Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda

Dirección General de Tributos

MEMORIA 2008

1.LA ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS

2.POLÍTICA DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS

3.DATOS ESTADÍSTICOS DE RECAUDACIÓN

4.LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN EL AÑO 2008

5.BENEFICIOS FISCALES 2008

6.ANEXO I: INFORME EVALUACIÓN CARTA DE SERVICIOS 2008
INFORME EVALUACIÓN EFQM 300+
INFORME EVALUACIÓN ISO 9004-2008
INFORME AUDITORÍA ISO 9001-2008: MEMORIA EFQM 300+.

7.ANEXO II: INFORME OFICINAS LIQUIDADORAS
DEL DISTRITO HIPOTECARIO EN 2008

8.ANEXO III: MEMORIA DEL JUEGO EN 2008

MEMORIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOSAÑO 2008

La Dirección General de Tributos, como Centro Directivo encargado de la aplicación de la política tributaria y de juego del Gobierno Regional, ha seguido desarrollado su actividad en el año 2008, en el marco de una ambiciosa política de Calidad en la prestación de los servicios públicos, que le ha llevado a convertirse en el referente necesario a nivel regional y nacional en la implantación de los sistemas avanzados de gestión de la calidad aplicados a la gestión de sus propias competencias.

Con el fin de recoger en un documento unificado todos los documentos que se elaboran como consecuencia de la aplicación de esta política de calidad, o en desarrollo de las distintas normas que le afectan, así como soporte estadístico de la actividad recaudatoria y gestora, y de la gestión de medios personales y presupuestarios que se ponen a su disposición para el desarrollo de sus competencias, se elabora esta Memoria.

Su contenido es el siguiente:

1. LA ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS
2. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS
3. DATOS ESTADÍSTICOS DE RECAUDACIÓN
4. LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN EL AÑO 2008
5. BENEFICIOS FISCALES 2008
6. ANEXO I: INFORME EVALUACIÓN CARTA DE SERVICIOS 2008; INFORME EVALUACIÓN EFQM 300+; INFORME EVALUACIÓN ISO 9004-2008; INFORME AUDITORÍA ISO 9001-2008: MEMORIA EFQM 300+.
7. ANEXO II: INFORME OFICINAS LIQUIDADORAS DEL DISTRITO HIPOTECARIO EN 2008
8. ANEXO III: MEMORIA DEL JUEGO EN 2008

El Anexo I recoge la autoevaluación ISO 9004:2000, realizada en septiembre de 2007, con el fin de ilustrar el grado de madurez que, como organización, ha alcanzado este Centro Directivo y el grado de éxito en la implantación de los distintos procesos asociados a la política de calidad.

El Anexo II recoge el Informe Anual sobre la gestión de las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario en 2008. Este informe complementa los datos de gestión tributaria recogidos en el punto 4 de la presente Memoria, y permiten conocer en detalle la gestión desarrollada por estas Oficinas a lo largo del año. Informe que ha sido aprobado en la Comisión de Seguimiento y Evaluación de la Gestión de las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, establecida en la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 29 de diciembre de 2004, en su sesión de 27 de julio de 2008.

El Anexo III recoge el Informe Anual sobre el Desarrollo del Juego y Apuestas en la Región de Murcia, con información estadística y de detalle de la actividad tanto administrativa como de desarrollo del Juego privado en la Región durante este año, aprobada por la Comisión Regional del Juego y Apuestas en su sesión de 6 de marzo de 2009.

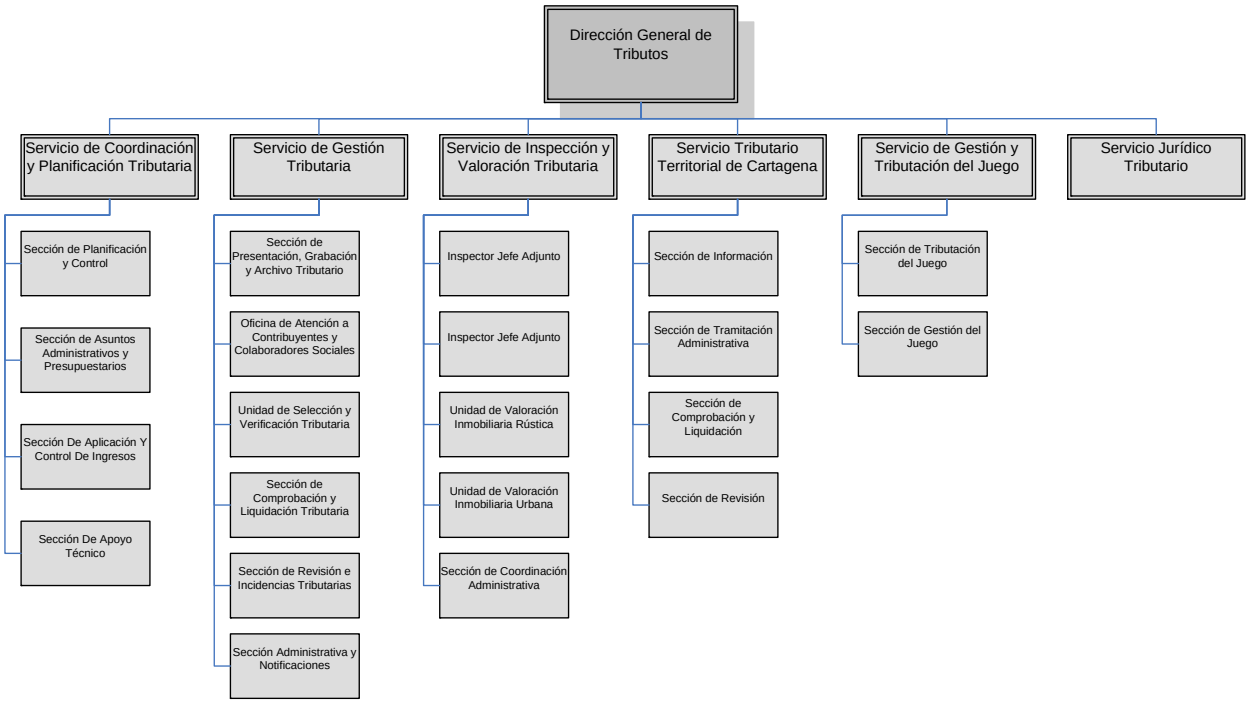
1. LA ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS.

1.1. Estructura y Organización de la Dirección General de Tributos

La Región de Murcia, entidad histórica perfectamente definida dentro de España, haciendo uso del derecho a la autonomía que la Constitución reconoce y en base a las decisiones de sus Ayuntamientos y del Consejo Regional Preautonómico, libre y democráticamente expresadas, manifestó su voluntad de constituirse en **Comunidad Autónoma**, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 143 de la Constitución, el 9 de Junio de 1982.
La Región de Murcia tiene autonomía financiera, dominio público y patrimonio propio de acuerdo con la Constitución, su Estatuto de Autonomía y los principios de coordinación orgánica y funcional con las Administraciones Estatal y Local, así como de solidaridad entre todos los españoles

La **Consejería de Economía y Hacienda** es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta y ejecución de las directrices generales del Gobierno en materia financiera; presupuestaria; de planificación económica regional; de control, administración en su caso, coordinación y seguimiento de los fondos europeos; recaudatoria; fiscal; interventora; contable; de recursos humanos; de organización administrativa, inspección y calidad de los servicios patrimonial; de servicios automovilísticos; de sistemas de información y comunicaciones y cualesquiera otras que se le asignen por la legislación vigente.

La **Dirección General de Tributos** es un órgano directivo dentro de la Consejería de Economía y Hacienda que ejerce las competencias en materia tributaria y de juego, correspondiéndole el estudio, iniciativa, propuesta, desarrollo y ejecución de la política tributaria regional y de las prestaciones patrimoniales de carácter público integrantes del presupuesto de ingresos, con excepción de los que tengan un origen patrimonial o financiero.
Asimismo, le corresponde el estudio, iniciativa, propuesta y desarrollo de las competencias y ejecución de las medidas que en la materia anterior sean competencia de la Comunidad Autónoma, tanto en materia de tributos cedidos como propios.
Durante el año 2008, además, se ha asumido la competencia para el análisis, aseguimiento y control del sistema de financiación de las Comunidades Autónomas, directamente asumida por el titular del Centro Directivo.



La Dirección General de Tributos se divide en las siguientes unidades organizativas:

- Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria
- Servicio Gestión Tributaria
- Servicio Inspección y Valoración Tributaria
- Servicio Tributario Territorial de Cartagena
- Servicio Gestión y Tributación del Juego
- Servicio Jurídico Tributario

El **Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria** asume las siguientes funciones dentro de la Dirección General de Tributos:

1. La coordinación de la actividad tributaria y planificadora de la Dirección; de las funciones de gestión y liquidación ejercidas por los Servicios y Oficinas Liquidadoras dependientes de la Dirección General y de las de igual naturaleza, ejercidas por las unidades gestoras de las tasas, precios públicos y contribuciones especiales en el ámbito de la Hacienda Regional, así como de los aspectos administrativos generales no atribuidos a otros Servicios.
2. El estudio y planificación de las actuaciones anteriores y la asistencia técnico-tributaria y administrativa al titular de la Dirección.

El **Servicio Gestión Tributaria** se configura como el órgano encargado de la aplicación efectiva y material de los tributos propios y cedidos y de los precios públicos cuya gestión y liquidación se le atribuye. Tiene como ámbito territorial indicativo de actuación toda la Región, excepto los municipios de Cartagena, La

Unión y Fuente Álamo que dependen del Servicio Tributario Territorial de Cartagena. Esta demarcación podrá ser modificada por Orden de la Consejera de Hacienda.

Al **Servicio de Inspección y Valoración Tributaria** le corresponde, en el ámbito territorial de la Región, el ejercicio de las competencias definidas en el artículo 141 de la Ley General Tributaria y en Título V del Real Decreto 1065/2007 de 27 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las Actuaciones y los Procedimientos de Gestión e Inspección Tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los Tributos, así como las que le sean encomendadas por el Director General.

El **Servicio Tributario Territorial de Cartagena** se configura como la Unidad gestora de los tributos cedidos e impuestos propios, desconcentrada territorialmente, cuyo ámbito de actuación territorial indicativo se extiende a los municipios de Cartagena, La Unión y Fuente Álamo. Esta demarcación podrá ser modificada por Orden de la Consejera de Hacienda.

Ejerce las mismas funciones de gestión tributaria atribuidas al Servicio de Gestión y Tributación del Juego, respectivamente.

Al **Servicio de Gestión y Tributación del Juego** le corresponde el ejercicio de las siguientes funciones:

a) Elaborar los planes de actuación en materia de gestión administrativa y control del juego, manteniendo el control permanente de las actuaciones desarrolladas al amparo de los Convenios de Colaboración que se celebren con la Administración del Estado.

b) Tramitación y resolución de los expedientes y actuaciones administrativas derivadas del desarrollo de sus competencias en materia de casinos, juegos y apuestas y la propuesta de resolución, en caso contrario, al órgano competente.

c) Instruir los expedientes sancionadores y proponer su resolución al órgano competente, así como la liquidación de las sanciones.

d) Ejercer el control e inspección de los servicios y actividades desarrolladas en los locales de juego, de los juegos de suerte, envite o azar y de las apuestas.

e) La llevanza del Registro General del Juego.

f) Ejercer el control permanente de los elementos materiales utilizados en el desarrollo de los juegos y apuestas.

g) Desempeñar la Secretaría de la Comisión del Juego y Apuestas de la Región de Murcia.

h) Dictar los actos administrativos relativos a la gestión, liquidación y revisión de la Tasa Fiscal sobre el Juego en todas sus modalidades, de sus recargos, del Impuesto Regional sobre los premios del bingo y de la Tasa Fiscal sobre rifas, tómbolas, apuestas y combinaciones aleatorias.

i) Resolver los recursos previos a la vía económico-administrativa que se interpongan contra los actos dictados por el Servicio.

j) Imponer las sanciones por infracciones tributarias que sean de su competencia, así como acordar los aplazamientos y fraccionamientos de pagos que le competan y la propuesta, en caso contrario, al órgano competente.

k) Tramitar y proponer la resolución de los expedientes de devolución de ingresos indebidos gestionados por el Servicio.

l) Cualesquiera otras que le sean encomendadas en el ámbito de sus competencias.

Al **Servicio Jurídico Tributario** le corresponde ejercitar las siguientes funciones:

a) Asistencia inmediata al Director General.

b) El asesoramiento jurídico en materia tributaria a las demás unidades de la Dirección General.

c) Propuesta de Informes sobre asuntos que deba conocer el Consejero o el Consejo de Gobierno, en las materias competencia de la Dirección General.

d) La realización de estudios e informes en materia tributaria y la elaboración de proyectos de circulares e instrucciones encaminadas a fijar las directrices del procedimiento jurídico tributario.

e) La elaboración de Disposiciones normativas y de carácter general que sean competencia de la Dirección General.

f) La realización de informes y elaboración de Convenios sobre relaciones con otras Administraciones Públicas y con organismos y Entidades Públicas y Privadas.

g) Estudio, tramitación y seguimiento de las reclamaciones económico–administrativas en materia de tributos cedidos.

h) Preparación y mantenimiento de la base de datos, compilaciones legales, doctrinales y jurisprudenciales en materia tributaria.

i) La instrucción del procedimiento para la resolución de las consultas que deba cumplimentar la Dirección General sobre tributos propios y en los cedidos en los que esté previsto expresamente la competencia de esta Administración Tributaria.

j) Informe, seguimiento y propuesta de interposición de los recursos que procedan, en defensa de los intereses de esta Administración Tributaria, ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

k) Tramitación de procedimientos especiales de revisión excepto la Devolución de Ingresos Indebidos.

1.2. Declaración de la Misión, Visión y Valores corporativos de la Dirección General de Tributos.

Declaración de Misión

La Dirección General de Tributos tiene como propósito y razón de ser servir a la sociedad, realizando la gestión tributaria encomendada de manera eficaz y eficiente, y que siguiendo las directrices de gobierno minimice, dentro de lo posible, la presión fiscal indirecta y aumente la satisfacción del contribuyente por los servicios prestados.

Para conseguirlo, la Dirección General de Tributos:

- ✓ trabaja en un entorno de Calidad Total, enriquecedor de personas y beneficioso para la Comunidad.
- ✓ desarrolla alianzas y convenios con los distintos colectivos profesionales vinculados al ámbito tributario
- ✓ apuesta decididamente por la tecnología como base de la mejora en la atención al ciudadano y de su propia gestión.

Visión2010

Ser una Unidad de Gestión Tributaria reconocida nacional e internacionalmente por su alto nivel de calidad centrado en el Modelo Europeo de Excelencia, que se distinga por su servicio de atención al contribuyente y por ser depositaria de una total confianza de los contribuyentes en su gestión. Todo ello llevado a cabo con el máximo respeto al medio ambiente.

Valores Corporativos

La Dirección General de Tributos basa su declaración de Misión y Visión en los siguientes valores corporativos:

- ✓ Valores éticos de servicio al Contribuyente: la imparcialidad, la neutralidad, la integridad, la receptividad, la responsabilidad y la transparencia en la gestión.
- ✓ Liderazgo como estilo de Dirección basado en la potenciación de la iniciativa de las personas, la solidaridad, el compromiso y el ejemplo.
- ✓ Trabajo en equipo para aprovechar la sinergia entre las personas, instituciones y colectivos profesionales vinculados al ámbito tributario en beneficio del contribuyente.
- ✓ Cultura de mejora continua que implique a todas las personas, como fundamento del concepto de Calidad Total.
- ✓ Innovación e Iniciativa que libere todo el potencial creativo de la organización. Y nos sitúe a la vanguardia de las tecnologías de la información.
- ✓ Aprendizaje permanente basado en la formación, la comparación con los mejores y la reflexión sobre éxitos y errores.
- ✓ Proyección social para que la Comunidad se beneficie de las mejoras y logros.
- ✓ Accesibilidad espacial y temporal. Garantizando la misma calidad de los servicios con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y el momento en que sea requerido dicho servicio.
- ✓ Economía o uso racional de los recursos públicos.

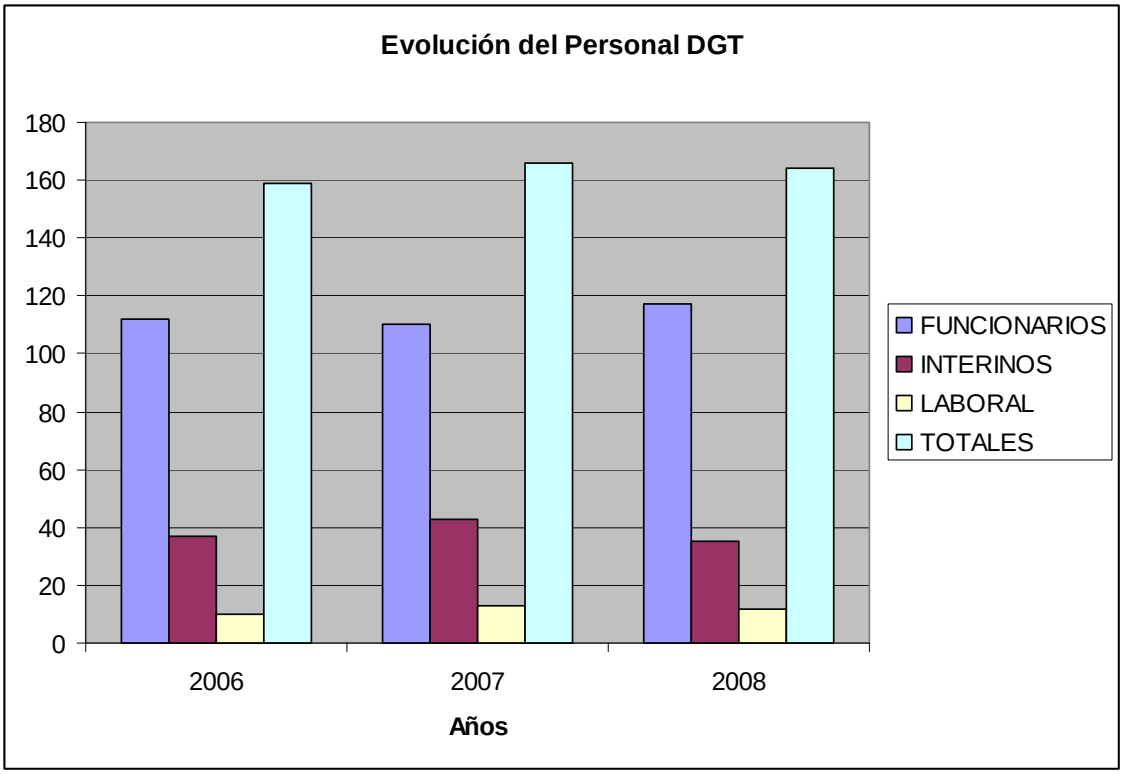
1.3. La Dirección General de Tributos en 2008: personal y presupuesto.

En el año 2008, han prestado sus servicios en la DGT un total de 164 empleados públicos, repartidos entre funcionarios, interinos y personal laboral. Este número de empleados públicos son los presupuestados en la relación de puestos de trabajo de la Dirección General. No obstante, están vinculados al desarrollo de los trabajos de la Dirección General otros funcionados adscritos a otros Centros Directivos, como la Dirección General de Informática (3 funcionarios) que tienen un cierto grado de dependencia funcional de Tributos. Esto supone contar prácticamente los mismos empleados públicos que en años anteriores, creciendo el número de funcionarios y disminuyendo el número de interinos. Por tanto, se pone de manifiesto el cumplimiento de la política del Gobierno Regional tendente al reforzamiento de las estructuras funcionariales de los Centros Directivos, alcanzando un 72% del total de los puestos de trabajo.

La evolución del personal directamente adscrito a la relación de puestos de trabajo de la Dirección General de Tributos, en el periodo 2006-2008, es la siguiente:

	2006	2007	2008
FUNCIONARIOS	112	110	117
INTERINOS	37	43	35
LABORAL	10	13	12
TOTALES	**159**	**166**	**164**

Gráficamente:

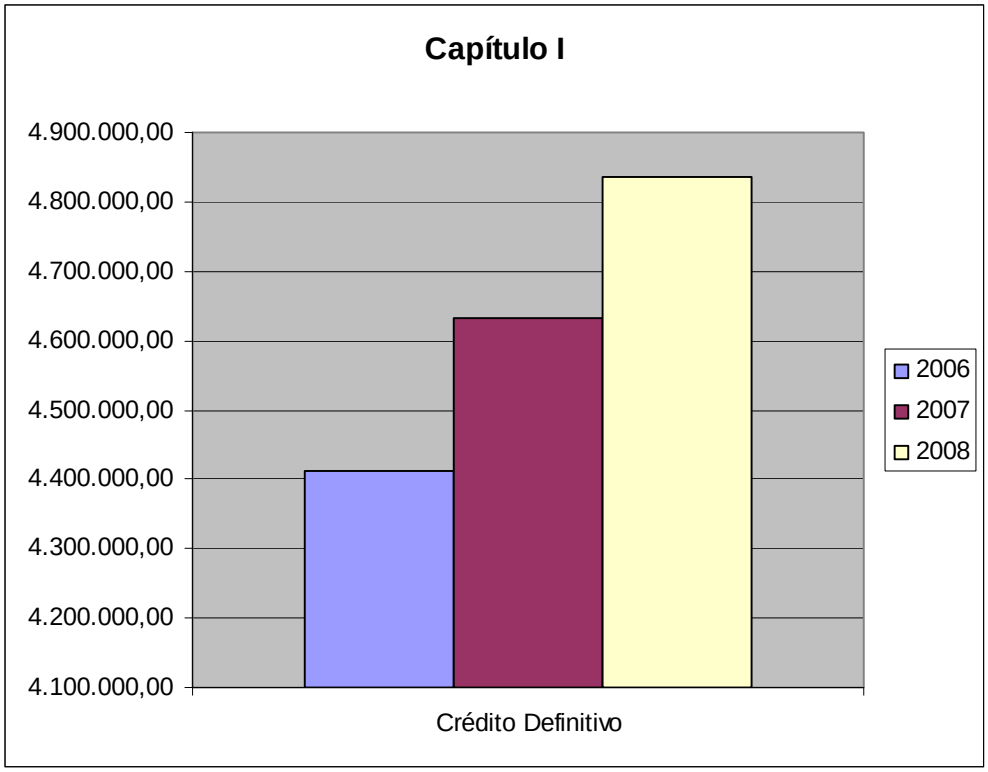


El presupuesto definitivo de la Dirección General de Tributos para el año 2008 alcanzó los 11.003.091,83 €, que supone un incremento del 4.35% respecto al del año 2007, en sintonía con el escenario de ajuste presupuestario general, y con una ejecución de 10.501.994,55€, esto es, un 95.45%, análoga a la de años anteriores.

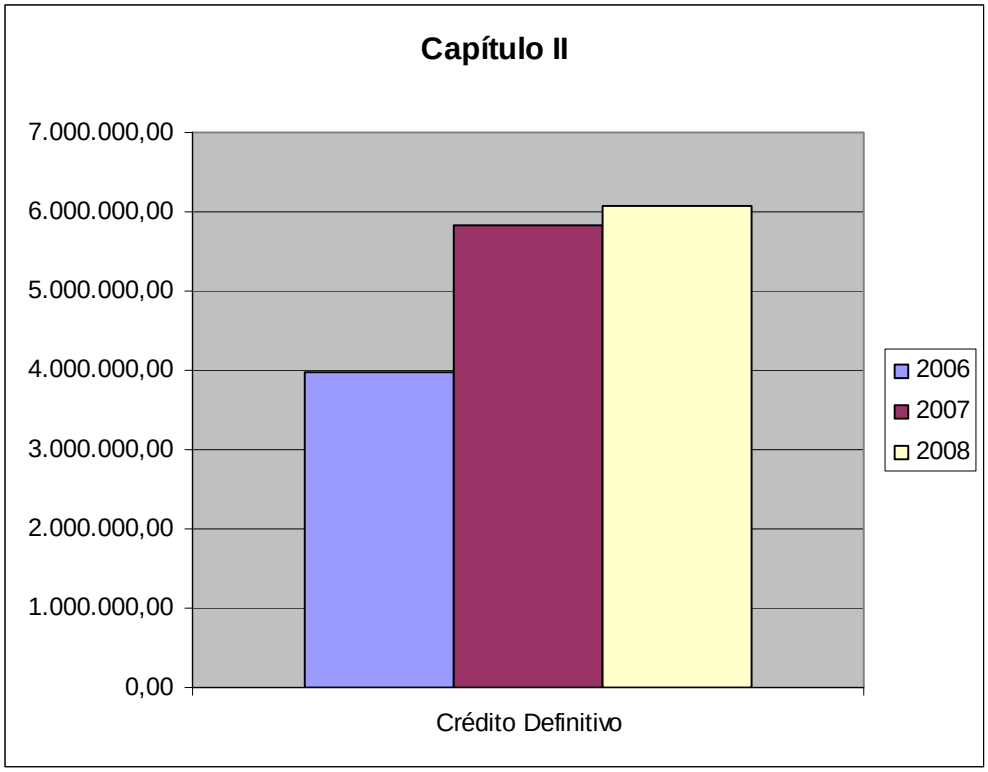
El presupuesto comparado en el periodo 2006-2008 es el siguiente:

		Credito inicial	Crédito Definitivo	Gastos Comprometidos
2006		**8.306.267,00**	**8.529.904,96**	**7.884.306,02**
1	GASTOS DE PERSONAL	4.413.272,00	4.411.334,82	3.831.639,94
2	GTOS.CORRIENTES EN BB.SS.	3.800.940,00	3.967.515,14	3.926.910,17
3	GASTOS FINANCIEROS	62.000,00	81.000,00	77.889,84
6	INVERSIONES REALES	30.055,00	70.055,00	47.866,07
2007		**8.866.760,00**	**10.544.023,28**	**10.101.892,71**
1	GASTOS DE PERSONAL	4.630.691,00	4.632.163,30	4.335.020,63
2	GTOS.CORRIENTES EN BB.SS.	4.144.014,00	5.826.804,98	5.691.164,00
3	GASTOS FINANCIEROS	62.000,00	38.000,00	30.355,17
6	INVERSIONES REALES	30.055,00	47.055,00	45.352,91
2008		**10.577.849,00**	**11.003.091,83**	**10.501.994,55**
1	GASTOS DE PERSONAL	4.796.641,00	4.836.150,85	4.808.417,76
2	GTOS.CORRIENTES EN BB.SS.	5.689.153,00	6.074.785,98	5.613.865,05
3	GASTOS FINANCIEROS	62.000,00	62.100,00	55.584,24
6	INVERSIONES REALES	30.055,00	30.055,00	24.127,50

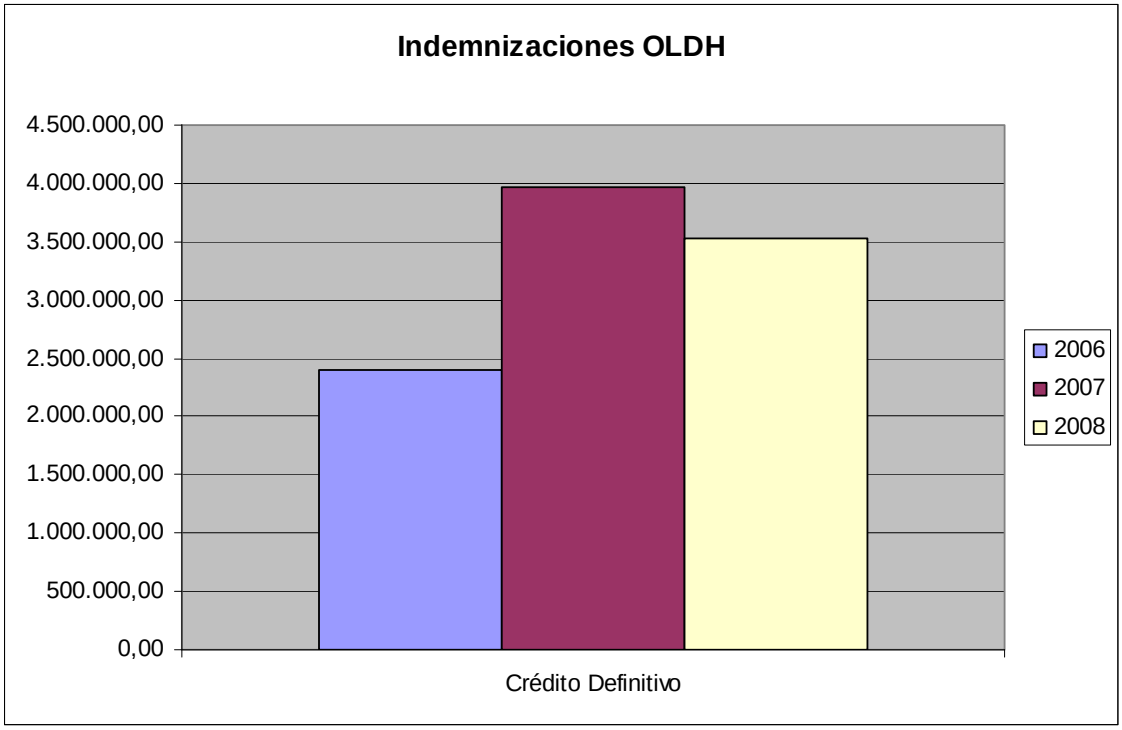
Desglosado por capítulos:



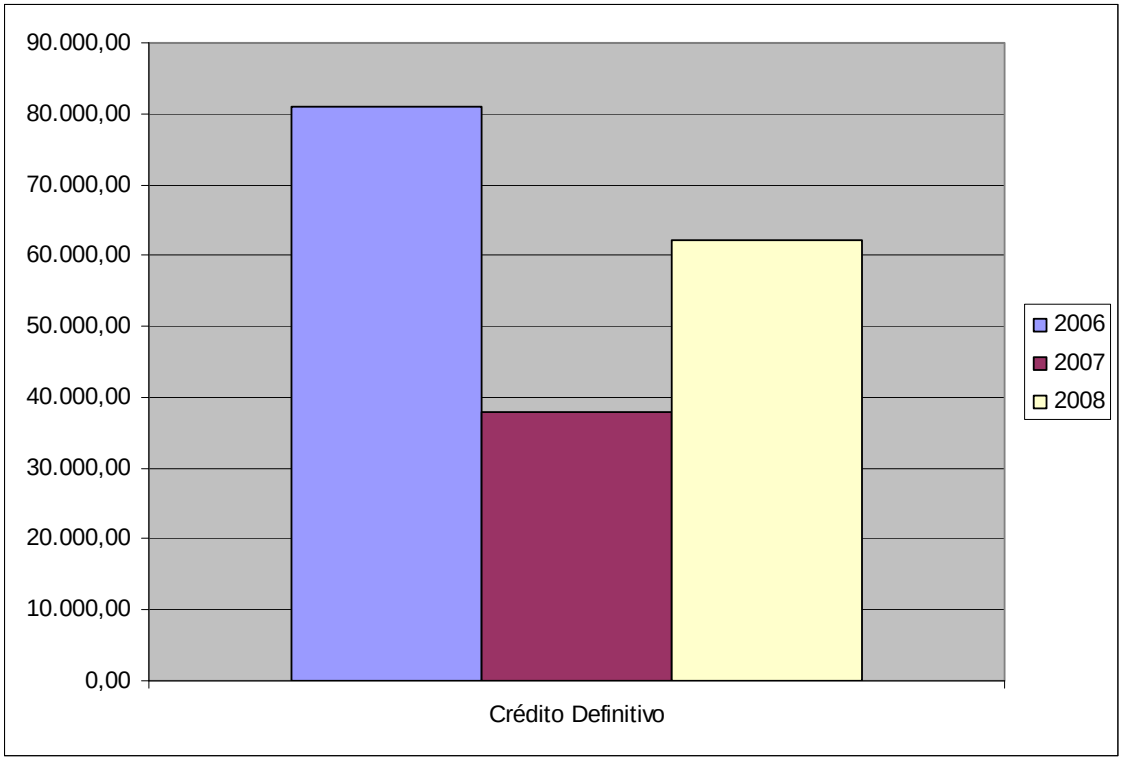
El capítulo I ha experimentado el crecimiento derivado del incremento de personal adscrito a la Dirección General de Tributos y sus mejoras retributivas, así como del mantenimiento de los contratos laborales que la Dirección General gestiona.



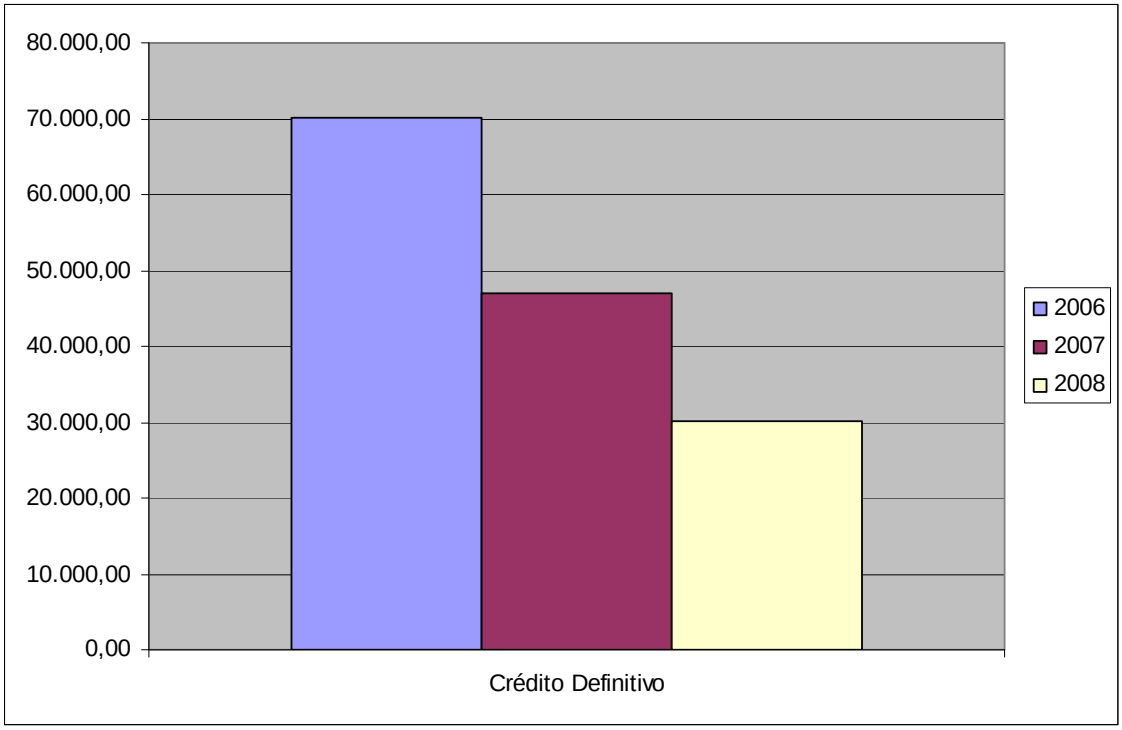
La partida más relevante del presupuesto de gastos del capítulo II de la DGT es la 226.05, Remuneración a Agentes Mediadores Independientes, por donde se pagan las indemnizaciones a las Oficinas Liquidadoras del Distrito Hipotecario, cuya gestión está analizada en el ANEXO II de la presente Memoria. La dotación de esa partida en el periodo analizado es la siguiente:



Las indemnizaciones pagadas a las OLDH disminuyeron de forma notable en el año 2006, como consecuencia de la entrada en vigor del nuevo régimen de indemnizaciones, que vino a sustituir al vigente desde 1992, y que se había revelado ineficiente y caro. Las indemnizaciones del año 2008 se sitúan en un nivel inferior al del año 2007, como consecuencia de la menor actividad recaudatoria y la liquidación prevista en el sistema de los pagos a cuenta del año 2007.



El incremento de lo ejecutado en el capítulo III se debe al incremetno de los costes financieros derivados de la restitución de los costes de las garantías aportadas por los contribuyentes para garantizar la suspensión de los procedimientos tributarios o por la restitución de los costes derivados de la responsabilidad de la Administración. La evolución de la conflictividad, que se analiza en el apartado correspondiente a la Gestión Tributaria, no supone, más bien al contrario, que la Administración incurra en errores que deban de restituir de los costes derivados de la aplicación de los procedimientos a los contribuyentes.



El capítulo VI de la DGT es escaso, dado que las partidas de inversión de la Consejería se centralizan en la Secretaría General, la Dirección General de Informática y la Dirección General de Patrimonio. La ejecución de las cantidades definitivas se situó en un 80,28%, dedicado, básicamente, a la inversión complementaria en determinados productos informáticos, en fondo bibliográfico y en pequeñas inversiones de mobiliario.

2. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS

2.1 Declaración de la Política de Calidad de la DGT

La Dirección General de Tributos, en coherencia con su Declaración de Misión, promueve una Política de la Calidad basada en la implantación de una gestión empresarial, apoyada en un Sistema de Gestión de la Calidad, inspirado en el Modelo de la EFQM y conforme a la Norma UNE-EN-ISO9001:2000, que permita una mejora continua en:

- La satisfacción del Contribuyente
- La obtención de los resultados encomendados por la CARM
- La satisfacción de sus Empleados

Política de Calidad

En coherencia con su Declaración de Misión, Visión y Valores la Dirección General de Tributos de la CARM, promueve una Política de Calidad basada en principios de calidad TQM:

Focalización en el Contribuyente

El Contribuyente es el árbitro final de la calidad de nuestros servicios. La relación de servicios prestados por la Dirección General de Tributos recogidos en la Carta de Servicios, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

a) La atención será personalizada, escuchando activamente.
b) Se utilizará un lenguaje comprensible, utilizando información clara y precisa.
c) Los servicios se prestarán por personal especializado.
d) Mejora de la calidad del servicio prestado por la Oficina de Atención al Contribuyente con formación continúa del personal y aumento de puestos.
e) Optimización de los tiempos de espera y atención al público mediante un sistema de gestión de tiempos de espera.
f) Actualización y mejora del Portal Tributario, incorporando nuevas herramientas para mejorar la atención al ciudadano.
g) Disponibilidad de los servicios ofrecidos a través del Portal Tributario 24 horas al día, los 365 días del año.
h) Potenciación de los servicios telefónicos de asistencia integral que permitan al ciudadano, sin necesidad de desplazamientos, obtener información.
i) Aumento de las facilidades para el pago telemático de tributos incrementando el número de Bancos y Cajas de Ahorro que presten este servicio.
j) En los documentos en los que se exija el pago de una deuda se informará a los ciudadanos de forma clara y precisa del plazo de pago, de las consecuencias del impago, de las posibilidades de aplazamiento y fraccionamiento, así como de los medios a través de los que puede efectuar el pago.
k) Reducción progresiva de los plazos de Resolución y respuesta en los procedimientos gestionados por la Dirección General, tales como, resolución de recursos, concesión de aplazamientos y fraccionamientos y en la devolución de ingresos indebidos.
l) En sus relaciones con este Centro Directivo serán objeto de una especial atención y consideración, tanto en su vertiente normativa como en su aplicación efectiva

Orientación hacia los resultados

La excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés relevantes para la organización. La Dirección General de Tributos tiene como misión realizar la gestión, liquidación, recaudación, revisión e inspección de los tributos cuya gestión le ha sido encomendada por la Administración Regional de la cual forma parte.

Alianzas

La política de alianzas y convenios con los distintos colectivos profesionales vinculados al ámbito de los tributos, es una prioridad estratégica para esta Dirección

General, concentrando los recursos humanos y materiales de que dispone para el cumplimiento de este objetivo estratégico.

Desarrollo e implicación de las personas

La política de personal de la Dirección General de Tributos, parte de la consideración de que el capital humano de la misma es su principal valor. Por tanto, la valoración de la iniciativa de sus empleados, el compromiso en la mejora de su nivel de formación, y su implicación y reconocimiento en y por la consecución de los objetivos corporativos, adquieren la consideración de objetivo prioritario de este Centro Directivo.

Procesos y hechos

Las actividades serán sistemáticamente gestionadas en términos de proceso. Los procesos tienen propietario, son conocidos, comprendidos y ejecutados por las personas y existen acciones de mejora, basadas en la prevención, en las actividades del día a día de todo el personal. Los hechos, la medida y la información son la base de la gestión.

El desarrollo de los procesos tributarios que se derivan de sus competencias se deben realizar respetando los principios de eficacia y eficiencia. Para ello, se utilizan las posibilidades que aportan las TIC con el fin de mejorar el rendimiento de los procesos gestionados, y para establecer, en sintonía con el objetivo de atención a contribuyentes y profesionales, los canales de comunicación necesarios para realizar los trámites que precisen con este Centro Directivo.

Mejora continua e innovación

Existe una cultura de continua mejora. El aprendizaje continuo es la base para ser mejores. La creatividad e innovación es potenciada. La comparación con los mejores se utiliza para promover la innovación y la mejora.

La consideración de la calidad en la prestación de los servicios públicos, y la mejora continua de los mismos, es un principio orientador de la actuación de toda la organización.

Liderazgo y coherencia

Los líderes desarrollan la cultura de la organización. Ellos conducen los recursos y los esfuerzos de la organización hacia la excelencia. Las políticas y estrategias son desplegadas de forma estructurada y sistemática a lo largo de toda la organización y todas las actividades están alineadas con ellas. El comportamiento de las personas es consistente con los valores, la política y estrategia de la organización.

Responsabilidad social

La organización y sus personas adoptan un comportamiento ético y se esfuerzan por cumplir, e incluso sobrepasar, los requerimiento legales y reguladores.

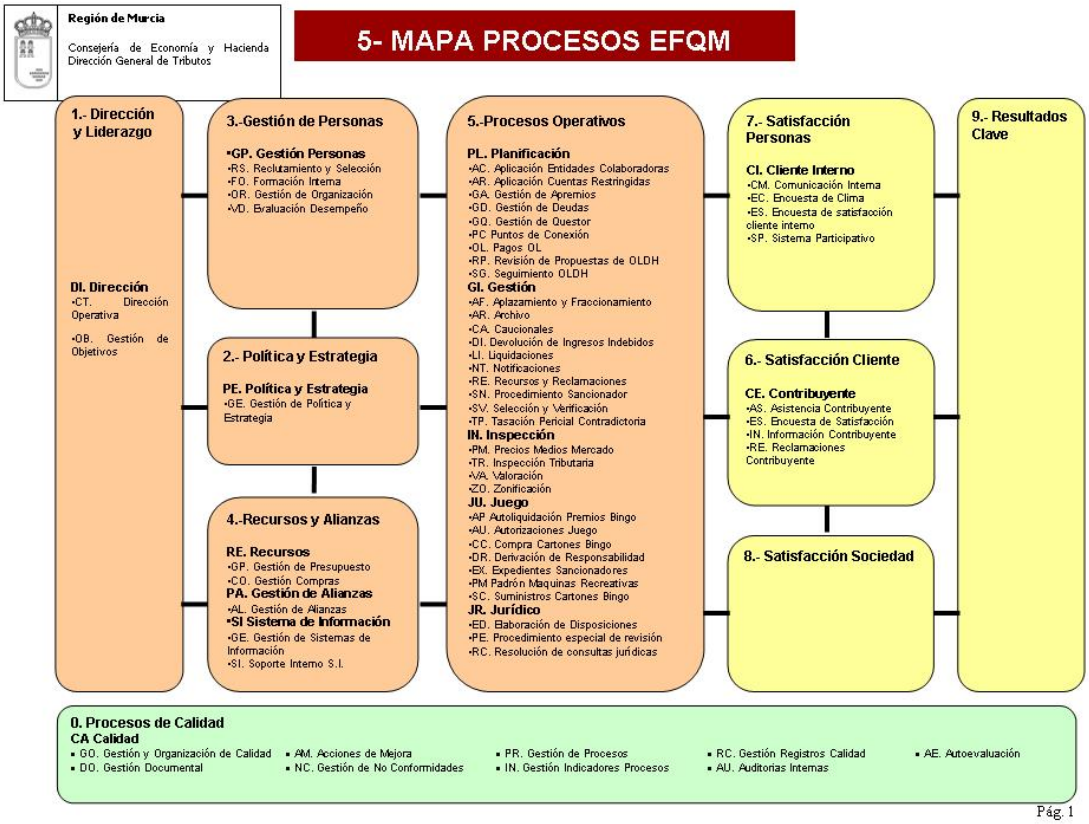
2.2 Desarrollo de la Política de Calidad durante el año 2008

En el año 2006 se consideró que todos los objetivos marcados en el Plan de Modernización se habían conseguido alcanzar en un alto grado, por lo que se inició una nueva fase, avanzando en las políticas de calidad. De esta forma, se aprobó el proyecto TQM –DGT, con el escenario 2006-2010 como meta para la consecución de las certificaciones ISO 9001: 2000, ISO 9004:2000, EFQM +300 y EFQM +400, en sucesivos hitos temporales, que situaran a la DGT como Administración Tributaria de referencia en la implantación de políticas de gestión avanzada de la calidad, en el ámbito regional y nacional.

En desarrollo de ese proyecto, se aprobó en el año 2006 el primer Plan de Calidad de la DGT, que sentó las bases para la obtención de la primera certificación ISO 9001:2000. El segundo Plan de Calidad, correspondiente al año 2007, marcó como objetivo la consecución efectiva de la certificación ISO 9001:2000, convirtiendo a la DGT en el primer Centro Directivo de la Administración General de la CARM en certificar en esta norma a todos sus órganos. El tercer Plan de Calidad, correspondiente al año 2008, supuso un gran avance en la implantación de sistemas avanzados de gestión de la calidad aplicados a los procesos gestionados por la DGT, siempre dentro de la cobertura del modelo EFQM. Ya en septiembre de 2007 se realizó la autoevaluación en el sistema de gestión avanzada ISO 9004:2000, obteniendo un resultado de 2,88, muy superior a los 2 puntos mínimos necesarios para obtener la certificación, que se ha recibido efectivamente en el año 2008. La autoevaluación correspondiente al año 2008 ha supuesto una puntuación de 3.08, lo que indica el sustancial avance en un periodo brevísimo en cuanto a la implantación de este sistema de gestión avanzada. Hay que valorar que la DGT es el único órgano de la Administración de la CARM, incluyendo Organismos Autónomos, en estar certificado en Sistemas de Gestión Avanzada de la Calidad, y es la primera entidad, pública o privada, de la Región de Murcia, en acreditar esta certificación. Asimismo, se acometió la realización de la autoevaluación EFQM +300, con resultado ampliamente positivo, superando ampliamente esta cifra de referencia para la certificación. Esta acreditación se obtuvo efectivamente en noviembre del año 2008. Una vez más, esta acreditación pone de manifiesto el liderazgo indiscutible de este Centro Directivo en cuanto a la implantación de la gestión de la calidad y la excelencia en la prestación de los servicios públicos, tanto a nivel regional como nacional, ya que es la única Administración Tributaria autonómica en tener esta acreditación.

El informe de auditoría ISO 9001:2000, el Informe de Evaluación ISO 9004:2008, el Informe de Evaluación EFQM 300+, la Memoria EFQM 300+ y el informe de seguimiento de la Carta de Servicios se adjuntan como ANEXOS de la presente Memoria.

El mapa de los procesos EFQM que gestiona dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Tributos contempla hasta 62 procesos actualmente implementados y operativos, totalmente documentados y con seguimiento mensual o trimestral de los indicadores de resultados de los mismos. El esquema del mapa de procesos se detalla a continuación:



2.3. Objetivos operativos de la Dirección General de Tributos en 2008

Dentro de la Política de Calidad, y como elemento fundamental para la adecuada gestión de los distintos procesos que desarrolla la DGT, se adoptó en el año 2005 un Cuadro de Mando Operativo (en adelante, CMO), donde se resumen las principales líneas de actuación operativa de la Dirección General, para el seguimiento mensual de las mismas y la corrección inmediata de las posibles desviaciones que se pudieran producir respecto de los objetivos fijados. Hay que señalar que los indicadores del CMO no coinciden, necesariamente, con los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que los correspondientes al CMO son datos de resultados de las distintas actividades, y no de los procesos, aunque en algunos casos puntuales se superponen unos y otros.

Los resultados del CMO del año 2008 fueron los recogidos en la siguiente tabla:

OBJETIVOS	previsión anual	previsión para el periodo	realizado en el periodo	%cumplimiento periodo
1 RESULTADOS				
a. Recaudación bruta	900529,308	900529,308	530442,614	58,90%
b. Recaudación líquida	864508,1357	864508,1357	477136,225	55,19%
c. Efecto recaudatorio directo				
i. Actuaciones unidades de inspección				
1. deuda liquidada	3000	3000	6861,424	228,71%
2. Actuaciones realizadas	750	750	1069	142,53%
3, ratio disconformidad/total	20%	20,00%	6,37%	313,97%
ii. Liquidaciones ITP - número	8400	8400	10645	126,73%
iii Liquidaciones ITP - importe	28750	28750	38171,37	132,77%
iv. Liquidaciones ISD - número	3000	3000	3920	130,67%
v. Liquidaciones ISD - importe	18800	18800	18817,086	100,09%
vi Otras liquidaciones				
1. Patrimonio	100	100	36,575	36,58%
2. Juego	550	550	1503,129	273,30%
2 ACTUACIONES				
a. Asistencia al contribuyente (en número)				
i. Tiempo medio tramitación recursos	4	4	5,38	74,35%
ii. Tiempo medio tramitación reclamaciones	1	1	1,67	59,88%
iii. Tiempo medio tramitación IAF	3	3	3,81	78,74%
iv Tiempo medio tramitación IDI	6	6	6,75	88,89%
v nº visitas atendidas	72000	72000	72516	100,72%
vi nº consultas atendidas	93000	93000	92331	99,28%
vii nº llamadas atendidas	13000	13000	16260	125,08%
viii nº autoliquidaciones realizadas	56000	56000	56368	100,66%
ix presentación autoliquidaciones vía telemática	25000	25000	24044	96,18%
x nivel de satisfacción encuestas	2,1	2,1	2,539783069	120,94%
xi nº autoliquidaciones realizadas IRPF	13500	13500	14455	107,07%
b. Actuaciones contra el fraude				
i actuaciones de control selectivo e investigación				
1 actuaciones inspectoras sobre renuncias IVA	700	700	739,092	105,58%
2 actuaciones sobre IPatrimonio	500	500	693,616	138,72%
3 actuaciones de control Impuesto de Sucesiones	500	500	3638,942	727,79%
4 tributación operaciones inmobiliarias	100	100	0	0,00%
ii actuaciones de control extensivo				
1 actuaciones de control extensivo notarios	510	510	1143,214	224,16%
2 actuaciones de control extensivo puntos conexión	2000	2000	7027,48	351,37%
3 actuaciones de control comprobación limitada	30000	30000	54647,895	182,16%
4 valoraciones ordinarias	12000	12000	13152	109,60%
5 valoraciones PMM	7000	7000	9974	142,49%
iii actuaciones en materia de juego				
1 visitas de inspección de juego	1400	1400	1451	103,64%
2 cuantía de las sanciones	110	110	34,4	31,27%

En general, el cumplimiento de los objetivos resulta satisfactorio, aunque en algunos indicadores no se hayan alcanzado los previstos. En concreto, los indicadores 1.a) y 1.b), relativos a la recaudación, no han alcanzado los objetivos presupuestarios, consecuencia del impacto en la recaudación de la crisis económica, especialmente a partir del segundo semestre del año. En el indicador 1.c) i) 1, deuda liquidada en Inspección, tampoco se han alcanzado los objetivos marcados, aunque en el año 2008 se ha corregido ampliamente ese indicador, consecuencia de actuaciones realizadas en 2007 que se han culminado en ese año. El indicador 1.c) vi)1, liquidaciones de patrimonio, tampoco ha alcanzado el objetivo marcado, aunque la utilización en el año 2008 de una nueva herramienta informática ha permitido corregir esa tendencia. Sin embargo, en Inspección sí se han alcanzado sobradamente los niveles de referencia, consecuencia de la derivación a procedimientos inspectores de actuaciones gestoras de ese impuesto. Las actuaciones recogidas en el indicador 2.b) i) 1 y 3 tampoco han alcanzado el nivel propuesto, por el motivo explicado en el indicador 1.c) i) 1. El indicador 2) b) ii) 3, no se ha llegado a desarrollar durante 2007, porque el Convenio con el Colegio de Registradores que permitía esa gestión no se firmó hasta 2008.

3. DATOS ESTADÍSTICOS DE RECAUDACIÓN

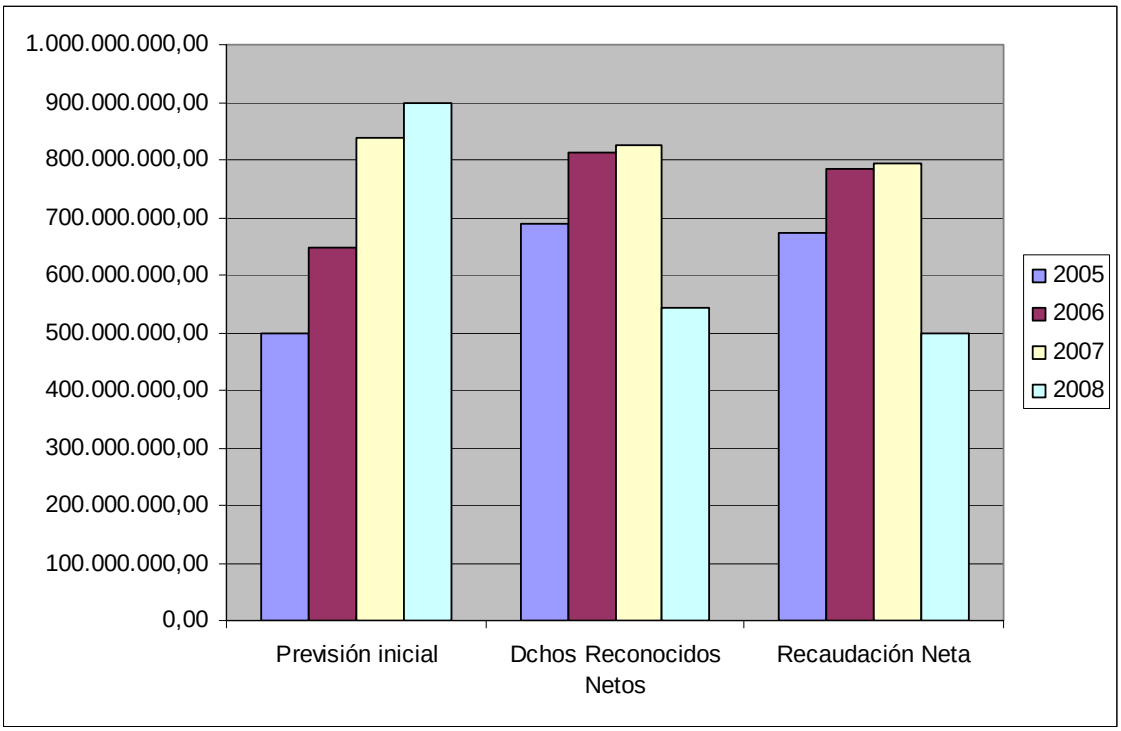
La ejecución presupuestaria de los ingresos que gestiona esta Dirección General durante el año 2008, es la siguiente:

	ppto. 2008	31-dic	% ejec.
sucesiones	18156	41372,194	227,87%
donaciones	13432,94	14231,714	105,95%
total isd	**31588,94**	**55603,908**	**176,02%**
t.onerosas	368252,759	134798,783	36,60%
o.societarias	11740,424	8488,776	72,30%
to + os	379993,183	143287,559	37,71%
a.j.d	390635,247	239344,903	61,27%
total itp	**770628,43**	**382632,462**	**49,65%**
irpb	3825,53	3422,653	89,47%
tf.juego	62233,564	59800,468	96,09%
ipatrimonio	32252,844	41895,79	129,90%

El impacto de la crisis económica en la evolución de los ingresos se ha puesto de manifiesto de forma ostensible en este ejercicio, muy especialmente en la modalidad de transmisiones onerosas, que ni siquiera llega a cubrir el 37% de los ingresos presupuestados. El importante peso cualitativo de esta modalidad en la cesta de los tributos cedidos arrastra al total de ingresos a una ejecución ligeramente inferior al 100%, en concreto el 60,34%, a pesar del buen comportamiento de algunas figuras, como Sucesiones y Donaciones y Patrimonio, que reflejan notables incrementos, en el primer caso motivado por una intensa actividad liquidatoria, y en el segundo por corresponder a un ejercicio de declaración (el 2007) en el que todavía no había impactado con toda su crudeza la crisis económica.

