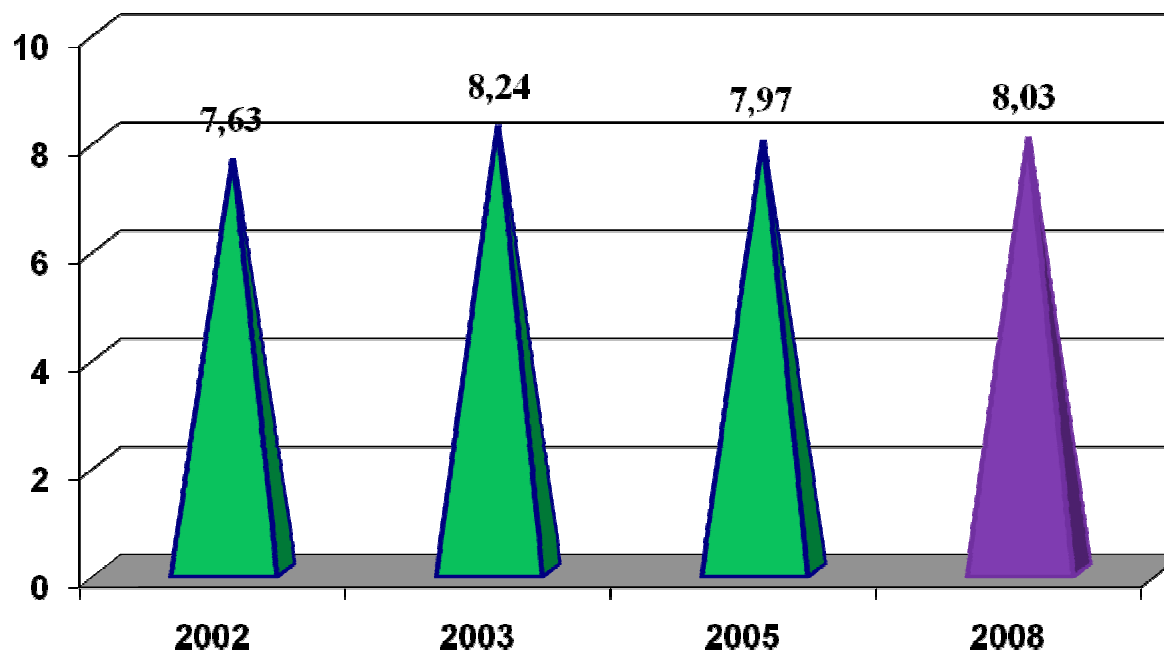
TRATO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA



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

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

D^a Silvia Bertomeu Ignacio
Directora de Base Recursos Directivos S.L..

PLAN ESTRATÉGICO DE LA AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN 2009-2011

M^a. 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.

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.

VISIÓN

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

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.

PLAN ESTRATÉGICO DE LA AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN 2009-2011

M^a. Paz Jiménez García
Secretaria General Técnica