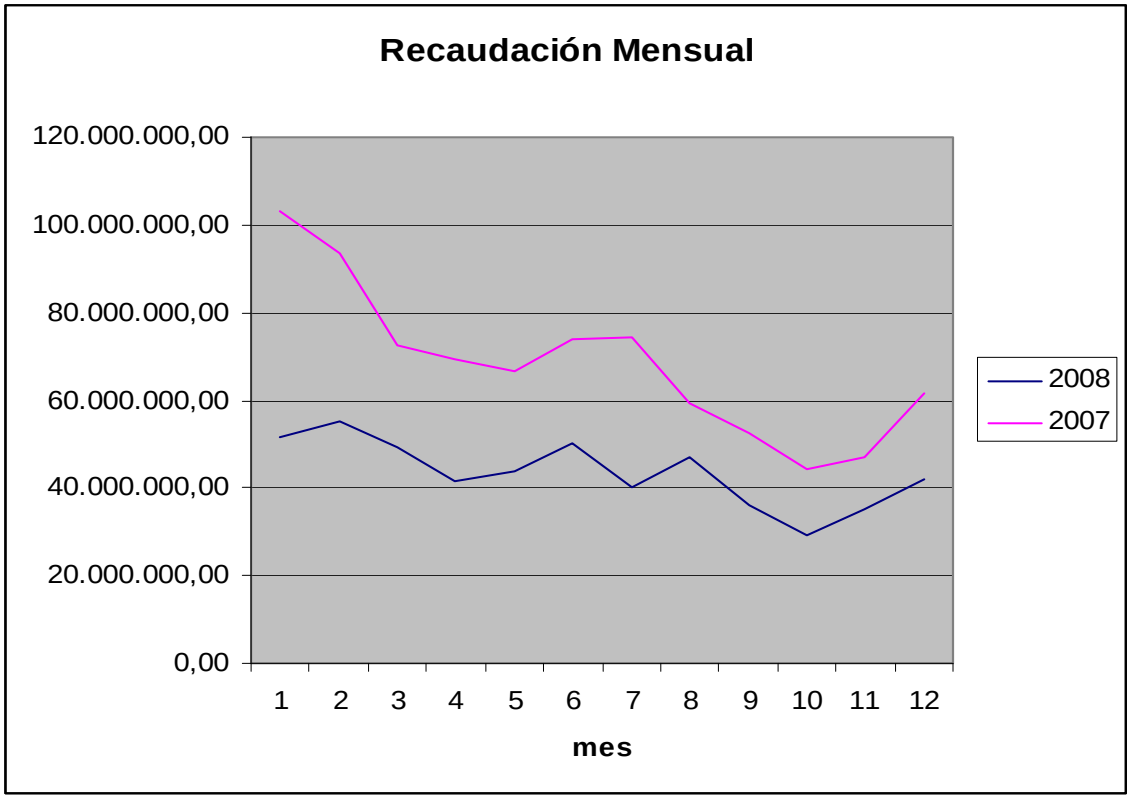
La evolución de los ingresos por estos conceptos en el periodo 2006-2008 es la siguiente:

	Previsión inicial	Dchos Reconocidos Netos	variación DRN	Recaudación Neta	variación RN
2006	646.518.197,00	811.984.694,78	17,85%	785.202.381,38	16,41%
2007	837.655.308,00	824.845.720,59	1,58%	792.482.764,82	0,93%
2008	899.534.855,00	543.384.142,42	-34,12%	499.643.056,51	-36,95%



El severo impacto de la crisis económica en los ingresos públicos se pone de manifiesto con total claridad en el cuadro y el gráfico anterior. De esta forma, los DRN caen un 34,12% y la recaudación neta un 36.95%. Así, la evolución mensual de la recaudación ha sido la siguiente:

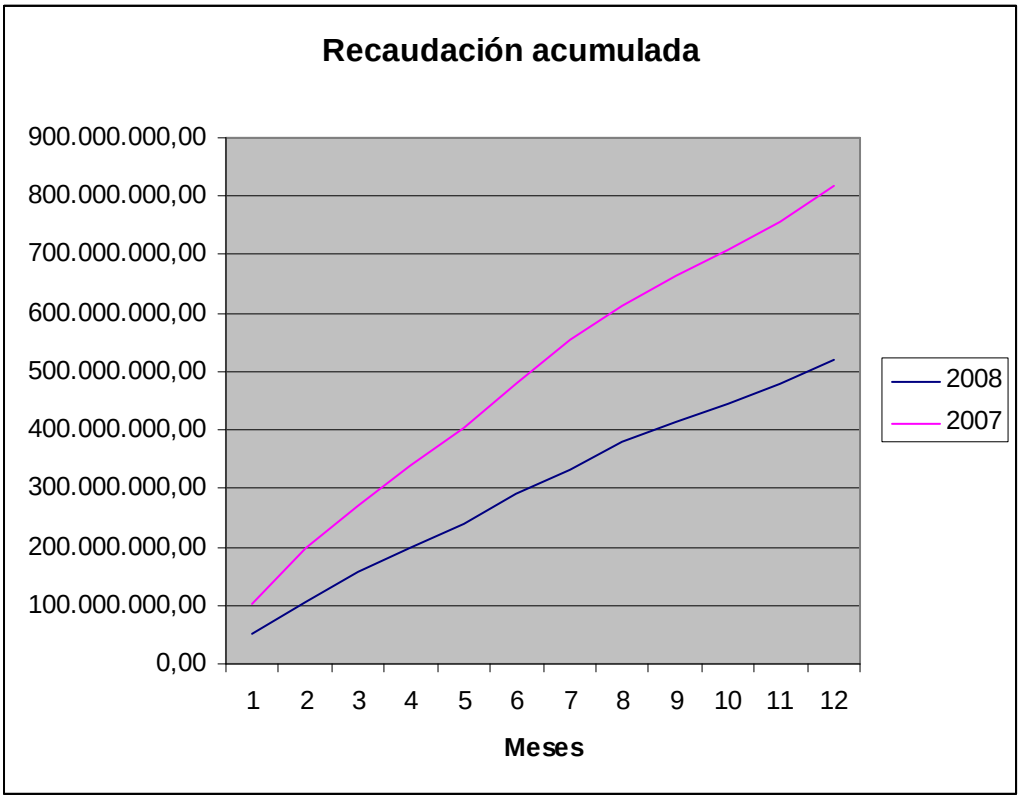
	2008	2007	Desv. %
Mes quincena	EUR	EUR	%
Resultado total	520.542.943,32	817.478.275,11	-36,32333%
1	51.361.130,97	103.274.690,34	-50,26746%
2	55.192.161,01	93.524.555,50	-40,98645%
3	49.455.230,83	72.486.553,92	-31,77323%
4	41.472.457,23	69.182.163,62	-40,05325%
5	43.663.114,82	66.630.599,76	-34,46988%
6	50.233.838,72	73.930.406,27	-32,05253%
7	40.078.562,16	74.435.180,30	-46,15642%
8	47.085.702,76	59.122.079,68	-20,35851%
9	35.862.188,93	52.310.936,51	-31,44418%
10	29.315.888,53	44.068.165,21	-33,47604%
11	34.980.600,47	46.807.079,40	-25,26643%
12	41.842.066,89	61.705.864,60	-32,19110%



Se observa que ninguna quincena del año 2008 superó la recaudación del mismo mes del año anterior, lo que da una medida clara de la profundidad de la recesión.La evolución de la recaudación líquida acumulada, comparada con el año anterior, ha sido la siguiente:

Mes quincena	2008	2007
1	51.361.130,97	103.274.690,34
2	106.553.291,98	196.799.245,84
3	156.008.522,81	269.285.799,76
4	197.480.980,04	338.467.963,38
5	241.144.094,86	405.098.563,14
6	291.377.933,58	479.028.969,41
7	331.456.495,74	553.464.149,71
8	378.542.198,50	612.586.229,39
9	414.404.387,43	664.897.165,90
10	443.720.275,96	708.965.331,11
11	478.700.876,43	755.772.410,51
12	520.542.943,32	817.478.275,11

Gráficamente:

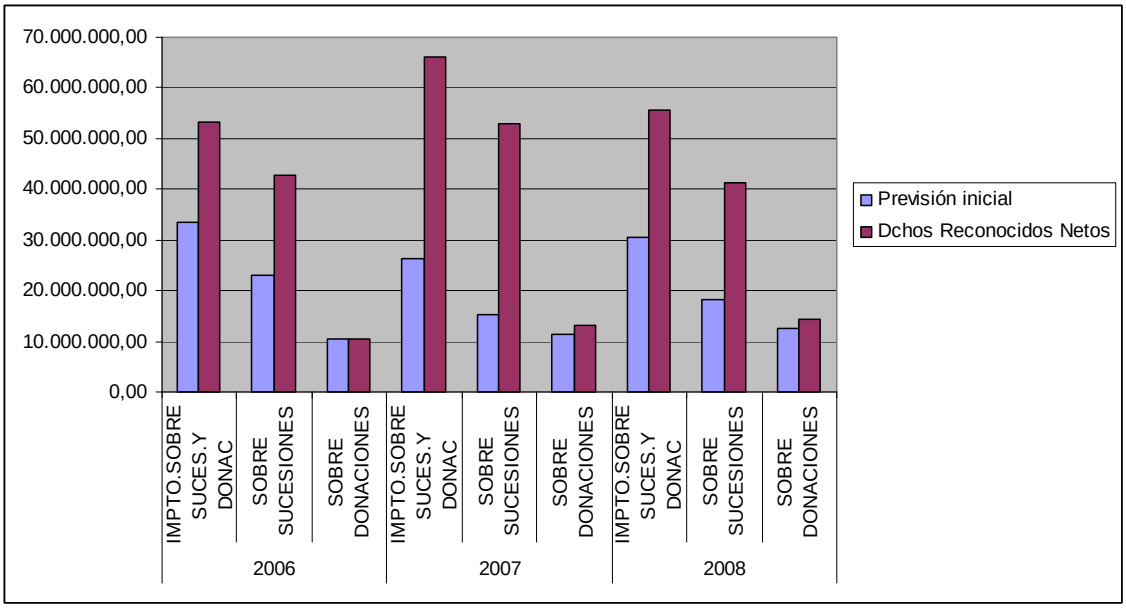


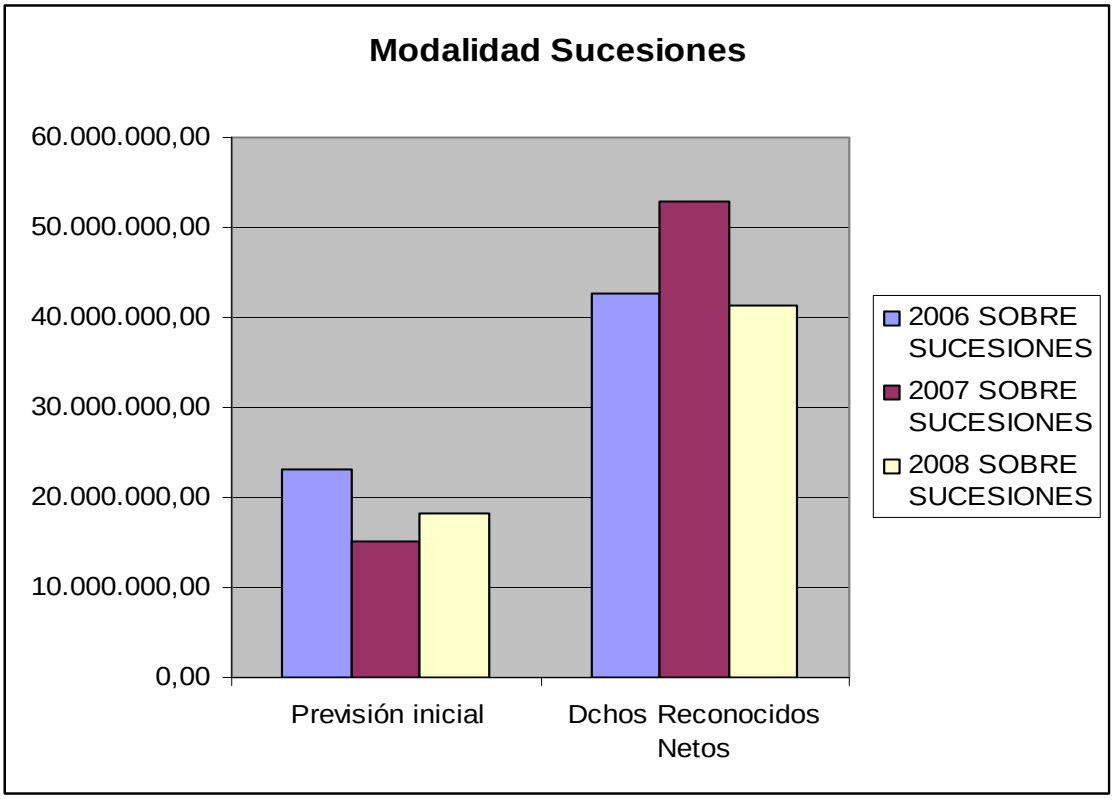
El progresivo deterioro de la recaudación líquida se pone de manifiesto en la progresiva ampliación del gap existente entre la recaudación acumulada del año 2007 respecto del año 2008.

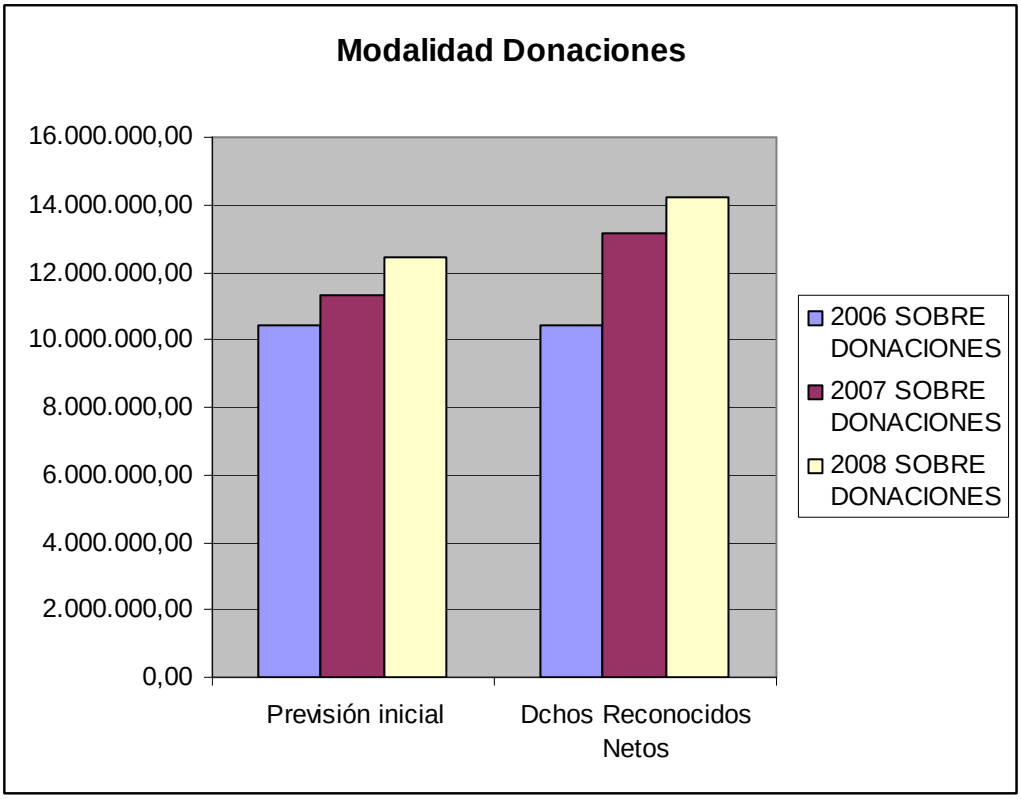
Desglosando por conceptos tributarios, la evolución en los tres últimos ejercicios ha sido la siguiente:

- **Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones:**

		Previsión inicial	Dchos Reconocidos Netos	% ejecución
2006	IMPTO.SOBRE SUCES.Y DONAC	33.560.000,00	53.204.894,71	158,54%
	SOBRE SUCESIONES	23.110.000,00	42.774.857,48	185,09%
	SOBRE DONACIONES	10.450.000,00	10.430.037,23	99,81%
2007	IMPTO.SOBRE SUCES.Y DONAC	26.432.673,00	66.037.925,33	249,83%
	SOBRE SUCESIONES	15.130.000,00	52.865.873,28	349,41%
	SOBRE DONACIONES	11.302.673,00	13.172.052,05	116,54%
2008	IMPTO.SOBRE SUCES.Y DONAC	30.588.940,00	55.599.379,75	181,76%
	SOBRE SUCESIONES	18.156.000,00	41.367.665,20	227,85%
	SOBRE DONACIONES	12.432.940,00	14.231.714,55	114,47%


70.000.000,00
60.000.000,00
50.000.000,00
40.000.000,00
30.000.000,00
20.000.000,00
10.000.000,00
0,00
IMPTO.SOBRE SUCES.Y DONAC
SOBRE SUCESIONES
SOBRE DONACIONES
IMPTO.SOBRE SUCES.Y DONAC
SOBRE SUCESIONES
SOBRE DONACIONES
IMPTO.SOBRE SUCES.Y DONAC
SOBRE SUCESIONES
SOBRE DONACIONES
2006
2007
2008
Previsión inicial
Dchos Reconocidos Netos


Modalidad Sucesiones
60.000.000,00
50.000.000,00
40.000.000,00
30.000.000,00
20.000.000,00
10.000.000,00
0,00
Previsión inicial
Dchos Reconocidos Netos
2006 SOBRE SUCESIONES
2007 SOBRE SUCESIONES
2008 SOBRE SUCESIONES



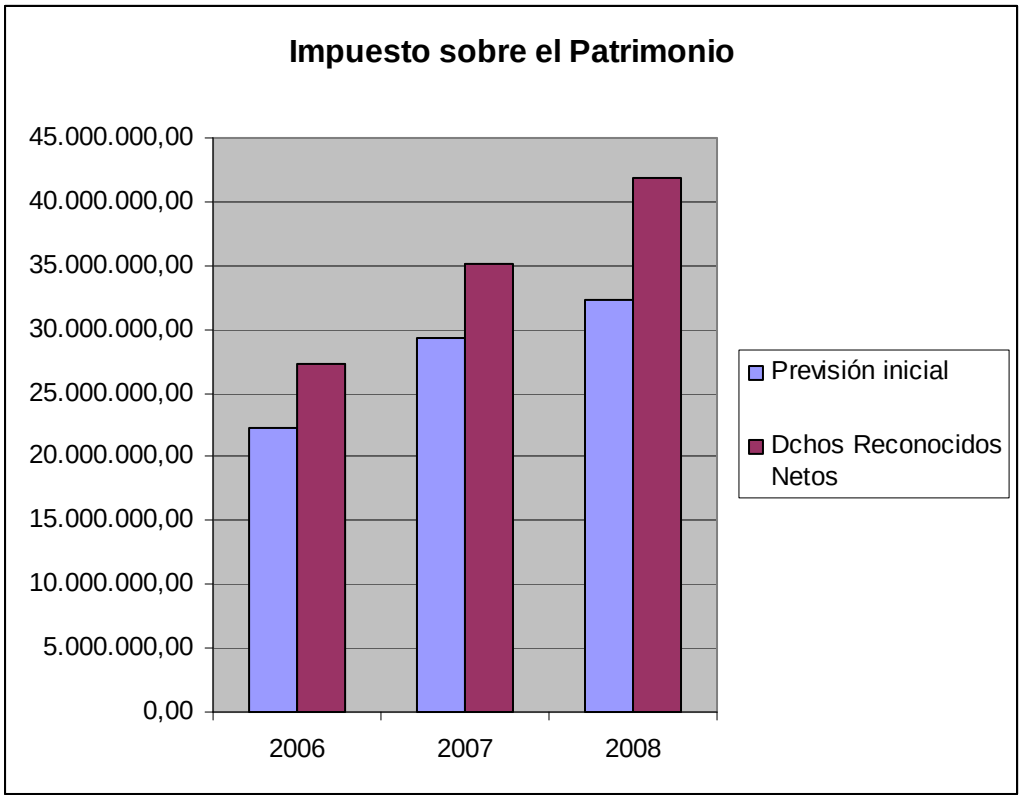
La evolución de este tributo, en sus dos modalidades, hay que considerarla muy positiva, cumpliéndose sobradamente las previsiones presupuestarias marcadas. Los DRN por la modalidad de Sucesiones disminuyen un 15.81% respecto a los del año 2007, consecuencia de que las sucesivas medidas normativas adoptadas en ejercicio de las competencias atribuidas por la Ley 21/2001 han afectado al rendimiento del tributo, pero mucho menos de lo esperado, teniendo en cuenta, sobre todo, que en el año 2008 era el segundo año de plena aplicación la deducción autonómica del 99% para los contribuyentes del grupo I y II. Por su parte, en la modalidad de donaciones, en la que también ha habido una mejora de los beneficios aplicables, los derechos reconocidos han crecido un 8.04%. Todo ello ha hecho que los derechos reconocidos netos por este impuesto, en conjunto, hayan disminuido un 15.81% respecto al año anterior, aunque, como se dijo al principio, se ha ejecutado la previsión presupuestaria en un 181.76%.

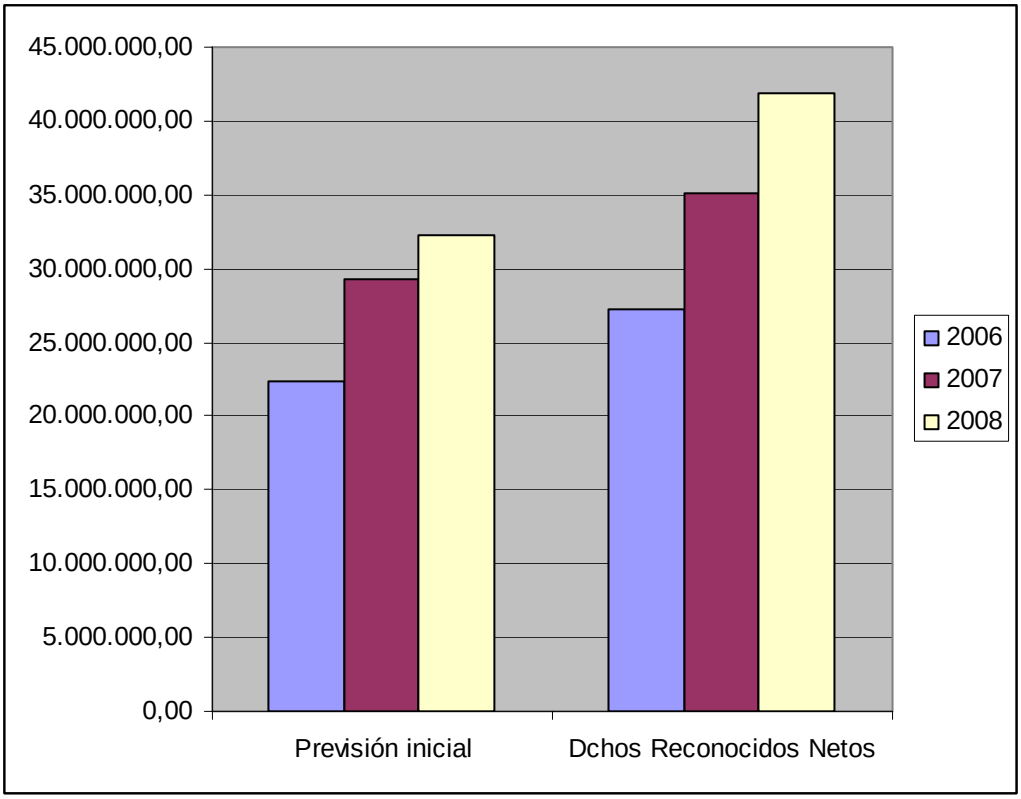
Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda

Dirección General de Tributos

Impuesto sobre el Patrimonio

Año	Concepto	Previsión inicial	Dchos Reconocidos Netos	% ejecución
2006	IMPTO.SOBRE EL PATRIMONIO	22.340.849,00	27.256.835,98	122,00%
2007	IMPTO.SOBRE EL PATRIMONIO	29.320.767,00	35.164.510,15	119,93%
2008	IMPTO.SOBRE EL PATRIMONIO	32.252.844,00	41.859.790,04	129,79%

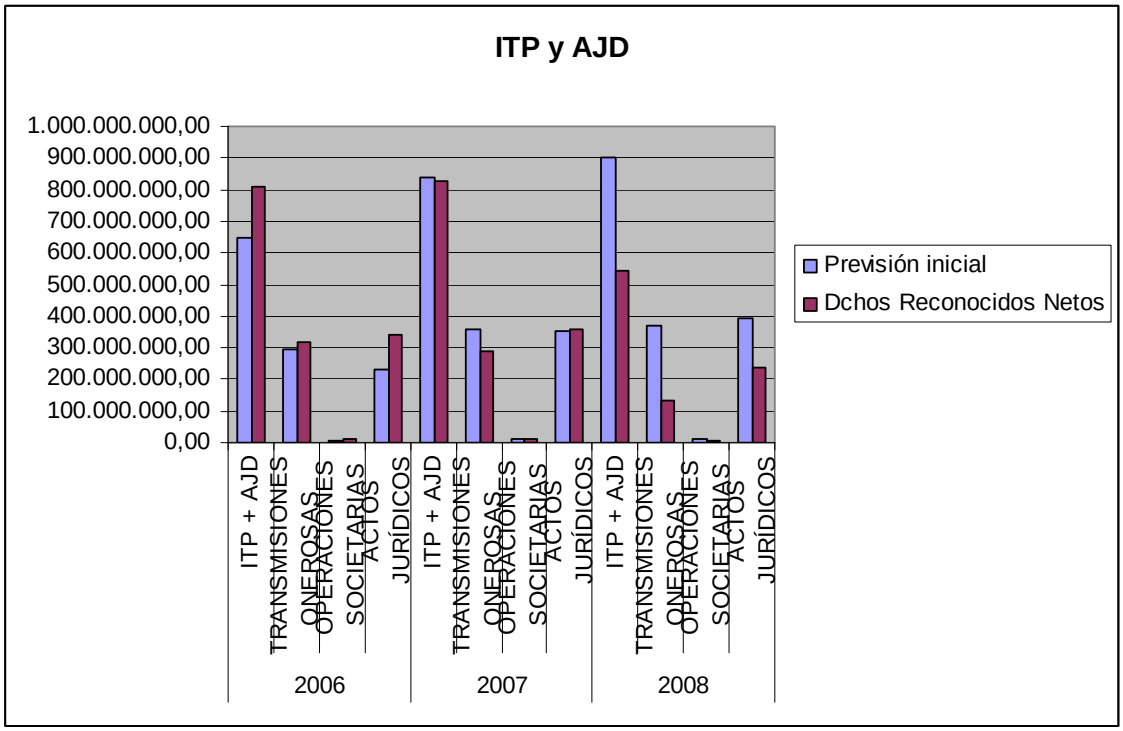


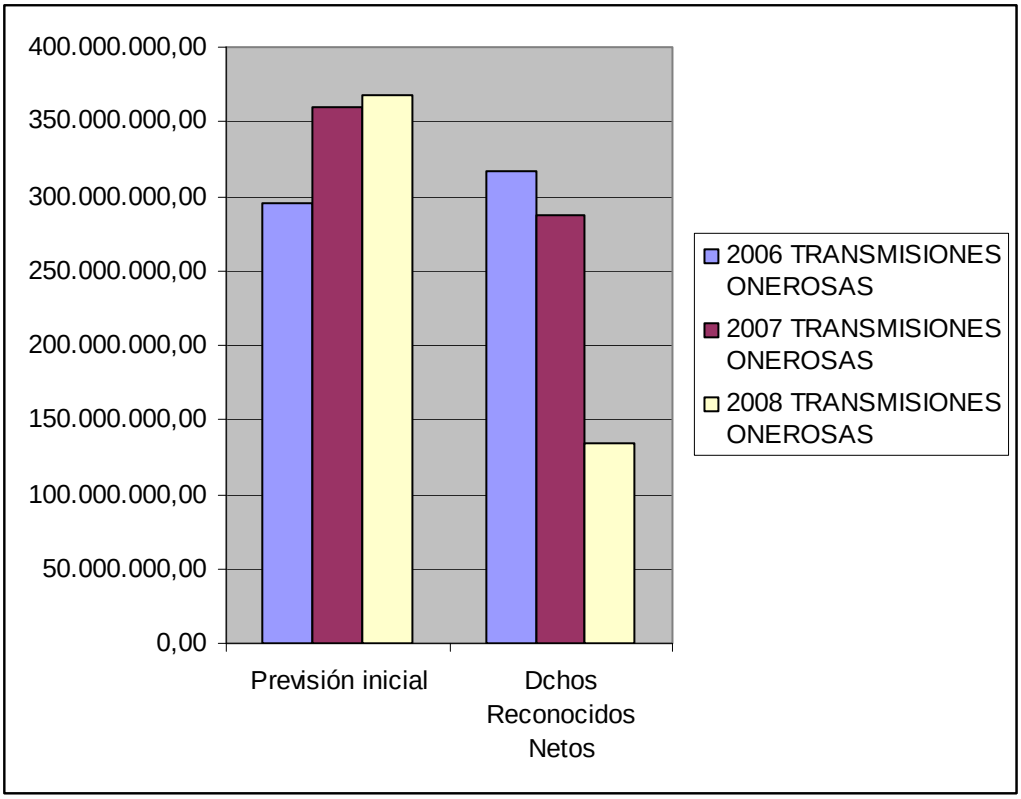


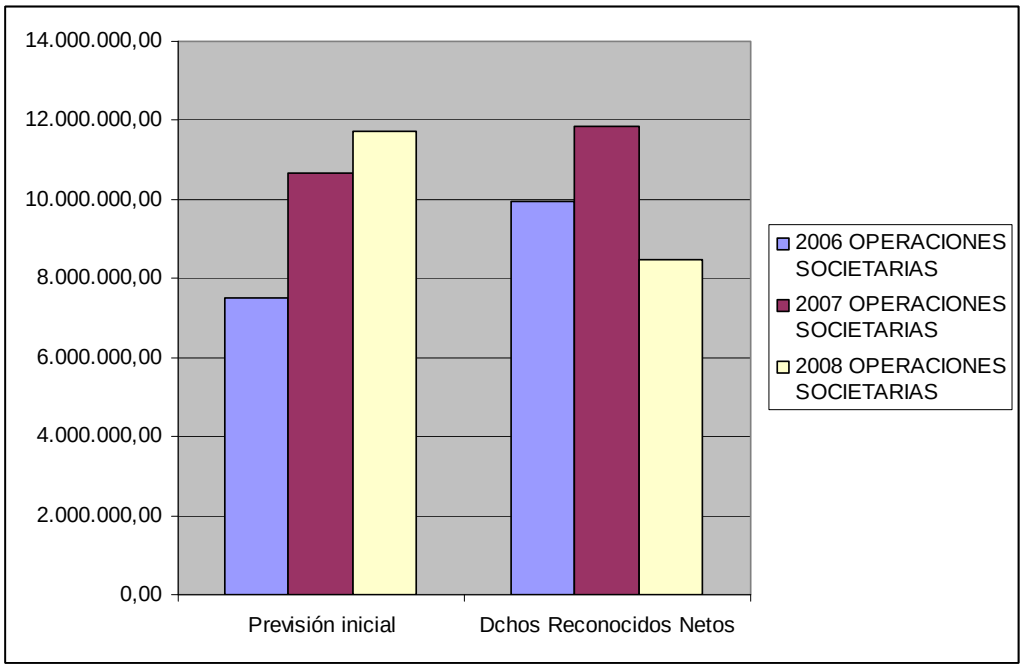
Comentario similar al del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones puede realizarse sobre el rendimiento obtenido en estos años por el Impuesto sobre Patrimonio. La ejecución de este concepto ha alcanzado el 129.76% de lo presupuestado, en la línea de los años anteriores. El notable incremento de contribuyentes por este impuesto, motivado, en parte, por las campañas de invitación a la tributación (más de 1800 invitaciones emitidas en el año 2008), el incremento de las herramientas informáticas para el control del mismo, y la colaboración entre administraciones tributarias, ha permitido el incremento de los derechos reconocidos netos por este concepto en un 19.04% respecto a los reconocidos en el año 2007, y de un 53.75% en el periodo 2006-2008, lo que supone un incremento en valores absolutos de 6.695.279,89 € en el primero de los periodos, y de 14.602.954,06 € respecto del año 2006. En esa misma línea, las actuaciones inspectoras por este tributo han crecido un 34,98% hasta alcanzar los 693,616 €, como consecuencia de la inclusión de planes específicos de control del Impuesto en el Plan Anual de Inspección.

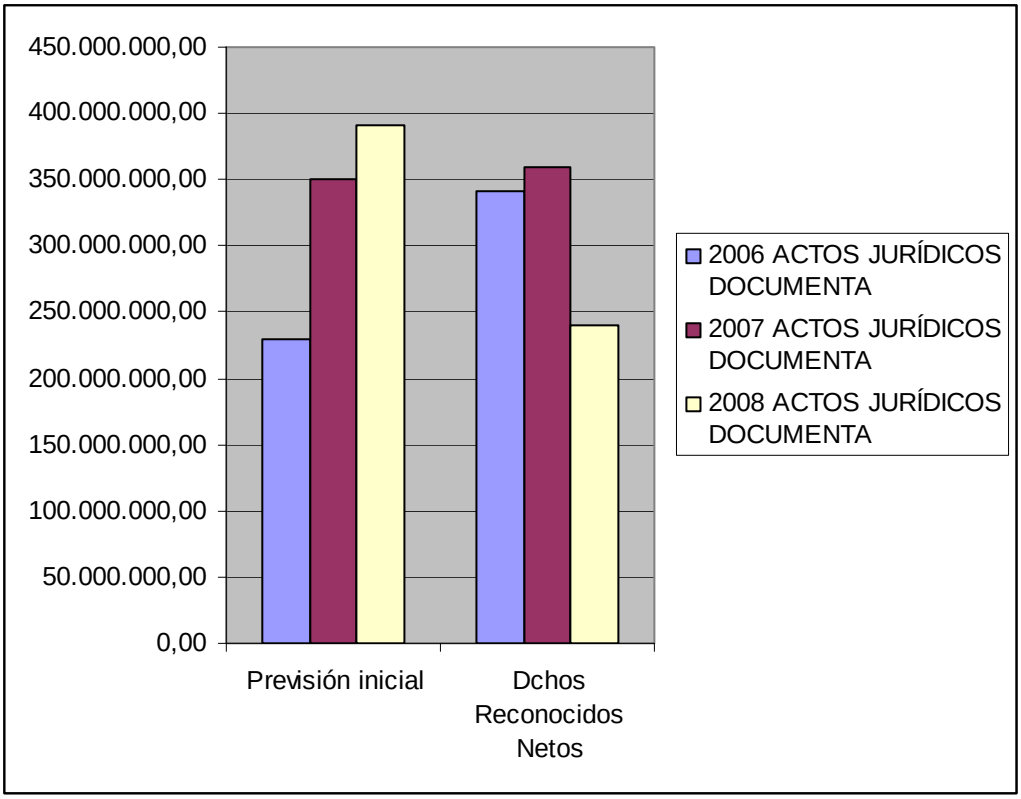
- **Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados**

Año	Concepto	Previsión inicial	Dchos Reconocidos Netos
2006	ITP + AJD	646.518.197,00	811.984.694,78
	TRANSMISIONES ONEROSAS	294.676.766,00	316.881.408,25
	OPERACIONES SOCIETARIAS	7.500.000,00	9.935.563,18
	ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTA	229.346.248,00	341.622.124,71
2007	ITP + AJD	837.655.308,00	824.845.720,59
	TRANSMISIONES ONEROSAS	359.887.059,00	286.716.071,53
	OPERACIONES SOCIETARIAS	10.673.113,00	11.834.964,43
	ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTA	350.345.513,00	360.149.763,28
2008	ITP + AJD	899.534.855,00	543.384.142,42
	TRANSMISIONES ONEROSAS	368.252.759,00	134.802.320,41
	OPERACIONES SOCIETARIAS	11.740.424,00	8.488.860,52
	ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTA	390.635.247,00	239.359.390,57




400.000.000,00
350.000.000,00
300.000.000,00
250.000.000,00
200.000.000,00
150.000.000,00
100.000.000,00
50.000.000,00
0,00
Previsión inicial
Dchos Reconocidos Netos
2006 TRANSMISIONES ONEROSAS
2007 TRANSMISIONES ONEROSAS
2008 TRANSMISIONES ONEROSAS

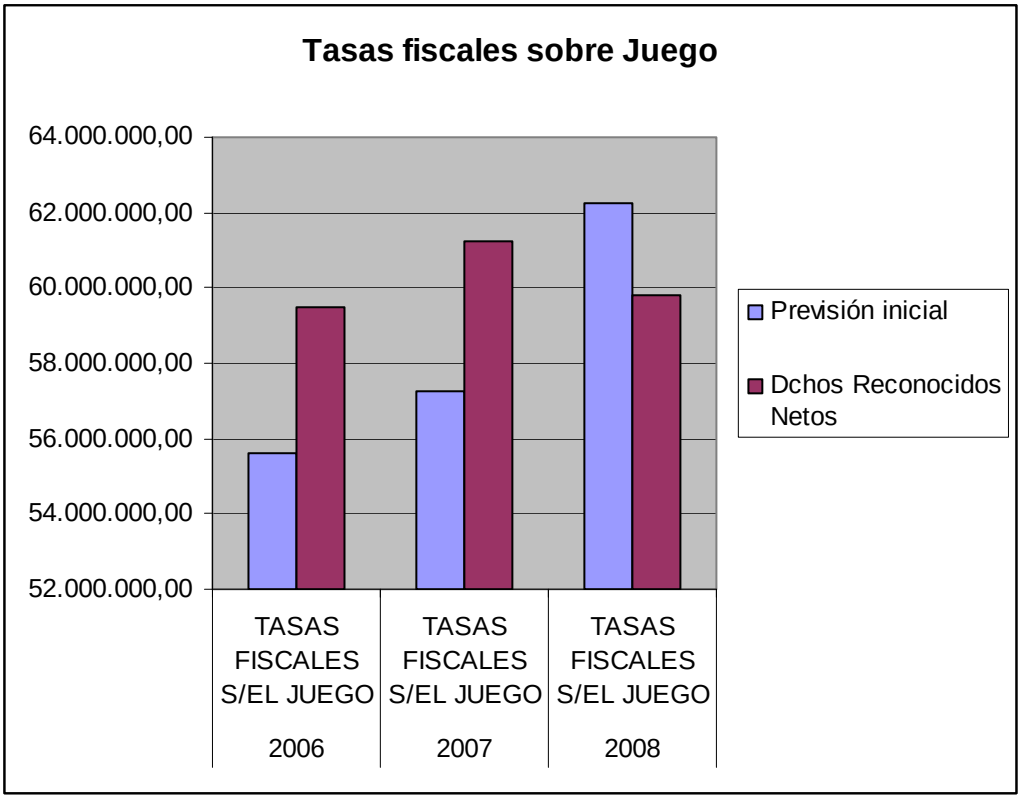

14.000.000,00
12.000.000,00
10.000.000,00
8.000.000,00
6.000.000,00
4.000.000,00
2.000.000,00
0,00
Previsión inicial
Dchos Reconocidos Netos
2006 OPERACIONES SOCIETARIAS
2007 OPERACIONES SOCIETARIAS
2008 OPERACIONES SOCIETARIAS

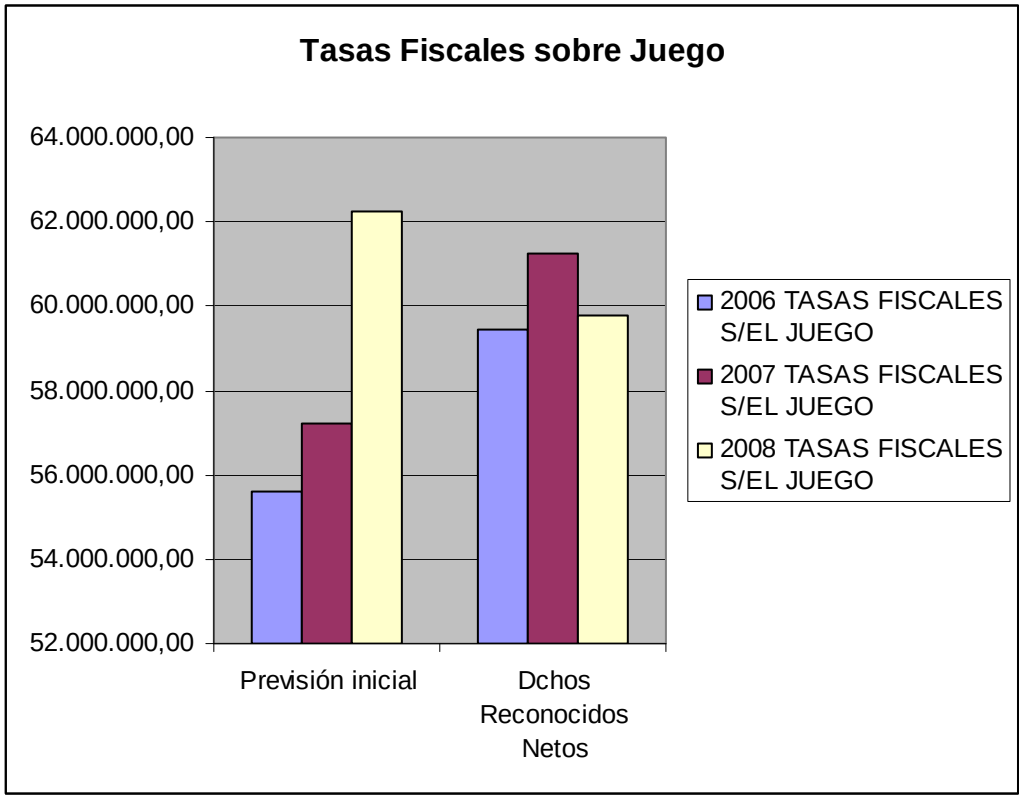


La evolución del rendimiento de este tributo ha sido fiel reflejo de la evolución de la economía real. Ha experimentado, en el conjunto de las tres modalidades, una disminución del 36.95%, con un comportamiento similar en todas las modalidades. En concreto, las Transmisiones Onerosas disminuyen un 58.04%, especialmente concentrada en la disminución de operaciones vinculadas a terrenos urbanizables y terrenos rústicos y, en menor medida, a las transmisiones de viviendas, consecuencia de la caída brutal de la actividad económica y de las transacciones de vivienda. Tanto Operaciones Societarias, con una caída del 30.72%, como los Actos Jurídicos Documentados, con una caída del 34.49%, registran tasas de decrecimiento menores que Transmisiones Onerosas, aunque en ambos casos suponen derechos reconocidos netos inferiores en una tercera parte al año anterior.

- **Tasas Fiscales sobre el Juego:**

Año	Concepto	Previsión inicial	Dchos Reconocidos Netos
2006	TASAS FISCALES S/EL JUEGO	55.600.000,00	59.464.275,20
2007	TASAS FISCALES S/EL JUEGO	57.239.026,00	61.256.338,22
2008	TASAS FISCALES S/EL JUEGO	62.233.564,00	59.800.468,60





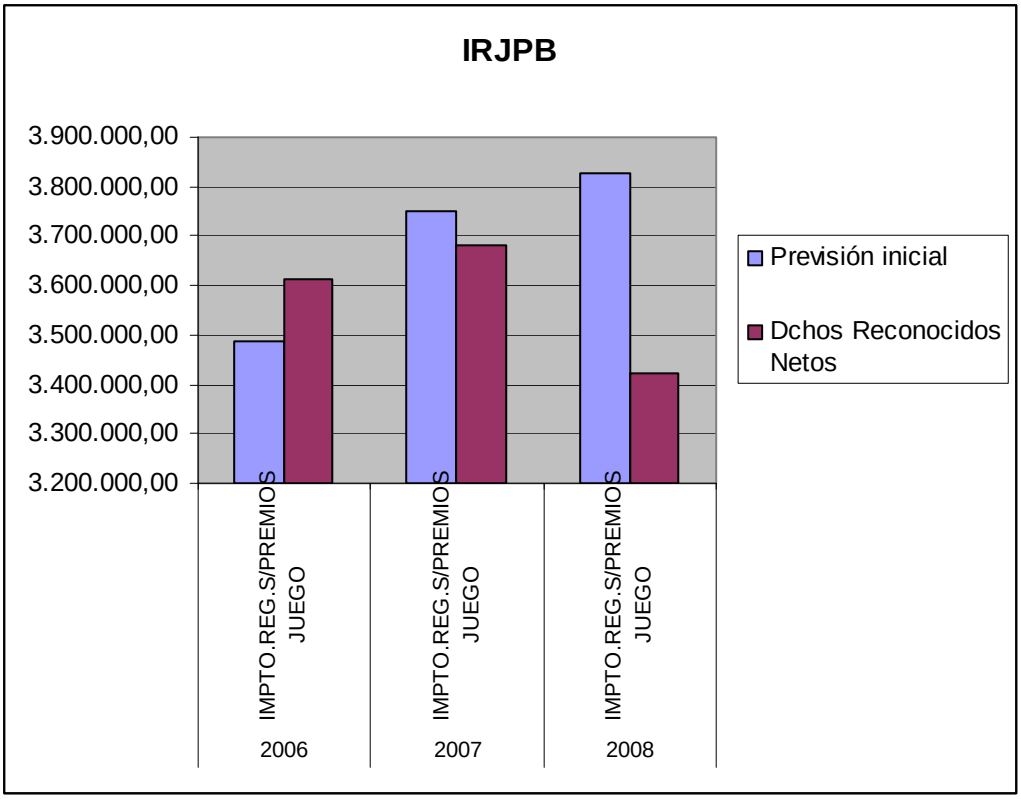
Los ingresos procedentes de la Tasa Fiscal sobre el Juego tienen un comportamiento bastante regular a lo largo de el periodo analizado, en

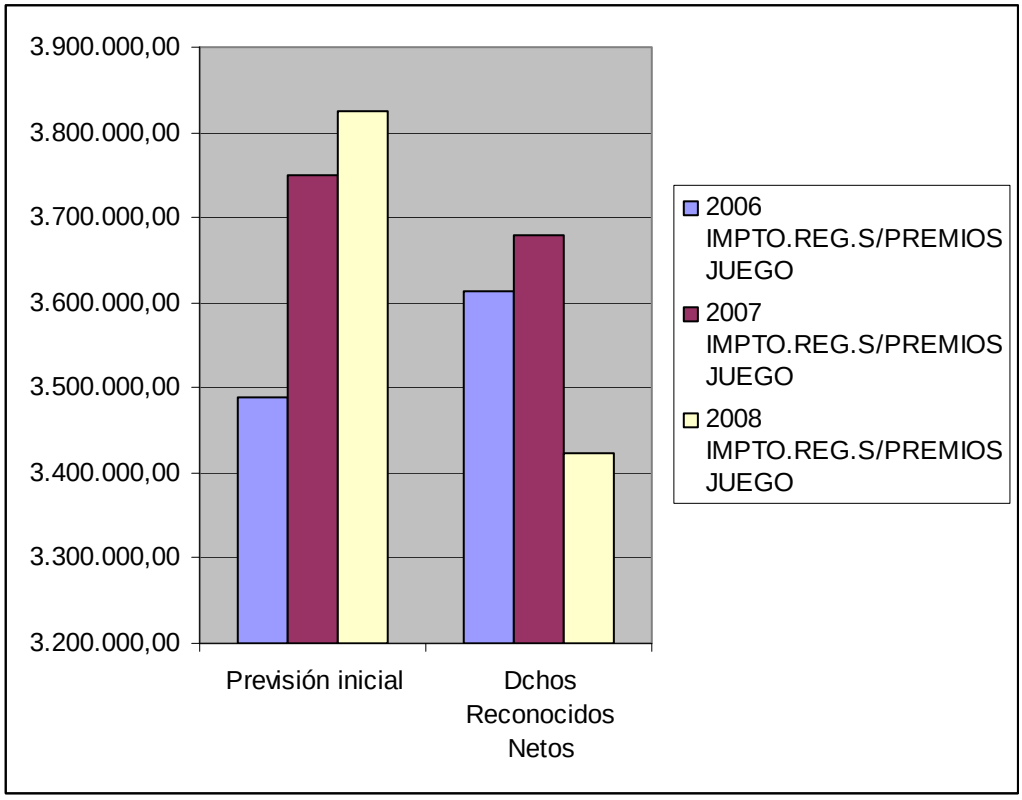
términos de derechos reconocidos netos. En concreto, disminuyen en 2.38% respecto del año 2007, que registró un crecimiento del 3,01% respecto al año 2006, igualando prácticamente la recaudación del año 2006. Este comportamiento encuentra su explicación en la progresiva disminución o crecimiento mínimo de las cantidades recaudadas procedentes del juego del Bingo, en situación difícil, una tendencia al equilibrio en las aportaciones procedentes de las máquinas recreativas tipo B, que después de los importantes incrementos en su parque en el año 2001 han ajustado la oferta a la demanda real de este juego, y a un comportamiento progresivamente negativo de los ingresos procedentes de los juegos de Casino y las máquinas C. En concreto, las aportaciones de los juegos privados a la recaudación de la Tasa Fiscal sobre el Juego, en el año 2008, comparadas con el año 2007, se desglosan de la siguiente manera:

concepto	2007	2008	variación
MÁQUINAS RECREATIVAS	37.007	38.291	3,47%
BINGOS	17.669	15.316	-13,32%
CASINOS	6.580	6.193	-5,88%
TOTAL	61.256	59.800	-2,38%

- **<u>Impuesto Regional sobre los premios del Bingo:</u>**

Año	Concepto	Previsión inicial	Dchos Reconocidos Netos
2006	IMPTO.REG.S/PREMIOS JUEGO	3.487.827,00	3.613.739,09
2007	IMPTO.REG.S/PREMIOS JUEGO	3.750.520,00	3.680.130,75
2008	IMPTO.REG.S/PREMIOS JUEGO	3.825.530,00	3.422.653,44


IRJPB
3.900.000,00
3.800.000,00
3.700.000,00
3.600.000,00
3.500.000,00
3.400.000,00
3.300.000,00
3.200.000,00
IMPTO.REG.S/PREMIOS JUEGO
2006
2007
2008
Previsión inicial
Dchos Reconocidos Netos


3.900.000,00
3.800.000,00
3.700.000,00
3.600.000,00
3.500.000,00
3.400.000,00
3.300.000,00
3.200.000,00
Previsión inicial
Dchos Reconocidos Netos
2006 IMPTO.REG.S/PREMIOS JUEGO
2007 IMPTO.REG.S/PREMIOS JUEGO
2008 IMPTO.REG.S/PREMIOS JUEGO

Los ingresos procedentes del Impuesto Regional sobre los Premios del Bingo reflejan un comportamiento análogo al de la Tasa Fiscal sobre el Juego correspondiente a esta modalidad. En concreto, disminuyen un 7% en el año 2008 respecto al año 2007. La explicación a este comportamiento es similar a lo expuesto en el apartado anterior: la recesión en el juego del Bingo, apenas amortiguada por las modificaciones normativas introducidas para dinamizar el juego y hacerlo más atractivo a los jugadores, vía mejora de los premios, que se ha traducido, evidentemente, en una mayor recaudación de la esperada respecto a la Tasa Fiscal por el impuesto que los grava, aunque los ingresos procedentes de la Tasa Fiscal, que grava el valor facial de los cartones vendidos, hayan disminuido. El comportamiento de este juego en la Región de Murcia ha sido peor que en el comportamiento a nivel nacional, ya que la venta de cartones ha disminuido un 13.32% frente a un 7.83% general.

4.LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN EL AÑO 2008

La evolución de los distintos circuitos de Gestión Tributaria, en el conjunto de la Dirección General, y por presentación de número de expedientes, ha sido la siguiente:

	Nº expedientes 2008	Nº expedientes 2007	Variación expedientes
Resultado total	252.772	319.892	-20,98208%
I01	238.005	306.115	-22,24981%
I02	9.491	9.246	2,64979%
IAF	1.013	644	57,29814%
IDI	1.528	1.522	0,39422%
IEA	1.759	1.447	21,56185%
IRR	976	918	6,31808%

Como se aprecia en estos datos, el progresivo deterioro de la actividad económica se ha traducido no sólo en una caida de la recaudación, sino también, de forma correlativa, del número de expedientes presentados en el circuito correspondiente al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, que disminuye en el conjunto de Oficinas Gestoras y Liquidadoras dependientes de este Centro Directivo en un 22.24%. Tendencia inversa, aunque derivada del mismo problema, se observa en el circuito de Aplazamientos y Fraccionamientos, que ha crecido un 57.29%al aumentar los problemas de tesorería de los contribuyentes por los impuestos gestionados.

Sin embargo, el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, que no está directamente vinculado a la actividad económica, experimenta un mínimo crecimiento del 2.64%, sobre todo en la modalidad de donaciones, probablemente consecuencia de las medidas normativas adoptadas en el ámbito de la sucesión de las empresas familiares o de reducida dimensión.

Se aprecia un ligero incremento de los expedientes asociados a los recursos y reclamaciones presentados contra actos administrativos, derivado, a su vez, del notable incremento de la actividad liquidatoria por los órganos de gestión tributaria, y de la misma situación económica, pues su deterioro desincentiva el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, incrementando, por tanto, la conflictividad. Esta se sitúa en unos niveles razonablemente bajos, determinándose en el 6.70% respecto de los recursos de reposición, más bajo que en 2007, y en el 12.08% respecto de las reclamaciones económico – administrativas, 3 décimas más alto que en ese año.

El desglose para el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, por Oficinas Gestoras y modalidades de apertura, comparada con el año anterior, se recoge en la siguiente tabla:

Código circuito		Nº expedientes 2008	Nº expedientes 2007	Variación expedientes %
Resultado total		186.778	241.093	-22,52865%
I01		186.778	241.093	-22,52865%
130220	Servicio de Gestión Tributaria	146.523	189.106	-22,51806%
1	AUTOMATICO POR PDF	118.995	161.211	-26,18680%
2	MANUAL NORMALIZADO	8.804	11.635	-24,33176%
3	MANUAL NONORMALIZADO	6	4	50,00000%
4	MANUAL INCOMPETENCIA	227	35	548,57143%
5	POR INTERNET	14.848	13.899	6,82783%
6	MANUAL INC.OT.CC.AA.	2.304	1.001	130,16983%
7	INGRESO SIN PRESENTA	254	255	-0,39216%
8	INTERNET EMP PUBLICO	846	978	-13,49693%
9	INTERNET BORRADOR	37	88	-57,95455%
10	INTERNET CIRCE	2		X
11	INTERNET ADM PUBL	200		X
130240	S.Tribut.Territorial Cartagena	40.255	51.987	-22,56718%
1	AUTOMATICO POR PDF	31.341	42.734	-26,66027%
2	MANUAL NORMALIZADO	1.859	2.539	-26,78220%
3	MANUAL NONORMALIZADO	5	5	0,00000
4	MANUAL INCOMPETENCIA	8	5	60,00000%
5	POR INTERNET	6.367	5.597	13,75737%
8	INTERNET EMP PUBLICO	341	673	-49,33135%
9	INTERNET BORRADOR	334	434	-23,04147%

Se sigue consolidando la utilización de los médios informáticos y telemáticos para la relación de los contribuyentes y los profesionales con la Administración Tributaria Regional. El 92.8% de las declaraciones tributarias han sido presentadas utilizado estos medios, similar, aunque ligeramente inferior al 93.2% del año 2007. Especial importancia ha cobrado la utilización de Internet como medio de presentación de las declaraciones, creciendo un 36.85% el porcentaje de declaraciones que utilizan ese medio respecto al año anterior, siendo en este año el sistema de presentación del 12.3% de las declaraciones.

El desglose para el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, por Oficinas Gestoras y modalidades de apertura, comparada con el año anterior, se recoge en la siguiente tabla:

		Nº expedientes 2008	Nº expedientes 2007	Variación expedientes
Resultado total		6.092	5.752	5,91099%
I02		6.092	5.752	5,91099%
130220	Servicio de Gestión Tributaria	4.464	4.207	6,10887%
1	AUTOMATICO PDF LIQUD	3.951	3.479	13,56712%
2	AUTOMATICO PDF AUTO	176	317	-44,47950%
3	MANUAL NORMA. LIQUID	4	1	300,00000%
4	MANUAL NORMA. AUTO	204	319	-36,05016%
6	MANUAL NO NORM. AUTO	5		X
7	MANUAL INCOMPETENCIA	30	17	76,47059%
9	MANUAL INC.OT.CC.AA.	47	39	20,51282%
11	INGRESO SIN PRESENTA	47	35	34,28571%
130240	S.Tribut.Territorial Cartagena	1.628	1.545	5,37217%
1	AUTOMATICO PDF LIQUD	1.451	1.107	31,07498%
2	AUTOMATICO PDF AUTO	113	348	-67,52874%
3	MANUAL NORMA. LIQUID	30	25	20,00000%
4	MANUAL NORMA. AUTO	34	65	-47,69231%

En este tributo, también se sigue consolidando la utilización de los médios informáticos y telemáticos para la relación de los contribuyentes y los profesionales con la Administración Tributaria Regional. El 93.42% de las declaraciones y autoliquidaciones tributarias han sido presentadas utilizado estos medios, frente al 91.29% del año 2007, considerando que para este tributo, por sus especiales características, aún no es posible realizar la presentación telemática de las declaraciones.

En conjunto, y entre ambos impuestos, la utilización de los medios informáticos y telemáticos, basados, respectivamente, en la utilización del programa P.A.C.O., y del Portal Tributario, *e*-Tributos, supone un 92.81% del total de presentaciones (un 93.53% en el año 2007), lo que pone de manifiesto el gran acierto que ha supuesto la decidida apuesta corporativa por estas herramientas informáticas, de las que ha sido pionera la Administración Tributaria Regional en el conjunto de Comunidades Autónomas, para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes y los profesionales, así como para la mejora de la eficacia en la recepción e incorporación de la información contenida en las declaraciones tributarias a las aplicaciones gestoras corporativas.

El resto de circuitos de gestión tributaria, Reclamaciones Económico – Administrativa, Recursos de Reposición, Aplazamientos y Fraccionamientos y Devolución de Ingresos indebidos, han tenido la siguiente evolución, comparada con el año 2007 y desglosada por las Oficinas Gestoras de la Dirección General:

Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda

Dirección General de Tributos

		Nº expedientes 2008	Nº expedientes 2007	Variación expedientes
Resultado total		3.798	3.175	19,62205%
IAF		780	415	87,95181%
130220	Servicio de Gestión Tributaria	604	319	89,34169%
130230	Serv. Inspección y Valoración	35	2	1.650,00000%
130240	S.Tribut.Territorial Cartagena	141	94	50,00000%
IDI		1.013	1.108	-8,57401%
130210	Ser.Coor. y Planif. Tributaria	176	224	-21,42857%
130220	Servicio de Gestión Tributaria	582	507	14,79290%
130230	Serv. Inspección y Valoración	2	3	-33,33333%
130240	S.Tribut.Territorial Cartagena	245	243	0,82305%
130250	Ser. Gestión Tributación Juego	8	131	-93,89313%
IEA		1.225	970	26,28866%
130220	Servicio de Gestión Tributaria	737	538	36,98885%
130230	Serv. Inspección y Valoración	4		X
130240	S.Tribut.Territorial Cartagena	484	432	12,03704%
IRR		780	682	14,36950%
130220	Servicio de Gestión Tributaria	530	456	16,22807%
130240	S.Tribut.Territorial Cartagena	250	226	10,61947%

5.- BENEFICIOS FISCALES

5.1.- Beneficios fiscales en IRPF año 2008

De acuerdo con los datos recibidos de la AEAT, relativos a las declaraciones de IRPF del año 2007, declaradas en el año 2008, las deducciones autonómicas aplicadas por los contribuyentes, derivadas del ejercicio de la capacidad normativa que tiene atribuida la Región de Murcia por la Ley 21/2001, de 27 de diciembre, por la que se regulan las medidas fiscales y administrativas del nuevo sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y ciudades con Estatuto de Autonomía, han sido los siguientes:

PARTIDA : 0889 DEDUCC.AUTON. R. MURCIA.: POR INVERSION EN VIV. HABIT. POR JOVENES MENORES DE 35 AÑOS.

TRAMOS DE BASE IMP.GENER. BASE IMP.AHORR. MILES DE EUROS.	LIQUIDACIONES		LIQUIDACIONES DE ESTA PARTIDA					
	NUMERO	% SOBRE TOTAL	NUMERO	% SOBRE TOTAL LIQUIDACION	% SOBRE LIQUIDACION PARTIDA	IMPORTE PARTIDA	% SOBRE IMPORTE TOTAL PARTIDA	MEDIA
NEG Y CERO	3.385	0,60	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
HASTA 1,5	24.227	4,33	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1,5 - 6	83.535	14,95	3	0,00	0,00	71,42	0,00	23,80
6 - 12	136.777	24,48	6.645	1,18	21,72	873.361,46	21,96	131,43
12 - 21	158.269	28,33	14.932	2,67	48,81	2.084.871,51	52,42	139,62
21 - 30	74.073	13,25	6.179	1,10	20,20	788.023,32	19,81	127,53
30 - 60	62.622	11,20	2.572	0,46	8,40	210.940,11	5,30	82,01
60 - 150	13.489	2,41	241	0,04	0,78	18.134,43	0,45	75,24
150 - 601	1.999	0,35	15	0,00	0,04	1.352,66	0,03	90,17
MAYOR 601	279	0,04	1	0,00	0,00	99,40	0,00	99,40
TOTALES	558.655	100,00	30.588	5,47	100,00	3.976.854,31	100,00	130,01

PARTIDA : 0890 DEDUCC.AUTON. R. MURCIA.: POR DONATIVOS PARA LA PROTECCION DEL PATRIMONIO HISTORICO.

TRAMOS DE BASE IMP.GENER. BASE IMP.AHORR. MILES DE EUROS.	LIQUIDACIONES		LIQUIDACIONES DE ESTA PARTIDA					
	NUMERO	% SOBRE TOTAL	NUMERO	% SOBRE TOTAL LIQUIDACION	% SOBRE LIQUIDACION PARTIDA	IMPORTE PARTIDA	% SOBRE IMPORTE TOTAL PARTIDA	MEDIA
NEG Y CERO	3.385	0,60	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
HASTA 1,5	24.227	4,33	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1,5 - 6	83.535	14,95	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6 - 12	136.777	24,48	57	0,01	4,37	2.705,34	4,40	47,46
12 - 21	158.269	28,33	300	0,05	23,00	10.777,64	17,56	35,92
21 - 30	74.073	13,25	424	0,07	32,51	16.222,12	26,43	38,25
30 - 60	62.622	11,20	433	0,07	33,20	21.355,45	34,80	49,31
60 - 150	13.489	2,41	82	0,01	6,28	9.750,29	15,89	118,90
150 - 601	1.999	0,35	8	0,00	0,61	546,03	0,88	68,25
MAYOR 601	279	0,04	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALES	558.655	100,00	1.304	0,23	100,00	61.356,87	100,00	47,05

PARTIDA : 0891 DEDUCC.AUTON. R. MURCIA.: POR GASTOS DE GUARDERIA DE HIJOS MENORES DE 3 AÑOS.

TRAMOS DE BASE IMP.GENER. BASE IMP.AHORR. MILES DE EUROS.	LIQUIDACIONES		LIQUIDACIONES DE ESTA PARTIDA					
	NUMERO	% SOBRE TOTAL	NUMERO	% SOBRE TOTAL LIQUIDACION	% SOBRE LIQUIDACION PARTIDA	IMPORTE PARTIDA	% SOBRE IMPORTE TOTAL PARTIDA	MEDIA
NEG Y CERO	3.385	0,60	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
HASTA 1,5	24.227	4,33	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1,5 - 6	83.535	14,95	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6 - 12	136.777	24,48	563	0,10	14,60	44.373,59	10,54	78,81
12 - 21	158.269	28,33	2.329	0,41	60,41	247.663,93	58,85	106,33
21 - 30	74.073	13,25	817	0,14	21,19	104.690,65	24,87	128,14
30 - 60	62.622	11,20	146	0,02	3,78	24.099,33	5,72	165,06
60 - 150	13.489	2,41	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
150 - 601	1.999	0,35	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MAYOR 601	279	0,04	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALES	558.655	100,00	3.855	0,69	100,00	420.827,50	100,00	109,16

PARTIDA : 0892 DEDUCC.AUTON. R. MURCIA.: POR INVERSION EN INSTAL. DE RECURSOS ENERGETICOS RENOVABLES.

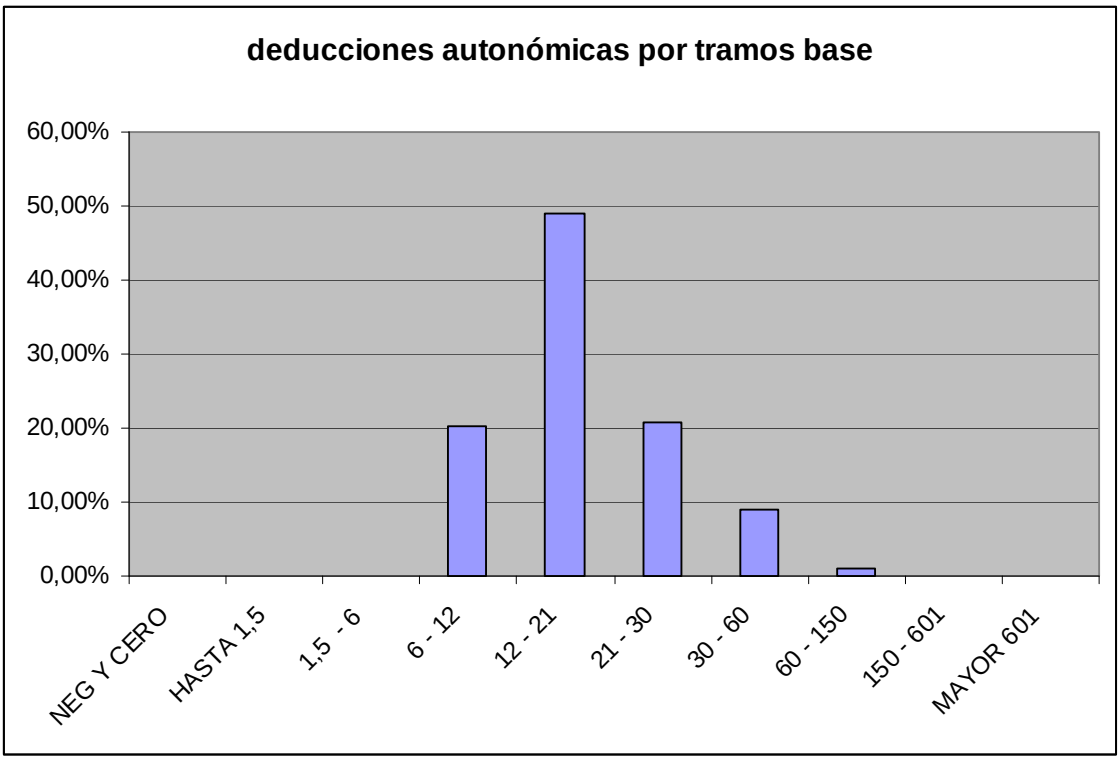
TRAMOS DE BASE IMP.GENER. BASE IMP.AHORR. MILES DE EUROS.	LIQUIDACIONES		LIQUIDACIONES DE ESTA PARTIDA					
	NUMERO	% SOBRE TOTAL	NUMERO	% SOBRE TOTAL LIQUIDACION	% SOBRE LIQUIDACION PARTIDA	IMPORTE PARTIDA	% SOBRE IMPORTE TOTAL PARTIDA	MEDIA
NEG Y CERO	3.385	0,60	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
HASTA 1,5	24.227	4,33	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1,5 - 6	83.535	14,95	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6 - 12	136.777	24,48	4	0,00	3,57	248,20	0,64	62,05
12 - 21	158.269	28,33	24	0,00	21,42	3.810,86	9,91	158,78
21 - 30	74.073	13,25	29	0,00	25,89	9.428,54	24,53	325,12
30 - 60	62.622	11,20	43	0,00	38,39	18.785,63	48,87	436,87
60 - 150	13.489	2,41	11	0,00	9,82	6.100,05	15,87	554,55
150 - 601	1.999	0,35	1	0,00	0,89	60,00	0,15	60,00
MAYOR 601	279	0,04	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALES	558.655	100,00	112	0,02	100,00	38.433,28	100,00	343,15

PARTIDA : 0893 DEDUCC.AUTON. R. MURCIA.: POR INVERSIONES EN DISPOSITIVOS DE AHORRO DE AGUA.

TRAMOS DE BASE IMP.GENER. BASE IMP.AHORR. MILES DE EUROS.	LIQUIDACIONES		LIQUIDACIONES DE ESTA PARTIDA					
	NUMERO	% SOBRE TOTAL	NUMERO	% SOBRE TOTAL LIQUIDACION	% SOBRE LIQUIDACION PARTIDA	IMPORTE PARTIDA	% SOBRE IMPORTE TOTAL PARTIDA	MEDIA
NEG Y CERO	3.385	0,60	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
HASTA 1,5	24.227	4,33	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1,5 - 6	83.535	14,95	1	0,00	0,52	60,00	0,76	60,00
6 - 12	136.777	24,48	16	0,00	8,42	779,20	9,88	48,70
12 - 21	158.269	28,33	46	0,00	24,21	1.875,23	23,79	40,76
21 - 30	74.073	13,25	48	0,00	25,26	1.836,01	23,29	38,25
30 - 60	62.622	11,20	60	0,01	31,57	2.620,47	33,25	43,67
60 - 150	13.489	2,41	19	0,00	10,00	709,30	9,00	37,33
150 - 601	1.999	0,35	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MAYOR 601	279	0,04	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALES	558.655	100,00	190	0,03	100,00	7.880,21	100,00	41,47

El coste total de los beneficios fiscales derivados de la normativa autonómica del impuesto ascienden en 2008 a 4.505.352,17 €.

La distribución entre los distintos tramos de renta de la aplicación de estas deducciones ponen de manifiesto claramente que el ejercicio de la capacidad normativa por parte del Gobierno Regional ha conseguido incrementar de forma significativa la progresividad y potencia redistributiva del tributo. Efectivamente, el 89,92% de los contribuyentes que han podido aplicar deducciones autonómicas se sitúan en el tramo de rentas inferiores a 30.000 € (98.95% si consideramos rentas inferiores a 60.000 €). Especialmente significativo resulta que el tramo de rentas que se sitúa entre 12.000 € y 21.000 €, que suponen el 28,33% de los declarantes del impuesto, suponen el 48,91% de los contribuyentes que aplican las deducciones autonómicas. Gráficamente:



5.2 Beneficios fiscales en el impuesto sobre sucesiones y donaciones año 2008

Los beneficios fiscales aplicados por los contribuyentes en el año 2008, correspondiente al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, derivados del ejercicio de la capacidad normativa que tiene atribuida la Región de Murcia por la Ley 21/2001, de 27 de diciembre, por la que se regulan las medidas fiscales y administrativas del nuevo sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y ciudades con Estatuto de Autonomía, han sido los siguientes:

Sucesiones	nº declaraciones	importe	valor medio
Deducción Autonomica grupo I	220	1.823.367,15	8.288,03
Deducción Autonomica grupo II	8.861	77.472.484,09	8.743,09
Reduccion Autonomica por adquisición de empresa, negocio profesional o participaciones en entidades	17	3.170.118,96	186.477,59

Donaciones	nº declaraciones	importe	valor medio
Reducción Autonómica por Donación Vivienda Habitual	667	60.188.379,09	90.237,45
Cuota adicional 7% sobre exceso	63	276.669,66	4.391,58
Reducción Autonómica para constitución o adquisición de empresas	3	181.600,00	60.533,33
Reducción Autonómica por adquisición de empresa, negocio profesional o participaciones en entidades	35	11.880.743,21	339.449,81

En la modalidad de Donaciones hay que realizar una valoración sumamente positiva de las medidas adoptadas en la Ley 11/2007, de 27 de diciembre, de Medidas Tributarias en materia de Tributos Cedidos y Tributos Propios, año 2008, ya que, contra la tendencia general de todas las figuras impositivas, la recaudación por la modalidad de donaciones, que depende de actos voluntarios de los contribuyentes (frente a Sucesiones, cuyo hecho imponible es absolutamente impredecible) se incrementó un 8,04% respecto del año 2007, muy superior a lo previsto. La aplicación de concretos beneficios fiscales supuso que determinadas operaciones de donación, que en otras condiciones no hubiera sido posible realizar por su disuasorio coste fiscal, se han realizado. Esto ha supuesto, como se dijo, un incremento de la recaudación por este concepto, que en otras circunstancias normativas no se hubiera producido.

Respecto de la modalidad de Sucesiones, el tipo medio efectivo aplicable a las liquidaciones con ingreso, esto es, aquellas que quedan excluidas de la aplicación de las deducciones autonómicas de grupo I y II, bien por razón de parentesco o por razón de la cuantía heredada, asciende al 17,06%, frente al 15,74% del año 2007, lo que pone de manifiesto una notable mejora en la progresividad del impuesto, haciendo incidir la carga tributaria del impuesto en las rentas más altas o en los supuestos de herencias más alejadas en el parentesco y, por tanto, que no han contribuido a la generación del patrimonio del causante objeto de la imposición.

Respecto de la modalidad de Donaciones, el tipo medio efectivo aplicable a las liquidaciones con ingreso, ha disminuido desde el 12,45% del año 2007 al 10,86% del año 2008, consecuencia lógica de la implantación normativa de las nuevas reducciones. Se consigue así el efecto antes enunciado: a un menor coste fiscal, determinadas operaciones que no eran viables fiscalmente, pasan a serlo, contribuyendo a la mejora de la recaudación de este concepto.

5.3. Beneficios fiscales en ITP y AJD año 2008

Los beneficios fiscales aplicados por los contribuyentes en el año 2008, correspondiente al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, derivados del ejercicio de la capacidad normativa que tiene atribuida la Región de Murcia por la Ley 21/2001, de 27 de diciembre, por la que se regulan las medidas fiscales y administrativas del nuevo sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y ciudades con Estatuto de Autonomía, han sido los siguientes:

Hecho Imponible	Descripción	Nº Registros	Importe Euros
DJ0	CONST.HIPOTECA S/PLAN V. JOVEN	370	47.216,36
DJ1	CONSTITUCION HIPOT VIV JOVEN	780	94.649,76
DJ4	ENTREGAS SUJ.IVA 1ªT V. JOVEN	279	30.857,42
DN7	HIPOTECA SOC.GARANTÍA RECÍPROC	211	125.654,54
TU12	ADQUISI. VIVIENDA FAM. NUMER	2	13.200,00
TU13	ADQUIS.VIVIENDA USADA JOVENES	399	1.323.666,05
TU3	VIVIENDAS PROTEGIDAS REG.GENER	37	128.938,26
TU5	COMPRA VIV.USADA PAGO DE NUEVA	12	54.822,18

Comparativamente con el año anterior, y respecto de los beneficios que fueron de aplicación en ambos ejercicios:

Hecho Imponible	descripción	Nº Registros 2008	Importe Euros	Nº Registros 2007	Importe Euros	var.número	var.importe
DJ0	CONST.HIPOTECA S/PLAN V. JOVEN	370	47.216,36	86	9.247,36	76,76%	80,41%
DJ4	ENTREGAS SUJ.IVA 1ªT V. JOVEN	279	30.857,42	112	13.483,05	59,86%	56,31%
DN7	HIPOTECA SOC.GARANTÍA RECÍPROC	211	125.654,54	253	168.810,20	-19,91%	-34,34%
TU3	VIVIENDAS PROTEGIDAS REG.GENER	37	128.938,26	31	74.943,60	16,22%	41,88%
TU5	COMPRA VIV.USADA PAGO DE NUEVA	12	54.822,18	11	44.912,04	8,33%	18,08%

Se constata un notable incremento de la aplicación de los beneficios fiscales asociados a las medidas normativas adoptadas en este impuesto destinadas a favorecer el acceso a la vivienda de jóvenes, creciendo un 76.76% el número de hipotecas constituidas dentro del Plan de Vivienda Joven, y un 80.41% su importe. Respecto del tipo reducido para la adquisición de las viviendas acogidas a ese Plan, crecieron un 59.86% el número de operaciones, creciendo, a su vez, un 56.31% el importe. Todo ello en un año en el que las operaciones inmobiliarias sufrieron una notable reducción.

Estos datos ponen de manifiesto que el número de contribuyentes que han podido aplicar los beneficios fiscales dirigidos a facilitar el acceso de los jóvenes a la vivienda, como consecuencia de la ampliación normativa operada por la Ley 11/2007, de 27 de diciembre, ha crecido un 823,23%, con un incremento de la cuantía económica de estos beneficios del 1.145,16%.

Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda

Dirección General de Tributos

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS 2008

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCION GENERAL DE TRIBUTOS (AÑO 2008):

Con fecha 29 de septiembre de 2005 se publicó en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, Resolución de 16 de septiembre de 2005, de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Tributos.

Dicha Carta fue elaborada siguiendo las instrucciones que se determinan en la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las Cartas de Servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Con fecha 17 de marzo de 2008 se dictó Resolución de la Dirección General de Organización Administrativa e Inspección de Servicios (BORM 18/04/2008) por la que se aprobaba la actualización de dicha Carta de Servicios.

Examinado el artículo 13 de la citada Orden, se establece que los órganos encargados de la elaboración de la citada Carta remitirán al órgano competente en materia de calidad de los servicios públicos, información sobre el grado de cumplimiento de los compromisos e indicadores declarados en la correspondiente Carta. De este modo este Centro Directivo emite el siguiente informe respecto a los indicadores del nivel de eficacia y eficiencia de los servicios prestados.

1. Número de obligados tributarios atendidos en visitas:

54.631 contribuyentes.

2. Número de consultas atendidas:

2.1. Vehículos y embarcaciones: 23.230
2.2. Precios Medios de Mercado: 6.753
2.3. Transmisiones Patrimoniales: 12.787
2.4. Operaciones Societarias: 1.624
2.5. Actos Jurídicos Documentados: 13.161
2.6. Sucesiones: 14.426

2.7. Donaciones: 1.635

3. Número de ciudadanos atendidos a través de los sistemas telefónicos:

17.652 ciudadanos atendidos.

4. Número de consultas telefónicas atendidas:

4.1. Vehículos y embarcaciones: 2.125
4.2. Precios Medios de Mercado:
Urbana: 313
Rustica: 17
4.3. Transmisiones Patrimoniales: 2.991
4.4. Operaciones Societarias: 882
4.5. Actos Jurídicos Documentados: 2.553
4.6. Sucesiones: 2.717
4.7. Donaciones: 1.232

5. Número de servicios prestados con cita previa concertada telemáticamente.

Visitas concertadas por Internet: 1.695

6. Tiempo medio de atención al ciudadano (minutos):

6.1. Vehículos y Precios Medios de Mercado: 8:54
6.2. Herencia: 34:11
6.3. Donaciones: 17:57
6.4. Transmisiones, Operaciones societarias y AJD: 13:29
6.5. Información sobre expedientes: 12:13
6.6. Mostrador Particulares: 8:08
6.7. Mostrador Profesionales PACO: 12:14
6.8. Mostrador Profesionales Preimpreso: 14:23

7. Tiempo medio de espera (minutos):

7.1. Vehículos y Precios Medios de Mercado: 13:12
7.2. Herencias: 8:07
7.3. Donaciones: 7:57
7.4. Transmisiones, Operaciones societarias y AJD: 14:08
7.5. Información sobre expedientes: 13:59
7.6. Mostrador Particulares: 3:29
7.7. Mostrador Profesionales PACO: 7:02
7.8. Mostrador Profesionales Preimpreso: 6:16

8. Tiempo medio de tramitación de expedientes iniciados a instancia del ciudadano, entre otros: (desde fecha de interposición hasta la fecha de notificación)

8.1. Recurso de reposición: 3 meses
8.2. Devolución de ingresos indebidos:

Sin requerimiento y/o propuesta desestimatoria: 3 meses

Con requerimiento y/o propuesta desestimatoria. 6 meses
8.3. Procedimiento de error material o de hecho: 2,5 meses
8.4. Aplazamientos o fraccionamientos: 66 días
8.5. Devolución de costes de garantía: 5 meses
8.6. Tasaciones periciales contradictorias: 10 meses
8.7. Procedimientos en materia de juego: 2 días

9. Número de declaraciones efectuadas a través del programa de ayuda PACO:

193.374 autoliquidaciones confeccionadas con el programa PACO.

10. Nuevos servicios prestados a través del Portal Tributario:

10.1) Declaraciones tributarias presentadas en el Portal tributario:

Modelo 620: 21.280
Modelo 609NE: 75

10.2) Trámites de procedimientos de juego presentados en el Portal Tributario:

0 (no se ha llegado a implementar)

11. Número de valoraciones de inmuebles realizadas a través de Internet o mediante previa solicitud del interesado:

11.1) Valoraciones realizadas a través de Internet):

Valores calculados: 22.590
Documentos generados: 8.739

11.2) Valoraciones generadas previa solicitud del interesado:

Urbana: 4.533
Rustica: 743
Nº de prevaloraciones: 596

12. Número de quejas y sugerencias recibidas sobre nuestros propios servicios.

12.1. Relativas al retraso en ser atendido en la oficina de Caja Murcia. Quejas:
12.2. Relativas al retraso en ser atendido en la Oficina de Atención al Contribuyente. Quejas:
12.3. Otras (no prestación del servicio por no ostentar la condición de interesado, horario de atención,…). Quejas:

13. Nivel de satisfacción por encuesta:

En el área de Atención con una valoración media de 2,4 sobre un máximo de 3.

En el área de Instalaciones con una media de 2,5 sobre un máximo de 3.
En el área de Temporalización con una media de 2,7 sobre un máximo de 3.

Total encuestas contestadas: 2.619

14. Número de recursos y reclamaciones interpuestos. (por fecha de apertura).

14.1. Recurso de reposición: 793
14.2. Errores materiales, aritméticos o de hecho: 29
a) a instancia del interesado: 17
b) de oficio: 12
14.3. Reclamación económico administrativa: (incluye las reclamaciones contra actos del procedimiento recaudatorio en vía ejecutiva): 1.225
14.4. Recursos contenciosos administrativos: 14

Murcia, a 23 de marzo de 2009
EL DIRECTOR GENERAL DE TRIBUTOS

Fdo.: Miguel Ángel Blanes Pascual

ILMO. SR. DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD E INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Informe de Evaluación

© 1999 EFQM El Modelo es una Marca Registrada de la EFQM

Sello de Excelencia Europea 300+

Dirigido a:
Dña. Mª José SOTO HERNÁNDEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS
(COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA)
2008-12-01

ÍNDICE

Introducción 3

Descripción del proceso de evaluación 4

Contenido 4

Actividades llevadas a cabo durante la visita 4

Aspectos a destacar de la evaluación 5

Temas Clave 5

CRITERIO 1: LIDERAZGO 7

CRITERIO 2 – POLÍTICA Y ESTRATEGIA 11

CRITERIO 3 - PERSONAS 155

CRITERIO 4 – ALIANZAS Y RECURSOS 199

CRITERIO 5 - PROCESOS 23

CRITERIO 6 - RESULTADOS EN LOS CLIENTES 27

CRITERIO 7 - RESULTADOS EN LAS PERSONAS 29

CRITERIO 8 – RESULTADOS EN LA SOCIEDAD 331

CRITERIO 9 – RESULTADOS CLAVE 32

RESUMEN DE LAS PUNTUACIONES - AGENTES FACILITADORES 34

RESUMEN DE LAS PUNTUACIONES - RESULTADOS 35

PUNTUACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO DE EVALUADORES 35

Recomendación del equipo evaluador 36

Introducción

El equipo evaluador formado por:

Evaluador Líder: D. Federico ALONSO CANAL - AENOR
Evaluador: D. Pedro Luis PASTRANA LEÓN – COTECNIA
Evaluador Asociado: Dª. Rosa Marina AGÜERA SAURA – AENOR

desea agradecer al equipo de la DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS por el apoyo presentado durante la totalidad del proceso de evaluación.

La evaluación se ha llevado a cabo basándose en la memoria presentada por la DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS de fecha Septiembre de 2008, realizada de acuerdo al Modelo EFQM de Excelencia.

Descripción del proceso de evaluación

Contenido

Este informe consta de:

- Actividades llevadas a cabo durante la visita
- Temas clave de la organización
- Visión general de la organización, estableciendo Puntos Fuertes y Áreas de Mejora para cada criterio del modelo EFQM.

Actividades llevadas a cabo durante la visita

El equipo de evaluadores ha realizado las siguientes actividades:

- Reunión de consenso previa a la visita
- Visita a la DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS

Al evaluar la DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS respecto a los niveles de excelencia del Modelo EFQM, se han identificado una serie de puntos fuertes y áreas de mejora que la organización podría considerar para continuar avanzando en su camino hacia la excelencia. Aunque aparecerán más en detalle en los apartados posteriores del Informe, se podrían resumir en los siguientes:

Aspectos a destacar de la evaluación

Temas Clave

- Se evidencia una reciente pero marcada orientación a la gestión por procesos desde 2006, desplegada mediante la implantación de tres Planes Anuales de Calidad, que han permitido obtener la certificación del sistema de gestión con respecto a las normas ISO 9001 e ISO 9004, siendo la primera administración española que obtiene el segundo.
- Se ha desplegado una política de alianzas con colaboradores que redunda en una mejora de la eficiencia del sistema tributario así como en última instancia en una mejora de la satisfacción de los contribuyentes. Entre dichas alianzas destacan las establecidas con los Colegios Profesionales más representativos de los profesionales que trabajan en el ámbito de los tributos cedidos. No obstante se debería mejorar el seguimiento de las alianzas incluyendo una evaluación de los resultados obtenidos a través de las mismas.
- Si bien es lleva a cabo una evaluación global de los líderes mediante los resultados de la encuesta del personal, se debería establecer algún método sistemático para evaluar la eficacia del comportamiento individualizado de los líderes.
- La DGT ha definido las líneas estratégicas a medio plazo, para el periodo 2007-2011, a partir de la M, V y V, y de la información obtenida de los grupos de interés, alineando las mismas con la estrategia general de la CARM manifestada a través del plan estratégico 2007-2013. Estas líneas estratégicas contemplan a todos los grupos de interés identificados y se concretan a corto plazo en Planes Anuales de Calidad, mediante los que se establecen los objetivos operativos anuales.
- No obstante, y con excepción de alguna de las líneas estratégicas como la relativa a la “Política de calidad”, la estrategia de la organización únicamente se despliega a corto plazo, en periodos anuales, pero no se planifican las metas y planes asociados a medio plazo, para cada uno de los periodos anuales comprendidos, para cada línea estratégica.
- Se evidencia una apuesta decidida por el apoyo y fomento de la formación del personal mediante el desarrollo de un Plan de formación que no se limita a los cursos desarrollados junto a la Escuela de Administración Pública, al disponer la DGT de una partida presupuestaria para desarrollar cursos internos y externos.
- Mejorar el despliegue de la línea estratégica relacionada con la gestión del personal, relativa a la “promoción del desarrollo profesional y personal de los empleados públicos”, estableciendo planes y acciones complementarios a los planificados que se extiendan a lo largo de los diversos ejercicios que abarca el plan estratégico. En este sentido hay que destacar que el aspecto de “estímulo al desarrollo profesional” es el que obtiene una peor valoración en la encuesta de clima laboral.

- La DGT es una administración pionera en la utilización de medios tecnológicos para mejorar la calidad los servicios que presta a los ciudadanos, dando así respuesta a uno de los objetivos marcados en el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Regional.
- Se evidencia el diseño de nuevos servicios basados en las necesidades de los profesionales y/o contribuyentes. Claro ejemplo de lo mismo son la propia aplicación PACO, así como el sistema de "pago ante empleado público".
- No hay evidencia clara de la realización sistemática de actividades de comparación con los mejores, investigación o estudio de mejores prácticas.
- En cuanto a los resultados hay que destacar los elevados niveles de satisfacción que en general se han obtenido en las encuestas realizadas a los contribuyentes.
- Asimismo se han obtenido unos buenos resultados de satisfacción del personal en la encuesta realizada a los mismos.
- No obstante, no se dispone de tendencias de al menos 3 años para los resultados de percepción de clientes y personas.
- Se dispone de escasos resultados de rendimiento de las personas, que difícilmente pueden servir para entender, predecir y mejorar el rendimiento de las personas que integran el centro, y que muestran asimismo una escasa relación con los resultados de 7a para así anticipar sus percepciones.
- En general los resultados clave de las actividades, así como los de los ingresos generados por las mismas son positivos, con excepción del resultado clave relativo al porcentaje de recaudación efectiva con respecto a la previsión realizada.
- No obstante, para la mayoría de los resultados mostrados no se evidencia que se hayan establecido objetivos en los ejercicios anteriores al 2007.
- Se dispone de escasos resultados del criterio 8 en general, y en particular de la gestión ambiental del centro.
- Se dispone en general de escasas segmentaciones de los resultados.
- Prácticamente no se dispone de comparación alguna de los resultados.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Los Líderes Excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la organización logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos. En periodos de cambio son coherentes con el propósito de la organización; y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su organización logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.

Puntos Fuertes más importantes

- La definición de la Misión, Visión y Valores se concretó en 2006 como parte del proyecto de certificación de la DGT con respecto a la norma ISO 9001. Dichos documentos han sido difundidos a toda la organización. Para dicha declaración se creó un equipo de trabajo que preparó los borradores que fueron posteriormente aprobados por el Comité de Dirección.
- Se han identificado de manera inequívoca a los líderes de la organización, que se han implicado de manera directa en los equipos de mejora constituidos. Asimismo todo el ED ha recibido formación sobre los modelos de gestión implantados (ISO 9001 y EFQM), así como sobre diversos aspectos relacionados tales como liderazgo y trabajo en equipo
- Se evidencia una reciente pero marcada orientación a la gestión por procesos desde 2006, desplegada mediante la implantación de tres Planes Anuales de Calidad hasta la fecha, que han permitido obtener la certificación del sistema de gestión con respecto a las normas ISO 9001 e ISO 9004, siendo la primera administración española que obtiene el segundo.
- Se ha diseñado un proceso específico para la “Gestión de la Política y Estrategia”, por el que se rige la organización para la definición y revisión de la M, V y V, así como de la política de calidad.
- Con el fin de desplegar la M, V, Valores y Política de Calidad se elabora un Plan Anual de Calidad que recoge las actuaciones a llevar a cabo en aspectos relacionados con la calidad y la gestión operativa.
- Asimismo dicho plan incluye desde 2007 un CMI en el que se definen los objetivos de acuerdo a las líneas estratégicas establecidas y que se despliegan en cascada a la organización. En la elaboración del plan anual desde el 2007 participa todo el personal mediante la aportación de propuestas.
- Se ha desplegado una política de alianzas con colaboradores que responde a la línea estratégica de “Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los contribuyentes y agentes externos”, y que redunda en una mejora de la eficiencia del sistema tributario así como en última instancia en una mejora de la satisfacción de los contribuyentes.

- La gestión de las alianzas se materializa mediante convenios, y se encuentra normalizada como parte de SGC, describiéndose la misma en su correspondiente procedimiento. El seguimiento de los convenios se lleva a cabo a través de Comisiones Paritarias.
- Así se han establecido alianzas con los Colegios Profesionales más representativos de los profesionales que trabajan en el ámbito de los tributos cedidos y que facilitan el acceso de los mismos a las herramientas corporativas de asistencia a los contribuyentes de la DGT, así como a la presentación de declaraciones de impuestos telemáticas. También resultan destacables las alianzas establecidas con los colegios de notarios y registradores de la propiedad.
- Se han utilizado diversos medios para la difusión de la Misión, Visión y Valores de la DGT, habiendo conseguido que la misma llegue a todo el personal, tal y como se constata en la entrevista mantenida con diversos miembros del mismo.
- Así inicialmente la difusión al personal de la M, V y V la realizó el propio Director General en un evento de comunicación en Marzo de 2007, siendo reforzada posteriormente tanto con un nuevo evento como mediante su publicación en el boletín “gabela”.
- La difusión de la información se lleva a cabo de forma planificada a través de un plan de comunicación que forma parte del plan anual de calidad. Asimismo dicha comunicación está regulada por el proceso de comunicación interna.
- Haciendo uso de las competencias que tiene delegadas, la CARM ha utilizado los diversos mecanismos legislativos a su disposición para agilizar y mejorar los distintos procesos que se desarrollan en la administración tributaria, mediante el desarrollo normativo.
- La DGT tiene delegada la competencia de propuesta e impulso de las modificaciones normativas. Dichas modificaciones, que se han ido produciendo a lo largo de los últimos años, han ido dirigidas a mejorar la seguridad jurídica de los contribuyentes así como a mejorar los servicios y mecanismos de información, mejorando la eficacia y eficiencia de los procesos.

Criterio 1: LIDERAZGO

Los Líderes Excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la organización logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos. En periodos de cambio son coherentes con el propósito de la organización; y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su organización logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.

Áreas de Mejora fundamentales a considerar por la organización

- Establecer algún método sistemático para evaluar la eficacia del comportamiento individualizado de los líderes, de forma que se puedan desarrollar acciones de mejora introducidas en el comportamiento personal de los líderes como consecuencia de dicha evaluación.
- No se describe como los líderes desarrollan actuando como modelo de referencia los “valores” y principios “éticos” de la organización, ni se evalúa esta cuestión de forma explícita en la encuesta.
- No se presenta evidencia de que se haya implantado un proceso que permita estimular, identificar, planificar e implantar mejoras en los enfoques mediante la creatividad, la innovación y las actividades de aprendizaje.
- Sistematizar la realización de actividades de benchmarking con otras organizaciones excelentes que permitan “aprender y mejorar” los aspectos contemplados en este criterio
- Completar el conjunto de indicadores incluidos en el Cuadro de Mando Integral con indicadores vinculados a las perspectivas de procesos y personas (aprendizaje y crecimiento).
- Implementar métodos de reconocimiento para otros grupos de interés distintos del personal.
- Potenciar el establecimiento de métodos de reconocimiento formal del personal, especialmente en la medida que se siga retrasando el despliegue del relativo a la retribución variable.
- Potenciar la participación de los líderes en conferencias, seminarios o actividades diversas dirigidas a fomentar la excelencia más allá de la propia organización, como mínimo en el ámbito de la administración pública.
- Fomentar, apoyar e implicarse en la realización de actividades dirigidas a mejorar el medio ambiente, tanto en la propia organización como fuera de la misma.
- Mejorar el seguimiento de las alianzas incluyendo una evaluación de los resultados obtenidos a través de las mismas, como pueda ser el % de profesionales adheridos a cada convenio, o el número de presentaciones realizadas por dichos profesionales.

- Desplegar enfoques dirigido a fomentar la creatividad y la innovación del personal, tanto a nivel individual como a nivel de grupos o equipos.
- No se contempla enfoque alguno dirigido a ayudar y apoyar individualmente a las personas a hacer realidad sus objetivos y metas, más allá del apoyo a los equipos de mejora.
- Se presentan escasos enfoques dirigidos a fomentar la colaboración dentro de la organización entre personal perteneciente a diferentes servicios. En este sentido se debería potenciar la creación de grupos de trabajos multidisciplinares con personal perteneciente a diferentes secciones, servicios y niveles para abordar determinadas áreas de mejora.
- No se contempla enfoque alguno dirigido a fomentar y garantizar la igualdad de oportunidades, siendo éste uno de los aspectos peor valorados en la encuesta del personal.
- No se presenta enfoque alguno dirigido a comprender los fenómenos que impulsan el cambio, ni a identificar y seleccionar los cambios que es necesario introducir en la organización.
- No se ha identificado un proceso de gestión del cambio, ni parece haberse desarrollado una sistemática común estructurada para gestionar los proyectos de cambio, liderando su desarrollo, garantizando los recursos, gestionando los riesgos asociados, garantizando su implantación, gestionando los grupos de interés en relación con el cambio y comunicando los cambios y su razón de ser.
- Potenciar el análisis previo a la implantación de proyectos de cambio, incorporando en el mismo un análisis de riesgos así como planificando los resultados que se esperan de dicha implantación, con el fin de facilitar el posterior seguimiento y evaluación de su eficacia ya sea a través de su impacto en indicadores de rendimiento o percepción de los grupos de interés, o por cualquier otro medio.

CRITERIO 2 – POLÍTICA Y ESTRATEGIA

Las Organizaciones Excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el mercado y sector donde operan. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

Puntos Fuertes más importantes

- Se ha implantado un conjunto de encuestas dirigidas a recoger la percepción de los contribuyentes para los principales servicios prestados a los mismos, así como recientemente al personal. En el caso de los contribuyentes, la encuesta se viene pasando desde el 2004 a los contribuyentes atendidos desde la Oficina de Atención al Contribuyente, habiéndose extendido entre 2007 y 2008 al resto de unidades que tienen contacto directo con los contribuyentes.
- Por otro lado existe un canal de comunicación con los profesionales que permite a los mismos plantear cuantas sugerencias estimen oportunas, habiéndose establecido un indicador para medir el grado de actividad de dicho canal.
- El modelo de gestión de la DGT se basa en los datos obtenidos a través de un sistema de indicadores, que se concreta en un Cuadro de Mando Integral que fue implantado en el año 2004, ampliado en 2006 para incluir los indicadores de procesos, y revisado y ampliado progresivamente desde entonces. Asimismo se ha desarrollado una herramienta para recoger los indicadores y los resultados de los mismos, que permite su consulta por parte el personal autorizado.
- En la actualidad se dispone de un conjunto de más de 100 indicadores clasificados en 2 niveles, que incluyen indicadores de eficacia y eficiencia, indicadores de resultado y de actividad, y que alcanzan a todas las secciones, con las que han sido consensuados. Asimismo estos indicadores son la principal fuente de información para el establecimiento de los objetivos anuales, que están vinculados con el plan anual de calidad.
- La DGT ha definido las líneas estratégicas a medio plazo, para el periodo 2007-2011, a partir de la M, V y V, y de la información obtenida de los grupos de interés, alineando las mismas con la estrategia general de la CARM manifestada a través del plan estratégico 2007-2013. Estas líneas estratégicas contemplan a todos los grupos de interés identificados.
- Dichas líneas estratégicas se concretan a corto plazo en Planes Anuales de Calidad, mediante los que se establecen los objetivos operativos anuales. El despliegue de la estrategia a través del Plan Anual garantiza el despliegue de la misma a todos los procesos identificados.

- Asimismo con carácter anual se revisan las líneas estratégicas a partir de los resultados de los indicadores, planteándose la conveniencia de modificar o sustituir alguna de las líneas vigentes.
- La DGT ha implantado un sistema de gestión por procesos alineado con la norma ISO 9001 y con el propio modelo EFQM, en respuesta a una de las líneas estratégicas y a la propia Visión de la organización.

CRITERIO 2 – POLÍTICA Y ESTRATEGIA

Las Organizaciones Excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el mercado y sector donde operan. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

Áreas de Mejora fundamentales a considerar por la organización

- Implementar alguna encuesta o método alternativo de retroalimentación estructurado y sistemático para recoger la percepción de los profesionales, más allá de las sugerencias que plantean con respecto a la aplicación PACO.
- Las encuestas dirigidas a los diferentes grupos de interés se centran en la recogida de su percepción, pero no facilitan la detección de las necesidades de los mismos, por lo que se deberían complementar con otros métodos que permitan identificar las necesidades y expectativas actuales y futuras de dichos grupos.
- Con excepción de alguna de las líneas estratégicas como la relativa a la "Política de calidad", la estrategia de la organización únicamente se despliega a corto plazo, en periodos anuales, pero no se planifican las metas y planes asociados a medio plazo, para cada uno de los periodos anuales comprendidos, para las diferentes líneas estratégicas.
- No se contempla enfoque alguno dirigido a analizar los datos relativos a las cuestiones sociales, medioambientales, de seguridad y legales a corto y largo plazo, ni cómo se incorporan las mismas en el establecimiento del Plan Anual o en el CMI.
- Asimismo se debería completar el conjunto de indicadores establecido incluyendo en el mismo indicadores asociados con resultados sobre las personas, tanto a nivel 1 como a nivel 0.
- En el proceso de elaboración de la planificación estratégica, se debería dotar de mayor contenido al análisis DAFO, reconsiderando la frecuencia de realización del mismo, así como identificar de manera inequívoca los factores críticos de éxito.
- Completar el establecimiento de metas asociadas a los indicadores incluidos en le plan anual de calidad, de forma que se pueda evaluar el nivel de consecución de los objetivos establecidos en dicho plan.
- Completar el análisis realizado de la consecución de os objetivos establecidos en el plan anual de calidad, con un análisis de la aportación de dichos objetivos al despliegue de las líneas estratégicas que desarrollan.
- Mejorar la difusión interna de la planificación estratégica así como del despliegue que se va obteniendo de la misma en cada uno de los periodos anuales que comprende.

- No se presenta enfoque alguno dirigido a comunicar la política y estrategia a otros grupos de interés distintos del personal, como puedan ser principalmente los contribuyentes y profesionales, ni se contempla la evaluación de la sensibilización de dichos grupos de interés con la política y estrategia.
- No hay evidencia clara de un proceso sistemático para analizar la información de las actividades de aprendizaje y el rendimiento de la competencia y de las organizaciones consideradas como las mejores (estrategia de benchmarking).

CRITERIO 3 - PERSONAS

Las Organizaciones Excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la organización en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y facultan a las personas. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la organización logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

Puntos Fuertes más importantes

- Como medio para conocer las opiniones de los empleados con respecto a la DGT se ha instaurado la realización anual de una encuesta de clima laboral que se pasó al personal por primera vez en Noviembre de 2007, alcanzando una participación del 99%. El proceso seguido ha garantizado la transparencia y el anonimato.
- El responsable de calidad elaboró un informe con los resultados de la encuesta, que en general pueden considerarse como satisfactorios, que fue difundido a todos los empleados junto al plan de acción propuesto por el Comité de Calidad, con el fin de recabar las sugerencias de los mismos. El plan de acción incluyó propuestas para los tres aspectos de la encuesta peor valorados, para los que se constituyeron equipos de trabajo específicos.
- Anualmente está previsto revisar la encuesta para incluir mejoras en la misma. Así por ejemplo a partir de la auditoría realizada con respecto a la norma ISO 9004 se han introducido nuevos ítems en la encuesta.
- Se ha implantado un proceso para la “Formación Interna” incluido en el SGC de la DGT, alineado con la visión estratégica de la misma. El proceso parte de la detección de necesidades ya sea por parte de los propios funcionarios o de los Jefes de Servicio. Asimismo se utiliza la evaluación del desempeño del personal como vía para la identificación de necesidades formativas individualizadas.
- El Plan de formación no se limita a los cursos desarrollados junto a la Escuela de Administración Pública, sino que se dispone de una partida presupuestaria para desarrollar cursos internos y externos. En este sentido el personal entrevistado valora positivamente la accesibilidad a la formación, confirmando el apoyo suministrado por la Dirección.
- La creación de equipos de mejora es una de las herramientas básicas utilizadas en la DGT para implantar la mejora continua en la organización.
- Entre los motivos que originan la creación de equipos de mejora destacan la revisión de los procesos, para la que en Noviembre de 2007 se constituyeron alrededor de 32 equipos, en los que se implicó el 60%

del personal. También se han creado equipos derivados de acciones de mejora o de la encuesta de clima.

- Se ha diseñado un proceso de comunicación interna mediante el cual se pretende tener informado a todo el personal no sólo de las novedades normativas, sino de la política y estrategia de la organización, y que incluye la realización de un plan anual de comunicación.
- En este sentido se dispone de diversos canales de comunicación tanto vertical como horizontal, entre los que destacan las reuniones, la página web o el correo electrónico, la comunicación por eventos, o la revista trimestral “Gabela”.
- Con estos canales se ha logrado alcanzar un elevado nivel de satisfacción del personal con respecto a la comunicación interna, como se ve reflejado en los resultados de la encuesta de clima y confirmado por el personal entrevistado.
- Se ha diseñado un sistema de retribución variable complementaria del personal vinculado al logro de determinados objetivos que una vez sea desplegado facilitará el cumplimiento del plan de Calidad así como la implicación de todo el personal en su consecución.
- Los resultados de la encuesta de clima muestran un elevado nivel de satisfacción del personal con la política medioambiental de la organización.

CRITERIO 3 - PERSONAS

Las Organizaciones Excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la organización en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y facultan a las personas. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la organización logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

Áreas de Mejora fundamentales a considerar por la organización

- Mejorar el despliegue de la línea estratégica relacionada con la gestión del personal, relativa a la "promoción del desarrollo profesional y personal de los empleados públicos", estableciendo planes y acciones complementarios a los planificados que se extiendan a lo largo de los diversos ejercicios que abarca el plan estratégico.
- El aspecto de "estímulo al desarrollo profesional" es el que obtiene una peor valoración en la encuesta de clima laboral. Asimismo el aspecto de "formación y desarrollo" tiene una valoración inferior a la media, estando ambos directamente relacionados con la línea estratégica mencionada, y sin que se evidencie una decidida reacción ante esta valoración.
- En este sentido, y aun valorando la especial complejidad y especificidad de gran parte de los puestos desempeñados por el personal, se debería fomentar la movilidad horizontal del personal, como medio para mejorar la versatilidad del mismo, así como con el fin de mejorar su motivación y su desarrollo profesional.
- No se contempla enfoque alguno dirigido a fomentar y garantizar la igualdad de oportunidades, siendo éste uno de los aspectos peor valorados en la encuesta del personal.
- Se dispone de escasos indicadores internos de rendimiento de las personas en los que basar las estrategias y planes de RRHH.
- Siempre que sea viable se debería objetivar la evaluación de la eficacia de la formación recibida por el personal, así como la propia evaluación del desempeño de dicho personal vinculándola con el impacto en los resultados de la actividad del mismo.
- En este sentido se debería contemplar una evaluación (incluyendo medición) de la eficacia del plan de formación en su conjunto, de forma que permita verificar en que medida impacta el mismo sobre la mejora de las competencias del personal o sobre el rendimiento del mismo.
- No se contemplan actividades encaminadas a identificar las necesidades en competencias de la organización a medio y largo plazo.
- No se contemplan actividades dirigidas a proporcionar oportunidades que estimulen y respalden un comportamiento innovador y creativo.

- Potenciar la realización de cursos de formación específicos para determinados puestos, especialmente en materia de legislación tributaria e impuestos concretos, tal y como demanda el personal entrevistado.
- Potenciar la creación de grupos de trabajos multidisciplinares con personal perteneciente a diferentes secciones, servicios y niveles para abordar determinadas áreas de mejora, tal y como se ha llevado a cabo para las acciones derivadas de la encuesta de clima laboral.
- Potenciar el despliegue de enfoques dirigido a fomentar la asunción de responsabilidades individuales, especialmente del personal que no ejerce como líder, como puede ser formalizando o reconociendo figuras como la de los “usuarios clave”.
- No se dispone de datos del nivel de utilización de los diversos canales de comunicación, ni se han establecido indicadores de rendimiento para evaluar la eficacia de los mismos, basándose dicha evaluación exclusivamente en los resultados globales de la encuesta.
- Potenciar el despliegue de enfoques dirigidos a identificar y asegurar oportunidades para compartir las mejores prácticas.
- Potenciar el establecimiento de métodos de reconocimiento formal del personal, especialmente en la medida que se siga retrasando el despliegue del relativo a la retribución variable.
- No hay evidencia clara de actividades externas de benchmarking o de otras actividades realizadas para identificar mejores prácticas que ayuden a mejorar políticas, estrategias y planes de recursos humanos.

CRITERIO 4 – ALIANZAS Y RECURSOS

Las Organizaciones Excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente.

Puntos Fuertes más importantes

- Se ha desplegado una política de alianzas con colaboradores que responde a la línea estratégica de "Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los contribuyentes y agentes externos", y que redunda en una mejora de la eficiencia del sistema tributario así como en última instancia en una mejora de la satisfacción de los contribuyentes.
- La gestión de las alianzas se materializa mediante convenios, y se encuentra normalizada como parte de SGC, describiéndose la misma en su correspondiente procedimiento. El seguimiento de los convenios se lleva a cabo a través de Comisiones Paritarias.
- Así se han establecido alianzas con los Colegios Profesionales más representativos de los profesionales que trabajan en el ámbito de los tributos cedidos y que facilitan el acceso de los mismos a las herramientas corporativas de asistencia a los contribuyentes de la DGT, así como a la presentación de declaraciones de impuestos telemáticas, contribuyendo a la mejora del tiempo de respuesta a los profesionales, y en definitiva a una mejora de la información y servicios que reciben los contribuyentes. También resultan destacables las alianzas establecidas con los colegios de notarios y registradores de la propiedad.
- La elaboración del presupuesto es el elemento fundamental para garantizar la financiación de las políticas y estrategias de la DGT, efectuándose de acuerdo a lo contemplado en el correspondiente proceso del SGC, y encajándose dentro del presupuesto general de la CARM.
- El presupuesto como tal es revisado por la propia aplicación informática utilizada para su registro, que analiza la posible existencia de descuadres en los importes de las partidas presupuestadas.
- En cuanto a la ejecución del presupuesto, ésta es revisada por la oficina presupuestaria, llevándose a cabo asimismo una revisión parcial en Julio de cada año del estado de ejecución del presupuesto como paso previo a la elaboración del presupuesto del siguiente ejercicio.
- La DGT es una administración pionera en la utilización de medios tecnológicos para mejorar la calidad los servicios que presta a los ciudadanos, dando así respuesta a uno de los objetivos marcados en el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Regional.

- Entre las diversas aplicaciones desarrolladas (ANIBAL, EVITA, etc…) destaca el programa PACO que se encuentra en su versión 10 tras la profunda revisión del mismo acometida desde el 2006. En las diversas revisiones del mismo se han tenido en cuenta las incidencias y sugerencias planteadas por lo profesionales a través de la línea habilitada para ello.
- La gestión de la tecnología se lleva a cabo mediante el proceso de "Gestión del Sistema de Información", en el que se establece la sistemática para el tratamiento de incidencias así como para el desarrollo de nuevas aplicaciones.
- Para la DGT la modernización de sus equipos informáticos resulta crítica, ya que de ella depende la productividad del personal, así como el tiempo de respuesta que se pueda dar a las peticiones de los ciudadanos.
- En este sentido desde 2004 se dispone de un proceso anual denominado "Plan Renove" mediante el cual se evalúa el inventario de ordenadores con el fin de determinar la sustitución de aquellos que han quedado obsoletos.
- De igual modo se lleva a cabo una renovación sistemática de las impresoras de la DGT, aplicando en su adquisición criterios medioambientales como la posibilidad de imprimir a doble cara, o el consumo de tóner por página.
- Se ha implantado una política de reciclaje del papel que alcanza al 100% del mismo, así como se lleva a cabo una metodología de actuación en materia de reciclaje de los recursos de las impresoras.
- La DGT garantiza la protección de los datos de carácter personal del personal y de de los contribuyentes, mediante la aplicación de la Ley 15/1999 y del RD 1720/2007 que la desarrolla.
- Asimismo se aplican diversas normas de carácter interno para garantizar la protección de la información, tales como las establecidas para el proyecto SIGEPAL o las establecidas para las instalaciones WLAN en el entorno de la CARM.
- Al margen de los controles realizados por las propias aplicaciones informáticas, se llevan a cabo diversos controles de seguridad entre los que destacan las auditorías realizadas teniendo como referencia la norma ISO 27002, tras las que se establecen el correspondiente plan de acción.

CRITERIO 4 – ALIANZAS Y RECURSOS

Las Organizaciones Excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente.

Áreas de Mejora fundamentales a considerar por la organización

- Implementar alguna encuesta o método alternativo de retroalimentación estructurado y sistemático para recoger la percepción de los profesionales, más allá de las sugerencias que plantean con respecto a la aplicación PACO.
- Mejorar el seguimiento de las alianzas incluyendo una evaluación de los resultados obtenidos a través de las mismas, como pueda ser el % de profesionales adheridos a cada convenio, o el número de presentaciones realizadas por dichos profesionales.
- Evaluar la eficacia del proceso de elaboración del presupuesto, mediante un análisis del grado de cumplimiento del mismo así como del número de modificaciones presupuestarias cursadas.
- Completar en la planificación estratégica el análisis de la disponibilidad de recursos necesarios para el despliegue de las líneas estratégicas y los planes asociados a las mismas.
- No se contempla un enfoque global estructurado y sistemático dirigido para la gestión medioambiental de la DGT que facilite la utilización de los recursos de la organización de forma que no dañen el medioambiente, incluyendo una optimización del consumo de suministros así como una disminución y reciclado de residuos.
- No parece contemplarse una adecuada gestión del mantenimiento y uso de los activos de forma que se pueda mejorar el rendimiento de los mismos. En este sentido no se evidencia que se disponga de un plan anual para el mantenimiento de instalaciones y equipos que incluya asimismo el cumplimiento del mantenimiento establecido reglamentariamente, ni que se verifique que dicho mantenimiento es realizado por el propietario de las instalaciones.
- No se aportan datos de los resultados de los indicadores asociados al mantenimiento o incidencias con los equipos informáticos.
- Incluir en la encuesta del personal alguna pregunta directamente relacionada con la satisfacción con los equipos y aplicaciones informáticas.

- Se evidencia un bajo nivel de satisfacción de los contribuyentes por el servicio de juego con las instalaciones, sin que hasta la fecha las acciones tomadas hayan reconducido dicha situación.
- No se evidencia que se haya llevado a cabo una evaluación y revisión de los enfoques desplegados para la "gestión de edificios, equipos y materiales", aportándose escasos ejemplos de mejoras introducidas en los mismos.
- No se presenta una medición directa del impacto de las aplicaciones informáticas desarrolladas en los servicios o en la satisfacción de los grupos de interés, ni parece que se contemple dicha medición.
- No se contempla enfoque alguno dirigido a desarrollar o utilizar tecnologías innovadoras y respetuosas con el medio ambiente, como puedan ser tecnologías que favorezcan el reciclado y la reutilización, con el fin de minimizar los residuos, con excepción de los criterios aplicados para la adquisición de impresoras.
- No se presenta un enfoque sistemático que permita identificar los requisitos de información y conocimiento de la organización.
- No se presenta evidencia de que se utilicen recursos adecuados de información y conocimiento para generar en la organización un clima de innovación y creatividad.
- No se aporta evidencia de cómo se gestiona sistemáticamente el conocimiento (sistematización de lecciones aprendidas, compartición de mejores prácticas, foros de discusión, etc.)
- Se evidencia una escasa utilización de la tecnología de la información para apoyar la gestión del conocimiento, si bien se constata que se está desarrollando una intranet que se espera sea publicada en breve.
- No hay evidencia de la realización de actividades de comparación con los mejores, investigación o estudio de mejores prácticas para mejorar los aspectos correspondientes a este criterio.

CRITERIO 5 - PROCESOS

Las Organizaciones Excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.

Puntos Fuertes más importantes

- En el año 2006 se pone en marcha el proyecto TQM-DGT con el fin de avanzar en las técnicas de gestión de calidad, que de momento ya ha fructificado en la obtención de sendos certificados con respecto a las normas ISO9001 e ISO9004.
- Para lograr las metas previstas en dicho proyecto se elabora anualmente una planificación que se integra en el Plan Anual de Calidad.
- A principios de 2007 se crean los órganos de calidad como son el Responsable de Calidad y el Comité de Calidad, que coincide con el de Dirección.
- Se ha diseñado un proceso para la “Gestión de los procesos”, en base al cual se han identificado a los propietarios y promotores de los procesos, así como se constituyen los equipos de mejora encargados de la revisión de los procesos.
- Se han establecido indicadores para todos los procesos, así como objetivos en aquellos casos en que se ha considerado necesario.
- La evaluación de la gestión por procesos se lleva a cabo a través de las auditorías internas y externas realizadas, así como mediante la autoevaluación EFQM.
- Se ha sistematiza la revisión periódica de los procesos mediante la creación de equipos de mejora específicos. Hasta la fecha se han creado 32 equipos en lo que se ha integrado a todo el personal. Como consecuencia de las revisiones se abrieron 14 acciones de mejora.
- La revisión se lleva a cabo mediante una serie de reuniones del equipo creado al efecto, en las que se valora la evolución de los indicadores, la actualización de la documentación, así como la identificación de problemas potenciales o mejoras a introducir en el proceso.
- La evaluación del proceso de revisión se lleva a cabo en las distintas auditorías internas y externas realizadas. Así tras la auditoría de certificación con respecto a la norma ISO 9004 se introdujo una modificación en el proceso consistente en elaborar formularios que sirvan de quía para la revisión de los procesos.
- Se evidencia el diseño de nuevos servicios basados en las necesidades de los profesionales y/o contribuyentes. Claro ejemplo de lo mismo son la propia aplicación PACO, así como el sistema de “pago ante empleado público”.

- Así el programa PACO simplifica la relación entre los profesionales y la DGT, normalizando la documentación a presentar agilizando los tiempos de respuesta y reduciendo errores. Asimismo el programa permite su uso de forma presencial, así como en remoto, facilitando la presentación telemática de las declaraciones tributarias.
- Los profesionales tienen acceso a cursos de formación en la herramienta impartidos por usuarios expertos de la propia DGT.
- Se utilizan las incidencias del Programa PACO para mejorar la aplicación y el servicio prestado mediante la misma.
- La DGT ha elaborado una carta de servicios con el fin de informar a los contribuyentes sobre los servicios y prestaciones que pone a disposición de los mismos. En la misma se incluyen asimismo los derechos de los ciudadanos, los compromisos de calidad del servicio, o los canales de comunicación con los contribuyentes.
- Dicha carta fue presentada a todo el personal tras su aprobación, así como difundida a los ciudadanos a través de la web así como de forma presencial en la oficinas de la DGT y en las oficinas liquidadoras.
- La prestación de los servicios se lleva a cabo de acuerdo a procedimientos documentados que garantizan los mismos se realicen de forma repetitiva y fiable.
- Para evaluar la eficacia de la prestación de los servicios se utilizan no sólo los resultados de los indicadores, sino también las encuestas de satisfacción o las auditorías.
- Para conocer el grado de satisfacción de los contribuyentes se ha diseñado un proceso de “Encuestas de satisfacción” en el que se contempla la realización de 3 tipos de encuestas.
- Dichas encuestas se vienen pasando desde el año 2002 en la Oficina de Atención al Contribuyente, extendiéndose posteriormente al Servicio de Gestión y Tributación del Juego en 2007 y a la sección de Prevaloración en 2008.
- Las encuestas se pasan de forma periódica, elaborándose un informe con los resultados de las mismas que es revisado trimestralmente por el Comité de Dirección.
- Asimismo el proceso de encuestas se revisa en las auditorías internas y externas, tras las que se han propuesto mejoras en le mismo. Así tras la auditoría de certificación del año 2007se identificó la necesidad de dividir la encuesta en varias zonas de la OAC.

CRITERIO 5 - PROCESOS

Las Organizaciones Excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.

Áreas de Mejora fundamentales a considerar por la organización

- Revisar y completar el mapa de procesos incluyendo las interacciones entre los mismos, o haciendo referencia a otros documentos en los que se describan dichas interacciones.
- No se aplican estándares para la gestión ambiental ni para la gestión de riegos laborales.
- No se dispone de una medición global de la eficacia de la gestión por procesos como pudiera ser a través de las mejoras obtenidas en los resultados de los objetivos o indicadores.
- Debido al relativamente escaso tiempo de despliegue de la gestión por procesos, no se evidencia mejora alguna introducida en la gestión por procesos en sí misma hasta la fecha.
- No se evidencia el despliegue de enfoque alguno dirigido a estimular el talento creativo e innovador de empleados, clientes y partners, de tal modo que el mismo repercuta sobre la mejoras.
- No parece contemplarse la realización de pruebas piloto para la implantación de procesos nuevos o modificados.
- Si bien se ha acometido una primera revisión de todos los procesos, no parece que se hayan obtenido resultados destacables de la misma, más allá de ligeras modificaciones en los procedimientos que los describen.
- No hay evidencias de implicación directa de clientes, partners o proveedores en los equipos de mejora creados para la mejora de los procesos.
- No se contempla actividad alguna dirigida a garantizar que las personas reciben la formación pertinente para trabajar con procesos nuevos o modificados antes de su implantación.
- No se describe como se comunican los cambios a los grupos de interés afectados.
- Identificar un proceso específico para el diseño de nuevos productos y servicios en el que entre otras cuestiones se contemple la validación de los mismos.
- No se contempla enfoque alguno dirigido a anticipar e identificar mejoras en los productos y servicios que den respuesta a futuras necesidades y expectativas de los contribuyentes y otros grupos de interés. En este sentido el sistema de retroalimentación basado en encuestas está dirigido a conocer la satisfacción de los clientes, y no a identificar futuras necesidades o expectativas.

- Completar la medición de los indicadores de la carta de servicios, así como contemplar la difusión de los resultados de los indicadores, o de los resultados alcanzados para los objetivos establecidos para el ejercicio en curso.
- No se aportan datos de la utilización y eficacia de cada uno de los diversos canales utilizados para difundir los servicios a los clientes: accesos a la web, entrega de trípticos, etc…
- No se contemplan actividades dirigidas a mantener la creatividad e innovación en el servicio de atención a los clientes.
- Contemplar la realización de encuestas o implementar un sistema de retroalimentación equivalente que permita obtener la percepción de aquellos contribuyentes a los que se presta servicios no presénciales, como puedan ser los que utilizan los asistentes para vehículos.
- No se evidencia que se evalúen los resultados de las encuestas en función de la relevancia que tienen para los contribuyentes los diversos aspectos evaluados, realizando un análisis cruzado de satisfacción y relevancia que permita mejorar la priorización de las acciones de mejora.
- Se aportan escasos ejemplos de mejoras introducidas en los servicios a partir de los resultados de las encuestas de los contribuyentes.
- No hay evidencia clara de la realización sistemática de actividades de comparación con los mejores, investigación o estudio de mejores prácticas para mejorar los aspectos correspondientes a este criterio.

CRITERIO 6 - RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes.

Puntos Fuertes más importantes

- La tendencia positiva de la satisfacción de los contribuyentes con la confección de declaraciones, realización de PMM e información general.
- El elevado nivel de satisfacción de los contribuyentes en la presentación de expedientes, tanto en Murcia como en Cartagena, que supera el objetivo marcado.
- El elevado nivel de satisfacción de los contribuyentes en la información de expedientes, tanto en Murcia como en Cartagena, que supera el objetivo marcado.
- El elevado nivel de satisfacción de los contribuyentes con la atención recibida en el servicio de juego, que supera el objetivo marcado.
- La reducción sostenida en el tiempo del número de quejas recibidas anualmente.
- La reducción del tiempo medio de tramitación de recursos al 50% desde el 2005 al 2008, alcanzando el objetivo previsto.
- La reducción generalizada del tiempo medio de espera en la OAC de 2007 a 2008.
- La notable reducción del tiempo medio de tramitación de reclamaciones de 2007 a 2008.

CRITERIO 6 - RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes.

Áreas de Mejora fundamentales a considerar por la organización

- No se muestran resultados relativos a la satisfacción de los profesionales y colaboradores, ni se realiza encuesta alguna a los mismos.
- Para la mayoría de los resultados mostrados únicamente se dispone de datos correspondientes al 2007 y 2008, por lo que no se puede evaluar la tendencia de los mismos.
- El bajo nivel de satisfacción de los contribuyentes con respecto a las instalaciones del servicio de juego, no alcanza el objetivo ni supera el valor medio de la escala.
- Únicamente se muestran resultados de la satisfacción de los contribuyentes que han realizado gestiones en la OAC o en el servicio de juego, pero no de aquellos contribuyentes que no han realizado gestiones presenciales en el DGT-.
- Únicamente parece haberse establecido objetivos para los tiempos de tramitación de recursos y de reclamaciones, pero no para el resto de resultados mostrados.
- No se presentan resultados relativos a medidas internas relacionadas con índices de defectos e imagen externa incluyendo presencia en medios.
- Únicamente se dispone de tendencias de más de 2 años para los resultados de número de quejas y tiempo de tramitación de recursos.
- Se presenta escasa segmentaciones de los resultados.
- No se presenta comparación alguna de los resultados.
- Hay escasas evidencias del análisis y compresión de la relación existente entre los indicadores de rendimiento y las medidas de percepción.

CRITERIO 7 - RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran.

Puntos Fuertes más importantes

- En general los resultados obtenidos mediante la encuesta de Clima Laboral realizada en 2007 son bastante buenos, estando todos los valores por encima del valor medio de escala y la mayoría de ellos por encima del 3 sobre 5.
- El elevado nivel de satisfacción media del personal con respecto a los cursos recibidos.
- El elevado nivel de satisfacción con respecto a la consecución de objetivos personales, política medioambiental y sugerencias al jefe de servicio que se encuentran en un valor próximo a 4 sobre 5.
- El elevado nivel de participación del personal en la encuesta de Clima Laboral (99%).
- La tendencia positiva del número y % de empleados que han recibido formación a lo largo de los últimos años.
- La notable disminución del absentismo laboral obtenido entre 2006 y 2008, periodo en el que se reducido a alrededor del 50% del dato de partida.
- El notable incremento del coste de la plantilla en los últimos años, que se destina fundamentalmente a personal funcionario.
- El elevado nivel de participación del personal en grupos de trabajo y equipos de mejora de procesos.

CRITERIO 7 - RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran.

Áreas de Mejora fundamentales a considerar por la organización

- La encuesta de Clima Laboral se ha pasado al personal por primera vez en 2007, por lo que únicamente se dispone de un resultado de la misma que no permite evaluar tendencias.
- El bajo nivel de satisfacción media obtenido en la encuesta de Clima Laboral con respecto a la formación y desarrollo, estímulo al desarrollo profesional e igualdad de oportunidades.
- No se dispone de resultados relativos a la percepción del personal con respecto a: Misión y Visión, salarios y beneficios, gestión del cambio.
- No se han valorado los resultados en función de la importancia de lo preguntado para los empleados (importancia relativa de cada ítem).
- Únicamente se presenta segmentación entre el personal de Murcia y Cartagena, pero no por otros motivos como puedan ser por tipo de personal (técnico, administrativo, etc…), antigüedad media, servicio en el que trabajan, etc…
- No se presentan resultados correspondientes a medidas internas relacionadas con: competencias necesarias frente a las existentes, productividad, índices de éxito de la formación, reconocimientos y premios externos, implicación en programas de sugerencias, niveles de formación, efectos medibles del trabajo en equipo, reconocimiento a personas y equipos, quejas y reclamaciones, selección del personal, utilización de instalaciones y beneficios que ofrece la organización, exactitud de la administración del personal, rapidez de respuesta a las comunicaciones, evaluación de la formación.
- No se han establecido objetivos para los resultados mostrados.
- No se presenta comparación alguna de los resultados.
- No se presenta segmentación alguna de los resultados de rendimiento del personal.

CRITERIO 8 – RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a la sociedad.

Puntos Fuertes más importantes

- La tendencia positiva del número de horas anuales de formación impartidas a GTT y profesionales.
- La tendencia creciente del número de visitas anuales al portal de e-tributos.
- La reducción sostenida en el tiempo del ratio del gasto de papel por persona.
- La obtención de sendos certificados con respecto a las normas ISO 9001 y UNE 66174 (ISO 9004) en 2007 y 2008, lo que permita alcanzar el objetivo fijado para dichos periodos.

Áreas de Mejora fundamentales a considerar por la organización

- No se muestra resultado alguno de percepción de los aliados (profesionales y colaboradores).
- No se aportan medidas de la percepción que la sociedad o el entorno tienen de la organización.
- Los datos que se muestran responden en general a resultados de mediciones internas pero no de percepciones de la sociedad, al margen de no responder de forma adecuada a los elementos del subcriterio.
- Se aportan escasos datos del comportamiento medioambiental de la organización, ninguno relativo al consumo de suministros.
- No se han establecido objetivos para algunos de los resultados mostrados: horas de formación y ratios de gasto de papel.
- No se muestra resultado alguno de rendimiento de las alianzas.
- No se muestran resultados de felicitaciones, premios, auditorías e informes en el ámbito de la responsabilidad social.
- No se dispone de comparación alguna de los resultados mostrados.
- No se presenta segmentación alguna de los resultados mostrados.

CRITERIO 9 – RESULTADOS CLAVE

Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su política y estrategia.

Puntos Fuertes más importantes

- La tendencia creciente de los ingresos obtenidos por las liquidaciones de los impuestos de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados.
- La tendencia creciente de los ingresos obtenidos por las liquidaciones de los impuestos de sucesiones y donaciones.
- La tendencia creciente del número de actuaciones anuales realizadas por el servicio de inspección.
- El crecimiento sostenido del número de valoraciones anuales realizadas por el servicio de valoración.
- El fuerte incremento del número de autoliquidaciones anuales presentadas por vía telemática desde 2005 a 2007.
- El incremento sostenido del número de autoliquidaciones realizadas presencialmente en las OACs de Murcia y Cartagena.
- La notable disminución del tiempo empleado para despachar los lotes de los profesionales.
- El considerable número de alianzas establecidas con profesionales, notarios y registradores.

CRITERIO 9 – RESULTADOS CLAVE

Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su política y estrategia.

Áreas de Mejora fundamentales a considerar por la organización

- Se evidencia una clara disminución en el presente ejercicio 2008 del resultado del indicador relativo a la recaudación efectiva con respecto a la previsión realizada, si bien dicho resultado está directamente afectado por la coyuntura económica general.
- No se aportan resultados de eficiencia, es decir, de ingresos o volumen de actividad promediada con el número de empleados que realizan dicha actividad.
- No se aportan datos del resultado de las inspecciones realizadas ni de los resultados de los recursos presentados por los contribuyentes derivados de dichas inspecciones.
- No se han podido analizar los resultados del nivel de cumplimiento del presupuesto de la DGT en los últimos ejercicios, ni se ha establecido indicador alguno relacionado con dicho cumplimiento o con el número o importe de las modificaciones presupuestarias gestionadas.
- No se han establecido objetivos para los resultados mostrados para ejercicio anteriores a 2008.
- Algunos de los resultados que se muestran en valores absolutos como el del número de autoliquidaciones que se presentan por vía telemática deberían relativizarse con el fin de mejorar la relevancia de la información proporcionada por los mismos.
- No se aportan indicadores de rendimiento de edificios, equipos materiales.
- Se aporta escasa información sobre el rendimiento de los procesos, así como sobre los resultados de las evaluaciones realizadas a los mismos.
- Se presentan escasos resultados de las alianzas establecidas.
- Se presenta escasas segmentaciones de los resultados.
- No se presenta comparación alguna de los resultados.

RESUMEN DE LAS PUNTUACIONES - AGENTES FACILITADORES

CRITERIOS	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100
1. Liderazgo										
1a				X						
1b				X						
1c				X						
1d				X						
1e			X							
Puntuación Criterio				X						
2. Política y Estrategia										
2a				X						
2b				X						
2c				X						
2d				X						
Puntuación Criterio				X						
3 Personas										
3a				X						
3b				X						
3c				X						
3d				X						
3e			X							
Puntuación Criterio				X						
4 Alianzas y Recursos										
4a					X					
4b				X						
4c			X							
4d				X						
4e				X						
Puntuación Criterio				X						
5 Procesos										
5a					X					
5b				X						
5c					X					
5d				X						
5e					X					
Puntuación Criterio					X					

RESUMEN DE LAS PUNTUACIONES - RESULTADOS

CRITERIOS	Puntuación									
	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100
6 Resultados en Clientes										
6a			X							
6b			X							
Puntuación Criterio			X							
7 Resultados en Personas										
7a		X								
7b			X							
Puntuación Criterio			X							
8 Resultados en la Sociedad										
8a		X								
8b		X								
Puntuación Criterio		X								
9 Resultados Clave										
9a				X						
9b				X						
Puntuación Criterio				X						

PUNTUACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO DE EVALUADORES

PUNTOS TOTALES	Puntuación global									
	0-100	101-200	201-300	301-400	401-500	501-600	601-700	701-800	801-900	901-1000
				X						

Recomendación del equipo evaluador

El Equipo Evaluador, teniendo en cuenta los datos aportados por la Dirección General de Tributos en la Memoria y en la Visita realizada a sus instalaciones; y de acuerdo con los requisitos establecidos por el Club Excelencia en Gestión para la concesión de los Sellos de Excelencia Europea,

RECOMIENDA

al Club Excelencia en Gestión y a la entidad de certificación AENOR **OTORGAR** el Sello de Excelencia Europea 300+ a la Dirección General de Tributos.

AENOR

SISTEMA DE GESTIÓN DE

COMUNIDAD AUTONOMA DE LA REGION DE MURCIA
DIRECCION GENERAL DE TRIBUTOS

2006/1067/GEAV/04

Nº INFORME: 01

TIPO DE INFORME

EVALUACION INICIAL	☒		
EVALUACION SEGUIMIENTO	☐		
EVALUACION RENOVACIÓN	☐	CON AMPLIACIÓN:	☐
EVALUACION EXTRAORDINARIA	☐		

NORMA DE APLICACIÓN	FECHAS DE REALIZACIÓN
UNE 66174	22,23 y 24 abril 2008

REQUIERE PLAN DE MEJORA: SI ☒ NO ☐

2006/1067/GEAV/04	Nº DE INFORME: 01

NOMBRE DE LA EMPRESA / ORGANIZACIÓN: DIRECCION GENERAL DE TRIBUTOS REGION DE MURCIA
DIRECCIÓN: AV TENIENTE FLOMESTA, S/N

POBLACIÓN: MURCIA PROVINCIA: REGION DE MURCIA

PAIS: ESPAÑA CODIGO POSTAL: 30071

EMPLAZAMIENTOS FIJOS Y TEMPORALES EVALUADOS:

NO APLICA ☐ SÍ APLICA ☒ (SE RELACIONAN EN EL ANEXO)

ALCANCE DE LA EVALUACION:

La gestión de tributos en vía voluntaria y del sistema administrativo y tributario del juego

REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE: D Miguel Angel BERMERJO PARRON CARGO: Coordinador de Calidad y Medioambiente.

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR	SIGLAS	ENTIDAD
EVALUADOR JEFE: D. Ramón PALACIOS MACHICADO	RPM	AENOR
EVALUADOR JEFE EN PRÁCTICAS:		
EVALUADORES: D. Anselmo MARTIN ALONSO	AMA	AENOR
EVALUADORES EN PRÁCTICAS:		
EXPERTOS:		
OBSERVADORES: Dña Rosa Marina AGÜERA SAURA	RAS	AENOR

EVALUACION DETALLADA

			1			2			3			4			5	
			1-1.3	1.4-1.6	1.7-1.9	2-2.3	2.4-2.6	2.7-2.9	3-3.3	3.4-3.6	3.7-3.9	4-4.3	4.4-4.6	4.7-4.9	5	
SISTEMA DE CALIDAD	4.1	Gestión de sistemas y procesos							3,2							Media: 3,3
	4.2	Documentación								3,4						
DIRECCION	5.1	Responsabilidad de la dirección. Orientación general								3,4						Media: 3,23
	5.2	Necesidades y expectativas de las partes interesadas							3,2							
	5.3	Política de calidad							3,3							
	5.4	Planificación							3,3							
	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación								3,4						
	5.6	Revisión por la dirección						2,8								
RECURSOS	6.1	Gestión de recursos							3							Media: 3,05
	6.2	Personal							3,2							
	6.3	Infraestructura						2,8								
	6.4	Ambiente de trabajo							3							
	6.5	Información							3							
	6.6	Proveedores y alianzas								3,4						
	6.7	Recursos naturales							3							
	6.8	Recursos financieros							3							
REALIZACION	7.1	Realización del producto							3							Media: 3
	7.2	Procesos relacionados con las partes interesadas							3							
	7.3	Diseño y desarrollo							3							
	7.4	Compras							3							
	7.5	Producción y prestación del servicio							3							
	7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición							3							
ANALISIS Y MEJORA	8.1	Medición, análisis y mejora							3							Media: 2,94
	8.2	Seguimiento y medición							3							
	8.3	Control de las no conformidades							3							
	8.4	Análisis de datos							3							
	8.5	Mejora						2,7								

	Puntos obtenidos por cada columna						8,3	61,2	13,6						83,1
	RESULTADO FINAL = suma de todas las columnas / Nº de apartados aplicables														3,08

2006/1067/GEAV/04	Nº DE INFORME: 01

RESUMEN DE LA EVALUACION

En la evaluación desarrollada a la Dirección General de Tributos de la Región de Murcia, se ha podido evidenciar el esfuerzo y la apuesta por la calidad que la organización sigue desarrollando en su gestión. La organización obtuvo la certificación UNE EN ISO 9001 en el año 2007 y ha decidido apostar por otras herramientas como es la UNE 66174 lo cual ha supuesto un gran progreso en su mejora de la gestión.

Como puntos fuertes es de destacar:

- El compromiso de la dirección que la dirección en su camino hacia la excelencia en todas las áreas de la organización.
- El despliegue de objetivos que ha realizado en la organización a las distintas áreas y secciones de la organización.
- Las alianzas que la organización ha establecido entre los diferentes organismos clave de la Comunidad en la que actúa.
- La potenciación de las herramientas informáticas.
- La apuesta por el incremento de la prestación de servicios vía telemática

Como oportunidades de mejora:

- La organización podría asegurar con los empleados la comunicación de la evolución de la estrategia, así como el impacto que tienen las sugerencias de mejora en el sistema retributivo de los empleados.
- Documentar las conclusiones de las reuniones y congresos que se tienen con otras comunidades autónomas de las que se puedan sacar comparaciones.
- Asegurar la confidencialidad del personal externo con la firma de un código ético.
- Promover en la política de la organización los grupos de trabajo para la mejora y conseguir que cada vez participe más el personal en la elaboración de la política.
- Asegurar que en las distintas secciones se establecen las acciones para dar respuesta a la planificación anuales establecidos por la dirección.
- Con el fin de asegurar la prestación del servicio y cumplir con los indicadores deberá analizar la polivalencia personal ante bajas de empleados.
- La organización podría identificar y documentar los aspectos medioambientales (papel, ordenadores) sobre los que tiene responsabilidad en la prestación del servicio.
- Incluir dentro del análisis de los costes de calidad no calidad los reprocesos que se pueden generar como consecuencia de la prestación del servicio.
- Potenciar la sensibilización/formación del personal en las herramientas de mejora para la gestión (9004)

2006/1067/GEAV/04 Nº DE INFORME: 01

NOTA Nº	COMENTARIOS	Apartado de la Norma
	A continuación se relacionan aquellos aspectos de la norma UNE 66174, cuyas puntuaciones son igual o inferiores a "2,4". Es decir aquellos puntos que o bien no se encuentran sistematizados o implantados su totalidad.	
1	4.1 GESTION DE SISTEMAS Y PROCESOS Actividades con puntuación de 2,4 (4,6)	4.1
2	5.2 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS Actividades con puntuación de 2,4 (9, 12 y 25)	5.2
3	5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN Actividades con puntuación de 2,4 (8 y 9)	5.5
4	5.6 REVISION POR LA DIRECCION Actividades con puntuación de 2,4 (13,14 y 15)	5.6
5	6.2 PERSONAL Actividades con puntuación de 2,4 (10,11)	6.2
6	6.3 INFRAESTRUCTURA Actividades con puntuación de 2,4 (4, 6 y 7)	6.3
7	6.5 INFORMACION Actividades con puntuación de 2,4 (5 y 6)	6.5
8	6.7 RECURSOS NATURALES Actividades con puntuación de 2,4 (4)	6.7
8	6.6 PROVEEDORES Y ALIANZAS Actividades con puntuación de 2 (5 y 6)	6.6
9	6.8 RECURSOS FINANCIEROS Actividades con puntuación de 2,4 (10)	6.8
10	8.1 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA. ORIENTACION GENERAL Actividades con puntuación de 2,4 (5, 13)	8.1
11	8.5 MEJORA Actividades con puntuación de 2,4 (6)	8.5

2006/1067/GEAV/04	Nº DE INFORME: 01

OBSERVACIONES
Se ha evidenciado que el sistema en una fase temprana de implantación, no existiendo en el momento actual tendencias que permitan evidenciar una consolidación de los distintos requisitos de excelencia. No obstante se están realizando actuaciones que permitan evolucionar a niveles más altos de excelencia.

DISPOSICIONES FINALES

1. La organización se quedará con copia de este informe.

2. Los puntos fuertes y áreas de mejora han sido aclaradas y entendidas.

3. Teniendo en cuenta los Planes de Mejora constatados e indicadas en este informe para las cuales es necesario la presentación de un plan de acciones, la organización se compromete a presentar a AENOR en 30 días naturales, contados a partir de la fecha de esta Evaluación, dicho plan, el cual debe indicar para cada Plan de Mejora el estudio de las causas, la acción correctiva propuesta, el responsable de su implantación, el tiempo estimado y las evidencias documentales correspondientes.

4. Indicar las Areas de Mejora del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación (En este caso el equipo evaluador puede alargar el tiempo de la estancia en la organización, con el fin de obtener más evidencias documentales que justifiquen el area de mejora apelada).

5. El Equipo Evaluador informa que esta Evaluación se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras Areas de Mejora no identificadas en este informe.

6. Las Areas de Mejora se refieren a incumplimientos de los requisitos de la Norma de referencia aplicables, o de los documentos del Sistema de Gestión de la Organización.

7. Tras la evaluación de las propuestas de los Planes de mejora, los servicios de AENOR elaborarán una propuesta sobre la Certificación.

   Si una vez concedida la Certificación, se detecta en una Evaluación posterior que los Planes de Mejora propuestas reflejadas en este informe no han sido eficientes,

8. En el caso de que se haya aumentado el nº de días de la evaluación respecto al planificado, explicar el motivo:

9. En el caso de que exista alguna modificación del alcance de la certificación (actividades, productos, lugares), se indicará expresamente la misma en este campo, y se anexará a este informe nueva Hoja de Datos:

En Murcia, a 24 de abril de 2008

EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN EL EQUIPO EVALUADOR

2006/1067/GEAV/04	Nº DE INFORME: 01

RELACIÓN DE PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE EVALUACION
(Reunión Inicial, Entrevistados en el Proceso y Reunión Final)

Ver Anexo

NOMBRE Y APELLIDOS	DEPARTAMENTO (Cargo)

EXCUSADOS	

2006/1067/GEAV/04 Nº DE INFORME: 01

ANEXO

EMPLAZAMIENTOS EVALUADOS

CENTRO DE TRABAJO:DIRECCION GENERAL DE TRIBUTOS
DIRECCIÓN: AV TENIENTE FLOMESTA, S/N 1. 30071 - MURCIA
POBLACIÓN: MURCIA PROVINCIA: REGION DE MURCIA
PAIS: ESPAÑA CODIGO POSTAL: 30071
AUDITOR: AMA y RPM ELEMENTOS AUDITADOS (1): Ver Plan de evaluación

CENTRO DE TRABAJO: DIRECCION GENERAL DE TRIBUTOS
DIRECCIÓN: CL CAMPOS, S/N EDIF. FORO
POBLACIÓN: CARTAGENA PROVINCIA: REGION DE MURCIA
PAIS: ESPAÑA CODIGO POSTAL: 30201
AUDITOR: AMA y RPM ELEMENTOS AUDITADOS (1): Ver Plan de evaluación
AUDITOR: ELEMENTOS AUDITADOS (1):

CENTRO DE TRABAJO:
DIRECCIÓN:
POBLACIÓN: PROVINCIA:
PAIS: CODIGO POSTAL:
AUDITOR: ELEMENTOS AUDITADOS (1):
AUDITOR: ELEMENTOS AUDITADOS (1):

CENTRO DE TRABAJO:
DIRECCIÓN:
POBLACIÓN: PROVINCIA:
PAIS: CODIGO POSTAL:
AUDITOR: ELEMENTOS AUDITADOS (1):
AUDITOR: ELEMENTOS AUDITADOS (1):

CENTRO DE TRABAJO:
DIRECCIÓN:
POBLACIÓN: PROVINCIA:
PAIS: CODIGO POSTAL:
AUDITOR: ELEMENTOS AUDITADOS (1):
AUDITOR: ELEMENTOS AUDITADOS (1):

CENTRO DE TRABAJO:
DIRECCIÓN:
POBLACIÓN: PROVINCIA:
PAIS: CODIGO POSTAL:
AUDITOR: ELEMENTOS AUDITADOS (1):
AUDITOR: ELEMENTOS AUDITADOS (1):

CENTRO DE TRABAJO:
DIRECCIÓN:
POBLACIÓN: PROVINCIA:
PAIS: CODIGO POSTAL:
AUDITOR: ELEMENTOS AUDITADOS (1):
AUDITOR: ELEMENTOS AUDITADOS (1):

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

AENOR

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA

COMUNIDAD AUTONOMA DE LA REGION DE MURCIA

DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS

2006/1067/ER/04

Nº INFORME: 2

TIPO DE INFORME: **Auditoria Renovación**

NORMA DE APLICACIÓN: **UNE-EN ISO 9001:2000**

FECHAS DE REALIZACION: **2008-04-22 / 24**

REQUIERE PAC: **SÍ**

2006/1067/ER/04 **Nº DE INFORME: 2**		

NOMBRE DE LA EMPRESA / ORGANIZACIÓN: COMUNIDAD AUTONOMA DE LA REGION DE MURCIA

AV TENIENTE FLOMESTA, S/N, 30071 - MURCIA

EMPLAZAMIENTOS FIJOS Y TEMPORALES AUDITADOS:

SÍ APLICA (SE RELACIONAN EN EL ANEXO 2)

ALCANCE DE LA AUDITORIA(*):
La gestión de tributos en vía voluntaria y del sistema administrativo y tributario del juego.

PLAN DE AUDITORÍA DE FECHA: 2008-03-24

HOJA DE DATOS DE FECHA: 2008-04-24

REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN ☒	**NOMBRE: Dña. Maria Jose SOTO HERNÁNDEZ** **CARGO: Jefa de Sección de la Oficina de Atención al Contribuyente**

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR - NOMBRE (SIGLAS) (ENTIDAD)

Auditor Jefe:	**ROSA MARINA AGÜERA SAURA (RAS) (AENOR)**
Auditor/es:	**ANSELMO MARTIN ALONSO (AMA) (AENOR)**
Auditor/es en prácticas:	**RAMON PALACIOS MACHICADO (RPM) (AENOR)**

(*) Si los alcances difieren para cada tipo de expediente se debe de especificar.

2006/1067/ER/04 **Nº DE INFORME: 2**		

RESUMEN DEL INFORME

ELEMENTO DE LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2000	NC (*)	AUDITOR (**)
4.1- Requisitos generales	☐	AMA, RAS, RPM
4.2- Requisitos de la documentación	☐	AMA, RAS, RPM
5.1- Compromiso de la Dirección	☐	AMA, RAS, RPM
5.2- Enfoque al cliente	☐	AMA, RAS, RPM
5.3- Política de la calidad	☐	AMA, RAS, RPM
5.4- Planificación	☒	AMA, RAS, RPM
5.5- Responsabilidad, autoridad y comunicación	☐	AMA, RAS, RPM
5.6- Revisión por la Dirección	☒	AMA, RAS, RPM
6.1- Provisión de recursos	☐	
6.2- Recursos humanos	☐	
6.3- Infraestructura	☐	AMA, RPM
6.4- Ambiente de trabajo	☐	AMA, RPM
7.1- Planificación de la realización del producto	☐	AMA, RAS, RPM
7.2- Procesos relacionados con el cliente	☐	AMA, RAS, RPM
7.3- Diseño y desarrollo	☐	AMA, RPM
7.4- Compras	☐	AMA, RPM
7.5.1- Control de la producción y de la prestación del servicio	☐	AMA, RAS, RPM
7.5.2- Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	☐	AMA, RAS, RPM
7.5.3- Identificación y trazabilidad	☐	AMA, RAS, RPM
7.5.4- Propiedad del cliente	☐	AMA, RAS, RPM
7.5.5- Preservación del producto	☐	AMA, RAS, RPM
7.6- Control de los equipos de medición y de seguimiento	☐	AMA, RAS, RPM
8.1- Generalidades	☐	AMA, RPM
8.2.1- Satisfacción del cliente	☐	AMA, RPM
8.2.2- Auditoría interna	☒	AMA, RPM
8.2.3- Seguimiento y medición de los procesos	☒	AMA, RAS, RPM
8.2.4- Seguimiento y medición del producto	☐	AMA, RAS, RPM
8.3- Control del producto no conforme	☐	AMA, RAS, RPM
8.4- Análisis de datos	☐	AMA, RPM
8.5.1- Mejora continua	☐	AMA, RPM
8.5.2- Acción correctiva	☒	AMA, RPM
8.5.3- Acción preventiva	☐	AMA, RPM
REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN		
Tratamiento de reclamaciones de terceros	☐	RAS
Verificación Uso de la Marca	☐	RAS
TOTAL NO CONFORMIDADES	5	

(*) Marcar con "X" los elementos del Sistema de Gestión en los que se han detectado No Conformidades.
(**) Identificar el/los auditor/es que ha/han auditado cada elemento del Sistema de Gestión.

2006/1067/ER/04 **Nº DE INFORME: 2**		

Los apartados del Sistema de Gestión que aparecen subrayados deberán ser auditados, además de en las auditorías iniciales, en todas las auditorías de seguimiento, renovación y extraordinarias por ampliación de actividades y/o centros. El resto de los apartados se auditarán a criterio del equipo auditor condicionado a que queden auditados en su totalidad antes de la Auditoría de Renovación.

LISTADO DE DOCUMENTOS DE REFERENCIA: ANEXO I

2006/1067/ER/04 **Nº DE INFORME: 2**		

RESUMEN DE LA AUDITORIA
Se ha realizado auditoría de renovación de certificación según norma UNE-EN ISO 9001:2000 a la Dirección General de Tributos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con el fin de adecuar el ciclo a la certificación según norma UNE 66174:2003, si bien el presente informe sólo se refiere a la norma UNE-EN ISO 9001:2000. Se comprueba que el Sistema es adecuado a las actividades del alcance de la certificación y se encuentra correctamente implantado, salvo por las no conformidades de carácter menor detectadas y recogidas en el presente informe, para las cuales la organización deberá presentar un plan de acciones correctivas adecuado. Cabe destacar las mejoras evidentes en la gestión de los procesos estrategicos. Así mismo destacar el alto nivel de participación y colaboración en el Sistema de todo el personal de la Organización. Como oportunidades de mejora indicar las siguientes: • Establecer valores de referencia para cada uno de los atributos valorados por los clientes en las distintas encuestas de satisfacción que se realizan. • Revisar el cálculo de los indicadores de plazos medios de realización de los procesos segregando del calculo de la media los casos extraordinarios o por tipos de usuarios con el fin de ajustar los valores de referencia al valor de eficacia de los procesos. Por ejemplo: Plazos de entrega de peticiones de expedientes de más de 1 mes; Tiempos de espera de atención al contribuyente para particulares y para profesionales.

2006/1067/ER/04 **Nº DE INFORME: 2**		

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD **(Utilizar para las No Conformidades que requieren la presentación por la Organización de un Plan de Acciones Correctivas posterior a la realización de la Auditoria, según se indica en el punto 3 de las Disposiciones Finales del presente Informe)**	Apdo. Norma	Categoría N. C.
1	No hay evidencia de la planificación formal (acciones, responsables, plazos y recursos) para algunos de los objetivos definidos en el plan de calidad 2008. Por ejemplo: P.12 y P.22.	5.4	menor
2	El informe de revisión del sistema por la dirección de fecha 2008/10/04 no refleja formalmente las conclusiones de la dirección respecto a la mejora de los procesos, mejora de los servicios y necesidades de los recursos en contra de lo descrito en el O-CA-GO-3-GO01 VER.2.	5.6	menor
3	No se ha definido formalmente los requisitos de cualificación y competencia para el puesto de trabajo auditor interno de Sistemas de Gestión de Calidad.	8.2.2	menor
4	Los valores reflejados para algunos indicadores de proceso no se consideran fiables dado que se han detectado errores en su formula de cálculo. Por ejemplo: Indicador de grabación "expedientes no completos 15 días después del mes" el valor varía según la fecha de listado. Indicador proceso de notificación "tiempo medio desde recepción del documento hasta la fecha de envío a medios de comunicación" el indicador calcula el tiempo desde la recepción hasta la fecha de aceptación.	8.2.3	menor
5	Se detecta la repetición de la no conformidad nº 03 a) del informe de auditoría anterior "Notificaciones en la bandeja de pendientes de enviar de la Sección de Tramitación Administrativa del Servicio Tributario Territorial de Cartagena comprobándose que los expedientes se encuentran cerrados." Por ejemplo: ILT 13240 2004 970; ILT 13240 2005 1402.	8.5.2	menor

ENTERADO EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN	EL EQUIPO AUDITOR

2006/1067/ER/04 **Nº DE INFORME: 2**		

REF. NO CONFORMIDAD:	**APARTADO DE LA NORMA:**	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD **(Utilizar solamente en caso de No Conformidades para las cuales la Organización presente Acciones Correctivas durante el transcurso de la auditoría)**		**Categ. No Conform.**
CAUSA (Descripción de las investigaciones realizadas. A cumplimentar por la Organización auditada):		

ACCIÓN CORRECTIVA (A cumplimentar por la Organización auditada) (*):	
Fecha de Implantación: **(No debe ser superior a 2 meses)**	**Responsable:**

(*) Nota: Para No Conformidades de tipo Mayor, se reflejará la Acción Correctiva IMPLANTADA siendo necesario verificar su cierre por el Auditor Jefe durante el transcurso de la auditoría mediante el aporte de las evidencias correspondientes.
Para No Conformidades Menores, se admitirán tanto propuestas de Acción Correctiva como Acciones Correctivas implantadas.

NO PROCEDE

ENTERADO **EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN**	**EL EQUIPO AUDITOR**

2006/1067/ER/04 **Nº DE INFORME: 2**		

OBSERVACIONES
• Se detectan algunas erratas en los “valores totales” de los cuadros de indicadores incluidos en el plan de calidad 2008. Por ejemplo: Total tiempo medio tramitación IRR. • No se han realizado las encuestas de satisfacción de los clientes del servicio de información correspondientes a la primera quincena del mes de abril de 2008. • Se detecta alguna acción de mejora implantada derivada de la encuesta de clima laboral para la que no hay evidencia documentada de su planificación y seguimiento. • Se encuentra en proceso de implantación acción de mejora para la medición de la satisfacción de los clientes del servicio de prevaloraciones. • Aclarar los plazos internos para el inicio del proceso de tramitación de la baja de las maquinas de juego que no hayan solicitado la renovación de la autorización en el plazo legal establecido, dado que se han detectado maquinas con fecha de caducidad 31/12/2006, sin evidencia de que se haya iniciado el procedimiento de baja.

DISPOSICIONES FINALES

1. La organización se quedará con copia de este informe.

2. Las No Conformidades han sido aclaradas y entendidas.

3. Teniendo en cuenta las No conformidades constatadas e indicadas en este informe para las cuales es necesario la presentación de un plan de acciones, la organización se compromete a presentar a AENOR en 30 días naturales, contados a partir de la fecha de esta Auditoría, dicho plan, el cual debe indicar para cada No Conformidad el estudio de las causas, la acción correctiva propuesta, el responsable de su implantación, el tiempo estimado y las evidencias documentales correspondientes (según la Guía de Elaboración de Acciones Correctivas entregada a la organización).

4. Indicar las No Conformidades del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación (En este caso el equipo auditor puede alargar el tiempo de la estancia en la organización, con el fin de obtener más evidencias documentales que justifiquen la No Conformidad apelada).

5. Indicar la verificación de la corrección de las No Conformidades pendientes de anteriores auditorías según corresponda.

   Se ha verificado el correcto tratamiento y cierre de las no conformidades del informe de auditoría anterior, excepto de la no confororormidad nº 03 a).

6. Indicar el resultado de la verificación de los cambios de la documentación desde la Auditoría anterior:

   Se ha verificado la adecuación de los cambios realizados en la documentación.

7. El Equipo Auditor informa que esta Auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras No Conformidades no identificadas en este informe.

8. Las No Conformidades se refieren a incumplimientos de los requisitos de la Norma de referencia aplicables, o de los documentos del Sistema de Gestión de la Organización.

9. Tras la evaluación de las propuestas de Acciones Correctivas, los servicios de AENOR elaborarán una propuesta sobre la Certificación conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Certificación aplicable.

   Si una vez concedida la Certificación, se detecta en una Auditoría posterior que las Acciones Correctivas propuestas para resolver las No Conformidades reflejadas en este informe no han sido implantadas, AENOR podrá proceder a la suspensión temporal o retirada del Certificado.

10. En el caso de que exista **alguna modificación del alcance** de la certificación (actividades, productos, lugares), **se indicará expresamente la misma en este campo**, y se anexará a este informe nueva Hoja de Datos:

    Revisada la hoja de datos, no se detectan modificaciones. Se firma hoja de datos de fecha 2008-04-24.

11. Una vez concedida la Certificación, la organización se compromete a poner a disposición de AENOR durante la realización de la Auditoría, un ejemplar controlado de la documentación del Sistema de Gestión.

En Murcia, a 24 de abril de 2008

EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN **EL EQUIPO AUDITOR**

2006/1067/ER/04 **Nº DE INFORME: 2**		

RELACIÓN DE PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE AUDITORIA

NOMBRE Y APELLIDOS	DEPARTAMENTO (Cargo)
Miguel Ángel Blanes Pascual	Director General de Tributos
María José Soto Hernandez	Responsable de Calidad
Teresa Verdú Verdú	Jefa de Servicio Jurídico Tributario
Luis Alemán Canales	Tecnico Responsable de Informática Tributaria
José Carlos Martinez Alientosa	Jefe de Servicio de Gestión Tributaria
Francisco José Conesa Jara	Jefe de Sección de Selección y Verificación Tributaria
Mª Dolores García Mendez	Jefa de Oficina de Atención al Contribuyente y Colaboradores Sociales
Victoria E. Diez Nieto	Jefe de Sección de Presentación, Grabación y Archivo
Ramon Perez Garcia-Estañ	Jefe de Sección de Revisión
Dolores Rodrigo Esteban	Jefe de Sección de Sección Administrativa y Notificaciones
Rafael Ferrandez Flores	Jefe de Servicio Tributario Territorial de Cartagena
Raquel García-Arquimbau Ayuso	Jefa de Sección de Comprobación y Liquidación
María Antonia Romero Legaz	Administrativo Sección de Comprobación y Liquidación
Pedro Saura Perez	Jefe de Sección de Tramitación Adminstrativa
Manuel Garcia Gea	Jefe de Sección de Revisión
Isaac Sanz Brocal	Jefe de Servicio de Inspección y Valoración
José Antonio Planes Ballester	Jefe de Unidad de Valoración Inmobiliaria Urbana
Jose Manuel Izquierdo Laborda	Inspector Coordinador/Jefe Secretaria
Mariano Caballero Franco	Jefe Sección de Coordinación Administrativa
Juan Martinez Gil	Jefe de Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria
Beatriz Martinez López	Jefe de Sección de Asuntos Administrativos y Presupuestarios
Nieves Gil Calvo	Jefe Sección de Aplicación y Control de Ingresos
Rosa Vara Recio	Jefe de Sección de Planificación y Control
José León Baño	Jefe de Servicio de Gestión y Tributación Del Juego
Isidoro Garcia Sánchez	Jefe de Sección de Tributación del Juego
Rafael San Eustaquio Tudanca	Jefe de Sección de Tributación del Juego
Juan Manuel Bejarano Granadella	Resp. Mantenimiento Informatica

ROSA MARINA AGÜERA SAURA	AENOR
ANSELMO MARTIN ALONSO	AENOR
RAMON PALACIOS MACHICADO	AENOR

2006/1067/ER/04 **Nº DE INFORME: 2**		

ANEXO 2

EMPLAZAMIENTOS AUDITADOS		
AV TENIENTE FLOMESTA, S/N 1 **30071 - MURCIA** **ESPAÑA**		
AUDITOR: ANSELMO MARTIN ALONSO	**ELEMENTOS AUDITADOS:**	**4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3**
AUDITOR: ROSA MARINA AGÜERA SAURA	**ELEMENTOS AUDITADOS:**	**4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.2.3, 8.2.4, 8.3**
AUDITOR: RAMON PALACIOS MACHICADO	**ELEMENTOS AUDITADOS:**	**4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3**
CL CAMPOS, S/N EDIF. FORO **30201 - CARTAGENA(MURCIA)** **ESPAÑA**		
AUDITOR: ANSELMO MARTIN ALONSO	**ELEMENTOS AUDITADOS:**	**7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3**
AUDITOR: ROSA MARINA AGÜERA SAURA	**ELEMENTOS AUDITADOS:**	**7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3**
AUDITOR: RAMON PALACIOS MACHICADO	**ELEMENTOS AUDITADOS:**	**7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3**

(1) Indicar número del párrafo correspondiente al elemento auditado, según la norma que aplique

DIRECCIÓN GENERAL DE

TRIBUTOS

Memoria de Solicitud

Del

Sello de Excelencia Europea
300+
Septiembre 2008

INTRODUCCION: PASADO Y PRESENTE DE LA ORGANIZACION

NOMBRE DE LA ORGANIZACION: Dirección General de Tributos (en adelante DGT) de la Comunidad Autónoma Región de Murcia

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACION: Ver anexo sobre organigrama

INFORMACION SOBRE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACION: Existen dos centros, el principal ubicado en Murcia y otro en Cartagena. Ambos edificios son compartitos con otros centros directivos de la CARM. La gestión de las instalaciones no es competencia directa de la DGT.

TOTAL DE EMPLEADOS: 127.

INFORMACION GENERAL SOBRE LA ORGANIZACION:

HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

La Dirección General de Tributos inició en el año 1997 un Plan de Modernización que permitiera su transformación en una Administración Tributaria situada a la vanguardia de las Administraciones de referencia a nivel regional y nacional, en el horizonte del año 2005. El diagnóstico inicial puso de manifiesto grandes carencias en prácticamente todos los aspectos de la misma, ya fueran materiales o humanos. Especialmente preocupante era la ausencia de un modelo de gestión que pudiera considerarse moderno y eficaz, en el que primaba la gestión manual con escasa presencia del soporte informático. Todo ello repercutía en un bajo rendimiento del conjunto de tributos gestionados, una elevada conflictividad con los contribuyentes y una general falta de motivación entre los empleados públicos. Para hacer frente a esta situación, se acometió un ambicioso conjunto de medidas sistemáticas que permitieran alcanzar el objetivo de modernización que se adoptó como referencia, basado en las siguientes directrices y proyectos:

1.- Proyecto de Asistencia al Contribuyente (Proyecto PACO): Creación de la Oficina de Atención al Contribuyente; diseño de nuevos modelos de asistencia al contribuyente; creación de Sistemas Informáticos de presentación de documentación tributaria; elaboración de Sistemas de Referencia de Valores Inmobiliarios; creación de un Sistema de Prevaloraciones; convenios de presentación de documentación con 17 Colegios Profesionales; creación de sistemas de validación informática de documentación.

2.- Modernización de los Sistemas de Valoración: Elaboración de un Estudio de Mercado Inmobiliario de la Región de Murcia, para la fundamentación de las Valoraciones Administrativas a efectos de liquidaciones y las tablas de Precios Medios de Mercado; Diseño de sistemas informáticos de apoyo a la valoración, urbanos, rústicos y Dictamen Único de Valoración; Plan de Choque para Valoración de expedientes atrasados.

3.- Modernización de los Sistemas de Gestión Tributaria: Diseño y puesta en funcionamiento de nuevos modelos de declaración tributaria, autoliquidación y modelos simplificados; diseño y elaboración de nuevos circuitos de gestión tributaria informatizada: Nuevo Sistema de Gestión de Tasas de Juego y Nuevo Sistema de Gestión de Tributos Cedidos; diseño de un nuevo procedimiento de Gestión de Ingresos (Proyecto INGRESOS):Definición de Número Único para los documentos de ingreso, diseño de nuevos circuitos de información con Entidades Colaboradoras y creación del Buzón de Ingresos; Gestión de Tasas: Proyecto QUESTOR; nuevo marco de Entidades Colaboradoras; reforma y modernización del Sistema Informático Tributario (Proyecto ANIBAL).

4.- Adecuación del marco normativo de la Gestión Tributaria: Modificación de la Ley de Hacienda Regional para la adaptación al Estatuto del Contribuyente; elaboración de la Leyes anuales de Medidas Fiscales: medidas gestoras; desarrollo Reglamentario de la Ley Regional del Juego: Máquinas Recreativas y de Azar, Reglamento de Casinos, y Reglamento del Bingo; desarrollo normativo de los proyectos anteriores:

5.- Reforma de procedimientos de control interno: Conexión on line de las OLDH; establecimiento de objetivos por secciones; eliminación de la circulación de papel entre servicios.

VIAJE HACIA LA CALIDAD

En el año 2006 se consideró que todos los objetivos marcados en el Plan de Modernización se habían conseguido alcanzar en un alto grado, por lo que se inició una nueva fase, avanzando en las políticas de calidad. De esta forma, se aprobó el proyecto TQM –DGT, con el escenario 2006-2010 como meta para la consecución de las certificaciones ISO 9001: 2000, ISO 9004:2000, EFQM +300 y EFQM +400, en sucesivos hitos temporales, que situaran, como se dijo anteriormente, a la DGT como Administración Tributaria de referencia en el ámbito regional y nacional.

En desarrollo de ese proyecto, se aprobó en el año 2006 el primer Plan de Calidad de la DGT, que sentó las bases para la obtención de la primera certificación ISO 9001:2000. El segundo Plan de Calidad, correspondiente al año 2007, marcó como objetivo la consecución efectiva de la certificación ISO 9001:2000, convirtiendo a la DGT en el primer Centro Directivo de la Administración General de la CARM en certificar en esta norma a todos sus órganos. Asimismo, supuso la realización de la autoevaluación EFQM +300, con resultado ampliamente positivo. El tercer Plan de Calidad, correspondiente al año 2008, tenía como objetivos de a alcanzar dentro de la política de calidad la renovación de la certificación ISO 9001:2000 y la obtención de la certificación ISO 9004:2001, convirtiéndose así en la primera Administración de España en obtener esta certificación, y la primera entidad, tanto pública como privada, de la Región de Murcia en obtenerla. Asimismo, se obtendrá la certificación EFQM +300 que fue autoevaluada en el año 2007, siendo, en esta misma línea, el primer órgano de la Administración Regional en obtener esta certificación.

ENTORNO DE LA ORGANIZACION

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN

Los servicios que presta DGT son todos los referentes a la Gestión de tributos en vía voluntaria y del sistema tributario del juego, resumidos de la siguiente forma:

- Servicio de información al contribuyente: Informar sobre los motivos legales de impugnación de una liquidación y/o comprobación de valor, motivos y formas de suspender una deuda, aplazamiento y fraccionamiento de la misma y/o el estado de tramitación de un expediente.
- Servicio de ayuda para el cumplimiento de las obligaciones tributarias: Cumplimentación y/o presentación de las declaraciones de tributos cedidos.
- Servicio de tramitación: Gestión, liquidación, inspección, recaudación en periodo voluntario de tributos cedidos y tributos propios; resolver recursos y expedientes de devolución de ingresos indebidos; resolver los expedientes para la autorización de establecimientos, aparatos de juego y personal para el ejercicio de la actividad de juegos de casinos, bingos, máquinas recreativas, rifas, tómbolas y combinaciones aleatorias.

VISION, MISION Y VALORES DE LA ORGANIZACION

Misión: La Dirección General de Tributos tiene como propósito y razón de ser servir a la sociedad realizando la gestión tributaria encomendada de manera eficaz y eficiente, y que siguiendo las directrices de gobierno minimice, dentro de lo posible, la presión fiscal indirecta y aumente la satisfacción del contribuyente por los servicios prestados. Para conseguirlo, la Dirección General de Tributos ,trabaja en un entorno de Calidad Total, enriquecedor de personas y beneficioso para la Comunidad. desarrolla alianzas y convenios con los distintos colectivos profesionales vinculados al ámbito tributario, apuesta decididamente por la tecnología como base de la mejora en la atención al ciudadano y de su propia gestión

Visión 2010: Ser una Unidad de Gestión Tributaria reconocida nacional e internacionalmente por su alto nivel de calidad centrado en el Modelo Europeo de Excelencia, que se distinga por su servicio de atención al contribuyente y por ser depositaria de una total confianza de los contribuyentes en su gestión. Todo ello llevado a cabo con el máximo respeto al medio ambiente.

Valores Corporativos: La Dirección General de Tributos basa su declaración de Misión y Visión en los siguientes valores corporativos:

1. **Valores éticos de servicio al Contribuyente**: la imparcialidad, la neutralidad, la integridad, la receptividad, la responsabilidad y la transparencia en la gestión.
2. **Liderazgo como estilo de Dirección** basado en la potenciación de la iniciativa de las personas, la solidaridad, el compromiso y el ejemplo.
3. **Trabajo en equipo** para aprovechar la sinergia entre las personas, instituciones y colectivos profesionales vinculados al ámbito tributario en beneficio del contribuyente.
4. **Cultura de mejora continua** que implique a todas las personas, como fundamento del concepto de Calidad Total.
5. **Innovación e Iniciativa** que libere todo el potencial creativo de la organización. Y nos sitúe a la vanguardia de las tecnologías de la información.
6. **Aprendizaje permanente** basado en la formación, la comparación con los mejores y la reflexión sobre éxitos y errores.
7. **Proyección social** para que la Comunidad se beneficie de las mejoras y logros.
8. **Accesibilidad espacial y temporal**. Garantizando la misma calidad de los servicios con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y el momento en que sea requerido dicho servicio.
9. **Economía** o uso racional de los recursos públicos.

BASE DE CLIENTES DE LA ORGANIZACION

Se identifica como principal parte interesadas en la actividad de la Dirección General de Tributos a todos ciudadanos que tengan que cumplir alguna obligación tributaria que cumplir dentro de la Región de Murcia.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ORGANIZACION

1. Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los contribuyentes y agentes externos.
2. Refuerzo de la seguridad jurídica en la relación de los contribuyentes con la Administración Tributaria Regional.
3. Extensión de la implantación de las nuevas tecnologías de la información en la gestión tributaria.
4. Promoción del desarrollo profesional y personal de los empleados públicos.
5. Política de Calidad
6. Modernización de los Sistemas de Gestión Tributaria
7. Adecuación del marco normativo de la Gestión Tributaria
8. Reforma de los procedimientos de control interno
9. Mejora y optimización de los ingresos tributarios.
10. Coordinación con otras Administraciones en la prevención y lucha contra el fraude fiscal

ENTORNO EXTERNO EN QUE ESTA INMERSA LA ORGANIZACION

La **Dirección General de Tributos** es un órgano directivo dentro de la Consejería de Hacienda y Administración Pública que ejerce las competencias en materia tributaria y de juego, correspondiéndole el estudio, iniciativa, propuesta, desarrollo y ejecución de la política tributaria regional y de las prestaciones patrimoniales de carácter público integrantes del presupuesto de ingresos, con excepción de los que tengan un origen patrimonial o financiero.

CRITERIO 1 : LIDERAZGO	INFORMACION GENERAL

***Definición**: Los Líderes Excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la organización logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos. En periodos de cambio son coherentes con el propósito de la organización; y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su organización logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.*

- Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia de una cultura de Excelencia.
- Los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización.
- Los líderes interactúan con clientes, partners y representantes de la sociedad.
- Los líderes refuerzan una cultura de Excelencia entre las personas de la organización.
- Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización.

¿A quiénes considera la organización líderes (formal e informalmente) y qué cantidad de líderes hay en los distintos niveles de la organización?

La Dirección General de Tributos considera que el liderazgo debe ser ejercido por todas las personas que tengan responsabilidad dentro de la misma. Así se consideran lideres al Director General, los Jefes de Servicio y los Jefes de Sección, siendo en total 28 personas sobre una plantilla de 127. El liderazgo en la organización se ejerce principalmente en el nivel directivo (Director General y Jefes de Servicio) y en la línea media de mando (Jefes de Sección), no habiendo presencia de lideres por debajo de éstos.

¿Cómo se implican los líderes en el sistema de gestión de la organización?

- Los líderes son los propietarios o promotores de los procesos, realizando directamente su gestión, participando en la definición y el diseño de los mismos, y participando en la actividades de revisión.
- Una de las formas de implicación de los lideres es la participación de estos dentro de las distintas actividades de mejora que se realizan en la organización, tales como equipos de revisión de procesos, equipos de mejora para la resolución de problemas y las actividades de mejoras derivadas de la encuesta de clima laboral.
- Los líderes fomentan la creación de los grupos de trabajo, permitiendo sus reuniones dentro de la jornada laboral habitual y no poniendo trabas, ya que la organización considera importante la asistencia a estas reuniones.

Valores y comportamientos de la organización que crean su cultura y permiten evaluar a los líderes

- Valores éticos de servicio al Contribuyente: la imparcialidad, la neutralidad, la integridad, la receptividad, la responsabilidad y la transparencia en la gestión.
- Liderazgo como estilo de Dirección basado en la potenciación de la iniciativa de las personas, la solidaridad, el compromiso y el ejemplo.
- Trabajo en equipo para aprovechar la sinergia entre las personas, instituciones y colectivos profesionales vinculados al ámbito tributario en beneficio del contribuyente.
- Cultura de mejora continua que implique a todas las personas, como fundamento del concepto de Calidad Total.
- Innovación e Iniciativa que libere todo el potencial creativo de la organización. Y nos sitúe a la vanguardia de las tecnologías de la información.
- Aprendizaje permanente basado en la formación, la comparación con los mejores y la reflexión sobre éxitos y errores.
- Proyección social para que la Comunidad se beneficie de las mejoras y logros.
- Accesibilidad espacial y temporal. Garantizando la misma calidad de los servicios con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y el momento en que sea requerido dicho servicio.
- Economía o uso racional de los recursos públicos

CRITERIO 1 : LIDERAZGO	Subcriterio 1ª
Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia de una cultura de Excelencia.	

Título: Misión, Visión y Valores de la DGT

ENFOQUE -

La declaración de la Misión, Visión y Valores de la DGT es el enunciado que sintetiza los principales propósitos estratégicos de la organización, así como los valores esenciales que deberían ser conocidos, comprendidos y compartidos por todos los empleados públicos que la conforman.

La Misión responde a las competencias que tiene encomendadas este Centro Directivo por el Consejo de Gobierno de la CARM. La Visión responde a la aspiración que, como organización, tenemos, y que orienta las estrategias que se acometen como propias. Los Valores son los principios que, como organización administrativa, consideramos válidos y que forman parte de nuestra cultura como organización.

Esta declaración responde a la organización de acuerdo con los planes estratégicos establecidos a nivel regional, tales como el Plan de Calidad de los Servicios de la Región de Murcia de 1996 que pretendía potenciar, mejorar y racionalizar la Administración autonómica, o el Plan Estratégico de Modernización (PEMAR) aprobado en el año 2000, y que en líneas generales pretende la optimización de recursos, ahondando en la modernización impulsada por el plan anterior.
Para la definición de la política y la estrategia de la DGT, se diseño un procedimiento 2-PE-GE- Gestión de Política y Estrategia, por el que se rige la organización para la definición y revisión de los documentos de Misión, Visión y Valores y Política de Calidad. La iniciativa de definición de dichos documentos partió de la alta dirección, del propio Director General y, contó con el concurso de todo el Comité de Dirección de la organización.

DESPLIEGUE

La definición inicial de la Misión, Visión y Valores y la Política de Calidad se realizó como una necesidad dentro del proyecto de certificación ISO 9001 emprendido por la DGT en 2006.
El procedimiento seguido por la DGT para la definición de la MMV fue participativo, basado en reuniones, en las que se discutieron las propuestas realizadas por el Director General. La convocatoria para la revisión formal de las declaraciones de Misión, Visión y Valores puede realizarse periódicamente, como máximo con carácter trienal, o por una directiva específica del Comité de Dirección.
Para la definición inicial se creó un equipo de trabajo que preparo los borradores de las declaraciones y las distribuyó al Comité de Dirección. La definición y revisión de la Misión, Visión y Valores fue realizada en varias sesiones de trabajo durante el mes de Noviembre de 2006 y que finalizaron con la aprobación de dichos documentos en Diciembre del mismo año con fecha 13/12/2006.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La evaluación y la revisión de la Misión, Visión y Valores, se realiza periódicamente, tras un periodo electoral, o por una directiva específica del Comité de Dirección, cuando se produce una modificación del decreto de estructura de la Consejería en la cual está encuadrada la DGT que pueda suponer una modificación de las competencias que tiene encomendadas.
La revisión de se realiza siguiendo el procedimiento descrito anteriormente, siendo las reuniones de trabajo la principal herramienta que se utiliza para ello.
La visión también se evalúa la evaluar el grado de consecución del Plan de Calidad.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Formación de Líderes	Cursos específicos de liderazgo	% de Líderes que han recibido formación
Implicación de los líderes en los equipos de mejora	100%	
Evaluación del liderazgo	Encuesta de clima laboral 2008	Satisfacción del personal de la DGT

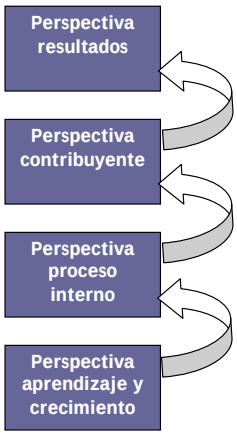
CRITERIO 1 : LIDERAZGO	Subcriterio 1B
Los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización.	

Título: Plan de calidad de la DGT

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

Tras la definición de los documentos de Misión, Visión y Valores y Política de Calidad, que rigen el comportamiento de nuestra organización, es necesario proceder a la materialización de las intenciones contenidas en los mismos. Esta materialización se hace por los líderes de forma reglada, mediante una sistematización de la transformación y despliegue de las intenciones contenidas en la MVV en hechos medibles.
Se crea por tanto anualmente, el Plan Anual de Calidad, que recoge las actuaciones que se llevarán dentro de la DGT en el periodo de un año, y que abarcan los aspectos relacionados con la calidad y con la gestión operativa de los servicios. Para la creación de dicho plan se ha establecido un procedimiento dentro del proceso 0-CA-GO Gestión y Organización de la Calidad que regula su definición, aprobación, seguimiento y evaluación.

DESPLIEGUE



Para la elaboración del plan anual de calidad, plan en el que se reflejan las tareas y los hitos de gestión anuales, es necesario tener en cuenta la misión, visión y valores y las políticas establecidas dentro de la organización, ya que dicho plan debe contener una serie de actuaciones encaminadas a realizan la visión establecida.
En dicho plan anual de calidad se elabora un Cuadro de Mando Integral (CMI), en el que se definen los objetivos asociados a cuatro perspectivas. Estos objetivos son establecidos de acuerdo a las líneas estratégicas establecidas, y se despliegan en cascada por toda la organización, tras un proceso de establecimiento de objetivos en el que se busca el acuerdo, teniendo siempre presente un horizonte de mejora.
Este sistema ha sido establecido en el año 2007, mejorando el establecido en años anteriores en los que se carecía de CMI, aunque había un seguimiento periódico de los objetivos. También se ha establecido como novedad en el ejercicio 2007 la participación de todo el personal mediante aportaciones para ser tenidas en cuenta en la elaboración del plan. En el año 2008 se ha establecido el tercer Plan Anual de Calidad dentro de la DGT.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Una vez ejecutado el Plan Anual de Calidad, se pasa a su revisión. Esto se hace mediante reuniones mensuales o trimestrales de revisión de objetivos, según su nivel de relevancia para la organización, y finalmente la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección, en la que se evalúa la ejecución del plan, emprendiendo las acciones necesarias para su mejora.
Como entrada para la revisión se elabora un informe o memoria sobre la ejecución del plan en el año que finaliza por parte del Responsable de Calidad, que es remitida a todo el Comité de Dirección para su estudio antes de su aprobación.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Definición de la propiedad de los procesos	100%	
Los líderes participan en la definición, medición y revisión de los indicadores de los resultados clave	Hay establecido un proceso de establecimiento de indicadores	9a-9b

CRITERIO 1 : LIDERAZGO	Subcriterio 1C
Los líderes interactúan con clientes, partners y representantes de la sociedad.	

Título: Desarrollo de las alianzas en la DGT

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

La política de alianzas es uno de los factores estratégicos de éxito que ha identificado la Dirección, que es consciente de la trascendencia que estas alianzas tienen en lo que respecta a la satisfacción del Contribuyente y la mejora de la eficiencia del sistema tributario, ya que la intermediación de los profesionales que representan a los contribuyentes supone el porcentaje más importante de actuaciones dentro de la actividad de la DGT.

Estas relaciones de colaboración son establecidas de forma coherente con la Visión Estratégica de la Dirección General, cuya línea "Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los contribuyentes y agentes externos" se desarrolla de la siguiente forma: "Del mismo modo, se profundizará en la política de atención a los profesionales que trabajan en el ámbito de los tributos cedidos, mediante el desarrollo de las alianzas establecidas con ellos, a través del programa PACO y las acciones de comunicación dirigida a estos colectivos".

Se ha desarrollado un procedimiento 4-PA-AL Gestión de Alianzas que normalice las tareas necesarias para gestión de los convenios. En este proceso se desarrollan actividades conjuntamente con las partes interesadas para poder censar sus necesidades y sugerencias de mejora.

DESPLIEGUE

Una vez determinados los agentes objeto de las alianzas de la DGT, ésta se desarrolla a través de cualquiera de estos tres mecanismos, según el tipo de agente a quien va destinado:

- Adhesión a los Convenios de Colaboración para la Mejora de la Gestión Tributaria, y las distintas Adendas que los amplían. Estos Convenios van dirigidos a los profesionales que trabajan en el ámbito de los tributos cedidos, y permiten el acceso de los colegiados a las herramientas corporativas de asistencia a los contribuyentes (Programa PACO), a la presentación telemática de declaraciones en representación de terceros, y a determinadas acciones de formación y coordinación impulsadas por la DGT. Estos Convenios se comenzaron a firmar en el año 1997, y hay vigentes más de 20, con los Colegios Profesionales más representativos.
- Convenios con los Ayuntamientos de la Región para la recepción de declaraciones tributarias. Estos Convenios habilitan a los Ayuntamientos que lo suscriben para admitir la presentación de declaraciones tributarias de los contribuyentes de su ámbito territorial, aproximando la Administración a los ciudadanos y simplificando notablemente el cumplimiento de sus obligaciones con la Hacienda Autonómica y Local. Se han firmado 3 Convenios de este tipo.
- Convenios con los Colegios Profesionales representantes de Fedatarios Públicos (Registradores y Notarios) para la mejora de la Información. Estos Convenios regulan distintos aspectos de la relación jurídico tributaria establecida entre los fedatarios públicos y la Administración Tributaria Regional, a nivel de suministro de información relevante desde el punto de vista tributario, acceso a determinados servicios tributarios y coordinación informática, tendente a la mejora del servicio que se presta a los contribuyentes. Se han firmado 2 Convenios de este tipo.
-

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Estos Convenios establecen Comisiones de Seguimiento paritarias, para el análisis y propuesta de mejoras, en su caso, del desarrollo de lo previsto en los correspondientes convenios. Como consecuencia de esta evaluación y revisión, se ha procedido, en el caso de los Convenios de Colaboración para la Mejora de la Gestión Tributaria, a la firma de Adendas a los convenios, para permitir la presentación telemática de las declaraciones tributarias en representación de terceros. Respecto de los Convenios con Fedatarios Públicos, se han ampliado sucesivamente los distintos Convenios (2004 para Notarios, 2008 para Registradores de la Propiedad), según las distintas necesidades detectadas.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados

Título: Comunicación de la MMV, política y estrategia, planes, objetivos y metas de la DGT a las personas que la integran

ENFOQUE

Una vez lanzado el programa de excelencia en la gestión y establecidos todos los principios sobre cuya base actuará la Dirección General de Tributos, misión, visión, valores, política y estrategia, planes, objetivos y metas; la organización despliega varios mecanismos de comunicación a todas las personas que la integran de manera que los entiendan, asuman y se apoyen en ellos a la hora de desarrollar su trabajo.

Este esfuerzo es realizado por la organización para dar desarrollo a una de las líneas estratégicas de desarrollo profesional y personal de los empleados públicos, en la que se establece la mejora de su nivel de retribución asociada al cumplimiento de los objetivos vinculados al desempeño de su puesto de trabajo.
Se han dispuesto en la Dirección General diversos mecanismos de comunicación, cuya utilización está regida por un proceso de comunicación 7-CI-CM Comunicación interna, que estable los canales, responsabilidades y periodicidad de la información que se debe proporcionar a todo el personal de la DGT. La difusión de la información se hace de forma planificada mediante la redacción de un plan de comunicación que forma parte del Plan Anual de Calidad.

DESPLIEGUE

Inicialmente, la comunicación de la misión, visión y valores y la política de calidad de la Dirección General de Tributos se realizó en un evento de comunicación ante todos los empleados el 1 de Marzo de 2007. Esta comunicación corrió a cargo del Director General. En caso de que estos documentos sufrieran algún cambio, se procedería a una nueva comunicación mediante un evento parecido y el boletín de información interno, tal y como se ha establecido en el proceso de comunicación interna. La estrategia de la organización se comunicó de igual manera, mediante un evento el 31 Enero de 2008 y posteriormente apareció publicada en el número 0 del boletín interno Gabela.

Para la asignación y comunicación de los objetivos nuestra organización ha implantado un proceso de despliegue de objetivos en el que primeramente se establecen los objetivos para cada uno de los procesos, haciendo el despliegue de los mismos a nivel de sección o personal. Estos objetivos son comunicados de forma personal.

La evaluación del cumplimiento de los objetivos se realiza en base a los indicadores establecidos de acuerdo a un programa establecido por la organización en el año 2008.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

En la encuesta de clima laboral se ha incluido una serie de preguntas para poder evaluar el conocimiento de los empleados de la DGT sobre MMV, Política, Planes y Objetivos. También se tuvieron en cuenta los datos obtenidos mediante un cuestionario que se utilizó para realizar la autoevaluación EFQM.

Estos datos fueron estudiados y tenidos en cuenta por la Dirección para la mejora del sistema, dando como resultado de esto, que tras la lectura del informe se en el mes de octubre de 2007, la Dirección programó un evento de comunicación en el que se reforzó el conocimiento de los documentos de misión, visión y valores, política y estrategia.

La evolución de los objetivos se realiza a través de los indicadores establecidos para cada proceso y unidad gestora de la organización, siendo actualmente la base para el cálculo de los incentivos al rendimiento que se ha establecido en el ámbito de la DGT.

CRITERIO 1 : LIDERAZGO	Subcriterio 1E
Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización.	

Título: Modificación de la normativa.

ENFOQUE

El sistema de financiación de las Comunidades Autónomas, aprobado por la Ley 21/2001, de 27 de diciembre, atribuye a las mismas competencias normativas para desarrollar determinados aspectos vinculados a la gestión tributaria de los tributos cedidos. En uso de esas competencias, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, utilizando los diversos mecanismos legislativos a su disposición, ha desarrollado estas competencias, con el fin de mejorar y agilizar los distintos procesos que se desarrollan en la Administración Tributaria, teniendo como referencia fundamental que esas mejoras de la gestión deben de redundar, necesariamente, en la seguridad jurídica de los contribuyentes y en la mejora del servicio que reciben por parte de la Administración. Por otra parte, pretende mejorar los mecanismos de información que se incorporan al sistema tributario, para mejora la eficacia y la eficiencia de los procesos gestionados. En este desarrollo, la DGT tiene la competencia de propuesta e impulso de las modificaciones normativas, según establecido en el Decreto de Estructura.

DESPLIEGUE

Las sucesivas Leyes de Acompañamiento, aprobadas por la Asamblea Regional, han ido desarrollando legalmente las medidas antes citadas. De esta forma, la Ley 15/2002, de Acompañamiento para el año 2003, reguló determinados medios de comprobación de valores aplicables a los tributos gestionados por la DGT; el lugar de la presentación de las declaraciones, ya sean presenciales o telemáticas; los acuerdos previos de valoración y las obligaciones formales de los Notarios a efectos del suministro de información. La Ley 8/2004, de Acompañamiento para el año 2005, reguló las obligaciones formales de Registradores de la Propiedad a efectos de suministro de información de operaciones afectadas por los puntos de conexión; estableció obligaciones formales de Bingos y entidades que realicen subastas; estableció la Ficha Notarial y reguló la gestión tributaria telemática integral del ITP y AJD. La Ley 9/2005, de Acompañamiento para 2006, establece las normas de gestión de los tributos medioambientales. La Ley 12/2006, de Acompañamiento para el año 2007, regula la retribución máxima en procedimientos de Tasación Pericial Contradictoria y regula el régimen competencial de las Oficinas Liquidadoras del Distrito Hipotecario. Por último, la Ley 11/2007, de Acompañamiento para 2008, regula la estructura y uso de la diligencia de pago y presentación.
Junto con esta normativa legal, se ha realizado una importante producción de rango normativo inferior, en forma de Decretos, Órdenes, Resoluciones e Instrucciones, que complementan y desarrollan lo establecido en las normas legales, según la habilitación que se haya regulado. De este modo, se ha conseguido mejorar notablemente el marco de gestión tributaria aplicable en la Región de Murcia, facilitando el acceso de contribuyentes y profesionales a la Administración Tributaria Regional, tanto por vías presenciales como telemáticas, e incrementando la seguridad jurídica en esta relación.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Los procedimientos gestores están en permanente revisión, como consecuencia de las demandas de los distintos agentes que utilizan los servicios de la DGT o se ven obligados a relacionarse con ella. De esta forma, se somete anualmente al criterio del legislador autonómico las distintas propuestas en este ámbito, pues tienen que materializarse, obligatoriamente, en una norma con rango de Ley. De ahí que las distintas normas se aprueben anualmente, con efectos a partir del 1 de enero del año siguiente.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados

CRITERIO 2 : POLÍTICA Y ESTRATEGIA	INFORMACIÓN GENERAL

***Definición**: Las Organizaciones Excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el mercado y sector donde operan. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.*

- La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés.
- La política y estrategia se basa en la información de los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas.
- La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza.
- La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave.

¿Cuáles son los grupos de interés clave de la Organización?

Se identifican como partes interesadas en la actividad de la Dirección General de Tributos las siguientes:

- Los **contribuyentes**.
- El **Consejo de Gobierno**, que en el Decreto de Órganos Directivos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública asigna a la Dirección General de Tributos "las competencias en materia tributaria y de juego"
- El **personal funcionario y laboral** de la CARM adscritos a la Dirección General de Tributos.
- Los **profesionales** que utilizan parte de los servicios prestados por la Dirección General de Tributos para agilizar y facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes. Dentro de este colectivo encuentran gestorías, asesorías, despachos de abogados, etc.

¿Cuáles son las estrategias clave de la Organización y cómo utiliza el aprendizaje continuo / benchmarking para orientar el desarrollo de la estrategia?

Las prioridades estratégicas que determinarán los Planes Anuales de Calidad a desarrollar por la Dirección General de Tributos para la mejora continúa de la gestión tributaria:

1. Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los contribuyentes y agentes externos.
2. Refuerzo de la seguridad jurídica en la relación de los contribuyentes con la Administración Tributaria Regional.
3. Extensión de la implantación de las nuevas tecnologías de la información en la gestión tributaria.
4. Promoción del desarrollo profesional y personal de los empleados públicos.
5. Política de Calidad
6. Modernización de los Sistemas de Gestión Tributaria
7. Adecuación del marco normativo de la Gestión Tributaria
8. Reforma de los procedimientos de control interno
9. Mejora y optimización de los ingresos tributarios.
10. Coordinación con otras Administraciones en la prevención y lucha contra el fraude fiscal

¿Cuáles son los procesos clave y cómo se decide la propiedad de los procesos?

La Dirección General de Tributos estructura sus procesos operativos y de soporte en diez áreas o criterios. Nueve de esas áreas coinciden con las del Modelo de la Calidad Total de la EFQM, siendo la siguiente la de procesos de calidad ISO 9001.

Cada una de estas áreas, consta de uno o varios macroprocesos que, a su vez, se descomponen en procesos. En total se ha definido 5 macroprocesos que se descomponen a su vez en 33 procesos. La lista de macroprocesos clave es la siguiente:

La determinación de la propiedad de los procesos se encuentra descrita dentro del proceso de 0-CA-PR Gestión de los Procesos, el cual tiene definido lo siguiente: Tras la aparición de una iniciativa de creación de un proceso, el Comité de Calidad es quien la aprueba o rechaza finalmente e identifica quien debería ser el Propietario del mismo.

CRITERIO 2 : POLÍTICA Y ESTRATEGIA	Subcriterio 2a
La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés.	

Título: Identificamos las necesidades y expectativas de los grupos de interés

ENFOQUE -

Para la definición de la Política y Estrategia de la DGT se han tomado en especial consideración las necesidades y expectativas de los principales grupos de interés identificados: contribuyentes, personal de la DGT y profesionales.
La determinación de las necesidades y expectativas de los grupos de los contribuyentes, viene impuesta por el artículo 103 de la Constitución Española en la que se indica que "La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales…", siendo necesario que nuestra organización se centre principalmente en el interés general de los ciudadanos que acceden a ella.
En línea con las líneas estratégicas definidas de para nuestra organización, y la política general de la Administración Regional, se hace hincapié en la necesidad de pulsar el sentir de los empleados públicos con respecto a la Dirección General. El tercer elemento fundamental de esta estrategia es la profundización en la política de atención a los profesionales que trabajan en el ámbito de los tributos cedidos, mediante el desarrollo de las alianzas establecidas con ellos.
Para ello se han definido dos procesos de encuesta de satisfacción, uno para contribuyentes y usuarios de los servicios, 6-CE-ES-Encuestas Satisfacción, y otro para el personal de la DGT 7-CI-EC Encuesta de Clima. Por otro lado, para el diseño de los procesos (mediante el proceso 0-CA-PR Gestión de los procesos) que se realiza dentro de la DGT, se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés de forma explicita, ya que existe un fase en la que se debe hacer un estudio de las mismas.
Existe un canal de comunicación establecido con los profesionales incidenciaspaco@listas.carm.es que permite tener en cuenta las sugerencias que se reciben. Se ha establecido un indicador para medir el grado de actividad de este canal "Número de incidencias PACO", indicador que es estudiado por el Comité de Dirección regularmente.

DESPLIEGUE

Para conocer las necesidades y expectativas de los contribuyentes, se ha establecido un modelo de encuestas desde el año 2004 inspirado en el modelo SERVPERF, mediante el cual se miden las cinco dimensiones de la calidad. Estas encuestas se pasan a los contribuyentes quincenalmente. Inicialmente, se evaluaba únicamente la percepción del servicio prestado en la Oficina de Atención al Contribuyentes, habiéndose extendido durante el año 2007 al resto de unidades que tienen contacto directo con los contribuyentes, excepto la sección de Prevaloración que se ha empezado a realizar en 2008.
En el mes de Noviembre de 2007 se iniciaron en nuestra organización las encuestas de clima. Esta encuesta se realizará anualmente, en el mes de Octubre/Noviembre, habiéndose desarrollado durante 2008 una herramienta informática para el desarrollo de misma. Tras la ejecución de la encuesta y el estudio de los resultados por la Dirección, ésta trazó un plan de mejora que fue revisado y debatido por un equipo de mejora, que propuso una serie de cambios al mismo. Este plan de mejora se está desarrollando en la actualidad
La determinación de las necesidades y expectativas de los profesionales, se realiza de forma dispersa a lo largo de todo el año mediante una serie de reuniones, en desarrollo de los distintos convenios de colaboración que se han firmado con ellos. Como elemento clave de esta relación, se utiliza la herramienta informática PACO, que facilita la relación de los profesionales con la DGT, armonizando, asimismo, la aplicación del sistema tributario regional. Adicionalmente, han establecido los cauces necesarios para la formación y comunicación de incidencias sobre dicha herramienta.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Se han establecido una serie de indicadores para la evaluación de las expectativas de los contribuyentes a partir de la encuesta mencionada anteriormente. Estos indicadores son revisados de forma trimestral por el Comité de Dirección, que toma las medidas que considere necesarias para corregir desviaciones o potenciar los puntos fuertes.
Los resultados de las encuestas de Clima se resumen igualmente en un indicador, y también son estudiados por el Comité de Dirección, quien propone una serie de mejoras que posteriormente son estudiadas por un equipo de mejora creado a tal efecto.
Existe un canal de comunicación establecido con los profesionales incidenciaspaco@listas.carm.es que permite tener en cuenta las sugerencias que se reciben. Se ha establecido un indicador para medir el grado de actividad de este canal "Número de incidencias PACO", indicador que es estudiado por el Comité de Dirección regularmente.

.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados

CRITERIO 2 : POLÍTICA Y ESTRATEGIA	Subcriterio 2B
La política y estrategia se basa en la información de los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas.	

Título: El modelo de Gestión de la DGT se basa en datos obtenidos de indicadores

ENFOQUE -

Con el fin de asegurar el acceso a la información relevante de la DGT para la toma de decisiones y la dación de cuentas a los órganos de Gobierno, se ha diseñado un Cuadro de Mando Integral, que reúne los indicadores fundamentales de la actividad de la DGT necesarios para su adecuada gestión. Este cuadro de indicadores se ha enriquecido desde la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, debido a la necesidad de medir la totalidad de los procesos de la organización.
El cuadro de indicadores está dividido en indicadores de Resultado e indicadores de Actuaciones. Los indicadores Resultado están referidos a recaudación, ya que este es el objetivo encomendado a la DGT. Los indicadores sobre Actuaciones se refieren a asistencia prestada a los contribuyentes, tiempos medios de tramitación de expedientes, y actuaciones inspectoras de lucha contra el fraude. Así mismo se cuenta con una serie de indicadores establecidos para cada uno de los procesos de la organización.
La planificación de la recogida de dichos datos está debidamente documentada en la herramienta de gestión de la calidad, en los que se incluyen los objetivos, responsabilidades, métodos y frecuencia para la obtención de los datos. Esta herramienta tiene la posibilidad de avisar al responsable de la medición.
Se ha implantado un proceso en la organización 0-CA-IN Gestión de indicadores, que establece las reglas para la creación, modificación y supresión de los indicadores.

DESPLIEGUE

El Cuadro de Mando Integral se implantó en el año 2004, aunque a un nivel más básico, recogiendo, fundamentalmente, resultados en el área recaudatoria y en la asistencia a los contribuyentes. Este CMI fue ampliado en el año 2006, para incluir los indicadores de los procesos. Este conjunto de indicadores se amplia y mejora anualmente, sobre todo debido a la implantación de la herramienta de Gestión por Objetivos y la implantación de los sistemas de productividad.
En la actualidad se cuenta con un conjunto de más de 100 indicadores, divididos en dos niveles: nivel 0 considerados críticos, cuya medición y seguimiento se realiza con mayor periodicidad, y nivel 1 considerados de menor relevancia. Todos los procesos tienen indicadores, y todas las Secciones en que se organiza la DGT tienen definidos, al menos, 3 indicadores que explican su actividad.
Se han establecido indicadores tanto de eficacia como de eficiencia de los procesos. El diseño del indicador se realiza mediante un equipo en el que participa el Responsable de Calidad, además de los responsables de las áreas cuya actividad mide el indicador.
El resultado de las mediciones se almacena en la herramienta de gestión de la Calidad, y puede ser consultado desde la misma. Así mismo, el Director General dispone de una herramienta Datawarehouse para la consulta de los resultados de los indicadores de nivel 0 o críticos.
La medición y evaluación de todos los indicadores es obligatoria dentro de la organización, pudiendo generarse una no conformidad a partir de una medición que rebase los umbrales fijados para el indicador.
La medición y evaluación del indicador la realiza en primera instancia el responsable de la sección sobre la cual está definido el indicador. Todos los resultados son reportados a los Jefes de Servicio y al Director General, que revisa de forma mensual los resultados de los indicadores.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Debido a la implantación de herramienta de Gestión por Objetivos dentro de la Dirección General, anualmente se procede a la revisión y la fijación de un nuevo objetivo cada año durante el proceso de establecimiento y despliegue de los mismos.

Los indicadores son revisados de forma trimestral en las reuniones establecidas por el Comité de Dirección para la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. En dichas reuniones se hace un repaso a todos los valores obtenidos por los indicadores, y se estudia su conveniencia.

Finalmente en la reunión de cierre del ejercicio éstos son evaluados y revisados, pudiendo modificarse, hasta el punto de poder establecerse un nuevo indicador si el que estaba definido no fuera considerado conveniente.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados

CRITERIO 2 : POLÍTICA Y ESTRATEGIA	Subcriterio 2C
La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza.	

Título: Visión Estratégica de la DGT

ENFOQUE

La DGT ha definido las prioridades estratégicas que determinarán los Planes Anuales de Calidad a desarrollar para la mejora continua de la gestión tributaria, de la satisfacción del cliente, del personal y de la sociedad a lo largo del periodo 2007-2011, coincidente con el periodo legislativo objeto de planificación. Esta definición es la Visión Estratégica de la DGT.

La determinación de estas prioridades estratégicas se obtiene del análisis de varios elementos:

- ✓ La Misión, Visión y Valores que orientan el desarrollo de las actuaciones de este Centro Directivo.
- ✓ La estrategia general de la CARM, en la que está integrada la Dirección General de Tributos, y manifestada a través de su Plan Estratégico 2007-2013.
- ✓ Los resultados derivados de la información obtenida de los diferentes grupos de interés externos a la organización
- ✓ Los resultados derivados de la información obtenida de las encuestas a los empleados públicos.

DESPLIEGUE

Todas las líneas de actuación que se asumen dentro de los Planes de Calidad anuales se encuadrarán, necesariamente, en alguna de las siguientes líneas estratégicas:

1. Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los contribuyentes y agentes externos.
2. Refuerzo de la seguridad jurídica en la relación de los contribuyentes con la Administración Tributaria Regional.
3. Extensión de la implantación de las nuevas tecnologías de la información en la gestión tributaria.
4. Promoción del desarrollo profesional y personal de los empleados públicos.
5. Política de Calidad
6. Modernización de los Sistemas de Gestión Tributaria
7. Adecuación del marco normativo de la Gestión Tributaria
8. Reforma de los procedimientos de control interno
9. Mejora y optimización de los ingresos tributarios.
10. Coordinación con otras Administraciones en la prevención y lucha contra el fraude fiscal

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

No obstante el plazo de revisión de las políticas que desarrollan las políticas y estrategias de la DGT, anualmente, y partir de las líneas de actuación indicadas en la Visión Estratégica de la Dirección General de Tributos, el Comité de Dirección diseña los objetivos operativos anuales, según lo establecido en el proceso 1-DI-OB. Gestión de Objetivos. Como consecuencia de ese análisis anual, del que es entrada la Visión Estratégica de la DGT, y del resultado de los indicadores anuales, se puede plantear la modificación o ampliación de la Visión Estratégica, para asumir nuevas líneas o sustitución de alguna que, siendo interesante su desarrollo, no tenga carácter estratégico.

Para la revisión de estas políticas, se ha aprobado un proceso, el 2-PE-GE, que establece un mecanismo que aseguren la creación, aprobación y revisión de las políticas y estrategias de la Dirección General de Tributos de la CARM, para lo que se subdivide este proceso general en dos subprocesos:

- o 2-PE-GE-1. Gestión de Misión, Visión y Valores.
- o 2-PE-GE-2. Gestión de Políticas

La revisión del primero se realiza en un periodo máximo de tres años, y el segundo, cada dos.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados

CRITERIO 2 : POLÍTICA Y ESTRATEGIA	Subcriterio 2D
La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave.	

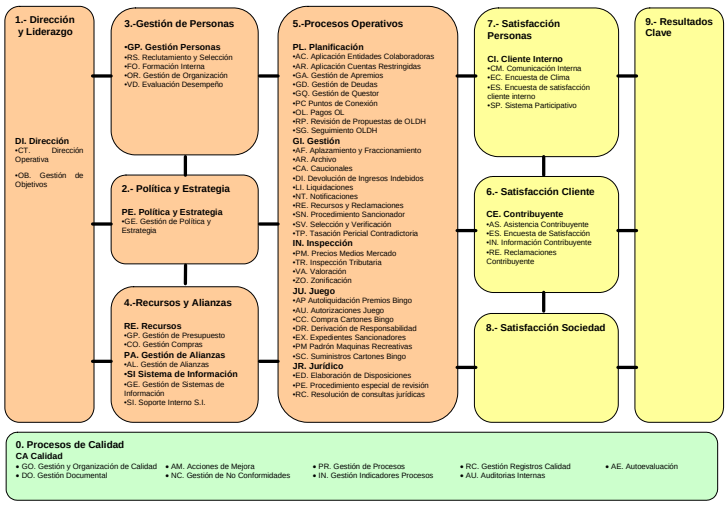
Título: Definición y revisión del mapa de procesos de la DGT

ENFOQUE

La necesidad de la definición del mapa de procesos nace de la implantación de la gestión por procesos en la organización, de forma que permita tener una visión global de la organización. La gestión por procesos forma parte de las técnicas de gestión que obliga a implantar las normas y modelos de calidad que nuestra organización ha decido implantar para alcanzar el objetivo de mejorar su gestión interna.
Esta intención de mejora apoya el quinto punto de la Visión Estratégica de la DGT, en el que se indica expresamente la necesidad de implantación de un sistema de gestión de calidad que apoye la mejora en la gestión administrativa.
Nuestra organización tiene como principal modelo de referencia en calidad el modelo EFQM, por lo que se ha creado un mapa de procesos basado en dicho modelo. Dicho mapa abarca los nueve criterios del modelo EFQM, en el que se van incluyendo los procesos a medida que estos se crean o formalizan. El mapa se ha enriquecido con un apartado adicional en el que figuran los procesos de calidad ISO 9001 e ISO 9004.
Debido a la complejidad de nuestra organización, el mapa de procesos cuenta actualmente con más de 60 procesos, por lo que la información que contiene el mismo se ciñe únicamente a procesos y relaciones entre ellos.

DESPLIEGUE

La definición inicial del mapa de procesos se realizó mediante una serie de reuniones de grupos de trabajo constituidos para elaboración del mismo. Inicialmente los pasos seguidos para la creación del mapa fueron los siguientes:



1) Clasificar el procesos
2) Identificación de los propietarios, los clientes y los proveedores de cada proceso
3) Identificación de los elementos de entrada y salida del proceso
4) Identificación de las actividades del proceso
5) Identificación de las interrelaciones con otros procesos
6) Definir como y cuando se mide, visualiza y evalúa la aptitud de funcionamiento

El mapa de procesos es conocido por toda la organización, ya que figura dentro de la documentación que se facilita a los nuevos empleados de la misma.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La revisión del mapa de procesos se realiza tras la inclusión de algún nuevo proceso. También se realiza la revisión del mapa de procesos en la revisión del Manual de la Organización que se realiza en Julio de cada año. Finalmente en las Reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección, se realiza una comprobación de la adecuación del mapa.
La organización considera importante el conocimiento del mapa de procesos por todo el personal de la organización, por lo que se revisa su conocimiento mediante auditorías internas.
La modificación del mapa de procesos se realiza siguiendo el proceso establecido para la gestión de los procesos.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados

CRITERIO 3 : PERSONAS	INFORMACIÓN GENERAL

***Definición**: Las Organizaciones Excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la organización en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y facultan a las personas. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la organización logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.*

- Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos.
- Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.
- Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización.
- Existencia de un diálogo entre las personas y la organización.
- Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.

¿Cómo está compuesto el personal de la Organización? Incluya cifras globales y desgloses relevantes, por ejemplo, por niveles, centros de trabajo, a tiempo parcial o total, personal de plantilla, temporal, etc.

La Dirección General de Tributos tiene un total de 116 funcionarios (de carrera e interinos), 93 en el centro de Murcia y 23 en el centro de Cartagena, y 11 puestos de personal laboral contratado.

NIVEL DEL PUESTO	28	26	25	24	22	20	18	17	16	15	14
FUNCIONARIOS DE CARTAGENA	1	0	4	1	3	1	1	4	1	0	7
FUNCIONARIOS DE MURCIA	3	4	15	9	8	9	11	16	3	2	13

NIVELES CARTAGENA	28	26	25	24	22	20	18	17	16	15	14
MASCULINO	1	0	1	1	3	1	1	1	0	0	0
FEMENINO	0	0	3	0	0	0	0	3	1	0	7
NIVELES MURCIA	**28**	**26**	**25**	**24**	**22**	**20**	**18**	**17**	**16**	**15**	**14**
MASCULINO	2	3	7	4	5	3	4	7	0	0	2
FEMENINO	1	1	8	5	3	6	7	9	3	2	11

GRUPOS	A	B	C	D
CARRERA CARTAGENA	4	4	4	9
INTERINOS CARTAGENA	0	0	0	2
CARRERA MURCIA	7	18	16	28
INTERINOS MURCIA	4	6	2	12

PERSONAL CONTRATADO		
SEXO	MASCULINO	FEMENINO
ARQUITECTOS TECNICOS	3	5
ARQUITECTOS	1	0
INGENIEROS AGRONOMOS	2	0

¿Aplica la Organización alguna norma de certificación o de reconocimiento externo a la gestión de Personas, por ejemplo, "Investors in People" (R.U.), Excelencia a través de las Personas, etc.?

No

CRITERIO 3 : PERSONAS	Subcriterio 3A
Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos.	

Título: Encuesta de Clima Laboral

ENFOQUE

Las razones que impulsan a la DGT para realización de la encuesta de clima laboral es conocer el sentir y la opinión de los empleados a cerca de la Dirección General de Tributos, ya que forma parte de los objetivos estratégicos el desarrollo del personal de la misma. Está claramente indicada la intención de "La mejora del clima laboral será objeto de especial atención en la planificación de la actividad de la DGT" dentro de la Visión Estratégica de la DGT.

Para la evaluación de la satisfacción y motivación de los empleados de la DGT se ha definido el proceso "7-CI-EC-Encuesta de clima". Esta encuesta se realiza a todos los empleados de la DGT tanto de Murcia, como de Cartagena.

El proceso garantiza la transparencia de todo el proceso, así como el anonimato en la realización de la encuesta. Para ello se da a conocer todo el proceso a los empleados, así como los resultados de dicha encuesta.

El responsable de calidad anualmente elabora un plan para la realización de la encuesta de clima, la base para la elaboración del plan de ejecución será el plan anterior.

El responsable de la calidad revisa la encuesta de clima del año anterior, proponiendo los cambios que estime necesario .El Comité de Calidad revisa la planificación y la encuesta de clima propuesta, sugiriendo cambios en su caso.

El Responsable de Calidad distribuye los cuestionarios acompañados de una comunicación del Director General animando a la participación. En dicha carta se describe además como realizar la encuesta y se especifica el plazo para su ejecución.

El Responsable de Calidad es el responsable de la elaboración de un informe sobre la encuesta de clima El Comité de calidad estudia y aprueba el Informe resultado de dicha encuesta de clima, proponiendo un plan de acción en el que se seleccionarán las áreas a mejorar. (Las áreas seleccionadas no tienen que ser necesariamente las peor puntuadas, ya que se puede mejorar las fortalezas). Posteriormente se crean los grupos de mejora encargados de diseñar y ejecutar los planes de acción necesarios para la mejora.

El Responsable de Calidad remite un informe de encuesta de clima a todos los empleados junto con el plan de acción. Dicha comunicación sirve para recabar sugerencias de mejora de los empleados para ser incluidas dentro del plan de mejora elaborado por la Dirección.

DESPLIEGUE

En noviembre del 2007 se distribuyó la Encuesta de Clima Laboral junto con un escrito del Director animando a la participación entre el personal de la Dirección. La participaron fue del 99% del personal. Los resultados se muestran en 7a

Tras la evaluación y estudio de la Encuesta de Clima Laboral se creó un equipo de mejora formado por personal voluntario de los distintos servicios de la Dirección General de Tributos, el cual en fecha 12 de diciembre del 2007 se reunieron e hicieron distintas propuestas para mejorar los tres aspectos de la encuesta que habían obtenido la puntuación más baja. Muchas de las soluciones propuestas se han adoptado, por ejemplo, la realización de un curso cuyo contenido sea dar a conocer las atribuciones y el funcionamiento diario de todos los servicios, sin entrar a explicar la normativa ,con el fin de poder conocer qué se hace en otros departamentos de la organización. Y que éste curso se valore como mérito a la hora de solicitar plaza en otro departamento. También se propuso que se incluya en la formación cursos de valoración y PMM.

Otra de las propuestas fue que se creara una bolsa de trabajo interna, en la que se informe de las plazas vacantes dentro de la Dirección.Esta bolsa tiene la finalidad de permitir los cambios de trabajo dentro de la DGT, todo ello por supuesto con la aprobación del Comité de Dirección.

La última propuesta fue que cuando hubiera una nueva incorporación de un trabajador, se le explique el funcionamiento de toda la organización y se le presente al Director y a todo el personal de la Dirección.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Anualmente cuando se revisan todos los procesos, y en las distintas auditorías tanto internas como de certificación que se realizan se comprueba la eficacia del proceso. Como consecuencia de la auditoría de certificación ISO-9004 se introducen mejoras en la encuesta (introducción de nuevos ítems)

Los resultados de las encuestas de Clima se resumen igualmente en un indicador, y también son estudiados por el Comité de Dirección, quien propone una serie de mejoras que posteriormente son estudiadas por un equipo de mejora creado a tal efecto.

CRITERIO 3 : PERSONAS	Subcriterio 3B
Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.	

Título: Plan de formación

ENFOQUE

Debido a la especificidad del trabajo que se realiza dentro de la DGT, es necesaria la formación del personal en materia tributaria, dado que es una materia de competencia exclusiva de la DGT, además de ser necesario el reciclaje para la actualización a los cambios normativos.

El apoyo a la decidida apuesta por la formación del personal lo encontramos también dentro de la definición de la Política de Calidad y en la Visión estratégica de la DGT, dentro de los puntos de Desarrollo e Implicación de las Personas, en los que se expresa "el compromiso en la mejora de su nivel de formación (del personal)".

Las de acciones formativas que en las que tomarán parte el personal adscrito a la Dirección General de Tributos serán de tres tipos: Cursos desarrollados en colaboración con la Escuela de Administración Pública ;Cursos Internos: podrán ser desarrollados por los Responsables de los departamentos interesados en la formación de su personal en una actividad en concreto; Cursos Externos: la asistencia a los mismos se solicitará a través de la Jefa de Sección de Asuntos Administrativos y Presupuestarios debiendo contar con la aprobación del Director General.

Se ha implantado un proceso "3-GP-FO-Formación Interna" dentro de la Dirección General en el que se detectan las necesidades formativas, se crea el plan de formación y se lleva a cabo el mismo.

DESPLIEGUE

En Junio, se recibe el escrito de la Secretaría General por el que se solicita informe sobre los cursos que la Dirección General quiere realizar para el año siguiente. El Comité de Dirección estudia todas las propuestas posibles, ya sean provenientes de funcionarios o de los jefes de servicio, y se deciden que cursos van a ser propuestos a la Escuela de Administración Pública, y los que aún no proponiéndose se van a incluir en el Plan de Formación de la Dirección General. Posteriormente, normalmente a principios de año, se publica por parte de la Escuela de Administración Pública, el plan de formación en el BORM.

Una vez publicado en el BORM los cursos, el personal interesado en su realización dispone de un determinado plazo para realizar su petición, transcurrido el citado plazo, se procede por parte de la Coordinadora del curso a realizar la selección de los alumnos, siguiendo los criterios de selección establecidos en las bases específicas del curso y en caso necesario las determinadas en las bases de la convocatoria. Una vez realizada la selección de los alumnos, se envía la propuesta a la Escuela de Administración Pública junto con una programación del curso, el nombramiento de los profesores y la guía didáctica proporcionada por el profesor, así mismo, se envía a los seleccionados un correo junto con el calendario y lugar de realización. Durante la realización del curso se pasarán hojas de firmas con el fin de controlar la asistencia. Días antes de la finalización del curso, los alumnos han de cumplimentar una encuesta en la que se valora el contenido del curso, la metodología, la organización y se valora al profesorado. Tras la realización del curso la coordinadora se encarga de enviar a la Escuela de Administración Pública las hojas de firmas, las pruebas de aprovechamiento, certificados de asistencia y superación, expediente económico y ejemplar del material didáctico entregado por el profesor.

La evaluación y revisión de todo lo anterior, la realiza la Escuela de Administración Pública: en cuanto al plan de formación , es la encargada de supervisar que la documentación solicitada, relativa a las propuestas de cursos, se envía en plazo, con el fin de poder publicar el plan de formación dentro de los plazos que ellos tenga establecidos, en cuanto a la realización del curso, la coordinadora está encargada de enviar toda la documentación, encargándose esta de revisar el expediente completo con el fin de determinar si el curso se ha realizado correctamente.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La evaluación de la formación del personal de la DGT se realiza a través de dos vías. La primera de ellas evalúa el proceso de formación a través de la realización de auditorias de calidad (tanto internas como de certificación). La segunda de ellas evalúa los resultados del propio proceso de formación (indicadores 7a-7b). Dicha evaluación se realiza por el Comité de Calidad en la revisión del sistema por la dirección.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Formación tutorizada	100%	Satisfacción y motivación del personal de la DGT

CRITERIO 3 : PERSONAS	Subcriterio 3C
Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización.	

Título: Equipos de mejora

ENFOQUE

La consideración de la calidad en la prestación de los servicios públicos, y la mejora continua de los mismos, es un principio orientador de la actuación de toda la organización. Así mismo, la organización valora la iniciativa de sus empleados de forma especial. Estos dos principios forman parte de la Política de Calidad de la Organización.

La creación de equipos de mejora es una de las herramientas básicas de las que dispone la DGT para implantar la mejora continua en toda la organización. Estos equipos de mejora se crean a partir:

- Cada vez que el Propietario de un proceso, el Responsable de Calidad o el Consejo de Calidad lo considera **necesario** (bien por alguna No conformidad o bien para intentar mejorar).
- En el **Proceso de Gestión de Procesos** 0-CA-PR, para la revisión de los distintos procesos se crean Equipos de Mejora (Equipos de Revisión del Proceso).
- Dentro de algunos procesos se establece la necesidad de crear Equipos de Mejora. (P.e. en el proceso " **Proceso de Acciones de Mejora** 0-CA-AM**"** que indica que "El Responsable de Calidad, revisa la acción de mejora y en caso de aceptación, registra la A. de M. en la herramienta de gestión del Sistema de Gestión de la Calidad (GESCALI). El Responsable de Calidad designa un *Propietario* que es el responsable de su ejecución e implantación y el propietario asigna un *Equipo de Mejora* encargado de realizar las actividades necesarias para su diseño e implantación. El *Equipo de Mejora* diseña y desarrolla la solución asociada a la mejora propuesta.")

El responsable de Calidad junto con el propietario del proceso definen quien forma parte de los equipos de mejora. Dentro del equipo de mejora siempre va a estar el Propietario o Promotor del proceso o ambos entre otros.

DESPLIEGUE

En Noviembre del 2007 se procedió a revisar todos los procesos de la organización. Se crearon alrededor de 32 equipos de mejora (Equipos de Revisión del Proceso), en el que participaron más del 60% del personal de la organización. Esta revisión se hizo de acuerdo al proceso de Gestión de los Procesos, y se revisó la Situación del proceso, la Evolución de indicadores, se actualizó la documentación, se revisaron los problemas y No Conformidades y se identificaron de posibles Mejoras

Derivados de las Acciones de Mejora del 2007 y 2008 se han creado 18 equipos de mejora. En el que han participado personal de los centros de Murcia y Cartagena.

Tras la evaluación y estudio de la Encuesta de Clima Laboral se creó un equipo de mejora formado por personal de los distintos servicios de la Dirección General de Tributos, el cual en fecha 12 de diciembre del 2007 se reunieron e hicieron distintas propuestas para mejorar los tres aspectos de la encuesta que habían obtenido la puntuación más baja. La mayoría de las cuales se han llevado a cabo.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La revisión del enfoque y despliegue descrito se realiza tanto en las distintas reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad (se ven las propuestas realizadas por los distintos equipos de mejora) como en las auditorías de calidad (internas y de certificación) o en los procesos de autoevaluación EFQM

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Responsabilidad de procesos: promotor y propietario	100%	Motivación del personal

CRITERIO 3 : PERSONAS	Subcriterio 3D
Existencia de un diálogo entre las personas y la organización.	

Título: Comunicación interna

ENFOQUE.

La comunicación dentro de la DGT se realiza con el objeto de tener a todo el personal informado no sólo de las novedades normativas que puedan haber, también es necesario que conozcan la política y estrategia para que todo el mundo asuma las metas de la organización como propias y encuentre un sentido a su trabajo, buscando la máxima motivación e implicación del personal, tal y como se encuentra definido en los documentos de Política y Estrategia.
En la Dirección General de Tributos hay implantado un proceso 7-CI-CM Comunicación Interna, que describe la comunicación de eventos, temas organizativos, directivas, calidad y temas de interés general dentro de la Dirección General de Tributos, con el objetivo de que la información llegue con claridad a sus destinatarios. Se consideran varios canales de comunicación independientes como mecanismo de seguridad.
La comunicación por eventos puede realizarse, en función del objetivo de la misma, por: Eventos Generales, Comunicaciones sobre la organización, Comunicaciones sobre Calidad, Directivas, Otros etc.
Además de comunicación mediante eventos, dentro de la organización existen múltiples canales de comunicación, tanto horizontal como vertical en sentido ascendente y descendente.
Uno de los canales es el correo electrónico, que es la forma más habitual de comunicación ya que es eficaz y rápida puesto que el correo es una herramienta de trabajo que utilizamos diariamente. Otro canal de comunicación establecido dentro de la organización es la existencia de un directorio compartido (Disco T) donde incluimos información y documentación, y la página Web de la DGT, que contiene también toda la legislación actualizada.
Se realizan reuniones periódicas del Comité de la Dirección, que luego comunica los temas tratados al resto de personal de la Organización.
Para el último trimestre del año se va a poner en marcha la Intranet Tributaria, la cual permitirá tener acceso a toda la información necesaria: legislación, instrucciones, circulares interpretativas, consultas tributarias etc, a la vez que será una herramienta de información y participación (Buzón de Sugerencias, Tablón de Anuncios, Encuestas Anónimas, Foro tributario etc).También contendrá las distintas publicaciones como Gabela, CISS, Gaceta Fiscal etc.

DESPLIEGUE

Comunicación formales
Horizontal /vertical

	Director	Jefe de servicio	Jefe de sección	Personal
Director		Reunión semanal/quincenal Correo electrónico Eventos	Eventos	Eventos
Jefe de servicio	Correo electrónico Audiencia	Reunión semanal Correo electrónico	Correo electrónico Reuniones	Correo electrónico
Jefe de sección		Correo electrónico Reuniones	Correo electrónico Reuniones	Correo electrónico Reuniones
Personal		Correo electrónico	Correo electrónico Reuniones	Correo electrónico Reuniones

A finales del año pasado se lanzó la Revista Gabela donde se informa sobre las novedades de especial relevancia, la Política de Calidad de la Dirección, se comunica la actualidad normativa (jurisprudencia, instrucciones, doctrina etc), y en la que también hay un espacio abierto de participación del personal. La revista, tiene carácter trimestral. Hasta la fecha se han editado tres ejemplares de la revista Gabela, en la última ha habido tres participaciones del personal dentro del espacio abierto.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La revisión de parte de la comunicación ha sido revisada en las auditorias realizadas a la organización, siguiendo el plan de auditorías.
Dentro de la autoevaluación EFQM realizada mediante formulario, se pudo comprobar varios aspectos referentes a la comunicación. Esta comprobación se hizo mediante el estudio del informe por el Comité de Calidad.

CRITERIO 3 : PERSONAS	Subcriterio 3E
Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.	

Título: Reconocimiento al personal de la DGT

ENFOQUE

La adopción del modelo de excelencia por parte de la DGT supone la implantación de determinados procesos que garantizan la mejora permanente de la organización. Por ello, se han implantado varios procesos cuyo eje es la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados públicos. A tal fin, se han realizado Encuestas de Clima Laboral, para conocer las condiciones de desarrollo del trabajo y las líneas de mejora, en especial las relativas a formación. Y, quizás la más importante, se ha realizado una evaluación del desempeño de todos y cada uno de los empleados públicos, mediante una encuesta y una entrevista personal con los responsables de las unidades y los servicios, que ha permitido conocer en profundidad las características de cada uno de los puestos de trabajo, y, así, poder determinar con exactitud los indicadores que explique en rendimiento del trabajo encomendado y su implicación en la consecución de los resultados globales.

DESPLIEGUE

Una de las líneas fundamentales seguidas dentro del Proyecto TQM – DGT y que se ha ido plasmando a lo largo de los distintos Planes de Calidad, es el establecimiento de objetivos claros, comprensibles, fáciles de identificar y fáciles de medir. Todas las secciones y unidades tienen, como mínimo, tres indicadores explicativos de su actividad, tanto cuantitativos como cualitativos, que se incardinan dentro de estos objetivos operativos. Estos indicadores permiten la medición del rendimiento de todas las unidades que conforman la Dirección General, y el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

En base a lo anterior, se ha desarrollado un sistema de objetivos en todas y cada una de las unidades y secciones de este Centro Directivo, que garantice el cumplimiento del Plan de Calidad del año 2008. El cumplimiento de estos objetivos permitiría alcanzar, de acuerdo con lo dispuesto en el Acuerdo Marco Administración – Organizaciones Sindicales para la modernización y mejora de la Administración Pública Regional para el periodo 2005 – 2007, un sistema de retribuciones complementarias de los empleados públicos que trabajan en la Dirección General de Tributos, o en áreas funcionales que afectan directamente a la misma. Este sistema se basa en la sección o unidad, que se configura como el centro de producción cuyo rendimiento se evalúa. Mediante este sistema se pretende potenciar la cooperación dentro de las unidades, la implicación de los funcionarios en la consecución de los objetivos comunes y el trabajo en equipo. Una vez determinada la productividad individual, se verá corregida en función de diversos factores, positivos y negativos, de carácter objetivo, como el absentismo, la participación en los equipos de mejora, las aportaciones realizadas al Plan de Calidad y la participación en las actividades de formación, así como en una evaluación subjetiva individual del responsable de la unidad o sección.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La evaluación y seguimiento se hace a través de los indicadores de sus objetivos, los cuales previamente se han comunicado al personal. Se revisan mensualmente ya que los que forman parte de la productividad son objetivos de prioridad cero.

En el caso de que los objetivos no se alcancen se apertura una No Conformidad y si es necesario se crea un equipo de mejora para estudiar el problema y su posible solución.

Anualmente cuando se revisa el sistema de Gestión de la Calidad por parte del Comité de Dirección se revisa si el objetivo es adecuado.

También se verán los resultados en al próxima encuesta que se realice de satisfacción del personal.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados

CRITERIO 4 : ALIANZAS Y RECURSOS	INFORMACIÓN GENERAL

***Definición**: Las Organizaciones Excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente.*

- Gestión de las alianzas externas.
- Gestión de los recursos económicos y financieros.
- Gestión de los edificios, equipos y materiales.
- Gestión de la tecnología.
- Gestión de la información y del conocimiento.

¿Cómo contribuyen a la Política y Estrategia de la organización las alianzas externas y la gestión de los diversos recursos (mencionados en los subcriterios 4a-4e)?

La adecuada gestión de las alianzas y de los diversos recursos tecnológicos disponibles es uno de los factores básicos de éxito de la Dirección General de Tributos. Así, la propia declaración de la Política de Calidad de la Dirección General señala que:

"La política de alianzas y convenios con los distintos colectivos profesionales vinculados al ámbito de los tributos, es una prioridad estratégica para esta Dirección General, concentrando los recursos humanos y materiales de que dispone para el cumplimiento de este objetivo estratégico".

Las alianzas y convenios que se han formalizado con distintos colectivos profesionales, que en ese momento superan los 20, suponen el instrumento fundamental para la mejora de la gestión tributaria. La Dirección General ha elaborado una herramienta informática, el programa PACO, que es el vínculo de relación entre los profesionales que trabajan en el ámbito de los tributos que gestiona, y la propia Administración Tributaria Regional, programa pionero en el conjunto de las Administraciones Tributarias Regionales. Esto ha permitido una mejora importantísima de los tiempos de respuesta a los profesionales en su relación con la Administración, y una mejora correlativa para la propia Administración en forma de calidad de la información que se recibe de los usuarios. Asimismo, se ha convertido en la herramienta que ha garantizado la homogénea aplicación del sistema tributario por parte de los profesionales y los contribuyentes.

La decidida apuesta por la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) es otro elemento básico de la gestión de las competencias que se tienen asumidas. También recogida en la declaración de la Política de Calidad:

"El desarrollo de los procesos tributarios que se derivan de sus competencias se deben realizar respetando los principios de eficacia y eficiencia. Para ello, se utilizan las posibilidades que aportan las TIC con el fin de mejorar el rendimiento de los procesos gestionados, y para establecer, en sintonía con el objetivo de atención a contribuyentes y profesionales, los canales de comunicación necesarios para realizar los trámites que precisen con este Centro Directivo".

La gestión de un sistema tributario moderno, bajo los criterios antes expuestos de eficacia y eficiencia, exige la utilización intensiva de los sistemas informáticos, garantizando, de una parte, el cumplimiento de esos criterios, y, de otra, la necesaria objetividad en la aplicación del sistema tributario. No es posible concebir la gestión tributaria moderna aislada de la utilización de estos sistemas. Esta apuesta decidida nos hace ser considerados un referente necesario, a nivel nacional, en el ámbito de las Administraciones Tributarias autonómicas.

La focalización de los contribuyentes como objeto de la gestión de la Dirección General obliga a poner a su disposición las herramientas tecnológicas necesarias para responder a sus demandas. Es indispensable, por tanto, establecer un cauce para articular la relación entre los contribuyentes, o los profesionales que los representan, con la Administración Tributaria Regional, cauce que, en estos momentos, se desarrolla a través del Portal Tributario, *e*-Tributos. En este Portal Tributario encuentran tanto las herramientas de consulta y ayuda precisas para garantizar la correcta aplicación del sistema tributario, y los mecanismos de relación la esta Administración, con la plena disponibilidad y comodidad que las TIC's pueden garantizar.

CRITERIO 4 : ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4a
Gestión de las alianzas externas.	

Título: Convenios con Colegios Profesionales y Ayuntamientos

ENFOQUE.

Las alianzas y convenios son una prioridad estratégica para la DGT, y así figura en la Visión Estratégica de la DGT y en la Política de Calidad. La realización del despliegue sistemático de dicha prioridad se realiza a través de la inclusión de actividades que apoyen este punto en el plan anual de calidad.

La gestión de los tributos responsabilidad de la DGT se realiza, en gran medida, a través de profesionales que son los que se relacionan directamente con el contribuyente. Notarios, Gestores Administrativos, Economistas, Abogados, Titulados Mercantiles, Procuradores, y, al final del proceso, los Registradores de la Propiedad, intervienen en este proceso de gestión tributaria. Como nuevo elemento a considerar en esta política de alianzas, se han sumado varios Ayuntamientos de la Región, que colaboran en facilitar el acceso de los contribuyentes a la Administración Tributaria Regional.

Se ha implantado un proceso 4-PA-AL Gestión de Alianzas que normaliza las tareas necesarias para gestión de los convenios. En este proceso se desarrollan actividades conjuntamente con las partes interesadas para poder censar sus necesidades y sugerencias de mejora.
El Director General de Tributos es el responsable de la negociación de la adhesión de los distintos colectivos profesionales al Convenio marco, una vez identificadas las necesidades de partenariado con los distintos colectivos o Ayuntamientos. Estas necesidades se identifican, o bien por demanda de las Instituciones, dirigidas al Director General, o por el análisis del número de declaraciones presentadas por los profesionales de ese colectivo. Respecto de los Ayuntamientos, la necesidad se identifica en función de la existencia o no de Registros de la Propiedad en el municipio, lo que aconseja a la apertura de una oficina tributaria que facilite el acceso registral de los documentos.

Acordada la adhesión de la Institución al convenio marco, se procede a la tramitación administrativa del correspondiente convenio, que debe de ser autorizado por el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, habilitando en ese mismo acto a la Consejería competente en materia de Hacienda para la firma del citado convenio. Tras su firma, se procede a su inscripción en el Registro de Convenios de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, y se comienza a desarrollar las disposiciones en él contenidas.

DESPLIEGUE

Con quien	Descripción
Colegios profesionales	suscriben el acceso a las herramientas de gestión tributaria que pone a su disposición la DGT, en concreto el programa informático PACO, y le habilita para la presentación telemática de declaraciones tributarias en nombre de terceros
Ayuntamientos	Acceso a los sistemas informáticos corporativos de la DGT, que le permite prestar el servicio de presentación de documentos a los contribuyentes de su ámbito territorial, obteniendo las correspondientes diligencias de pago y presentación que le permita el acceso a los Registros de la Propiedad
Registradores de la propiedad	Acceso a los sistemas informáticos de la DGT, para la verificación de la realidad de los ingresos que se presentan a inscripción; intercambio de información sobre puntos de conexión; intercambio de información que afecta a documentos públicos presentados a inscripción y diligencias de pago y presentación
Notarios	Intercambio de información que afecta a documentos públicos presentados a inscripción y diligencias de pago y presentación; cumplimento de obligaciones formales de Notarios a través de las respectivas plataformas corporativas.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Los convenios tienen una vigencia bianual, prorrogable tácitamente, salvo denuncia expresa notificada con dos meses de antelación. Se establecen comisiones de seguimiento del convenio, para dilucidar cualquier cuestión de desarrollo

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Convenios con la asociación de expertos contables y tributarios de España	100%	

CRITERIO 4 : ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4B
Gestión de los recursos económicos y financieros.	

Título: Gestión del Presupuesto

ENFOQUE.

La elaboración y gestión del presupuesto de la DGT es el elemento fundamental para la financiación de las políticas y estrategias que tiene encomendadas. Se encaja dentro del Presupuesto General de la CARM, y responde a los principios de legalidad y eficiencia en el gasto público. Para hacer esto regladamente de forma anual, se ha implantado un proceso 4-RE-GP Elaboración del Presupuesto que marca las pautas a seguir para la elaboración del presupuesto de la DGT.
Dicho proceso se inicia con la elaboración del presupuesto para el año siguiente. Para ello, a mediados de junio del año anterior, y como entrada del proceso, se toma en consideración la Orden de Elaboración de los Presupuestos Generales. En dicha orden se establecen unos criterios de presupuestación que deberán ser tenidos en cuenta para elaborar el presupuesto correspondiente a la DGT.
La citada orden determina la documentación que se ha de cumplimentar (fichas no informatizadas y fichas informatizadas), así como, los plazos. La Dirección General de Presupuestos, así mismo, establece los criterios y pautas de actuación a seguir. Para elaborar el presupuesto se han de cumplimentar las fichas que se determinan en la Orden, así como, introducir esos mismos datos en la aplicación informática.
Se han de justificar las variaciones en la presupuestación de un año a otro, las partidas de gasto que se incluyen dentro de cada proyecto y describir qué se pretende realizar con cada proyecto de gasto.
Una vez publicado el presupuesto para el año en curso, desde la Dirección se ejecuta gasto, siempre teniendo en cuenta el presupuesto de nuestro programa, las limitaciones de modificaciones presupuestarias establecidas en el Texto Refundido de la Ley de Hacienda y las limitaciones de la Ley de Contratos.

DESPLIEGUE

Año 2007: En el BORM de 14 de julio de 2007, se publicó la Orden de 12 de julio de 2007, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se dictan normas para la elaboración de los Presupuestos Generales de la Región de Murcia para el año 2008, según la citada Orden, el plazo para introducir y remitir a la Dirección General de presupuestos la información recogida en las fichas fue el 31 de julio de 2007. Las fichas informatizadas que se remitieron fuero las siguientes:

- P08/O1, Memoria del programa; P08/O2, Objetivos e indicadores; P08/G2, Dotaciones de gasto; P08/PG, Dotaciones de proyectos de gasto; P08/MPG, memoria de proyectos de gasto y la P08/MP, memoria explicativa de las dotaciones del programa.

En el BORM de 31 de diciembre de 2007, se publicó la Ley 10/2007, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2008, en ella se determina la imputación presupuestaria que le corresponde al programa de esta Dirección General, el 613A.
Año 2008: En el BORM de 15 de mayo de 2008, se publicó la Orden de 8 de mayo de 2008, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se dictan normas para la elaboración de los Presupuestos Generales de la Región de Murcia para el año 2009, el plazo para remitir la información era hasta el 18 de junio, las fichas que se remitieron fueron las siguientes:

- P09/G2, Dotaciones de gasto; P09/PG, Dotaciones de proyectos de gasto; P09/MPG, memoria de proyectos de gasto y la P09/MP, memoria explicativa de las dotaciones del programa.

Respecto a la elaboración del presupuesto, el mecanismo de evaluación y revisión lo realiza la misma aplicación informática, ya que a través de ella, se pueden sacar listados de informes de los datos introducidos, así como, la existencia de descuadres en los importes de las partidas presupuestadas dentro de los distintos proyectos de gasto.
Respecto a la ejecución del presupuesto del año en curso, la revisión se realiza por la oficina presupuestaria, que se encarga de controlar que al gasto realizado es adecuado a nuestro presupuesto, respetando las reglas de vinculación de partidas establecidas en la Ley de Presupuestos.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

En Junio de cada año, previamente a la elaboración del presupuesto del año siguiente, se realiza un estudio de previsión del gasto para el que se tiene en cuenta el estado de ejecución del presupuesto en función de su estado contable. Para ello se consulta el estado del mismo realizando un informe contable.
La revisión del proceso se realiza dentro del programa de auditorias internas.

CRITERIO 4 : ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4C
Gestión de los edificios, equipos y materiales.	

Título: Gestión Inventarios de equipos informáticos.

ENFOQUE

El grado de modernización de los equipos informáticos está muy ligado a la productividad del personal y al tiempo de respuesta que se pueda dar a las peticiones de los ciudadanos, además facilita las relaciones con los profesionales. Estos objetivos forman parte de la Política y la Estrategia de la DGT y por tanto figuran explícitamente en la misma.
Desde 2004 se creo por la Dirección General de Informática un proceso de carácter anual, cuyo objetivo es la actualización del parque informático. Este proyecto llamado Renove, consiste en la evaluación del inventario de ordenadores para poder decidir que equipos informáticos están obsoletos y se debe renovar.
La Dirección General de Informática adquiere un número determinado de ordenadores ajustándose al presupuesto para reemplazar los que se consideran obsoletos. Seguidamente se asignan ordenadores nuevos a cada Dirección General en proporción del número de ordenadores obsoletos que dispone. Finalmente se informa a cada Dirección General de los ordenadores obsoletos que tiene y el número asignado a ella y se procede a su renovación.
La renovación de equipos también alcanza al software que se utiliza en la DGT. En 1998 se puso a disposición de los profesionales el Programa PACO, herramienta informática de uso interno y externo, que simplifica la relación entre los profesionales y la DGT.

DESPLIEGUE

La DGT disponía en Enero del 2008 de 180 ordenadores y se le han sustituido 15 ordenadores en el Plan Renove 2008 por estar obsoletos. En la actualidad tiene 188 ordenadores.
Otro recurso importante en la DGT son las impresoras. La DGT tiene en la actualidad 92 Impresoras de las que 27 son para imprimir etiquetas y una es matricial. Para las impresoras no existe un plan renove como con los PC al ser difícil de considerar que una impresora ha quedado obsoleta. Aun así anualmente se realiza la compra de impresoras en relación a algunos proyectos. En el criterio de compra de las impresoras ha ido cambiando en el tiempo y según las necesidades a cubrir pero desde hace tres años existe uno fijo que es el que las impresoras deben poder imprimir a doble cara. Estos años se ha considerado además el consumo por página de toner buscando aquellas que tienen modos de ahorro de toner (modo borrador). De las 64 impresoras láser de la DGT 43 son impresoras con capacidad para imprimir doble cara y de esas 5 se han instalado este año cumpliendo el nuevo criterio.
El programa PACO se encuentra en su versión número 10 y ha sigo objeto de una profunda renovación en presente año. Se han utilizando las últimas tecnologías aplicables a este tipo de herramientas, con un claro enfoque a la prestación de servicios web. El programa PACO 2008 comenzó su diseño en 2006, mediante la creación de un grupo de trabajo formado por el Director General, personal del servicio de Gestión Tributaria y de la Oficina de Atención al Contribuyente y el personal informático.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Como ya se ha indicado, de forma anual, el personal de la DGI evalúa el estado de los equipos informáticos y procede a su renovación, comunicando al Director General de Tributos el estado en que ha quedado el parque informático asignado a la DGT. En caso de necesidad, el Comité de Dirección solicita la adquisición de equipamiento adicional de nuevo equipamiento o se adquiere por parte de la propia Dirección General.
En las revisiones del programa PACO se tienen en cuenta las incidencias y sugerencias que se reciben a través de la línea de comunicación habilitada para ello, incidenciaspaco@listas.carm.es. Cada nueva versión anual incluye las sugerencias que se consideren interesantes.
También se ha establecido un indicador para establecer la calidad del proceso de creación del programa PACO y que recoge el "Número de incidencias PACO", indicador que es estudiado por el Comité de Dirección regularmente.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Reciclaje de papel	100%	8b

CRITERIO 4 : ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4D
Gestión de la tecnología.	

Título: Gestión de la tecnología

ENFOQUE

Uno de los objetivos marcados por esta Comunidad Autónoma en el ámbito del Plan Estratégico de Modernización de la Administración Regional (PEMAR), ha sido "Mejorar la calidad de los servicios", en el que la Dirección General de Tributos es pionera en aplicar los medios tecnológicos. Ello ha potenciando la relación con el ciudadano a través de una interfaz de comunicación ágil.
La gestión de la tecnología dentro de la DGT se realiza mediante un proceso 4-SI-GE Gestión del Sistema de Información, en el que se indica como se debe realizar el tratamiento de las incidencias y nuevos desarrollos del sistema informático de la Dirección General de Tributos
Prueba de ello son todos los desarrollos realizados en el Sistema Informático Tributario (ANIBAL), buscando una Gestión Tributaria Automatizada. Aníbal es un elemento más del Sistema Integrado de Gestión Económica, de Personal y Patrimonial (SIGEPAL), desarrollado en la última versión existente en el mercado a nivel mundial de mySAP ERP 2005 (ECC 6.0), migración realizada a este entorno en Agosto del 2007.
La Dirección General de Tributos utiliza los servicios desarrollados en la plataforma de Administración Electrónica (eA), para la verificación y autentificación de firma mediante certificado electrónico de la FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre) y ANCERT (Agencia Notarial de Certificación), la verificación de firma electrónica de documentos firmados por terceros y la firma electrónica de documentos por parte de la CARM.

DESPLIEGUE

El análisis, desarrollo y soporte de las aplicaciones informáticas de gestión Tributaria e Ingresos(ANIBAL) se realizan utilizando los siguientes entornos tecnológicos:

- mySAP ERP 2005 (ECC 6.0).
- Abap/4.
- Integración de programas ABAP/4 con entorno Microsoft Office.
- Listas AlV, Query SAP, Report Painter, Report Writer.
- J2EE (Java 2 Enterprise) versión 2.0.
- Borland Delphi.
- SAPOffice
- Sistema de integración por RFC (Remote Function Call): Programación de procesos clientes o servidores RFC en lenguajes: C, ABAP/4, Java.
- SAP BW Business Warehouse

Datos técnicos del Portal Tributario:

- Lenguaje de desarrollo: Java v. 1.5.
- Base de datos: Oracle 10g
- Arquitectura: Modelo MVC.
- Utilización de componentes Flash y tecnología Ajax.
- Web services para conexión con sistemas SAP y sistemas LDAP
- Generación de documentos PDF
- Generación de códigos de barras uni y bidimensionales (EAN128, PDF417)
- Utilización de algoritmos de cifrado DES y TripleDES

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La revisión tecnológica se realiza mediante un grupo de trabajo establecido a tal efecto dentro de la DGI. Este comité recibe notificaciones de las empresas a las cuales tiene adquirido el software con las nuevas versiones y parches existentes. El grupo de trabajo estudia la necesidad de cambio. En caso de que se deba realizar alguna actualización de los sistemas informáticos esta es abordada mediante un proyecto, en el que se implica al personal de la DGT en las fases de requisitos, pruebas y pilotaje.
La evaluación del proceso de Gestión del Sistema de información se realiza mediante el programa de auditorías y la revisión de los indicadores establecidos de plazo medio resolución, plazo máximo resolución, Nuevos desarrollos, reiteración incidencias de los nuevos desarrollos y encuesta cliente interno.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Gestor de colas	Toda la OAC (Murcia y Cartagena)	
Centralita telefónica	OAC Murcia	
Tarjetas inteligentes	100% personal DGT	

Título: Integridad y seguridad de la información

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

La información existente en la Base de Datos Tributaria debe acogerse a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, cuyo desarrollo se materializa en el Real Decreto 1720/2007, de 21 De Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley Orgánica.

Así mismo, dentro del proyecto SIGEPAL, mediante el cual se desarrolla el principal sistema de información de la DGT ANIBAL, se crearon unas normas para todas las áreas de competencia involucradas en el proyecto, incluyendo las áreas funcional (usuarios finales), administrativa (gestores del sistema) y de desarrollo.

Adicionalmente existe una norma interna dentro de la Comunidad Autónoma recogida en el "*Documento en el que se define el conjunto de normas y compromisos que han de regir las instalaciones WLAN (Wireless LAN) en el entorno corporativo de la CARM"*.

DESPLIEGUE

El cumplimiento de la normativa de protección de datos se inicia mediante el registro del fichero de Gestión Tributaria y Recaudación (BORM nº 290 de 17/12/2003 ORDEN 11-11-2003) en la Agencia de Protección de Datos, cuyo responsable es el Director General de Tributos del fichero.

Dentro de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, se ha nombrado a su vez un Responsable de Seguridad siguiendo con la normativa, cuyas responsabilidades están recogidas en un documento de seguridad. El documento de seguridad recoge todos los sistemas y aplicaciones con sus mecanismos de seguridad asignados. La gestión del documento de seguridad se realiza mediante el aplicativo GDOCS, mediante el cual además se puede seguir todo el flujo de trabajo para la inscripción de los ficheros en la AGPD.

La gestión de las incidencias de seguridad se realiza mediante el sistema de gestión de incidencias GAP, accesible a todo el personal de la organización, mediante el cual pueden crear las incidencias relativas a seguridad.

La responsabilidad de garantizar que la información que entra en el Sistema de Gestión Tributario es válida y correcta, es la propia aplicación que la gestiona la que realiza las validaciones y chequeos de los datos introducidos, de manera manual o por procedimientos automáticos, verificando que el dato es formalmente correcto. También hay desarrollados una serie de procesos batch que posteriormente pasan filtros para detectar errores que a pesar de que el dato sea formalmente correcto, no lo sea para el proceso en el que se esta utilizando.

Existen distintas vías para garantizarla la seguridad de la información en las aplicaciones. Por un lado están los protocolos de comunicaciones que vienes impuestos por la Dirección General de Informática, y por otro los controles de seguridad y auditorías de aquellas tablas que la propia aplicación controla al objeto de saber en cada momento quien y porque accede a un dato considerado de carácter confidencial.

En cuanto a la seguridad de los datos en los sistemas, se cuenta con sistemas redundantes de discos y existen planes de copias de seguridad para cada aplicación o sistema, que garantizan la recuperación de los datos en caso de perdida de los mismos.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Para el cumplimiento de la normativa en protección de datos, se realizan auditorias de seguridad dentro del departamento de informática. Estás auditorias se han realizado teniendo como norma de referencia la norma ISO 27002, que establece las normas de seguridad en los sistemas de información. Tras esta auditoría se ha establecido el consiguiente plan de acción para el total cumplimiento de la citada norma.

Cabe reseñar que se realizan controles continuos de acceso a los Sistemas por la Dirección General de Informática. Los correspondientes informes se guardan en copias de seguridad, siendo utilizados por los responsables en el momento que así se estipule.

CRITERIO 5 : PROCESOS	INFORMACIÓN GENERAL

Señale los principales grupos de clientes y mercados de la Organización y los Procesos que tienen relación con ellos.

	Procesos								
Partes interesadas	0	1	2	3	4	5	6	7	9
Los contribuyentes.			■			■	■		
El Consejo de Gobierno		■	■						■
El personal funcionario y laboral	■	■	■	■	■	■		■	
Los profesionales			■		■		■		

- **Procesos 0**:0-CA-AE Auto evaluación, 0-CA-AM Acciones de Mejora, 0-CA-AU Auditorías de la Calidad, 0-CA-DO Gestión Documental, O-CA-GI Gestión de los indicadores de los procesos, o-CA-GO Gestión y organización de la Calidad, 0-CA-NC Gestión de No conformidades, 0-CA-PR Gestión de los Procesos,0-CA-RC Gestión de registros de la calidad
- **Procesos 1**:1-DI-CT Dirección operativa, 1-DI-OB Gestión de objetivos.
- **Procesos 2**: 2-PE-GE Gestión Política y Estrategia
- **Procesos 3**:3-GP-FO, Formación Interna, 3-GP-OR Gestion de Organización ,3-GP-RS Reclutamiento y selección, 3-GP-VD Valoración del Desempeño.
- **Procesos 4**:4-PA-AL Gestión de alianzas,4-RE-CO Gestión de Compras,4-RE-GP Elaboración del Presupuesto, 4-SI-GE Gestión de Sistemas de Información.
- **Procesos 5**:5-GI-AFAplazamiento Fraccionamiento,5-GI-AR Archivo Tributario,5-GI-CA Cauciónales, 5-GI-DI Devoluciones,5-GI-LI Liquidaciones,5-GI-NT Notificaciones,5-GI-RE Recursos y Reclamaciones,5-GI-SN Sanciones Tributarias,5-GI-SV Selección y verificación tributaria,5-GI-TP Tasación Pericial Contradictoria,5-IN-PM Precios Medios en el Mercado,5-IN-TR Inspección tributaria5-IN-VA Valoración,5-IN-ZO Zonificación,5-JR-ED Elaboración Disposiciones,5-JR-EI Elaboración de informes,5-JR-PE Procedimientos especiales de revisión,5-JR-RC Resolución de consultas jurídicas,5-JU-AP Autoliquidación de premios,5-JU-AU Proceso General de autorizaciones del juego,5-JU-CC Compra de cartones,5-JU-DR Derivación Responsabilidad,5-JU-EX Expedientes Sancionadores,5-JU-PM,Elaboración Padrón,5-JU-SC Suministro de cartones,5-PL-AE Aplicación de ingresos de entidades colaboradoras,5-PL-AR Aplicación de ingresos de cuentas restringidas,5-PL-GA Gestión de Apremios,5-PL-GD Gestión de deudas,5-PL-GQ Gestión de Questor,5-PL-PC Puntos de conexión,5-PL-PO Pago OLDH,5-PL-RP Revisión de Propuestas de OLDH,5-PL-SGSeguimiento OLDH.
- **Procesos 6**:6-CE-AS Asistencia al contribuyente,6-CE-ESEncuestas de Satisfacción,6-CE-IN Información al Contribuyente,6-CE-RE Reclamaciones Contribuyente.
- **Procesos 7**:7-CI-CM Comunicación Interna,7-CI-EC Encuesta de Clima Laboral,7-CI-ES Encuesta Satisfacción Cliente Interno,7-CI-SP Sistema participativo.
- **Procesos 9**:9-RE-EC, Evaluación Resultados Críticos

Haga constar los productos y servicios de la Organización.

Tal y como se establece en nuestra Carta de Servicios los servicios que prestamos son los siguientes:

- Servicio de información. Información presencial, telefónica y telemática:
- Servicio de ayuda para el cumplimiento de obligaciones tributarias.
- Servicio de tramitación.
- Facilidades de pago.

Aplica la Organización alguna norma de certificación o de reconocimiento externo a la gestión de Procesos como, por ejemplo, ISO9000, ISO14000, etc.? ¿Cómo se establecen los objetivos para los Procesos?

La Dirección está certificada en ISO 9001 y en la UNE 66174 (ISO 9004).
Los objetivos los establece el Comité de Dirección en base a la "Visión Estratégica". Posteriormente se han desplegado a todas las Secciones de la Organización.
Hay implantado un proceso de gestión de objetivos "1-DI-OB".

CRITERIO 5 : PROCESOS	Subcriterio 5a
Diseño y gestión sistemática de los procesos.	

Título: Sistemas de Gestión ISO 9001 y 9004

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

En el año 2006 se consideró que todos los objetivos marcados en el Plan de Modernización (PEMAR) se habían conseguido alcanzar en un alto grado, por lo que se inició una nueva fase, que avanzase en las técnicas de gestión de calidad. De esta forma, se aprobó el proyecto TQM –DGT, con el escenario 2006-2010 como meta para la consecución de las certificaciones ISO 9001: 2000, ISO 9004:2000, EFQM +300 y EFQM +400, que en sucesivos hitos temporales situaran a la DGT como una Administración Tributaria de referencia en el ámbito regional y nacional.

DESPLIEGUE

Para lograr las distintas metas marcadas dentro del programa DGT-TQM, anualmente se realiza una planificación de un proyecto, cuyas actividades se integran en el Plan Anual de Calidad. En la actualidad se está abordando la elaboración del tercer proyecto dentro del marco DGT-TQM, cuyas dos ediciones anteriores han logrado conseguir la certificación ISO 9001: 2000 e ISO 9004:2000.

El 29 de marzo del 2007 se elaboró el Manual de la Calidad que es nuestro Manual de la Organización, ya que no hay distinción en nuestra organización entre la Calidad y nuestro trabajo Así mismo se creó el Comité de Calidad que coincide con el Comité de Dirección y la figura del Responsable de Calidad

Dentro del Manual de la Organización se definieron que responsabilidades tienen los propietarios y promotores de los procesos. Siendo los propietarios de los proceso los Jefes de Servicio y los promotores de los procesos los Jefes de Sección.

También se establece la figura de los Equipos de Mejora, encargados de la revisión de los procesos y para implantar mejoras concretas en dichos procesos.

Toda nuestra organización está estructurada de acuerdo con una filosofía de procesos, no por impuestos. Incluso nuestro sistema informático (SIGEPAL) está desarrollado de acuerdo con dichos procesos.

En la actualidad tenemos 63 procesos documentados, cifra que sigue en aumento. Para lo cual tenemos una sistemática de diseño, control y revisión de los procesos dentro de nuestro proceso “0-CA-PR” Gestión de los Procesos”.

La documentación de todos los procesos junto con su ficha los tenemos en la herramienta informática de Gescali.

Asociados a dichos procesos tenemos alrededor de 144 indicadores. Los indicadores asociados a los procesos operativos se revisan, los de prioridad cero mensualmente y los de prioridad normal trimestralmente. El resto de indicadores de los procesos se revisan cuando se revisa el Sistema de Gestión de la Calidad (Trimestralmente).

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La evaluación que se hace del sistema a través de nuestras auditorías internas, siguiendo nuestro proceso “0-CA-AU” Auditorías de la Calidad. En la Dirección se han realizado dos auditorías internas, en marzo del 2007 y 2008, de tres días de duración, en el que se ha auditado el centro de Murcia y el de Cartagena. Dichas auditorías se han realizado por personal externo y por la Responsable de Calidad. En ellas se detectaba No Conformidades , Observaciones, Puntos fuertes del SGC, y Oportunidades de mejora.

Además la evaluación del sistema se ha realizado con las Auditorías de Certificación: Informe de Auditoria Certificación ISO 9001 2007, Informe de Auditoria Renovación ISO 9001 2008, Informe de Auditoria Certificación UNE 66174 (ISO 9004) las cuales han corroborado que el sistema funciona con algunas no conformidades menores.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Sistemática de diseño, control y revisión de los procesos	100%	6a- 6b
Establecimiento de indicadores en toda la organización	100%	6b-9a-9b

CRITERIO 5 : PROCESOS	Subcriterio 5B
Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a clientes y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor.	

Título: Revisión y mejora de procesos.

ENFOQUE -

En el ámbito del SGC ISO-9001 implantado en la DGT, la mejora continua es uno de los requisitos fundamentales. Uno de los objetivos de la misma es la mejora de los procesos con el fin de de aumentar tanto sus resultados como la satisfacción de las partes interesadas. En este sentido se pretende con la revisión de los procesos tanto la eliminación de los defectos que se pudieran ocasionar por la ejecución de los mismos, como dotar al personal de la DGT de un mecanismo que permita introducir los cambios necesarios para facilitar su ejecución.
Se ha definido el proceso 0-CA-PR Gestión de los procesos, que se establecen las actividades y normas para la correcta creación y mejora continua de los procesos de negocio y soporte. Describe las fases del ciclo de vida de un proceso: creación, mejora y cancelación, así como su revisión.
En concreto la revisión se realiza mediante reuniones en las que participa de forma voluntaria el personal que lleva a cabo las tareas del proceso. La sesión de Revisión de proceso contiene en su agenda la revisión de los aspectos de evolución de indicadores, la actualización documentación, la evolución de las mejoras realizadas, la evolución de No Conformidades, la identificación de problemas potenciales y la identificación de posibles Mejoras.
La organización planifica hacer esta revisión de forma anual, por lo que dicha tarea es incluida anualmente desde el año 2007 en el Plan Anual de Calidad. En el presente año se ha modificado el proceso y la revisión se hará mediante un formulario que servirá de guía para el proceso.

DESPLIEGUE

En Noviembre del 2007 se procedió a revisar todos los procesos de la organización. Al ser la primera vez que se hacía esto en la organización se convocó a todo el personal a una sesión informativa en la que se explicó en que consistía la revisión que tenían que realizar.

De la revisión de cada proceso, el Equipo de Revisión del Proceso elaboró un acta de revisión. Dichas actas están se han introducido en Gescali, dentro del plan anual de Revisión Formal de los Procesos Año 2007.

Se crearon alrededor de 32 Equipos de Revisión del Proceso. En los Equipos de Revisión participaron todos los Jefes de Servicio y todos los Jefes de Sección de Murcia y Cartagena, junto con personal administrativo especialista.
De dicha revisión se abrieron catorce Acciones de Mejora, la mayoría de actualización de la documentación.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Este proceso se revisa en las distintas Auditorías Internas y de Certificación a las que se somete la Dirección General de Tributos y en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad que realiza al final de año el Consejo de Dirección/ Consejo de Calidad.

Como consecuencia de la auditoría de la ISO-9004 se han introducido mejoras en el proceso: la revisión se hará mediante un formulario que servirá de guía para el proceso, y se establecerán una serie de indicadores sobre este formulario para la evolución del proceso.

El Responsable de Calidad elabora un informe resumen de las reuniones y Comité de Dirección revisa las actas de reunión.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Formación del personal de los nuevos procesos	100%	7 a
Equipos de mejora, formados por los empleados	Toda la organización	7 a

CRITERIO 5 : PROCESOS	Subcriterio 5C
Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes.	

Título: Programa de Ayuda al Contribuyente (PACO).

ENFOQUE

En relación con las actuaciones emprendidas en el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Regional (PEMAR), en el año 1997 se detectó la carencia de una herramienta informática que simplificara la relación entre los profesionales y la DGT, normalizando los documentos que se utilizaban para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esa misma herramienta debería de servir para agilizar la captura de la información de las declaraciones tributarias, agilizando los tiempos de respuesta a los profesionales y eliminando los errores en la captura de la misma, mediante la utilización de códigos de barras y, posteriormente, nubes de puntos. Se contrató con una empresa externa el desarrollo de esta herramienta, que no tenía ningún precedente entre las distintas Comunidades Autónomas. Así, en 1998 se puso a disposición de los profesionales el Programa PACO, que ha alcanzado ya 10 versiones, siendo objeto de una profunda renovación en el año 2008 (Programa PACO 2008), utilizando las últimas tecnologías aplicables a este tipo de herramientas, y con un claro enfoque a la prestación de servicios web, cada vez más demandado por los profesionales, convirtiéndose en la herramienta indispensable para su relación con la DGT.

DESPLIEGUE

Este programa lo utilizan los profesionales que pertenecen a los Colegios Profesionales que han firmado los convenios de colaboración para la mejora de la gestión tributaria. Sirve, como se dijo antes, como herramienta de relación entre el profesional y la DGT. Puede ser empleado para la utilización presencial, a través de la impresión en papel de las declaraciones tributarias, acompañadas de los correspondientes códigos de puntos que permiten su captura e incorporación inmediata al sistema tributario corporativo, y la impresión de las diligencias de pago y presentación que dan acceso al Registro de la Propiedad. También puede ser utilizado como elemento de relación con el Portal Tributario, para la presentación telemática de las declaraciones tributarias, lo que aumenta notablemente su potencia como herramienta de relación. Los profesionales que utilizan estas herramientas tienen acceso a cursos de formación en la herramienta impartidos por los usuarios avanzados de la DGT.

El programa es, básicamente, un potente asistente a la cumplimentación de la declaración, realizando la mayor parte de los cálculos necesarios, y homogeneizando la aplicación de la normativa, tanto estatal como autonómica, necesaria para la correcta tributación. De esta forma, se garantiza la correcta aplicación de la norma y la ausencia de errores, tanto en la cumplimentación de las declaraciones como en su captura informática.

El programa PACO 2008 comenzó su diseño en 2006, mediante la creación de un grupo de trabajo formado por el Director General, personal del servicio de Gestión Tributaria y de la Oficina de Atención al Contribuyente y el personal informático.

El 24 de febrero de 2006 hubo una reunión en la que se establecieron los objetivos de la nueva versión. El 10 de marzo del 2006 se hace la presentación del prototipo. En nueva reunión del 14 de marzo de 2006 se estudian los cambios propuestos para los distintos modelos, por lo que el 10 de abril presentan un nuevo prototipo, objeto de posteriores cambios, corregidas el 28 de abril.

El 15 de mayo en una nueva reunión se realiza la presentación del prototipo del modelo 620. El 30 de mayo, en una nueva reunión en la que participa el servicio de Valoración, se ven las modificaciones de PMM a incorporar en el programa, y se presentan los prototipos del modelo 605 y 609.

El 12 de julio en la reunión se plantean dudas a la Dirección General sobre cálculos numéricos, calles de valoración, beneficios fiscales, objetos tributarios, impresos, mantenimientos en Aníbal etc.

El objetivo de la reunión de 5 de diciembre de 2006 es la Presentación de los modelos 601, 609 y 610 para que se validen por la Oficina de Atención al Contribuyente.

En la reunión de enero del 2007 se realiza la presentación del modelo 605, y se explica la activación de PACO, que será objeto de modificaciones. El 16 de marzo 2007 se estudian los requerimientos del modelo 650 y las modificaciones de PMM para el 2008.El 21 de marzo presentan la nueva versión y se resuelven dudas.

El 2 de mayo y el 1 de junio se presentan nuevas versiones. El 12, 18 y 22 de junio y el 6 de noviembre del 2007 el objetivo de las reuniones es plantear y resolver dudas tributarias y la validación de los distintos modelos por la Oficina de Atención al Contribuyente.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Se hace un seguimiento en las reuniones trimestrales por el Comité de Dirección y sobre todo en la de final de año. Las modificaciones que se consideran necesarias se realizan a través de nuevas versiones. En el nuevo PACO 2008 llevamos 5 versiones

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Pago y presentación telemática	100%	9 a y 9b

CRITERIO 5 : PROCESOS	Subcriterio 5D
Producción, distribución y servicio de atención, de los productos y servicios.	

Título: Carta de servicio de la DGT

ENFOQUE

Uno de los compromisos expresados en la Visión Estratégica de la DGT es realizar un esfuerzo continuo por ofrecer a todos los ciudadanos un amplio conjunto de servicios y facilitar a los obligados tributarios el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y garantizar el ejercicio de los deberes que les asisten.
Con este propósito, la DGT diseña y crea la carta de servicios para informar a los contribuyentes sobre las prestaciones que la propia DGT pone a su disposición, reflejando el compromiso continuado de alcanzar mayores niveles de calidad, transparencia y participación en todas sus actuaciones y procedimientos tributarios.
La carta de servicios fue aprobada por Resolución de 16 de septiembre de 2005, de la Secretaría Autonómica de Administración Pública y se presentó a todo el personal de la DGT el 29 de septiembre de 2005, tras su publicación en el BORM y a los principales partners de la organización.

DESPLIEGUE

La carta de servicio de la DGT está a disposición de todos los contribuyentes en página web de la DGT y en las oficinas de Murcia, Cartagena y las oficinas liquidadoras.

La carta de servicios contiene:
- La misión de la DGT
- La estructura en unidades administrativas:
- Los servicios ofrecidos:
    - Servicios de información.
    - Servicio de ayuda al cumplimiento de las obligaciones tributarias.
    - Servicio de tramitación.
- Los derechos de los ciudadanos.
- El compromiso de calidad de la DGT.
- El compromiso de la DGT con los ciudadanos.
- Los canales corporativos de comunicación, información y tramitación.
- La forma de colaboración y participación de los ciudadanos con la mejora de los servicios.
- Las direcciones y horarios de la DGT y de las oficinas liquidadoras.
- Dirección web.

De conformidad con la Orden de 6 de marzo de 2003, esta Dirección General envía informe de seguimiento respecto a los niveles de eficacia y eficiencia de los servicios prestados reflejados en la carta al órgano competente en materia de calidad de los servicios públicos.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Previamente a la remisión al órgano competente en materia de calidad de los servicios públicos de la información sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la Carta, el Comité de Dirección, revisa y estudia el resultado de los indicadores contenidos en la Carta de Servicios, emprendiendo las acciones preventivas y correctivas que se considere necesario.
Actualmente está en proyecto la certificación de la carta de servicios por la empresa AENOR, habiéndose realizado ya parte del proceso. Se ha realizado una visita de cliente misterioso y se ha revisado la documentación por el equipo auditor, proponiendo unas mejoras que se están llevando a cabo.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
La Oficina de Atención al Contribuyente	100%	9 a , 9b
Confirmación de borradores	100%	9 a , 9b
Precios Medios de Mercado de la Web	100%	9 a, 9b

CRITERIO 5 : PROCESOS	Subcriterio 5E
Gestión y mejora de las relaciones con los clientes.	

Título: Proceso de medición de la satisfacción de los contribuyentes

ENFOQUE -

La medición y mejora de la satisfacción de nuestros usuarios es una de las estrategias clave de la DGT, así como uno de los requisitos de las normas ISO-9001 e ISO-9004 bases del Sistema de Gestión de Calidad de la DGT.
Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los contribuyentes por el servicio prestado en la oficina de Atención al Contribuyente y Colaboradores Sociales, se define, en el ámbito del SGC ISO-9001, el proceso 6-CE-ES Encuestas de Satisfacción. Este proceso es de aplicación a la Oficina de Atención a Contribuyentes y Colaboradores Sociales, en el Servicio de Gestión y Tributación del juego.
El proceso define 3 tipos de encuestas: un tipo para los contribuyentes atendidos en las mesas, otro para los atendidos en el mostrador de presentación y el último para los atendidos en las mesas de información de expedientes. En todas ellas se valora tanto el nivel de las instalaciones, el tiempo de espera y la atención y servicio recibido, con una baremación de 0 a 3.
Las encuestas se efectúan a intervalos planificados durante todo el año, realizándose el estudio de los resultados por los responsables directos del servicio y por el Comité de Dirección en la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

Instalaciones	Tiempo de espera	Atención y servicio recibido
- Local, sala de espera y mobiliario - Señalización	- Horario. - Tiempo de espera. - Agilidad.	- Dominio de las respuestas. - Claridad en la explicación. - Amabilidad. - Tiempo empleado

DESPLIEGUE

Las encuestas se realizan quincenalmente en la Oficina de Atención al Contribuyente y mensualmente en el Servicio de Tributación del juego.
Las encuestas se llevan haciendo desde el año 2002 en la OAC. Desde el año 2007 se ha extendido al Servicio de Gestión y Tributación del Juego y en 2008 a la sección de Prevaloración.
Una vez recogidas las encuestas, se elabora un informe resultado que se estudia trimestralmente en la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección.
Como resultados de esa revisión cabe indicar que:

- El Servicio del Juego fue mal valorado en Junio de 2008 en cuanto a señalización y se ha pedido a los contribuyentes que indiquen su preferencia para implementar la solución eligiendo entre continuar como estaban hasta el momento o incluir al servicio en el gestor de colas general.
- A mediados de 2007 se colocó un cartel informativo con el horario de de expedición de número para los distintos servicios de la oficina de Cartagena.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La revisión del proceso de medición de la satisfacción del contribuyente se revisa por 2 vías:

- Anualmente, en la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección, se revisan los resultados globales obtenidos en la DGT, introduciendo las mejoras necesarias de aquellas aspectos peor valorados.
- Anualmente, durante la realización de las auditorías internas de calidad, se revisa tanto el cumplimiento del proceso por el personal de la DGT como la eficacia del mismo. Las no conformidades y acciones correctivas se tratan según los procesos correspondientes. Como consecuencia de la auditoría de certificación ISO-9001 del año 2007 se identificó la necesidad de dividir la encuesta en diferentes zonas de la OAC y tras la auditoria de certificación de la ISO-9004 se identificó la necesidad de crear una nueva encueste de satisfacción para los contribuyentes del servicio de prevaloración.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Incidencias PACO	100%	9 a, 9b
Quejas	100%	9 a, 9b

CRITERIO 6 - 9 : RESULTADOS	INFORMACION GENERAL

Tendencias generales en los resultados

La mayoría de resultados presentan tendencias positivas, excepto en el caso de la tramitación de expedientes de devoluciones de ingreso y recursos de reposición (debido fundamentalmente al gran número de solicitudes y recursos).
En determinadas situaciones, aunque se alcanzan los objetivos planificados, se producen resultados con tendencias no positivas debido en la mayoría de los casos al entorno económico del país (variable totalmente incontrolable por la DGT)

Segmentación de resultados

La segmentación de los resultados se realiza para:

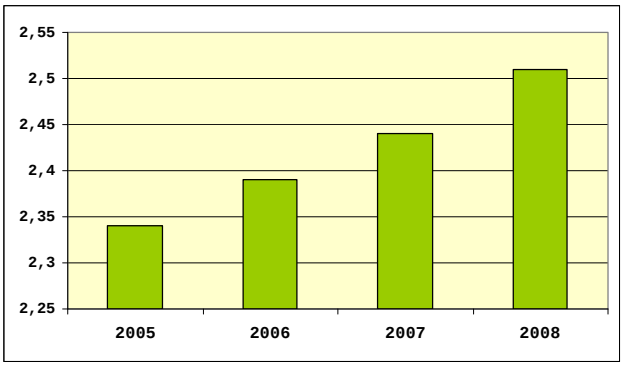
- Análisis de los resultados de la sede de Murcia y Cartagena.
- Por tipos de servicio ofrecido (información, realización de declaraciones, presentación de documentos, etc.)

Relaciones causa-efecto y referencias cruzadas que se pueden establecer entre los Agentes Facilitadores y los Resultados mostrados en las páginas posteriores

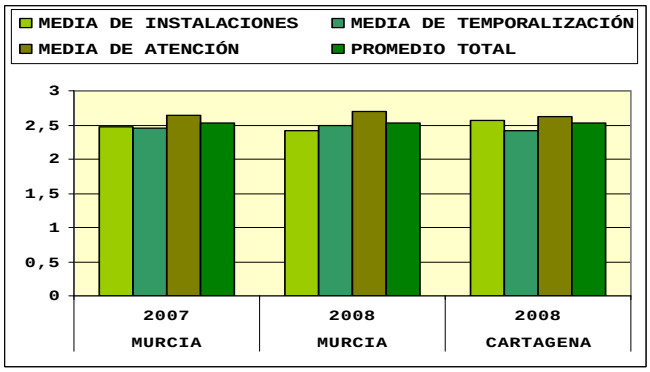
Resultados		Agentes facilitadores
6a	Satisfacción contribuyente con la confección de declaraciones, realización PMM, información general etc…	5c-5d-5e
	Satisfacción contribuyente en la presentación de expedientes	5c-5d-5e
	Satisfacción de los contribuyentes en la información de expedientes	5c-5d-5e
	Satisfacción del contribuyen por el servicio de juego	5c-5d-5e
6b	Número de quejas de contribuyentes	5e
	Tiempo medio de tramitación de aplazamientos, recursos y devoluciones	5c-5d-5e
	Tiempo medio de espera en la OAC	5c-5d-5e
	Número de incidencias PACO	5c-5d-5e
7a	Satisfacción media del personal de la DGT con la formación recibida	3b
	Grado medio de motivación del personal de la DGT.	3
	Grado medio de satisfacción del personal de la DGT	3
	Grado medio de satisfacción del personal de la DGT con el liderazgo	1a-1d
7b	% de empleados de formación que han recibido formación	3b
	relación horas formación y empleados	3a
	Absentismo laboral	3-4b
	Coste de la plantilla de la DGT	3a
8a 8b	Número de certificaciones de calidad	5a-5b
	Número de visitas a e-tributos	6b
	Horas de formación impartida a las alianzas	4a
	Ratio del gasto de papel por persona	4b
9a	Importe de las liquidaciones ITP	2c- 2d-5c-5d-5e
	Importe de las liquidaciones ISD	2c- 2d-5c-5d-5e
	Número de actuaciones realizadas en inspección	2c- 2d-5c-5d-5e
	Número de actuaciones de control extensivo a notarios	2c- 2d-5c-5d-5e
9b	Número de visitas atendidas en la OAC	5c-5d-5e
	Número de valoraciones realizadas.	5c-5d-5e
	Número de autoliquidaciones presentadas pos vía telemática	5c-5d-5e
	Autoliquidaciones de la OAC	5c-5d-5e

CRITERIO 6 : RESULTADOS EN LOS CLIENTES	Subcriterio 6ª
Medidas de percepción	

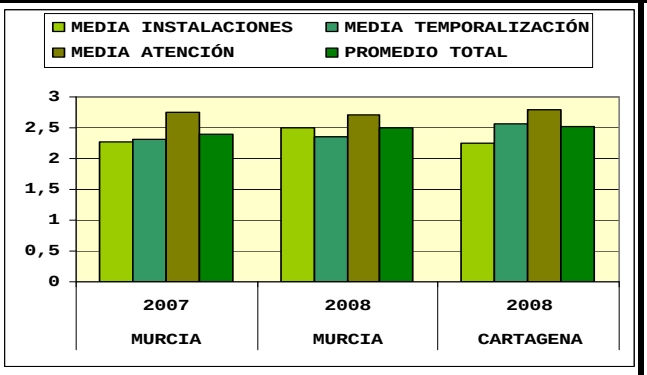
.



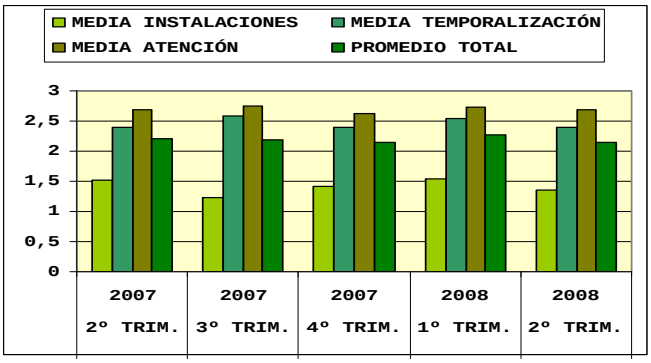
Descripción: La encuesta se ofrece quincenalmente a todo el personal al que se le presta el servicio. La puntuación oscila de 0 a 3, siendo el 0 la puntuación más baja.
Tendencia: Con un objetivo en los años 2005 y 2006 en el que la media del resultado de la encuesta fuese superior a dos, se alcanzó un resultado en el 2005 de 2,34 y en el 2006 de 2,39. En el año 2007 y 2008 el objetivo se eleva a 2,2. Cada año se valora mejor el servicio; siendo el resultado del año 2007 un 2,44 y en el primer semestre del 2008 un 2,51.
Indicador y objetivo: **Satisfacción contribuyente con la confección de declaraciones, realización PMM, información general etc…**



Descripción: La encuesta se ofrece quincenalmente a todo el personal al que se le presta el servicio. La puntuación oscila de 0 a 3, siendo el 0 la puntuación más baja.
Tendencia: La encuesta se realiza por primera vez en Murcia en el año 2007 y en Cartagena en el año 2008.
Con respecto al año anterior en Murcia se observa una mejor valoración en el ítem de atención por el servicio prestado, que incluye: el tiempo de espera, la agilidad, la amabilidad, el tiempo empleado etc. lo que hace que aumente la valoración total. El objetivo para este año es que la media sea superior a 2,2 el cual se está cumpliendo tanto en Murcia como en Cartagena.
Indicador y objetivo: **Satisfacción contribuyente en la presentación de expedientes**

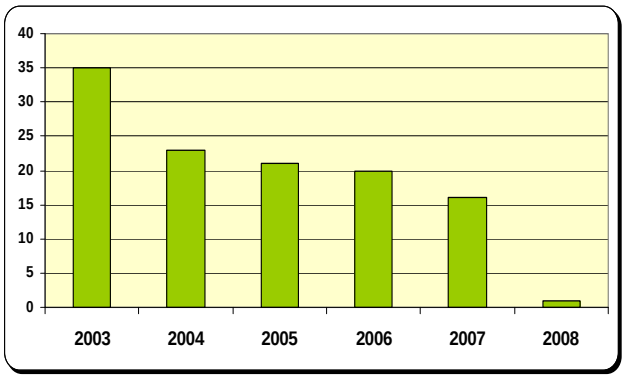


Descripción: : La encuesta se ofrece quincenalmente a todo el personal al que se le presta el servicio. La puntuación oscila de 0 a 3, siendo el 0 la puntuación más baja
Tendencia: La encuesta se realiza por primera vez en Murcia en el año 2007 y en Cartagena en el año 2008.
Con respecto al año anterior en Murcia se observa una mejor valoración en el ítem de instalaciones, que incluye: sala de espera, mobiliario y la señalización. lo que hace que aumente la valoración total.
El objetivo para este año es que la media sea superior a 2,2 el cual se está cumpliendo tanto en Murcia como en Cartagena.
Indicador y objetivo: **Satisfacción de los contribuyentes en la información de expedientes**

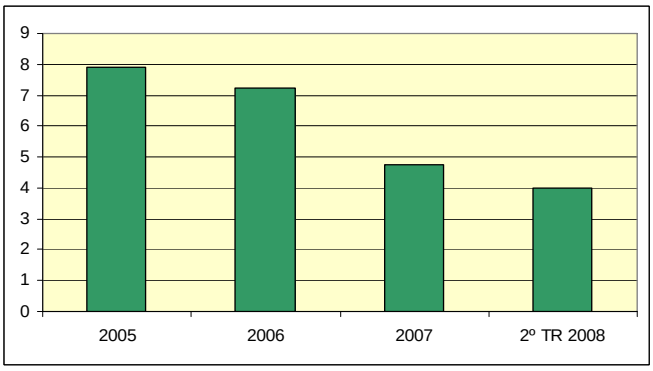


Descripción: La encuesta se ofrece mensualmente a todo el personal al que se le presta el servicio. La puntuación oscila de 0 a 3, siendo el 0 la puntuación más baja
Tendencia: La encuesta sólo se realiza en Murcia donde está ubicado el servicio de juego.
Tanto la temporalización como la atención están muy bien valoradas, sin embargo la valoración de las instalaciones fluctúa lo que hace que se cumpla o no el objetivo. Se ha abierto una no conformidad por no cumplimiento de objetivo en el segundo trimestre del 2008 y se está estudiando como mejorar la valoración en relación con las instalaciones.
Indicador y objetivo: **Satisfacción del contribuyen por el servicio de juego**

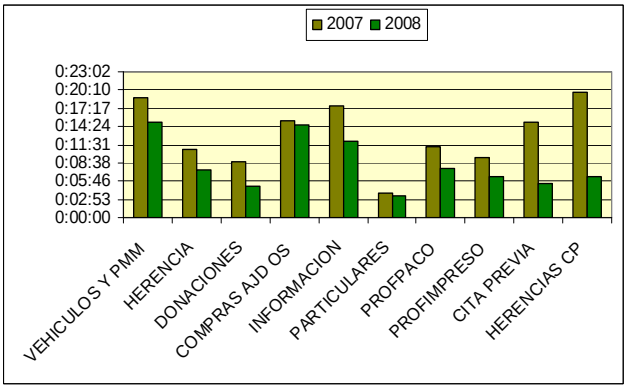
Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Información telefónica	Anual	Aumenta el número de llamadas de teléfono atendidas en el año 2006 fueron 15.886 y en el año 2007 se recibieron 16850	En el año 2008 la previsión es que se atiendan 17000 llamadas, previsión que se está cumpliendo		



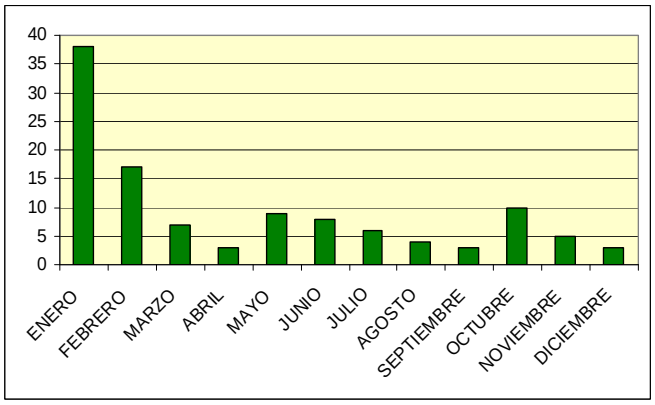
Descripción: Número de quejas recibidas anualmente tanto en Murcia como en Cartagena.
Tendencia: El número de quejas va disminuyendo, a fecha 30 de agosto del 2008 solamente se ha presentado una queja.
Indicador y objetivo: **Número de quejas de contribuyentes**



Descripción: Número de meses que se tarda de media en resolver los recursos. La media engloba a Murcia y Cartagena.
Tendencia: El tiempo medio de resolución de recursos va disminuyendo, hasta alcanzar el objetivo previsto para el año 2008 de 4 meses.
Indicador y objetivo: **Tiempo medio de tramitación de recursos.**

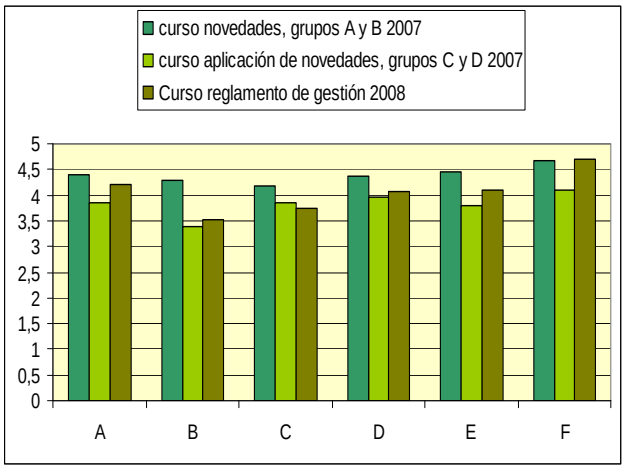


Descripción: Tiempo medio de espera de los contribuyentes en los distintos servicios que se presta. Es la media anual, hasta 30 de agosto de 2008.
Tendencia: Hay una gran mejoría en los distintos tiempos de espera con respecto al 2007 debido a la experiencia del personal que presta el servicio y a que se estableció para el año 2008 como obligatorio la cita previa en las herencias.
Indicador y objetivo: **Tiempo medio de espera en la OAC**

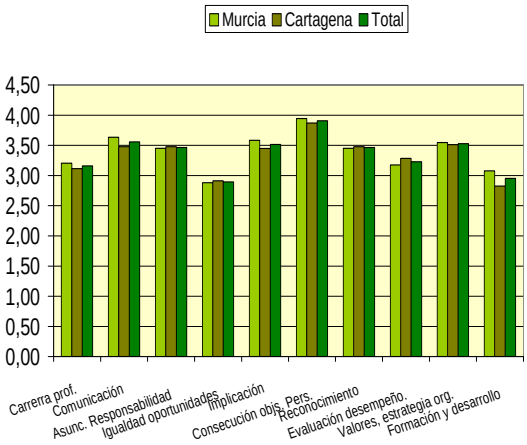


Descripción: Número de horas mensuales que los informáticos emplean para resolver las incidencias que presentaron los profesionales en el año 2007.
Tendencia: A lo largo del año se han resuelto un total de 473 incidencias. A comienzo de año (los dos primeros meses aproximadamente) el número de incidencias es alto debido al lanzamiento de la nueva versión para el ejercicio. Esto lleva a los usuarios a tener ciertos problemas a la hora de recordar claves, de cómo activar el producto, cómo realizar los lotes de presentación,… y algún posible problema de funcionamiento del programa que implique el lanzamiento de una nueva versión que subsane dicho error. Sin embargo, según transcurre el año se comprueba como estas desciende en gran medida, llegando a ser más o menos constantes, debido a que el programa se vuelve estable y los usuarios ya no tienen apenas problemas.
Indicador y objetivo: **Número de horas dedicadas a incidencias PACO**

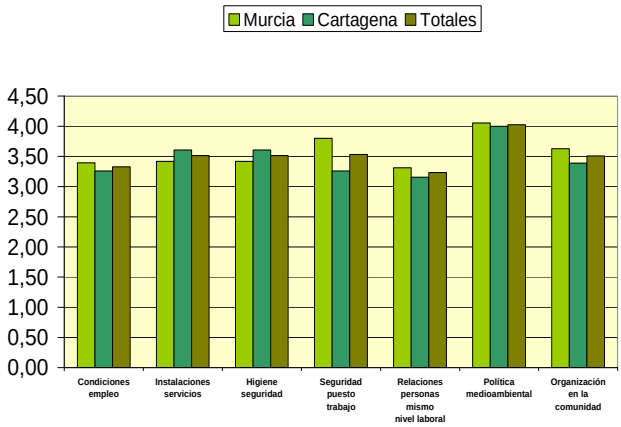
Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Tiempo medio tramitación de Reclamaciones	Anual	Se ha pasado de tardar 5 meses en el 2007 a tardar 25 días en el 2008	En el 2008 que se envíen en un plazo igual o inferior a 45 días.		



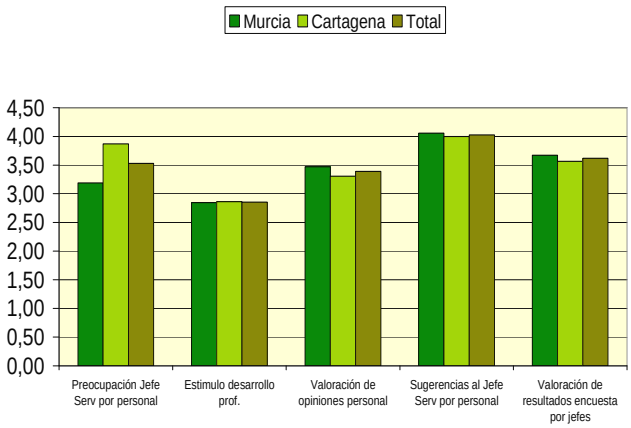
Descripción: Nivel de satisfacción de los alumnos de los distintos cursos realizados por la DGT en los años 2007 y 2008. La puntuación es de 0 a 5 siendo el 0 el más desfavorable.
Tendencia: En general la valoración es muy buena en todos los apartados de la encuesta, sobre todo en el apartado de valoración de los profesores.
Indicador y objetivo: **Satisfacción media del personal de la DGT con la formación recibida**



Descripción: Dentro de la encuesta de Clima Laboral se analiza el grado medio de motivación del personal, con una puntuación de 0 a 5 siendo el 0 la más desfavorable
Tendencia: La encuesta se realizó por primera vez en el año 2007 y los resultados fueron muy buenos, en especial el apartado de reconocimiento a las personas.
Indicador y objetivo: **Grado medio de motivación del personal de la DGT.**

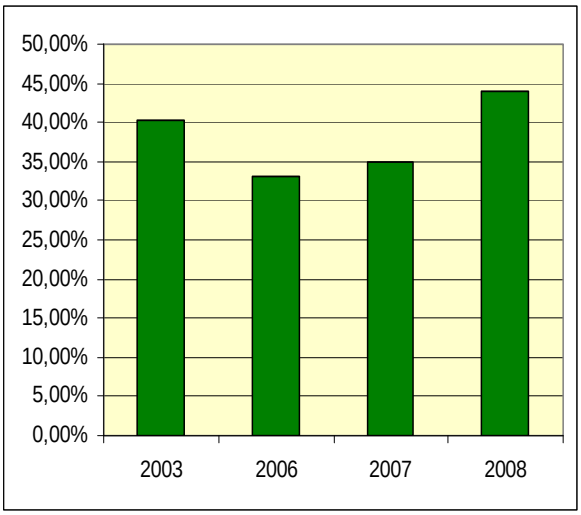


Descripción: Dentro de la encuesta de Clima Laboral se analiza el grado medio de satisfacción, con una puntuación de 0 a 5 siendo el 0 la más desfavorable.
Tendencia: En el año 2007 fue la primera vez que se realiza la encuesta siendo el grado medio de satisfacción bastante satisfactorio.
Indicador y objetivo: **Grado medio de satisfacción del personal de la DGT**

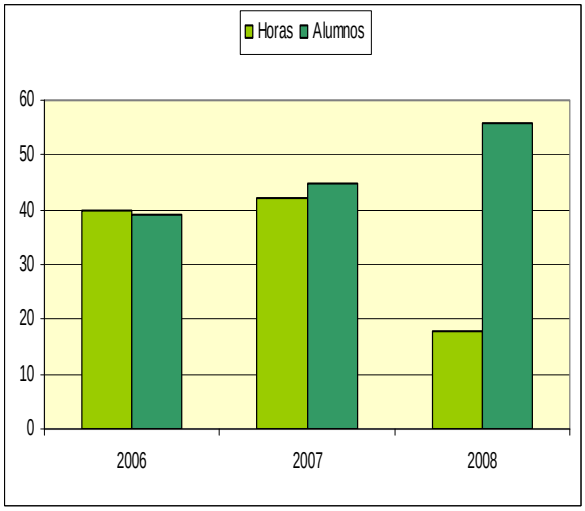


Descripción: Dentro de la encuesta de Clima Laboral se analiza el grado medio de satisfacción del personal con el liderazgo, con una puntuación de 0 a 5 siendo el 0 la más desfavorable
Tendencia: : En el año 2007 fue la primera vez que se realiza la encuesta siendo el grado medio de satisfacción bastante satisfactorio. El item más valorado ha sido el de sugerencias al jefe de servicio por el personal.
Indicador y objetivo: **Grado medio de satisfacción del personal de la DGT con el liderazgo**

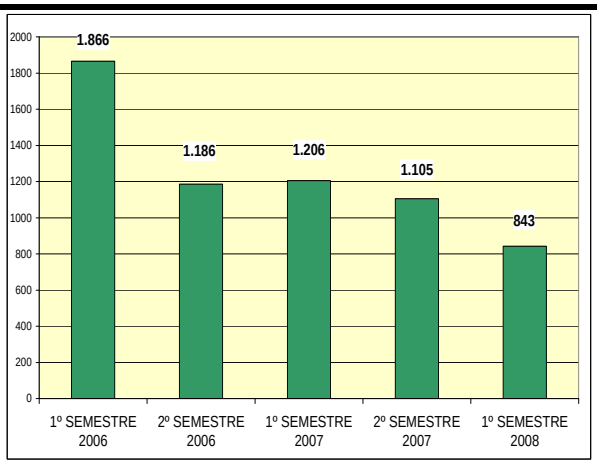
Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas



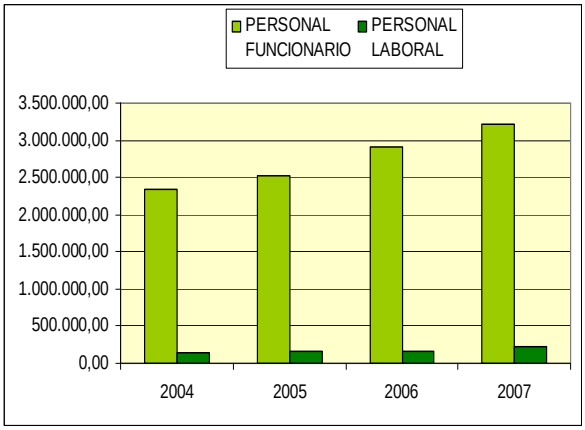
Descripción: Porcentaje de empleados de la Dirección, tanto de Murcia como de Cartagena que han recibido formación en los últimos años. Se indica el porcentaje de alumnos que recibieron formación hasta agosto del 2008.
Tendencia: La tendencia es positiva, en el año 2007 además de los cursos de la DGT, se suman los cursos organizados por el Colegio de Registradores. Situación que mejora en el año 2008.
Indicador y objetivo: **% de empleados que han recibido formación**



Descripción: Se establece anualmente el número de horas de formación que se impartieron y el número de empleados que han recibido dicha formación.
*Tendencia:*En los años 2006, 2007 ,y 2008 el número de horas son casi las mismas (está previsto un curso para octubre), sin embargo el número de asistentes está aumentando.
Indicador y objetivo: **relación horas formación y empleados**



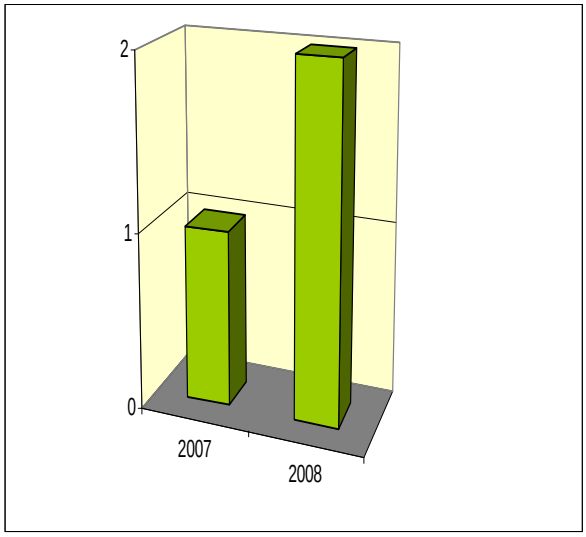
Descripción: Número de días al año de absentismo del Personal de la DGT en Murcia y Cartagena, incluidos funcionarios, interinos y laborales temporales.
Tendencia: La comparativa entre semestres es a la baja, de 1866 días en el primer semestre del 2006, se reducen a 1105 en el primer semestre del 2007 y a 843 en el primer semestre del año 2008.
Indicador y objetivo: **Absentismo laboral**



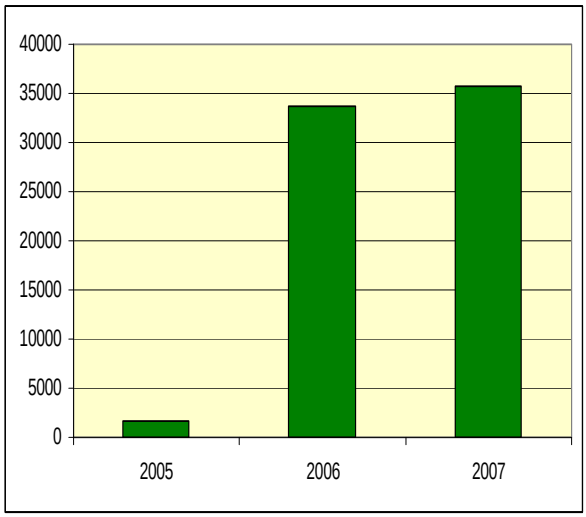
Descripción: Coste de la plantilla anual del personal funcionario y del personal laboral.
Tendencia: Cada año se va incrementando el número de personal y el coste de la plantilla.
Indicador y objetivo: **Coste de la plantilla de la DGT**

Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas

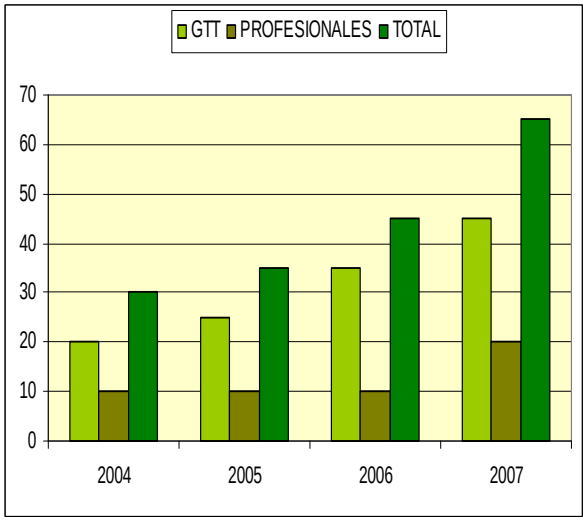
Dado que algunas de estas medidas son aplicables como medidas de percepción o rendimiento indistintamente se presentan de forma conjunta



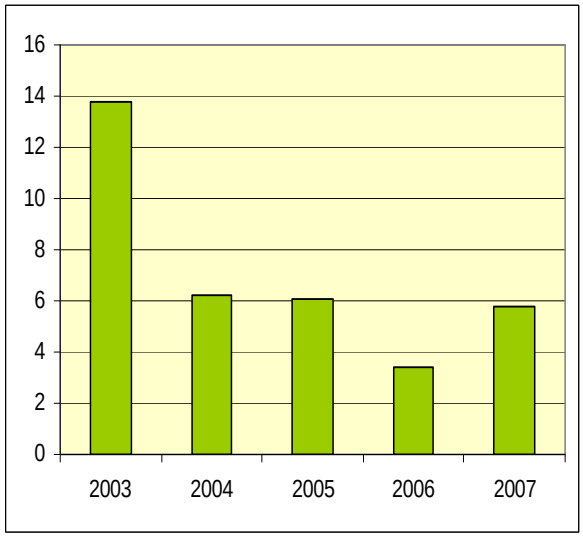
*Descripción :*Número de certificaciones de calidad en las que está certificada la DGT.
Tendencia: En el año 2007 la DGT se certificó en ISO 9001 y en el año 2008 además de la anterior se certificó en la UNE 66174 (ISO 9004).
Indicador y objetivo: **Número de certificaciones de calidad**



Descripción: Número de visitas a nuestro portal de e-tributos, anuales.
*Tendencia: C*ada vez se prestan más servicios a través del portal y por tanto aumenta el número de visitas. La previsión para el 2008 son 40.000 visitas, previsión que se está cumpliendo.
Indicador y objetivo: **Número de visitas a e-tributos**

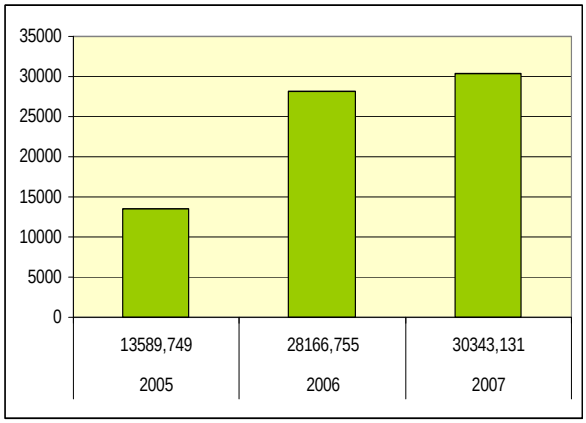


Descripción: Número de horas anuales de formación/jornadas que desde la DGT se ha impartido a GTT y a los profesionales.
Tendencia: Cada año aumenta el número de horas de formación
Indicador y objetivo: **Horas de formación impartida a las alianzas**

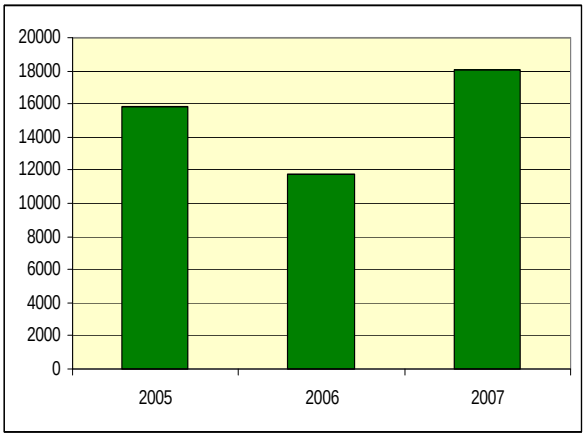


*Descripción :*Número de cajas de papel por persona al año.
*Tendencia :*La tendencia normal es la del año 2004 y 2005 la cual en el año 2007 se ha podido reducir un poco. El año 2006 no es significativo ya que no se compró papel por agotar todas las reservas existentes.
Indicador y objetivo: **Ratio del gasto de papel por persona**

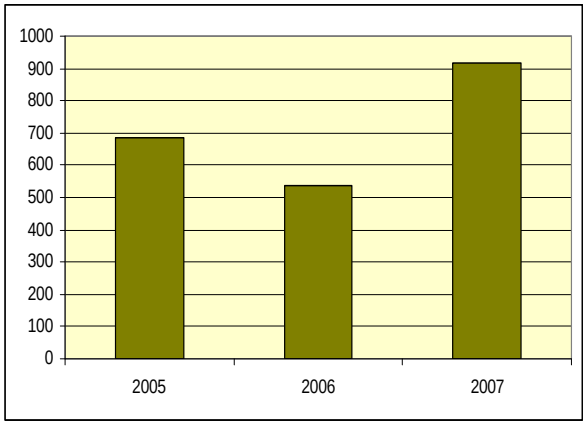
CRITERIO 9 : RESULTADOS CLAVE	Subcriterio 9ª
Resultados Clave del Rendimiento de la Organización	



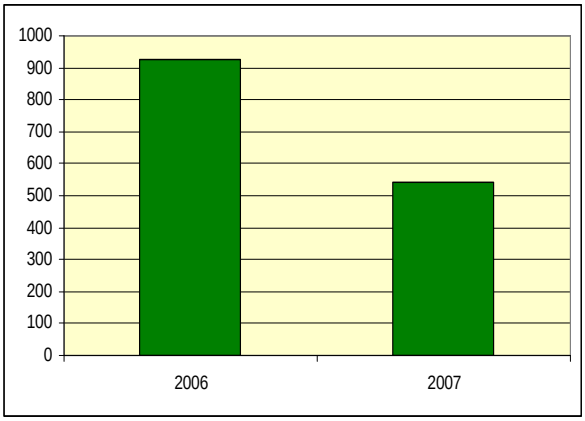
Descripción: Importe recaudado por las liquidaciones practicadas por los servicio de Gestión Tributaria en el impuesto de Transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados. Los resultados son en miles de euros.
Tendencia: En los años 2006 y 2007 ha ido creciendo el importe recaudado. El objetivo para el 2008 es de 28750 miles de euros, el cual se está cumpliendo.
Indicador y objetivo: **Importe de las liquidaciones ITP**



Descripción: : Importe recaudado por las liquidaciones practicadas por los servicio de Gestión Tributaria en el impuesto de Sucesiones y Donaciones. Los resultados son en miles de euros.
Tendencia: En el año 2006 el importe recaudado descendió debido a la falta de personal, problema que se solucionó para el año 2007. El objetivo para el año 2008 es de 18800miles de euros, el cual se está cumpliendo.
Indicador y objetivo: **Importe de las liquidaciones ISD**



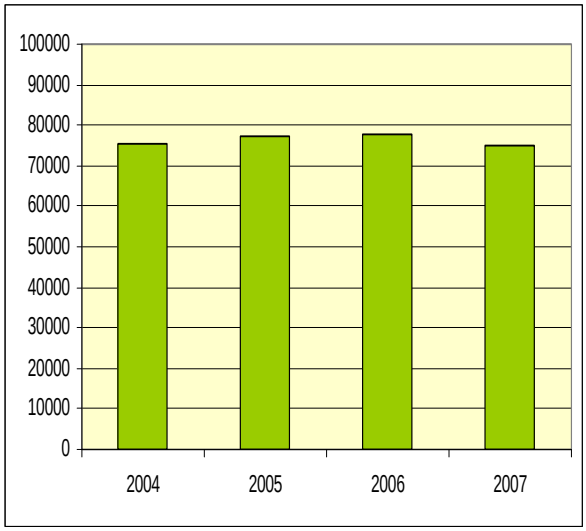
Descripción: Número de actuaciones anuales que realiza inspección
Tendencia: En el año 2006 se puso en marcha el nuevo circuito informático de gestión de expedientes de inspección. Lo que provocó una disminución de la actividad por la adaptación a la herramienta. En el 2007 se reestablece la situación.
Indicador y objetivo: **Número de actuaciones realizadas en inspección**



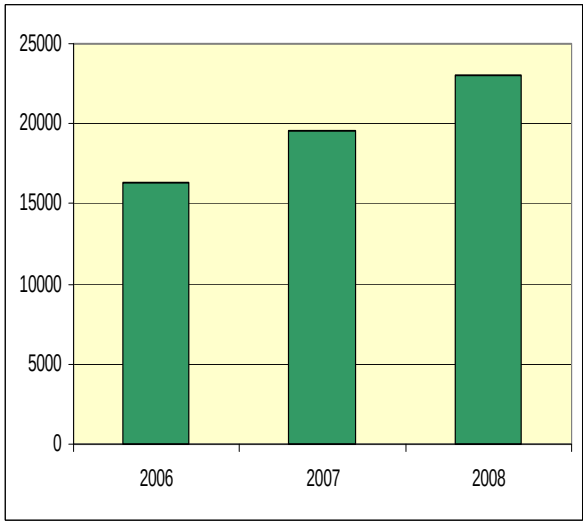
Descripción: Número de actuaciones anuales que realiza la Inspección en actuaciones de control a notarios.
Tendencia: La tendencia de este indicador es a la baja, lo cual es bueno que ocurra, ya que hay un conocimiento de la sociedad del control de protocolos que realiza inspección, por lo cual los contribuyentes no eluden sus obligaciones tributarias.
Indicador y objetivo: **Número de actuaciones de control extensivo a notarios**

Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Actuaciones de comprobación limitada	Anual	2006-37.171.000e 2007-44.000.015e	2006-15.000.000e 2007-20.000.000e		

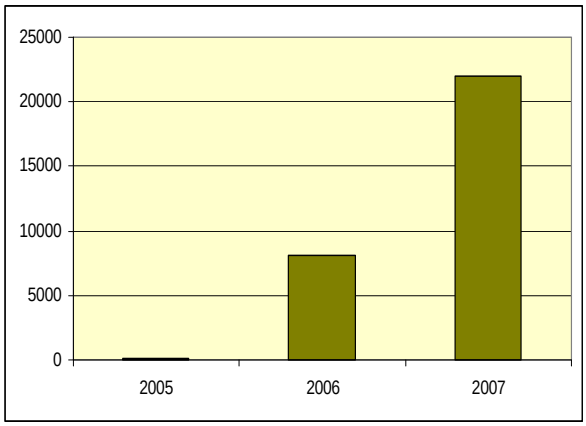
CRITERIO 9 : RESULTADOS CLAVE	Subcriterio 9B
Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización	



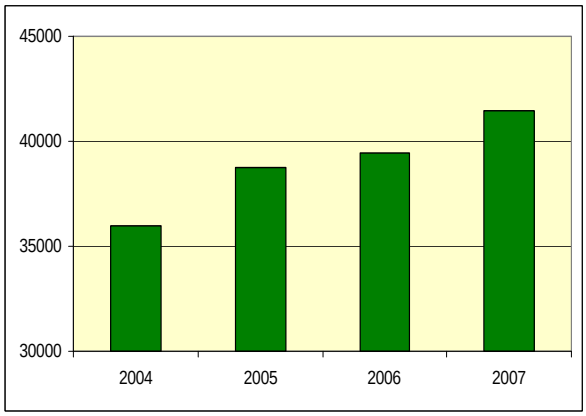
Descripción Número de personas a quien se les presta el servicio en las OAC de Murcia y Cartagena.
*Tendencia :*Aunque supera los objetivos previstos, año 2004-54000,año 2005-60000, años 2006 y 2007-70000, el número de visitas va disminuyendo debido a la situación económica
Indicador y objetivo: **Número de visitas atendidas en la OAC**



Descripción: Número de valoraciones anuales realizadas por el servicio de valoración en Murcia y Cartagena.
*Tendencia :*La tendencia es muy positiva. El objetivo para el año 2008 es de 19000 valoraciones, el cual se está cumpliendo, se prevé para finales de año 23.000 valoraciones..
Indicador y objetivo: **Número de valoraciones realizadas**.



*Descripción :*Número de autoliquidaciones anuales que se presentan por vía telemática.
Tendencia: Cada año aumenta el número de autoliquidaciones por vía telemática entre otras razones debido al nuevo programa PACO. Para el 2008 está previsto 26000 autoliquidaciones, previsión que se está cumpliendo.
Indicador y objetivo: **Número de autoliquidaciones presentadas pos vía telemática**



*Descripción :*Número de autoliquidaciones que se realizan en las OACs de Murcia y Cartagena.
Tendencia: Todos los años se ha superado el objetivo previsto. Incluso este año aún con la situación económica en que nos encontramos, se está cumpliendo el objetivo previsto en 56000 autoliquidaciones.
Indicador y objetivo: **Autoliquidaciones de la OAC**

Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Despacho lotes profesionales	Anual	Se ha pasado de despachar los lotes de profesionales de un plazo de 10 días a 4 días.	En el año 2008 está en 7 días.		

Ejemplos de Actividades de mejora del solicitante
(En las páginas siguientes describa 3 de sus acciones de mejora.)
Acción de Mejora 1

A	**Definición de la acción de Mejora:**		
B	**Propietario de la acción:**	**C**	**Fecha de finalización del despliegue:**
D	**Prioridad en el ranking:**	**E**	**Criterio del Modelo:**
F	**Estado actual en (anotar mes y año)**	**Rojo ●**	**Ambar ●** / **Verde ●**

Descripción de la acción de mejora

G	**ENFOQUE** (Descripción de la acción de mejora y las razones por las que fue seleccionada)
H	**DESPLIEGUE** (Cómo se despliega el enfoque)

Acción de Mejora 1 ***(continuación)***

A	**Definición de la acción de Mejora:**		

B	**Propietario de la acción:**		**C**	**Fecha de finalización del despliegue:**
D	**Prioridad en el ranking:**		**E**	**Criterio del Modelo:**

F	**Estado actual en (anotar mes y año)**	**Rojo** ●	**Ambar** ●	**Verde** ●

Descripción de la acción de mejora

I RESULTADOS (Medición del Despliegue)	**Comentarios**
¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora?	
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	
J EVALUACIÓN Y REVISIÓN La actualización mensual o semanal, podría incluir: • Aprendizaje derivado del proceso, temas pendientes por resolver. • Revisiones del enfoque descrito y por qué. • Revisiones del plan de despliegue y por qué, etc.	

Acción de Mejora 2

A	**Definición de la acción de Mejora:**		

B	**Propietario de la acción:**		**C**	**Fecha de finalización del despliegue:**

D	**Prioridad en el ranking:**		**E**	**Criterio del Modelo:**

F	**Estado actual en (anotar mes y año)**	**Rojo** ●	**Ambar** ●	**Verde** ●

Descripción de la acción de mejora

G	**ENFOQUE** (Descripción de la acción de mejora y las razones por las que fue seleccionada)
H	**DESPLIEGUE** (Cómo se despliega el enfoque)

Acción de Mejora 2 ***(continuación)***

A	**Definición de la acción de Mejora:**		

B	**Propietario de la acción:**		**C**	**Fecha de finalización del despliegue:**
D	**Prioridad en el ranking:**		**E**	**Criterio del Modelo:**

F	**Estado actual en (anotar mes y año)**	**Rojo** ●	**Ambar** ●	**Verde** ●

Descripción de la acción de mejora

I RESULTADOS (Medición del Despliegue)	**Comentarios**
¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora?	
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	
J EVALUACIÓN Y REVISIÓN La actualización mensual o semanal, podría incluir: • Aprendizaje derivado del proceso, temas pendientes por resolver. • Revisiones del enfoque descrito y por qué. • Revisiones del plan de despliegue y por qué, etc.	

Acción de Mejora 3

A	**Definición de la acción de Mejora:**		

B	**Propietario de la acción:**		**C**	**Fecha de finalización del despliegue:**
D	**Prioridad en el ranking:**		**E**	**Criterio del Modelo:**

F	**Estado actual en (anotar mes y año)**	**Rojo** ●	**Ambar** ●	**Verde** ●

Descripción de la acción de mejora

G	**ENFOQUE** (Descripción de la acción de mejora y las razones por las que fue seleccionada)
H	**DESPLIEGUE** (Cómo se despliega el enfoque)

Acción de Mejora 3 ***(continuación)***

A	**Definición de la acción de Mejora:**		

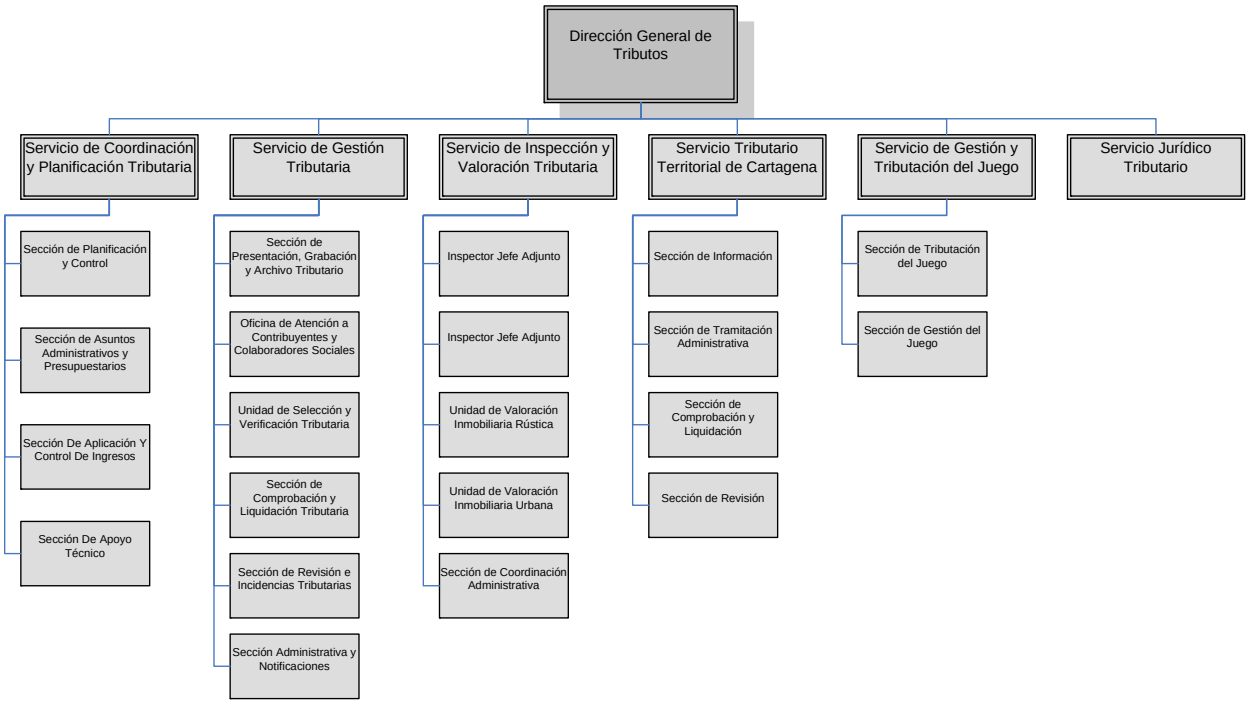
B	**Propietario de la acción:**		**C**	**Fecha de finalización del despliegue:**
D	**Prioridad en el ranking:**		**E**	**Criterio del Modelo:**

F	**Estado actual en (anotar mes y año)**	**Rojo** ●	**Ambar** ●	**Verde** ●

Descripción de la acción de mejora

I RESULTADOS (Medición del Despliegue)	**Comentarios**
¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora?	
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	
J EVALUACIÓN Y REVISIÓN La actualización mensual o semanal, podría incluir: • Aprendizaje derivado del proceso, temas pendientes por resolver. • Revisiones del enfoque descrito y por qué. • Revisiones del plan de despliegue y por qué, etc.	

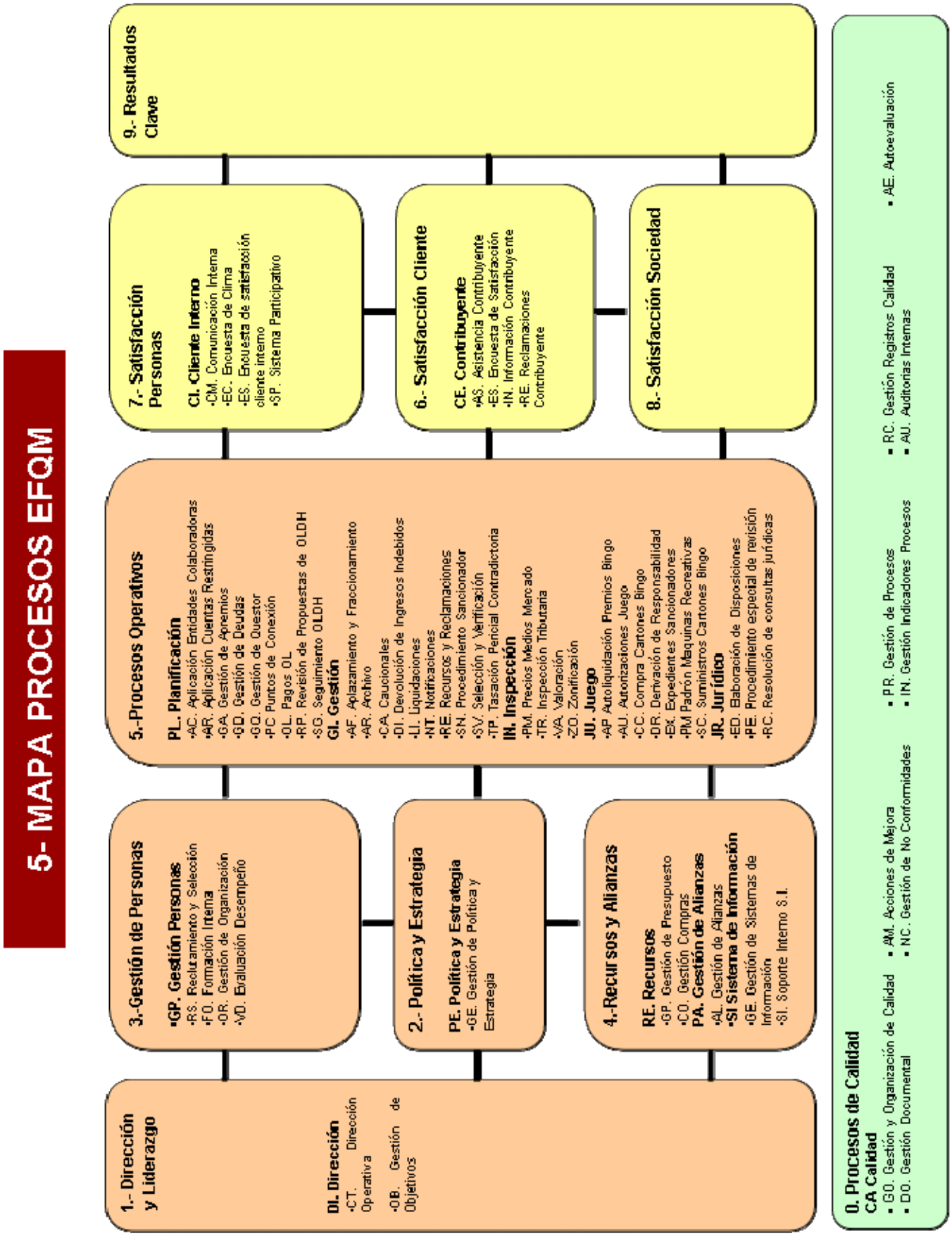
Organigrama



La Dirección General de Tributos se divide en las siguientes unidades organizativas:

- Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria
- Servicio Gestión Tributaria
- Servicio Inspección y Valoración Tributaria
- Servicio Tributario Territorial de Cartagena
- Servicio Gestión y Tributación del Juego
- Servicio Jurídico Tributario

Página 1


5- MAPA PROCESOS EFQM
1.- Dirección y Liderazgo
DI. Dirección
•CT. Dirección Operativa
•OB. Gestión de Objetivos
3.-Gestión de Personas
•GP. Gestión Personas
•RS. Reclutamiento y Selección
•FO. Formación Interna
•OR. Gestión de Organización
•VD. Evaluación Desempeño
2.- Política y Estrategia
PE. Política y Estrategia
•GE. Gestión de Política y Estrategia
4.-Recursos y Alianzas
RE. Recursos
•GP. Gestión de Presupuesto
•CO. Gestión Compras
PA. Gestión de Alianzas
•AL. Gestión de Alianzas
•SI Sistema de Información
•GE. Gestión de Sistemas de Información
•SI. Soporte Interno S.I.
5.-Procesos Operativos
PL. Planificación
•AC. Aplicación Entidades Colaboradoras
•AR. Aplicación Cuentas Restringidas
•GA. Gestión de Apremios
•GD. Gestión de Deudas
•GQ. Gestión de Questor
•PC Puntos de Conexión
•OL. Pagos OL
•RP. Revisión de Propuestas de OLDH
•SG. Seguimiento OLDH
GI. Gestión
•AF. Aplazamiento y Fraccionamiento
•AR. Archivo
•CA. Caucionales
•DI. Devolución de Ingresos Indebidos
•LI. Liquidaciones
•NT. Notificaciones
•RE. Recursos y Reclamaciones
•SN. Procedimiento Sancionador
•SV. Selección y Verificación
•TP. Tasación Pericial Contradictoria
IN. Inspección
•PM. Precios Medios Mercado
•TR. Inspección Tributaria
•VA. Valoración
•ZO. Zonificación
JU. Juego
•AP Autoliquidación Premios Bingo
•AU. Autorizaciones Juego
•CC. Compra Cartones Bingo
•DR. Derivación de Responsabilidad
•EX. Expedientes Sancionadores
•PM Padrón Maquinas Recreativas
•SC. Suministros Cartones Bingo
JR. Jurídico
•ED. Elaboración de Disposiciones
•PE. Procedimiento especial de revisión
•RC. Resolución de consultas jurídicas
7.- Satisfacción Personas
CI. Cliente Interno
•CM. Comunicación Interna
•EC. Encuesta de Clima
•ES. Encuesta de satisfacción cliente interno
•SP. Sistema Participativo
6.- Satisfacción Cliente
CE. Contribuyente
•AS. Asistencia Contribuyente
•ES. Encuesta de Satisfacción
•IN. Información Contribuyente
•RE. Reclamaciones Contribuyente
8.- Satisfacción Sociedad
9.- Resultados Clave
0. Procesos de Calidad
CA Calidad
▪ GO. Gestión y Organización de Calidad
▪ DO. Gestión Documental
▪ AM. Acciones de Mejora
▪ NC. Gestión de No Conformidades
▪ PR. Gestión de Procesos
▪ IN. Gestión Indicadores Procesos
▪ RC. Gestión Registros Calidad
▪ AU. Auditorías Internas
▪ AE. Autoevaluación

Apéndices
Máximo 4 páginas

Página 2

Describa a continuación cualquier punto específico, procesos, o cualquier otro aspecto que complemente el contenido de la Memoria

Apéndices
Máximo 4 páginas

Página 3

Describa a continuación cualquier punto específico, procesos, o cualquier otro aspecto que complemente el contenido de la Memoria

Apéndices
Máximo 4 páginas

Página 4

Describa a continuación cualquier punto específico, procesos, o cualquier otro aspecto que complemente el contenido de la Memoria

INFORME GENERAL SOBRE LAS OFICINAS LIQUIDADORAS DE DISTRITO HIPOTECARIO EN 2008

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN (pag 3)

1.- ORGANIZACIÓN Y MARCO DE RELACIONES (pág. 4 a 11)

a) Oficinas Liquidadoras de la Región de Murcia
b) Régimen de funcionamiento, competencias y normativa reguladora de la delegación de funciones. .
c) Marco de relaciones

2.-ENTORNO FISICO Y DOTACIONES DE MATERIAL, DE PERSONAL Y MEDIOS INFORMATICOS DE LAS OFICINAS LIQUIDADORAS (pág 11 a 17)

a) Entorno fisico y medios materiales e informáicos de las Oficinas Liquidadoras
b) Dotaciones de personal
c) Carga de trabajo relativa

3.- ESTADO GENERAL DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES TRIBUTARIOS (pág 18 a 36)

a) Consideraciones generales.
b) Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
1. Movimiento de expedientes y autoliquidaciones
2. Gestión de expedientes
3. Comprobaciones de valores
4. Gestión Liquidatoria
5. Recursos
c)Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
1. Movimiento de expedientes y autoliquidaciones
2. Gestión de expedientes
3. Comprobaciones de valores
4 Gestión Liquidatoria
5 Recursos

4.- OTROS ASPECTOS RELEVANTES DE LA GESTION (pág 36 a 41)

a) Gestión de otros expedientes.
b) Fuentes de presentación de las declaraciones
c) Pago y Presentaciones Telemáticas ante empleado público
d) Reclamaciones TEAR
e) Ejercicio de la potestada sancionadora
f) Gestión de derechos reconocidos de cobro

5.- EVOLUCIÓN CUANTITATIVA DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS Y RECAUDACIÓN LIQUIDA EN LA OFICINAS LIQUIDADORAS.(pág 41 a 48)

6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES (pág 49 a 54)

a) Organización y marco normativo
b) Medios materiales y humanos
c) Situación de la gestión tributaria
d) Gestión derechos económicos
e) Resultados recaudatorios

INTRODUCCIÓN

La Orden de 11 de noviembre de 2004, de la Consejería de Hacienda, por la que se delimitan las competencias de las OLDH en la gestión de ITPAJD e ISD, establece, en su articulo cuarto (según la nueva redacción dada por la Orden de 30/03/2007) que *"la Dirección General de Tributos elaborará anualmente un informe comprensivo de todos los aspectos relevantes de la gestión durante el ejercicio anterior, en el que se incluirán las conclusiones y recomendaciones que se deduzcan del mismo. No obstante, la Dirección General de Tributos podrá ordenar, cuando lo estime oportuno, la realización de visitas por personal dependiente de la unidad administrativa que tenga atribuida la coordinación, control e inspección, a los locales de las Oficinas Liquidadoras a fin de practicar cuantas actuaciones de control de las funciones delegadas se consideren necesarias, quedando áquellas obligadas a prestar la colaboración requerida."*

Dicha función está atribuida, en el ámbito de la Dirección General de Tributos, al Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria, de conformidad con lo previsto en el Decreto 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda (art.50.3.a), por lo que en cumplimiento de dichas previsiones normativas se procede a la elaboración del presente informe y su elevación al Director General de Tributos, referido a la gestión desarrollada por dichas Oficinas durante el ejercicio 2008 y sus resultados más relevantes.

El informe es fruto en su mayor parte de la evaluación de los datos obtenidos a principios de 2009 de la aplicación corporativa de gestión tributaria (ANIBAL), reflejo a su vez de las actividades de gestión y liquidación desarrolladas en 2008 a partir de las declaraciones tributarias correspondientes a los impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y Sucesiones y Donaciones presentadas en las distintas Oficinas Liquidadoras. No obstante, en algunos aspectos, como es el de dotaciones de medios materiales y personales, los datos contenidos en el informe son los suministrados por las propias Oficinas Liquidadoras.

En cuanto a la evaluación de los locales donde se alojan las oficinas, habida cuenta de que no se han realizado visitas a los mismos, no es objeto de análisis individualizado en el informe, si bien destacar que no se han producido variaciones significativas con respecto al ejercicio anterior.

El presente Informe y sus conclusiones enlazan con el correspondiente al del año 2007.

1.- ORGANIZACIÓN Y MARCO DE RELACIONES.

a).- Oficinas Liquidadoras de la Región de Murcia.

La relación de oficinas existentes en 2008 es la siguiente:

1. - 130280 Áquilas
2. - 130281 Caravaca
3. - 130282 Cieza
4. - 130283 Lorca
5. - 130284 Mazarrón
6. - 130285 Molina de Segura
7. - 130286 Mula
8. - 130287 Totana
9 .-130289 Yecla
10 .- 130290 San Javier

En cuanto a la titularidad de las Oficinas Liquidadoras, debemos reseñar como significativo durante el año 2008 los cambios producidos en las oficinas de Molina de Segura, Mula, San Javier y Yecla con el siguiente detalle:

En la Oficina Liquidadora de Molina de Segura, D. Fulgencio Martínez Abarca Ruiz-Funes, cesa como titular con fecha 5 de marzo de 2008, tomando posesión de la misma con carácter definitivo D. Luis Mª Cabello de los Cobos y Mancha con fecha.6 de marzo de 2008.

En la Oficina Lilquidadora de Mula, D. Juan Antonio de la Cierva Carrasco cesó como liquidador de la misma con fecha 2 de marzo de 2008, tomando posesión como liquidador interino con fecha 3 de marzo de 2008 el liquidador de la Oficina Liquidadora de Caravaca de la Cruz D. Pablo de Angulo Rodriguez, hasta la toma de posesión con carácter definitivo de Dña. Mª del Carmen Garcia Villalba Guillamón con fecha 23 de octubre de 2008.

En la Oficina Liquidadora de San Javier con fecha 29 de febrero de 2008 cesó en su cargo de Liquidador D. Santiago Laborda Peñalver, tomando posesión como Liquidador interino el día 1 de marzo de 2008, D. Constancio Villaplana García hasta la toma de posesión con carácter definitivo, con fecha 14 de octubre de 2008, del actual Liquidador D. Manuel Ortiz Reina.

En la Oficina Liquidadora de Yecla.D. Perfecto Blanes Perez cesó el día 9 de octubre de 2008, tomando posesión del cargo con carácter definitivo Dña. Elena Mª Arsuaga Blanes con fecha 10 de octubre de 2008.

De todo ello podemos concluir que durante el año 2008 la titularidad de las Oficinas Liquidadora ha sido la siguiente:

Águilas: D. José Ángel Cardenal Zubizarreta.
Caravaca: D. Pablo de Angulo Rodríguez.
Cieza: D. José Gabriel Amorós Vidal.
Lorca: Dª. Alicia Susana Valverde Tejada
Mazarrón: D. Eduardo Cotillas Sánchez
Molina de Segura: D. Fulgencio Martínez-Abarca Ruiz Funes (hasta 5/03/2008)
D.Luis Mª Cabello de los Cobos y Mancha (desde 6/03/2008)
Mula: D. Juan Antonio La Cierva Carrasco (hasta 2/03/2008)
D. Pablo de Angulo Rodriguez (desde 3/03/2008 hasta 22/10/2008)
Dña. Mª del Carmen Garcia Villalba Guillamón (desde 23/10/2008)
Totana: D. Alfredo Miguel Sierra Fernández Victorio
Yecla: D. Perfecto Blanes Pérez (hasta 9/10/2008)
Dª.Elena Mª Arsuaga Blanes (desde 10/10/2008)
San Javier: D. Santiago Laborda Peñalver (hasta 29/02/2008)
D. Constancio Villaplana García (desde 1/03/2008 hasta 13/10/2008)
D. Manuel Ortiz Reina (desde 14/10/2008)

Ocupa el cargo de Coordinador del conjunto de las Oficinas, el titular de la Oficina Liquidadora de Totana, D. Alfredo Miguel Sierra Fernández Victorio.

b).- Régimen de funcionamiento, competencias y normativa reguladora de la delegación de funciones.

La facultad de delegación de las funciones de gestión y liquidación de los impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y Sucesiones y Donaciones en los Registradores de la Propiedad de la Región de Murcia, viene establecida actualmente en el artículo 6.dos de la ley 15/2002, de 23 de diciembre, de medidas tributarias en materia de tributos cedidos y tasas regionales.

En desarrollo del marco normativo anterior, se dictó la Orden de 11 de noviembre de 2004, de la Consejería de Hacienda, por la que se delimitan las competencias de los Registradores de la Propiedad como Oficinas Liquidadoras en sus funciones de gestión y liquidación de los impuestos de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y Sucesiones y Donaciones (BORM de 29 de noviembre de 2004), modificada por Orden de 27 de diciembre de 2004. Dicha norma aborda el desarrollo de las funciones delegadas concretando las mismas en aras de una mayor seguridad jurídica en el marco de las relaciones con la Administración Tributaria regional y con los contribuyentes, superando así el sistema de atribución genérica previsto en la anterior normativa (Decretos 116/1987, de 24 de diciembre y 2/1992, de 2 de enero y Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 26 de noviembre de 1.993).

Del régimen de delegación queda excluída en cualquier caso la función recaudatoria que hasta 1998 venían desempeñando, en período voluntario, a través de un sistema de cuentas restringidas autorizadas.

Al amparo de la citada Orden de 11 de noviembre de 2004, y con efectos a partir de 1 de enero de 2005, se aprobó, mediante Orden de la Consejería de Hacienda, de 29 de diciembre de 2004 (BORM de 4 de marzo de 2005) un nuevo sistema de indemnizaciones a percibir por los Registradores de la Propiedad, en su condición de Liquidadores de Distrito Hipotecario, por el ejercicio de las funciones delegadas. Se configura así, con respecto al régimen anterior, un nuevo modelo más adaptado a la distinta naturaleza de las funciones desempeñadas, ligado a su vez a la consecución de determinados objetivos de actividad, que se basa en un procedimiento de pagos mensuales a cuenta de la liquidación definitiva del ejercicio, a practicar una vez determinadas las bases definitivas y el grado de cumplimiento de los objetivos. Dicho modelo se vió modificado posteriormente con la incorporación de nuevos conceptos indemnizatorios ligados a la realización de actuaciones de ayuda y asistencia a los contribuyentes, como son la elaboración de las declaraciones tributarias mediante la utilización del programa PACO y las nuevas utilidades de cumplimentación, pago y presentación telemática ante empleado público (Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 30/04/2007).

Para el cumplimiento de lo establecido en dicha Orden se aprobó la Instrucción 4/2007, de 28 de mayo.

Dentro del ámbito de la organización de la Consejería de Economía y Hacienda, corresponde a la Dirección General de Tributos el ejercicio de las competencias de dirección, inspección, control y supervisión de la actividad de las Oficinas Liquidadoras en el marco de las funciones delegadas de gestión y liquidación de los impuestos de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y Sucesiones y Donaciones, de conformidad con el Decreto 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Conserjería de Economía y Hacienda. En el mismo, entre otras disposiciones, se establece en relación con las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, lo siguiente:

Artículo 49.- Dirección General.

1. La Dirección General de Tributos es el centro directivo encargado de la ejecución de la política regional en materia tributaria y de juego, correspondiéndole las siguientes competencias y funciones:

a) En materia de tributos cedidos por el Estado

.....

.- La dirección, inspección, control y supervisión de la actividad de los Registradores de la Propiedad que ejerzan, por delegación de la Comunidad Autónoma, las funciones de gestión y liquidación de los tributos cedidos que le hayan sido confiadas en el ámbito de sus respectivos distritos hipotecarios.

2. Sin perjuicio de las funciones que la legislación vigente atribuye a los Directores Generales, el Director General de Tributos asume, específicamente, las siguientes competencias y funciones:

....

- Ostentar la condición de superior jerárquico, en relación con las actuaciones de naturaleza tributaria derivadas de las competencias delegadas por la Comunidad Autónoma de las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario a cargo de los Registradores de la Propiedad, en su calidad de funcionarios públicos gestores y liquidadores de los tributos cedidos, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Jefe del Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria.

3.Demarcación territorial única.

a) *Para el ejercicio de las funciones atribuidas a la Dirección General en cuanto a gestión y liquidación de los tributos cedidos, se establece una demarcación competencial única, coincidente con la del territorio de la Región. A estos efectos, los Servicios gestores y liquidadores, dependientes orgánica y funcionalmente de la Dirección General, ostentarán una competencia territorial compartida, teniendo mero carácter indicativo las demarcaciones atribuidas en el presente Decreto.*

b) *No obstante lo anterior, las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, en tanto que oficinas públicas con funciones delegadas, ejercerán las funciones de gestión y liquidación que les sean atribuidas por la Comunidad Autónoma, exclusivamente en el territorio correspondiente a su Distrito Hipotecario a efectos de determinación de su competencia territorial conforme a las disposiciones reguladoras de los tributos cedidos o de las dictadas por la Administración regional*

c) *En el caso de las Oficinas Liquidadoras, cuando éstas no resulten competentes con arreglo a las normas de aplicación, se remitirán las declaraciones o actuaciones a la Oficina Liquidadora que resultase competente o, en su defecto, al Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria a los efectos que procedan. En ningún caso, las Oficinas Liquidadoras podrán declararse incompetentes a favor de otra Comunidad Autónoma, ni plantear la declaración de incompetencia a los Servicios Gestores de esta Dirección General.*

Para el ejercicio de las funciones atribuidas a la Dirección General en materia de gestión y liquidación de los tributos cedidos, se establece una demarcación competencial única, coincidente con el territorio de la Región. A estos efectos, los órganos administrativos dependientes orgánica y funcionalmente de la Dirección General ostentarán una competencia territorial compartida, teniendo mero carácter indicativo las demarcaciones atribuidas en el presente Decreto. No procederá la declaración de incompetencia entre los órganos administrativos dependientes de la Dirección General.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario ejercerán las funciones de gestión y liquidación, que les sean atribuidas por delegación de la Comunidad Autónoma, en el territorio correspondiente a su Distrito Hipotecario a efectos de determinación de su competencia territorial conforme a las disposiciones reguladoras de los tributos cedidos.

4.Estructura y relación con las Oficinas Liquidadoras.

a) La Dirección General de Tributos se estructura en las siguientes unidades administrativa:

a) Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria.
b) Servicio de Gestión Tributaria.
c) Servicio de Inspección y Valoración Tributaria.
d) Servicio Tributario Territorial de Cartagena.
e) Servicio de Gestión y Tributación del Juego
f) Servicio Jurídico Tributario

b) Las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario ejercerán las funciones de gestión y liquidación que les sean atribuidas bajo la dependencia funcional de la Dirección General de Tributos, sin perjuicio de las que ostenten los demas centros directivos por razón de la materia.

Artículo 50. Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria

3. En particular, asume el ejercicio de las funciones siguientes:

a) En materia de coordinación y planificación tributaria

....

-Ejercer el control e inspección de las actuaciones de las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario a cargo de los Registradores de la Propiedad, así como tramitar e informar las propuestas que éstos eleven al Director General.

c) Marco de relaciones

Desde la Dirección General de Tributos, a traves del Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria, se mantiene una permanente relación con las distintas Oficinas, ejerciendo el control e inspección de las actuaciones de las mismas, de conformidad con lo establecido en el artículo 50.2.a) del Decreto regional 32/2006, de 21 de abril.

Tambien, en el marco de los Criterios de Actividad previstos en la Orden de 29 de diciembre de 2004, con el fín de alcanzar unos niveles de eficacia y eficiencia satisfactorios en la prestación del servicio por parte de las Oficinas Liquidadoras y cuyo cumplimiento determina, en parte, el importe de las indemnizaciones a percibir por las mismas, para el año 2007 fuerón establecidos, los siguientes objetivos:

Objetivo 1: A 15 de enero de 2009 no debe haber ningún expediente del ejercicio 2008 en situación anterior al trámite de “expediente completo”. Por cada tramo del 3% por debajo del 99% de la suma total de expedientes aperturados en i01 e i02, en situaciones anteriores a “expediente completo” se penalizara con 0,5 puntos de deducción. La información justificativa se obtendrá a partir del listado “acciones pendientes”.

Objetivo 2: A 15 de enero de 2009 deben haber sido objeto de comprobación automática, a través del módulo existente en ANIBAL, un mínimo del 67% de los expedientes aperturados en el 2008. Para su comprobación se utilizará el listado "acciones pendientes", en el que no deberán figurar un número de expedientes superior al 33% en situación de "expediente completo" o anterior. Por cada porción del 3% de expedientes en dichas situaciones en cada uno de los circuitos, se penalizará con 0,5 puntos.

Objetivo 3: A 15 de enero de 2009 no debe haber ningún expediente anterior a 2006 en situación de "expediente completo" o anterior. La información se obtendrá del listado "Expedientes por circuito/UGI/listado de expedientes" y supondrá la penalización de 0,5 puntos por cada porción del 3% de expedientes en cada circuito que no cumpla con dicho requisito.

Objetivo 4: A 15 de enero de 2009 el índice de demora en el despacho de todos los expedientes de i01 no deberá ser superior a 7 meses, y 11 meses en expedientes de i02. Por cada tramo del 5% de desviación en cada uno de los circuitos sobre los límites indicados, se aplicará una penalización de 0,5 puntos. El mencionado índice se obtendrá a partir de la siguiente fórmula: expedientes pendientes al final del ejercicio 2008/(expedientes despachados en el 2008/12).

Objetivo 5: El índice de demora en la tramitación de expedientes de Aplazamiento/Fraccionamiento ; Devolución de Ingresos Indebidos y de Recursos no deberá de ser superior a 6 meses, con una penalización de 0´5 puntos por cada uno de los procedimiento por cada mes de desviación sobre dicho límite.

En cuanto a los Recursos de Reposición, todo lo que supere los 90 días (3 meses) se considerará demora.

Por cada mes o fracción de demora se penalizará con 0,5 puntos.

En este caso la demora se calculará con arrego al mismo índice utilizado para el objetivo 4.

Para el año 2008 tambien se incluye dentro del objetivo 5 las Reclamaciones Económico-Administrativas, las cuales deberán ser enviados al Tribunal Economico Administrativos junto con las fotocopia compulsada del expediente en el plazo de un mes, computandose este plazo desde la fecha de entrada en la Oficina de la reclamación hasta la fecha en la que se procede a su remisión al TEAR.

En la sesión de la Comisión de Seguimiento de fecha 2 de febrero de 2009 se analizo el cumplimiento de estos objetivos por parte de las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, quedando acreditado el cumplimiento de los mismos, lo que mereció una valoración positiva por parte de la Dirección General.

Asímismo, la citada Orden de 29 de diciembre de 2004 crea un órgano paritario - La Comisión de Seguimiento y Evaluación de la Gestión de las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario- que, entre otras funciones, asume, como su nombre indica, la de control y seguimiento de los objetivos establecidos en la norma, así como aquellos otros fijados de común acuerdo en el seno de dicho órgano.

Por otro lado, la relación con las Oficinas Liquidadoras se desarrolla, además, mediante:

a) La Sección de Planificación y Control, a la que compete el seguimiento, coordinación, inspección y planificación de las actividades y tramitación de expedientes incoados en las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, manteniéndose al respecto una comunicación diaria con las citadas Oficinas. Dicha Sección cuenta con un Negociado que tiene encomendadas tareas de apoyo al Jefe de la Sección, como son las relativas a tramitación de los expedientes de acreditación y pago de indemnizaciones devengadas por las Oficinas, tramitación de propuestas de resolución, y, en general, el mantenimiento de la correspondencia con la citadas Oficinas a efectos de canalizar la petición o remisión de expedientes a la Dirección General de Tributos.

b) La celebración de reuniones, en algunos casos conjuntas con el personal del resto de los Servicios, para la puesta en común de aspectos y problemas derivados de la gestión, análisis de normativa y difusión de instrucciones y resoluciones de la Dirección General de Tributos.

c) La comunicación directa y permanente con los titulares y empleados de las Oficinas Liquidadoras al objeto de resolver dudas y consultas propias de la gestión cotidiana, canalizadas principalmente a través del correo electrónico, fax y teléfono.

d) La existencia de la figura del Coordinador con el que se mantiene una permanente comunicación al objeto de canalizar las relaciones entre Oficinas Liquidadoras y la Dirección General de Tributos en todo lo relativo al seguimiento y evolución de la gestión de las Oficinas, establecimiento de objetivos y directrices generales y resolución de cuantas anomalías e incidencias se produzcan en el funcionamiento de las mismas.

e) A través del Sistema Integrado de Gestión Económica, de Personal y Patrimonial (SIGEPAL), desarrollándose desde enero del 2002, desde la perspectiva de la Dirección General de Tributos, el proyecto ANIBAL, integrándose desde ese mismo momento a todas las Oficinas Liquidadoras en el citado sistema informático a través de líneas ADSL lo que permite una gestión unificada con el resto de las Oficinas Gestoras y el acceso inmediato a la información sobre la gestión por parte de la Dirección General de Tributos.

f) De otra parte, a nivel documental, y en virtud de las instrucciones que fueron dictadas con fecha 8 de febrero de 2001, cada Oficina remite las propuestas de Resolución en materia de Aplazamientos/fraccionamientos, Devolución de costes de garantias, Devolución de avales y Devoluciones de ingresos indebidos, Revisión de actos, Tasaciones periciales contradictorias, Comprobaciones de valor y Derivaciónes de responsabilidad Tributaria a través del Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria, con lo que, además de llevarse a cabo una unificación de actuaciones en los procedimientos, se mantiene una permanente relación documental que permite hacer un seguimiento de las actividades realizadas. Todo ello sin perjuicio de las Instrucciones, comunicaciones y contestaciones a consultas tributarias que se llevan a cabo constantemente.

g) Se han continuado celebrando reuniones y cursos para abordar la puesta en funcionamiento de los distintos circuitos del nuevo soporte informático, aunque con una frecuencia mucho menor a otros años habida cuenta del avanzado nivel de desarrollo de la aplicación.

Desde la perspectiva de la Administración regional, las Oficinas Liquidadoras están configuradas como auténticas oficinas tributarias de la Dirección General de Tributos, integradas plenamente, en cuanto al ejercicio de la función tributaria, con el resto de las unidades gestoras, debiendo estar en condiciones de prestar idénticos servicios a los contribuyentes que los prestados por los Servicios de la Dirección General, muy especialmente los correspondientes a información y asistencia a los contribuyentes de acuerdo con lo previsto en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

2.- ENTORNO FISICO Y DOTACION DE MATERIAL, DE PERSONAL Y MEDIOS INFORMATICOS DE LAS OFICINAS LIQUIDADORAS

a) Entorno fisico y medios materiales e informáticos de las Oficinas Liquidadoras.

En este apartado, como se díjo anteriormente, no se aborda análisis comparativo con la situación existente en el ejercicio anterior al no haberse realizado visitas a las Oficinas. No obstante, puede afirmarse que la situación del conjunto de las oficinas es buena, una vez llevado a cabo el proceso de traslado y apertura de nuevos locales de aquellas que presentaban notables deficiencias en cuanto a amplitud, accesibilidad y obsolescencia de sus instalaciones. Las últimas últimas innovaciones tuvieron lugar en las Oficinas de Cieza y Mazarron, con la inauguración de nuevos locales en 2006 y, durante el ejercicio 2007, lo llevaron a cabo las oficinas de Lorca y Yecla, además de la entrada en funcionamiento de la nueva oficina de San Javier cuyas instalaciones merecen una valoración positiva, lo que pudo constatarse durante la visita realizada el día de su apertura.

En cuanto a medios y sistemas informáticos se hacen las mismas consideraciones del ejercicio anterior en cuanto a la adecuada dotación en general de equipos informáticos para el desarrollo de las funciones encomendadas.

Tal y como venía poniéndose de manifiesto en informes anteriores, el protocolo de conexión de la Oficinas Liquidadoras a las aplicaciones corporativas, a través de línea individual RDSI, presentaba importantes limitaciones por su lentitud y dificultades de acceso a la red de Internet, lo que suponía un obstáculo para el desarrollo de los servicios a prestar a los contribuyentes en las oficinas mediante los procedimientos de pago y presentacion ante empleado público.

Con el fín de superar dichos inconvenientes se ha puesto marcha un proyecto, en el marco del Convenio de Colaboración entre la CARM y el Colegio de Registradores de España, para la mejora de la gestión tributaria y recaudatoria, suscrito el pasado 18 de junio de 2008, de conexión entre la CARM y las Oficinas

Liquidadoras mediante dotación de una línea ADSL de mayorista (Gigadsl) por el Colegio de Registradores, estando en la actualidad en funcionamiento. Por tanto, en la actualidad todas las Oficinas Liquidadoras se encuentran conectadas a las aplicaciones corporativas mediante línea ADSL, lo que sin duda redunda en una importante mejora en el rendimiento y eficacia en el cumplimiento de tareas desempeñadas por el personal de las Oficinas.

Con la actual conexión, por tanto, todas las Oficinas Liquidadoras están integradas en la aplicación corporativa SIGEPAL (módulo de gestión tributaria ANIBAL), lo que da lugar a que las tareas de gestión y liquidación de los tributos se realicen de forma unitaria con el resto de las oficinas gestoras dependientes de la Dirección General de Tributos, y que el reconocimiento y contabilización de los derechos económicos sea en tiempo real, quedando fuera de sus competencias la recaudación en voluntaria de dichos derechos que se realiza de forma directa por la Administracion tibutaria.

Las Oficinas Liquidadoras disponen, al igual que el resto de las oficinas gestoras, de conexión a la base de datos de Catastro para la consulta puntual de bienes en los procedimientos de comprobación de valores, a efectos de verificar la realidad física de los mismos con respecto a la descripción manifestada por los contribuyentes en sus declaraciones o contenida en los documentos públicos.

Asímismo, las oficinas liquidadoras vienen prestando a los contribuyentes los servicios análogos a los que se prestan en las oficinas de atención al contribuyente de Murcia y Cartagena, como son los de evacuación de consultas tributarias simples, información sobre precios medios de mercado y cumplimentación de las declaraciones tributarias a través del programa de ayuda PACO. Debe destacarse la incorporación de las oficinas liquidadoras a las nuevas utilidades puestas en marcha recientemente por la Consejería de Economía y Hacienda, a través de la Dirección General de Tributos, en materia de cumplimentación, pago y presentación telemática de declaraciones, que deberán ofrecer a los contribuyentes en el ambito de los servicios a prestar por la Oficina. En concreto, la posibilidad de pago y presentación ante empleado público, bien sea mediante la utilización del programa PACO o la confirmación del borrador de la declaración a través del portal tributario.

El horario de atención al público comprende desde las 9 a las 14 horas de lunes a sábado. En cuanto al horario del personal de la Oficina se amplia en jornada de mañana el comienzo a las 8 o las 8´30 horas y la finalización desde las 14:30h a las 15:30h siendo variable el horario en la jornada de tarde, llegando a prolongarse hasta las 20:00 horas, según las necesidades del servicio.

b) Dotaciones de personal

En cuanto a la dotación de personal de la gestión de las OLDHs, podemos destacar que no ha habido modificación significativa con respecto a los efectivos declarados en el año 2007.

La dedicación declarada de los mismos, exceptuados los Liquidadores, es en la mayor parte de los casos del 100%, aunque todavía persisten algunos pocos efectivos con dedicación parcial a la Liquidadora.

La dotación del personal, con indicación del tiempo dedicado a la Oficina Liquidadora, es según lo manifestado por cada una de ellas, la siguiente:

A.1.- Dotación de personal y dedicación a la Oficina: AGUILAS.

Apellidos y nombre	Cargo que ocupa en la OLDH	Fecha toma posesión en esta OLDH	Nº años totales en Oficina Liquidadora	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
CARDENAL ZUBIZARRETA, JOSÉ ÁNGEL	LIQUIDADOR	15/04/1994	20	25%
MARTÍNEZ LÓPEZ LORENZO	OFICIAL	1990	18	100%
NAVARRO RUIZ, LUÍS MIGUEL	AUXILIAR	2004	4	100%

A.2.- Dotación de personal y dedicación a la Oficina: CARAVACA.

Apellidos y nombre	Cargo que ocupa en la OLDH	Fecha toma posesión en esta OLDH	Nº años totales en Oficina Liquidadora	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
PABLO DE ANGULO RODRÍGUEZ	LIQUIDADOR	25/05/2004	17	30%
NICOLAS MARTINEZ PONS	OFICIAL	1989	19	100%
FRANCISCO TORRALBA VERDEJO	AUXILIAR	1993	16	100%
MANUELA NAVARRO JIMENEZ	AUXILIAR	2007	3	100%

A.3.- Dotación de personal y dedicación a la Oficina: CIEZA.

Apellidos y nombre	Cargo que ocupa en la OLDH	Fecha toma posesión en esta OLDH	Nº años totales en Oficina Liquidadora	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
JOSE GABRIEL AMOROS VIDAL	LIQUIDADOR	01/04/1988	20	100%
CARRILLO LÓPEZ ANTONIO	OFICIAL	2000	9	100%
Mª AMPARO CANO CALONGE	AUXILIAR	2003	6	100%
SOCRATES JIMENEZ GARCÍA	AUXILIAR	2004	4	100%

A.4.- Dotación de personal y dedicación a la Oficina: LORCA.

Apellidos y nombre	Cargo que ocupa en la OLDH	Fecha toma posesión en esta OLDH	Nº años totales en Oficina Liquidadora	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
ALICIA SUSANA VALVERDE TEJADA	LIQUIDADORA	22/04/1999	21	30%
NAVARRO MIRAS, ANDRÉS	OFICIAL	1985	24	100%
PADILLA PADILLA, JUAN	AUXILIAR 2ª	1998	11	100%
GARCIA TUDELA, FRANCISCO	AUXILIAR 2ª	2001	8	100%
ALCOLEA GARCÍA, CRISTOBAL	AUXILIAR 2ª	2002	7	100%
GALLEGO CASADO, FCO.	CONTRATADO	2005	4	100%

A.5.-Dotación de personal y dedicación a la Oficina.: MAZARRON.

Apellidos y nombre	Cargo que ocupa en la OLDH	Fecha toma posesión en esta OLDH	Nº años totales en Oficina Liquidadora	% real de tiempo dedicado a esta OLDH *
COTILLAS SANCHEZ EDUARDO	LIQUIDADOR	11/08/94	22	35%
NOGUERA MONZÓ FRANCISCO	OFICIAL		20	100%
ALCARAZ MELLADO, JOSÉ Mª	OFICIAL		15	10%
MENDEZ NOGUERA GABRIELA	AUXILIAR		9	100%
NAVARRO RAJA. FRANCISCA	AUXILIAR		9	50%
ANA BELEN VALLECILLOS ESPIGARES	AUXILIAR		1,5	50%

A.6.- Dotación de personal y dedicación a la Oficina: MOLINA DE SEGURA.

Apellidos y nombre	Cargo que ocupa en la OLDH	Fecha toma posesión en esta OLDH	Nº años totales en Oficina Liquidadora	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
MARTINEZ -ABARCA RUIZ FUNES, FULGENCIO	LIQUIDADOR	1986 (hasta 5/03/2008)	37	50%
CABELLO DE LOS COBOS Y MANCHA, LUIS Mª	LIQUIDADOR	Desde 6/03/2008	1	50%
MARTÍNEZ-ABARCA ARTIZ, IGNACIO	OFICIAL	1993	15	100%
PAEZ IMBERNON, FRANCISCO	AUXILIAR 1ª	1993	15	50%
VALCARCEL PIÑERO. ANA	AUXILIAR 1ª	1993	14	100%
PAEZ NAVARRO. NICOLÁS	AUXILIAR 2ª	2000	8	100%
LÓPEZ MUELAS ,CONSUELO	AUXILIAR 2ª	2003	5	100%
SARABIA GARCIA, CLEMENTE	CONTRATADO	2005	3	100%

A.7.- Dotación de personal y dedicación a la Oficina: MULA.

Apellidos y nombre	Cargo que ocupa en la OLDH	Fecha toma posesión en esta OLDH	Nº años totales en Oficina Liquidadora	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
DE LA CIERVA CARRASCO, JUAN ANTONIO	LIQUIDADOR	1999 hasta 02/03/2008	23	50%
DE ANGULO RODRÍGUEZ, PABLO	LIQUIDADOR INTERINO	Desde 3/03/08 hasta 22/10/2008	18	
GARCIA- VILLALBA GULLAMÓN, MARIA DEL CARMEN	LIQUIDADORA	Desde 23/10/2008	10	25%
GOMEZ ESPIN JOSÉ MARIANO	OFICIAL	1992	17	100%
AYALA GARCÍA, ALICIA	AUXILIAR	1998	11	40%%
ROMERO GABARRON, JOSE JUAN	AUXILIAR	2004	5	100%

A.8.- Dotación de personal y dedicación a la Oficina: TOTANA.

Apellidos y nombre	Cargo que ocupa en la OLDH	Fecha toma posesión en esta OLDH	Nº años totales en Oficina Liquidadora	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
SIERRA FERNANDEZ/ VICTORIO ALFREDO	LIQUIDADOR	12/04/1999	22	50%
NOGUERA MARTINEZ MªPILAR	OFICIAL	1983	25	100%
CAYUELA LARIOS GONZALO	AUXILIAR	1999	9	100%
MARTINEZ CÁNOVAS, JERONIMO	AUXILIAR	2004	4	100%

A.9.-Dotación de personal y dedicación en la Oficina de SAN JAVIER

Apellidos y nombre	Cargo que ocupa en la OLDH	Fecha Toma posesión en esta OLDH	Nº años totales en Oficina liquidadora	% real de tiempo dedicado a esta OLDH
LABORDA PEÑALVER, SANTIAGO	LIQUIDADOR	02/05/2007(hasta 29/02/2008)	1	33%
VILLAPLANA GARCIA, CONSTANCIO	LIQUIDADOR	Desde 1/03/2008 hasta 13/10/2008	17	33%
ORTIZ REINA, MANUEL	LIQUIDADOR	14/10/2008		
PEREZ MURCIA, ENRIQUE	OFICIAL	2007	2	100%
PUJALTE LOPEZ NAVARRO CARLOS	AUXILIAR	2007	3	100%
VIGUERAS ABELLAN, MIGUEL ANGEL	AUXILIAR	2007	3	100%
LABORDA ROLDAN, SANTIAGO	AUXILIAR	2007	3	50%

A.10.- Dotación de personal y dedicación a la Oficina: YECLA.

Apellidos y nombre	Cargo que ocupa en la OLDH	Fecha toma posesión en esta OLDH	Nº años totales en Oficina Liquidadora	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
BLANES PÉREZ PERFECTO	LIQUIDADOR	02/2000 Hasta 9/10/2008	18	40%
ARSUAGA BLANES, ELENA Mª	LIQUIDADOR	10/10/2008	2,5	40%
MARTÍNEZ SORIANO FRANCISCO	OFICIAL	1989	19	100%
IBÁÑEZ GONZÁLEZ PEDRO	"OFICIAL	1978	30	50%
FORTES SERRANO JUAN	"AUXILIAR	1998	10	100%
CARBONELL LOPEZ, MILAGROS	CONTRATADA		2	100%

Con los datos anteriores y teniendo en cuenta el tiempo de dedicación declarado, excluido el del titular, el porcentaje de empleado/año durante el 2008, así como su evolución desde 2003, es el siguiente:

	Personal 2003	Personal 2004	Personal 2005	Personal 2006	Personal 2007	Personal 2008
Águilas	1,50	2,00	2,00	2,00	2,00	**2,00**
Caravaca	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	**3,00**
Cieza	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	**3,00**
Lorca	4,75	4,75	4,75	5,00	5,00	**5,00**
Mazarrón	4,00	2,70	2,70	2,70	3,10	**3,10**
Molina	4,50	4,50	4,75	5,50	5,50	**5,50**
Mula	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	**2,40**
Totana	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	**3,00**
San Javier	-	-	-	-	3,50	**3,50**
Yecla	3,50	3,50	3,50	3,50	3,60	**3,50**
TOTAL	**28,25**	**29,45**	**29,7**	**30,7**	**34,7**	**34**

En general durante el ejercicio **2008**, en cuanto a número de efectivos, las dotaciones de personal han permanecido invariables, con respecto a la del año anterior. Sólo cabe destacar el una disminución en el tiempo de dedicación de algunos empleados en las oficinas Liquidadoras Mula y de Yecla.

c) Carga de trabajo relativa.

En general, las dotaciones de personal y su suficiencia en cada Oficina deben valorarse poniéndolas en relación con el volumen de entrada de documentos y el grado de pendencia al final del ejercicio con respecto al inicial. Como en informes anteriores se recurre, como índice que trata de medir la suficiencia del personal en las

Liquidadoras, a la carga relativa de trabajo, que pone en relación la entrada de expedientes/día (nº de expedientes/260 días laborales de media al año) durante el ejercicio con la dotación de efectivos/año en la Liquidadora. El resultado es número de expedientes por empleado y día.

A efectos comparativos entre las OLDH, los resultados en 2008, así como su evolución desde 2005 han sido las siguientes:

Oficina	Ratio 2005 (exptes/dia:empleado año)	Ratio 2006 (exptes/dia:empleado año)	Ratio 2007 (exptes/dia:empleado año)	Ratio 2008 (exptes/dia:empleado año)
Águilas	10,52	11,88	9,76	8,06
Caravaca	8,43	8,83	8,14	6,17
Cieza	8,69	10,29	9,96	7,64
Lorca	9,61	9,37	8,34	7,55
Mazarrón	9,18	8,09	5,78	4,38
Molina	8,18	6,61	5,58	3,81
Mula	11,05	11,75	11,39	8,16
Totana	9,06	9,91	8,27	6,40
San Javier	-	-	6,17	6,40
Yecla	7,39	7,95	7,24	5,32
MEDIA OLDHs	**9,12**	**9,40**	**8,06**	**6,39**

Habida cuenta de que durante el ejercicio 2008 la totalidad de las oficinas han experimentado un descenso en el número de declaraciones presentadas por ambos impuestos, con respecto a la entrada en 2007, habiéndo permanecido practicamente invariable el número de efectivos personales, ello ha determinado la disminución de la carga relativa de trabajo en todas ellas, siendo la disminución media de más de un punto **(1,67).**

La Oficina que registran una mayor disminución en la carga de trabajo, es Mula, siendo ésta del 3,23 puntos con respecto a la del año anterior.

En general, deben valorarse de forma negativa aquellas Oficinas que muestran valores por encima de la media del conjunto de las oficinas (Aguilas, Cieza, Lorca, Mula, y Totana), y por el contrario, de forma positiva las que se situan por debajo de dicha media (Molina, Mazarrón y Caravaca; Yecla y San Javier estan practicamente en la media).

Como en años anteriores, se insiste en que los ratios anteriores intentan reflejar el grado de suficiencia de personal, según los efectivos y grado de dedicación declarados por la propia Oficina Liquidadora, en relación con el volumen de entrada de expedientes en la Oficina. Por tanto no mide la productividad del personal para lo que habría que considerar el volumen de expedientes despachados y los pendientes al final del ejercicio, siendo factible que una Oficina Liquidadora con una ratio de carga relativa de trabajo por encima de la media, presentase, en cambio, un grado de pendencia bajo. Por otro lado, no es descartable que los valores obtenidos puedan verse influenciados en alguna Oficina por un aumento anómalo de expedientes de escasa complejidad en su tramitación (arrendamientos, cancelación de hipotecas, anotaciones preventivas etc.) que no obstante pueden elevar artificialmente la carga de trabajo.

3.- ESTADO GENERAL DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES TRIBUTARIOS.

A) Consideraciones Generales.

El análisis de la actividad desarrollada por las Oficinas Liquidadoras se realiza, como en informes anteriores, a partir de los datos estadísticos ofrecidos por el sistema informático, considerando su evolución a lo largo de los últimos ejercicios.

En concreto, se analiza en primer lugar la posible existencia de una pendencia o retraso en la tramitación de los expedientes centrada en el área de selección, que se mide en función del volumen de expedientes situados en fase de grabación (trámite de "expediente completo" en ANIBAL). La presencia de expedientes en esta situación - pone de manifiesto un alto grado de inactividad, al corresponder a expedientes presentados y grabados pero sin haber iniciado el procedimiento de gestión tributaria. Se fija como objetivo, teniendo en cuenta la periodicidad prevista en la la Instrucción 6/2004, de 31 de mayo para la aplicación del módulo de comprobación automática, un porcentaje máximo del 33 por 100 de expedientes en esta situación a principios de 2009, correspondientes a los aperturados en el último trimestre del ejercicio 2008. Para los ejercicios anteriores a 2008 no debe haber ningún expedientes en este trámite.

En segundo lugar, se mide el retraso en el despacho de los expedientes tomando como criterio de expediente despachado el situado en el trámite de archivo final (trámite 9999 en ANIBAL), computándose como pendiente todos aquellos que se encuentren en fases anteriores (índice de pendencia). Con este índice se pretende medir el tiempo, expresado en meses, necesario para ultimar los expedientes pendientes al final del ejercicio 2008 en función de la media mensual de los despachados durante dicho ejercicio.

B) Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones:

1. Movimiento de expedientes y autoliquidaciones.

Se han presentado un total de **3.399** expedientes frente a los 3.494 presentados en 2.007 lo que supone una ligera disminución del **2.72%.** A nivel regional, representan el **35,81%** del total de expedientes aperturados a nivel de toda la Administración tributaria regional.

La distribución por Oficinas Liquidadoras según los datos obtenidos en ANIBAL es desigual, tal y como se aprecia en la siguiente tabla, pasando de un descenso del 31,96% en Totana, a un aumento del 12,59% en Aguilas (no se toma en consideración el dato comparativo correspondiente a San Javier al ser su periodo de funcionamiento en 2007 inferior al año).

Expedientes ISD presentados

OFICINA	2007	2008	VARIACIÓN %
AGUILAS	143	161	12,59
CARAVACA	394	404	2,54
CIEZA	503	480	-4,57
LORCA	704	652	-7,39
MAZARRON	127	137	7,87
MOLINA	310	324	4,52
MULA	399	359	-10,06
TOTANA	413	281	-31,96
SAN JAVIER	116 (*)	230	98,28
YECLA	385	371	-3,64
TOTAL	**3.494**	**3.399**	**-2,72**

(*) Dato correspondiente al periodo Mayo a Diciembre 2007

La grabación de las declaraciones tributarias al tiempo de su presentación por el contribuyente constituye un objetivo de la Dirección General de Tributos ya que es presupuesto necesario para la realización del proceso automatizado de selección y comprobación automática de las mismas con la periodicidad prevista en la Instrucción 6/2004, de 31 de mayo. En este apartado, como viene poniéndose de manifiesto en ejercicios anteriores, la labor realizada por el conjunto de las Oficinas Liquidadoras es satisfactoria ya que el porcentaje de grabación del total de expedientes es del **99,88%**, lo que se relaciona, en buena medida, con el progresivo avance en la cumplimentación de las declaraciones por el programa de ayuda al contribuyente (P.A.C.O) sobre los modelos preimpresos, cuya información en formato Pdf permite su captura al tiempo de la presentación de la declaración. Los datos a nivel de Oficina Liquidadora son los siguientes:

Grabación de expedientes ISD

OFICINA	Expedientes	Grabación Completa	Porcentaje %
AGUILAS	161	160	99,38%
CARAVACA	404	404	100,00%
CIEZA	480	480	100,00%
LORCA	652	652	100,00%
MAZARRON	137	136	99,27%
MOLINA	324	324	100.00%
MULA	359	359	100.00%
TOTANA	281	281	100,00%
SAN JAVIER	230	230	100,00%
YECLA	371	369	99,46%
TOTAL	**3.399**	**3.395**	**99,88%**

En el ejercicio **2008** se presentaron un total de 10.678 autoliquidaciones, por importe total ingresado de **7.114.515,39 euros**, frente a un total de 10.886 autoliquidaciones por importe de 9.301.329,02 euros, respectivamente, correspondientes al ejercicio 2007, lo que supone una importante disminución en la recaudación del **-23,51%.** Aunque la evolución, arroja resultados muy dispares, tal y como muestra el siguiente cuadro, se aprecia un fuerte descenso generalizado en la mayoria de las oficinas liquidadoras destacando los datos negativos de Molina de Segura, Caravaca de la Cruz, y Mazarrón, en las que el descenso en el importe de la deuda autoliquidada ha sido muy significativo (-71,18%, -59,01%, -64,20% respectivamente) contrastando nos encontramos con los datos que arrojan la Oficinas de Cieza, San Javier, Yecla y Totana que registran incrementos positivos, que en el caso de la primera son significativamente altos (165,59%) fruto sobre todo de la presentación de algunas autoliquidaciones por importe elevado (637.584, 41 euros, 400.251, 40 euros, 236.194,17 euros).

De cualquier forma, la evolución de la recaudación en este impuesto acusa el impacto de las medidas aprobadas en los últimos años en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Murcia, en especial la de deduccion del 99% de la cuota para los contribuyentes encuadrados en los grupos de parentesco I y II en la modalidad de sucesiones (ley 20.2 Ley 29/1987, de 18 de diciembre), lo que se traduce en una caída progresiva de la deuda autoliquidada (incremento del 27% en el periodo 2005-2006, 5,09% para 2006-2007, y descenso del 23,51% para 2007-2008).

Autoliquidaciones presentadas ISD

OFICINA	Nº AUTOLIQUIDACIONES		VARIACION	IMPORTE INGRESADO		VARIACION
	2007		%	2007	2008	%
AGUILAS	625	611	-2,24	570.316,99	322.843,91	-43,39
CARAVACA	1.207	1.269	5,14	845.557,73	346.624,05	-59,01
CIEZA	1.134	1.177	3,79	698.724,08	1.855.755,86	165,59
LORCA	2.661	2.269	-14,73	2.017.457,32	1.164.513,69	-42,28
MAZARRON	310	359	15,81	544.313,59	194.854,53	-64,20
MOLINA	923	953	3,25	1.546.921,45	445.767,41	-71,18
MULA	1.406	1.160	-17,50	884.521,28	502.349,99	-43,21
TOTANA	1.149	797	-30,64	400.757,84	484.250,98	20,83
SAN JAVIER	346	709	104,91	867.476,53	1.087.578,17	25,37
YECLA	1.125	1.374	22,13	925.282,21	709.976,80	-23,27
TOTAL	**10.886**	**10.678**	**-1,91**	**9.301.329,02**	**7.114.515,39**	**-23,51**

2. Gestión de expedientes:

La tramitación de los expedientes aperturados en el conjunto de las oficinas liquidadoras a nivel de fase de selección previa al inicio de los procedimientos de gestión, se lleva a cabo mediante la utilización del módulo de "comprobación automática de expedientes" existente en la aplicación ANIBAL. De acuerdo con la Instrucción 6/2004, de 31 de mayo, el plazo mínimo, desde la fecha de apertura o presentación de la declaración, para su comprobación a través del módulo de

comprobación automática, se establece en 2 meses, con objeto de procurar la confirmación de los ingresos autoliquidados mediante su reconocimiento contable. Por otro lado, constituye objetivo asignado a las oficinas liquidadoras que a final del ejercicio no figure un porcentaje de expedientes superior al **33 por 100** pendiente de comprobación en dicho módulo o, lo que es lo mismo, en situación de "expediente completo". La situación a este respecto en cada una de las Oficinas Liquidadoras es la siguiente:

Expedientes pendientes de comprobación automática

Oficina Liquidadora	Ejercicio	Total exptes	Exptes en fase de grabacion	Porc. Pendencia
AGUILAS	2008	161	29	18,01
CARAVACA	2008	404	65	16,09
CIEZA	2008	480	122	25,42
LORCA	2008	652	43	6,60
MAZARRON	2008	137	11	8,03
MOLINA	2008	324	64	19,75
MULA	2008	359	57	15,88
TOTANA	2008	281	62	22,06
SAN JAVIER	2008	230	50	21,74
YECLA	2008	371	74	19,95

En cuanto los expedientes anteriores a 2008, el porcentaje de estos que se encuentran en fase de grabación no es significativo (1 expediente del año 2004 en Cieza, 5 del año 2007 en Caravaca y 1 del 2007 en Mazarrón) . Por lo que respecta a la ejercicio 2008, la situación es satisfactoria ya que todas las oficinas registran porcentajes de expedientes pendientes de comprobación automática por debajo del 33 por 100.

No obstante, la existencia de porcentajes excesivamente bajos, como son los casos de las oficinas de Lorca y Mazarrón, pueden ser indicativos de una inadecuada utilización del módulo ya que uno de los criterios de comprobación, la confirmación del ingreso autoliquidado, requiere para su efectividad cumplir con el plazo de espera indicado anteriormente (en Mazarrón ya se apuntaba este hecho en la memoria del año anterior)

Teniendo en cuenta los expedientes pendientes al final del ejercicio (trámite anterior al archivo final) y los despachados como media mensualmente a lo largo del ejercicio (número expedientes despachados en el ejercicio/12) se obtiene el índice de demora, equivalente al número de meses necesarios para despachar los documentos pendientes en ese momento, en la hipótesis de mantenimiento del ritmo de tramitación y entrada de documentos. El resultado por Oficinas es el siguiente:

INDICE DE DEMORA GESTION EXPEDIENTES IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES

OFICINAS	Existentes 31/12/2007	Aperturados 2008	Despachados 2008	Pendientes 31/12/2008	INDICE DEMORA
AGUILAS	118	161	173	106	7,35
CARAVACA	249	404	434	219	6,05
CIEZA	356	480	456	380	10,00
LORCA	622	652	953	321	4,04
MAZARRON	125	137	161	101	7,53
MOLINA	303	324	389	238	7,34
MULA	285	359	360	284	9,47
SAN JAVIER	57	230	169	118	8,38
TOTANA	243	281	288	236	9,84
YECLA	208	371	441	138	3,76
TOTAL	2566	3399	3824	2141	6,72

SITUACION DE LOS EXPEDIENTES PENDIENTES

OFICINA LIQUIDADORA	Enviados a comprobación	Pendientes de aportación de datos	Por otros motivos
AGUILAS	22	0	84
CARAVACA	48	0	171
CIEZA	74	1	305
LORCA	83	0	238
MAZARRÓN	30	0	71
MOLINA DE SEGURA	138	0	100
MULA	109	0	175
SAN JAVIER	14	0	104
TOTANA	103	0	133
YECLA	30	0	108
TOTAL	651	1	1.489

La demora media en el conjunto de las Oficinas Liquidadoras se situa en **6,72 meses**. Solo las Oficinas de **Caravaca, Lorca y Yecla,** presentan indices de demora por debajo de la media. Las restantes arrojan valores por encima de esta. La práctica totalidad de los expedientes pendientes estaban en trámite de envio al Servicio de Valoración para su comprobación

Comparados estos datos con los del año 2007, nos encontramos que la demora media ha experimentado un incremento de **0,88 meses**.

3. Comprobaciones de valores

En el ejercicio **2008**, según la información obtenida del sistema ANIBAL, las oficinas liquidadoras han incoado expedientes de comprobación de valor mediante **Precios Medios en el Mercado** sobre un total de 484 bienes en ISD, con un incremento sobre valores declarados de **12.100.828,44 €**. Destaca la casi nula actividad de la oficina de **Cieza**, si bien la causa parece estar en un error de tramitación en la aplicación informática que ha impedido el registro de los datos correspondientes y su valoración; incidencia que ya se puso de manifiesto en el informe del ejercicio anterior y que debe ser corregida por la Oficina.

Los resultados mejoran con respecto a 2007 (297 bienes valorados, 6.365.126,14 euros de incremento de base).

Los datos por circuito y oficina son los siguientes:

COMPROBACIONES DE VALORES PMM POR OFICINAS LIQUIDADORAS

ISD

OFICINA LIQUIDADORA	NUMERO EXPEDIENTES	VALORES DECLARADOS	VALORES COMPROBADOS	INCREMENTO BASE IMPONIBLE
AGUILAS	50	2.516.131,62	5.121.845,65	2.605.714,03
CARAVACA	11	401.865,18	546.557,51	144.692,33
CIEZA	2	39.850,00	186.413,55	146.563,55
LORCA	164	5.293.860,79	9.198.338,05	3.904.477,26
MAZARRON	38	2.755.351,32	2.371.907,49	-383.443,83
MOLINA	72	5.092.749,67	5.363.129,50	270.379,83
MULA	15	821.273,30	1.502.511,65	681.238,35
SAN JAVIER	9	821.273,30	1.502.511,65	681.238,35
TOTANA	45	584.059,52	1.413.235,90	829.176,38
YECLA	78	2.186.572,43	5.407.364,42	3.220.791,99
TOTAL	**484**	**20.150.971,95**	**32.253.671,41**	**12.100.828,24**

Durante el ejercicio **2008** las Oficinas Liquidadoras remitieron al Servicio de Valoración un total de 367 bienes a fín de comprobar los valores declarados mediante la emisión de dictamen pericial. El dato supone un descenso con respecto a 2007, en el que se enviaron un total de 581 bienes **(-36,83%)**, lo que es coherente con el menor número de declaraciones positivas por aplicación de la deducción en la cuota del impuesto aprobada por la Comunidad Autónoma. Los datos a nivel de Oficina Liquidadora son los siguientes:

REMISION DE BIENES AL SERVICIO DE VALORACION

OFICINA LIQUIDADORA	Nº DE BIENES ENVIADOS A VALORACION 2007	Nº DE BIENES ENVIADOS A VALORACION 2008	VARIACION
AGUILAS	19	28	47,37
CARAVACA	10	20	100,00
CIEZA	23	40	73,91
LORCA	94	33	-64,89
MAZARRON	47	88	87,23
MOLINA	72	34	-52,78
MULA	129	42	-67,44
TOTANA	54	29	-46,30
YECLA	129	32	-75,19
SAN JAVIER	4	21	425,00
TOTAL	**581**	**367**	**-36,83**

4. Gestión Liquidatoria

En cuanto a la gestión liquidatoria, a nivel global, los resultados arrojan una ligera disminución del -7,74% en cuanto a número de liquidaciones practicadas, si bien el importe de la deuda liquidada -**3.726.13,87 €-** experimenta un ligero incremento con respecto a 2007, del **2,74%.** Es de destacar sobre todo la baja actividad liquidatoria registrada en las Oficinas de **Cieza y Caravaca** en las que el número de liquidaciones fue tan solo de 7 y 20, respectivamente.

LIQUIDACIONES IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES

Oficina	Nº liquid. 2007	Nº liquid. 2008	Variación %	Importe 2007	Importe 2008	Variación %
Aguilas	113	108	-4,42	485.134,03	549.117,75	13,19
Caravaca	6	20	233,33	7.165,80	45.935,98	541,04
Cieza	50	7	-86,00	207.183,41	28.609,92	-86,19
Lorca	354	321	-9,32	1.926.980,48	1.485.347,27	-22,92
Mazarron	61	33	-45,90	90.394,43	87.941,23	-2,71
Molina	72	88	22,22	221.325,61	297.620,07	34,47
Mula	96	79	-17,71	137.232,74	108.104,46	-21,23
San Javier	3	27	800,00	16.749,43	71.608,98	327,53
Totana	77	88	14,29	50.003,42	179.000,20	257,98
Yecla	85	75	-11,76	316.263,69	872.846,01	175,99
Total	**917**	**846**	**-7,74**	**3.458.433,04**	**3.726.131,87**	**7,74**

Analizando los resultados en cada una de las modalidades del impuesto, se advierte a nivel global un descenso de las liquidaciones en la modalidad de **SUCESIONES**, pasando de 518 en 2007 a **478** en 2008, lo que supone una caída del **7,72%** con respecto al del año 2007, acrecentando el deterioro registrado con respecto a 2006 que fue del 3,58%. No obstante, destacan con resultados especialmente negativos las oficinas de **Mazarrón, Cieza y Caravaca**, en especial éstas dos últimas en las que la actividad liquidatoria fué inexistente. Solo registran datos positivos las oficinas de Molina de Segura, Mula y Aguilas.

En cuanto a la deuda contraida se ha producido un ligero aumento del **9,59%,** pasando de los 2.445.725,13 € del ejercicio 2007 a **2.680.327,60 €** en el 2008, lejos del registrado con respecto a 2006, que fue del 52,66%. Se pone de manifesto tambien en este ambito la incidencia de las bonificaciones fiscales aprobadas por la Administración autonómica en la progresiva caída de los derechos reconocidos. Los peores resultados se producen asímismo en las oficinas citadas anteriormente.

LIQUIDACIONES MODALIDAD SUCESIONES

Oficina	Nº liquid. Sucesiones 2007	Nº liquid. Sucesiones 2008	Variación %	Importe 2007	Importe 2008	Variación %
Aguilas	72	85	18,06	373.313,75	440.266,71	17,93
Caravaca	0	0	-	0	0	-
Cieza	7	0	-	44.912,09	0	-
Lorca	233	202	-13,30	1.549.887,36	1.160.634,95	-25,11
Mazarron	34	14	-58,82	23.618,80	24.083,04	1,97
Molina	28	40	42,86	118.819,60	132.249,67	11,30
Mula	29	36	24,14	31.944,52	34.982,11	9,51
San Javier	1	19	1800,00	7.778,28	64.099,83	724,09
Totana	46	40	-13,04	13.487,97	104.507,16	674,82
Yecla	68	42	-38,24	281.962,76	719.504,13	155,18
Total	**518**	**478**	**-7,72**	**2.445.725,13**	**2.680.327,6**	**9,59**

Por lo que se refiere a la modalidad de **DONACIONES,** los resultados son tambien negativos, el porcentaje de liquidaciones practicadas con respecto al año anterior ha dismunuido en **-7,77%,** si bien el importe liquidado se mantiene en cuantía similar a 2007, registrando la mayoría de las Oficinas resultados negativos con respecto al del año anterior, con alguna excepción, casos de Caravaca, Molina del Segura, Totana y Yecla**.**

LIQUIDACIONES MODALIDAD DONACIONES

Oficina	Nº. liquid. Donaciones 2007	Nº liquid. Donaciones 2008	Variación %	Importe 2007	Importe 2008	Variación %
Aguilas	41	23	-43,90	111.820,28	108.851,04	-2,66
Caravaca	6	20	233,33	7.165,80	45.935,98	541,04
Cieza	43	7	-83,72	162.271,32	28.609,92	-82,37
Lorca	121	119	-1,65	377.093,12	324.712,32	-13,89
Mazarron	27	19	-29,63	66.775,63	63.858,19	-4,37
Molina	44	48	9,09	102.506,01	165.370,40	61,33
Mula	67	43	-35,82	105.288,22	73.122,35	-30,55
San Javier	2	8	300,00	8.971,15	7.509,15	-16,30
Totana	31	48	54,84	36.515,45	74.493,04	104,00
Yecla	17	33	94,12	34.300,93	153.341,88	347,05
Total	**399**	**368**	**-7,77**	**1.012.707,91**	**1.045.804,27**	**3,27**

5. Recursos:

En el conjunto de las Oficinas Liquidadoras se han presentado **29** recursos, de los que estaban pendientes de despachar del año anterior 9, correspondiedo 5 a la Oficina de Aguilas, 1 a Cieza, 2 a Lorca y 1 a Mazarrón. Comparando los datos con los reflejados en la memoria del año anterior se observa que el índice de conflictividad en este apartado en general ha disminuido, ya que en el año 2007 se presentaron 54 recursos.

No obstante, se puede concluir que, en general el índice de conflictividad (nº recursos presentados/nº de liquidaciones x 100) en este impuesto es de **3,79**, registrando un índice de demora medio de **2,25 meses** ligeramente superior al del año anterior que era del 2 meses.

GESTION DE RECURSOS IMPUESTOS S/SUCESIONES Y DONACIONES

Oficina	Pendientes 31/12/2007	Entrados 2008	Resueltos 2008	PENDIENTES 31/12/2008
Aguilas	5	1	5	1
Caravaca	0	3	3	0
Cieza	1	2	0	3
Lorca	2	14	16	0
Mazarron	1	0	1	0
Molina	0	6	5	1
Mula	0	0	0	0
San Javier	0	1	1	0
Totana	0	2	1	1
Yecla	0	0	0	0
TOTAL	**9**	**29**	**32**	**6**

C) Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados:

1. Movimiento de Expedientes y Autoliquidaciones:

Se abrieron durante el año **2008** un total de **51.224 expedientes**, frente a los 65.011 en 2007, lo que supone un descenso de **– 21,21%**, tendencia que ya se apuntaba levemente en el ejercicio anterior con respecto a 2006 (-5,95%) y que ahora se acentúa como consecuencia de la crisis del mercado inmobiliario. El descenso afecta a todas la Oficinas. Entre las Oficinas que registran mayores descensos destacan las Oficinas de Mula, Molina de Segura, Yecla y Cieza, con porcentajes entre el -44% y el -27%

Los expedientes iniciados durante 2008 en las oficinas liquidadoras representan el **21,52%** del total de los presentados en el conjunto de la Administración tributaria regional.

La distribución por Oficinas es la siguiente:

EXPEDIENTES ITPAJD APERTURADOS

OFICINA	2007	2008	VARIACIÓN %
AGUILAS	4.935	4.029	-18,36
CARAVACA	5.955	4.409	-25,96
CIEZA	7.269	5.476	-27,42
LORCA	10.145	9.157	-9,74
MAZARRON	4.531	3.390	-25,18
MOLINA	7.674	5.122	-33,26
MULA	8.483	4.732	-44,22
SAN JAVIER	3.587	5.590	55,84
TOTANA	6.039	4.712	-21,97
YECLA	6.393	4.607	-27,94
TOTAL	65.011	51.224	-21,21

En cuanto al proceso de grabación de los expedientes siguen siendo plenamente aplicables las valoraciones positivas expuestas en cuanto al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, situándose la media en la grabación en un **99.98%.** Los datos a nivel de Oficina Liquidadora son los siguientes:

Grabación de expedientes ITPAJD

OFICINA	Expedientes	Grabación Completa	Porcentaje %
AGUILAS	**4.029**	**4.029**	100
CARAVACA	**4.409**	**4.409**	100
CIEZA	**5.476**	**5.474**	99,96
LORCA	**9.157**	**9.157**	100
MAZARRON	**3.390**	**3.383**	99,79
MOLINA	**5.122**	**5.122**	100
MULA	**4.732**	**4.732**	100
SAN JAVIER	**5.590**	**5.590**	100
TOTANA	**4.712**	**4.712**	100
YECLA	**4.607**	**4.607**	100
TOTAL	**51.224**	**51.224**	**99,98**

En cuanto a las autoliquidaciones presentadas por este impuesto, su número ha descendido a **65.938** por un total de deuda autoliquidada de **86.959.577,15 €,** frente a las 80.971 autoliquidaciones por importe de 188.795.567,82 € del año 2007, lo que supone un descenso del **-18,57 %** en nº de autoliquidaciones y del **-53,94%** en el importe autoliquidado (**101.835.990,67 €** de disminución con respecto a 2007).

Se trata de datos que confirman igualmente el cambio de tendencia que ya se apuntaba tímidamente en los resultados de 2007 con respecto a 2006 y que es consecuencia, como se ha dicho anteriormente, del desplome del mercado inmobiliario.

Los resultados en términos recaudatorios en cada Oficina Liquidadora son negativos en todas ellas, poniendo de manifesto la severidad del ajuste en este impuesto, con caídas en muchos casos por encima del 50%. Los datos son los siguientes:

OLDH	Total Autoliquidaciones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
AGUILAS	**5.226**	.VE	8	155	15.748,25
		AJD	147	4.029	11.325.333,97
		OS	13	179	155.158,00
		TPO	52	608	2.105.381,97
			0	35	0
		2008	**220**	**5006**	**13.601.622,19**
		2007	1.843	4.460	20.183.747,47
		Variación %	-88,06	12,24	**-32,61**

OLDH	Total Autoliquidaciones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
CARAVACA	**5.898**	.VE	35	4	240,64
		AJD	95	3.912	3.385.466,94
		OS	13	136	35.439,00
		TPO	104	1.350	2.255.584,57
			160	89	0
		2008	**407**	**5.491**	**5.676.731,15**
		2007	2.092	5.307	13.663.571,84
		Variación %	-80,54	3,47	**-58,45**

OLDH	Total Autoliquidaciones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
CIEZA	**7.126**	.VE	68	127	11.186,69
		AJD	299	4.060	5.764.182,52
		OS	9	248	54.163,48
		TPO	370	1.606	2.753.644,71
			79	260	0
		2008	**825**	**6.301**	**8.583.177,40**
		2007	2.581	6.434	15.166.138,94
		Variación %	-68,04	-2,07	**-43,41**

OLDH	Total Autoliquidaciones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
LORCA	**11.930**	.VE	100	316	22.398,73
		AJD	290	7.523	8.917.864,22
		OS	128	485	302.886,57
		TPO	259	1.867	4.311.948,58
			767	195	255,04
		2008	**1.544**	**10.386**	**13.555.353,14**
		2007	3.945	9.081	37.618.886,19
		Variación %	-60,86	14,37	**-63,97**

OLDH	Total Autoliquidaciones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
MAZARRON	**4.135**	.VE	28	44	3.020,22
		AJD	59	3.005	3.246.949,56
		OS	10	80	22.731,12
		TPO	41	651	2.836.458,47
			13	204	100
		2008	**151**	**3.984**	**6.109.259,37**
		2007	1.519	3.993	12.456.615,87
		Variación %	-90,86	0,23	**-50,96**

OLDH	Total Autoliquidaciones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
MOLINA DE SEGURA	**6.375**	.VE	183	76	12.257,06
		AJD	140	4.759	7.305.420,33
		OS	12	97	54.518,95
		TPO	110	746	3.148.095,58
			252	0	0
		2008	**697**	**5.678**	**10.520.291,92**
		2007	2.450	7.065	31.640.661,42
		Variación %	-71,55	-19,63	**-66,75**

OLDH	Total Autoliquida.	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
MULA	**5.925**	.VE	111	129	10.999,82
		AJD	203	3.582	3.257.028,90
		OS	25	118	26.518,47
		TPO	127	1.215	2.096.449,37
			415	0	0
		2008	**881**	**5.044**	**5.390.996,56**
		2007	2.926	7.678	15.693.649,62
		Variación %	-69,89	-34,31	**-65,65**

OLDH	Total Autoliquida.	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
SAN JAVIER	**7.081**	.VE	147	153	16.454,94
		AJD	469	4.221	5.298.798,47
		OS	11	139	157.035,89
		TPO	436	931	3.656.368,65
			574	0	0
		2008	**1.637**	**5.444**	**9.128.657,95**
		2007	1.785	2.697	9.903.769,60
		Variación %	-8,29	101,85	**-7.83**

OLDH	Total Autoliquidaci ones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
TOTANA	**6.257**	.VE	37	13	1.340,54
		AJD	65	4.673	4.979.647,18
		OS	23	112	46.766,95
		TPO	102	1003	2.116.205,90
			10	219	0
		2008	**237**	**6020**	**7.143.960,57**
		2006	2.009	5.351	16.212.228,92
		Variación %	-88	12,50	**-55,93**

OLDH	Total Autoliquida.	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
YECLA	**5.985**	VE	17	22	1.566,14
		AJD	255	3.371	4.352.893,55
		OS	25	129	44.865,27
		TPO	165	1.527	2.850.201,94
			474	0	0
		2008	**936**	**5.049**	**7.249.526,90**
		2007	2.208	5.547	16.256.297,95
		Variación %	-57,61	-8,98	**-55,40**

2. Gestión de expedientes.

La situación, a nivel de cada Oficina y año, se sintetiza en los siguientes resúmenes estadísticos aplicando los mismos criterios expuestos para el análisis de la gestión del Impuesto de Sucesiones y Donaciones y que se dan por reproducidos. Así , el estado de tramitación de los expedientes en las distintas OLDHs es el siguiente:

Expedientes pendientes de comprobación automática

Oficina Liquidadora	Ejercicio	Total exptes	Exptes en fase de grabacion	Porc. Pendencia
AGUILAS	2008	4.029	746	18,52%
CARAVACA	2008	4.409	764	17,33%
CIEZA	2008	5.476	789	14,41%
LORCA	2008	9.157	1.304	14,24%
MAZARRON	2008	3.390	276	8,14%
MOLINA	2008	5.122	751	14,66%
MULA	2008	4.732	1.103	23,31%
TOTANA	2008	4.712	567	12,03%
SAN JAVIER	2008	5..590	1.477	26,42%
YECLA	2008	4.607	676	14,67%

Todas las Oficinas habían iniciado a principios de 2009 el proceso de comprobación automática de las declaraciones presentadas en 2008 con arreglo al objetivo previsto de no superar el porcentaje del 33 por 100 de expedientes en fase de grabación. No obstante, se advierten en algunas Oficinas, la existencia de expedientes de años anteriores al 2008 pendientes de comprobar, asi nos encontramos en Caravaca (11 del ejercicio 2007); en Mazarrón (3 correspondientes al ejercicio 2003, 1del 2005 y 5 del 2007); en Cieza (8 del ejercicio 2004 y 4 del del 2005; y en Mula en (13 del 2007).

Utilizando el mismo método aproximativo de valoración del grado de demora en la tramitación de los expedientes que en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, es decir, computando como despachados aquellos expedientes que estan en trámite final de archivo y pendientes los que figuran en trámites anteriores, los índices que se obtienen para cada una de las Oficinas Liquidadoras en este Impuesto son los siguientes:

INDICE DE DEMORA GESTION EXPEDIENTES IMPUESTO SOBRE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y AJD

OFICINAS	Existentes A 31/12/2007	Aperturados 2008	Despachados 2008	Pendientes 31/12/2008	INDICE DEMORA
AGUILAS	2.095	4.029	4.349	1.775	4,90
CARAVACA	2.855	4.409	4.794	2.470	6,18
CIEZA	1.784	5.476	5.505	1.755	3,83
LORCA	3.551	9.157	10.350	2.358	2,73
MAZARRON	1.021	3.392	3.669	744	3,43
MOLINA	3.393	5.123	6.282	2.234	4,27
MULA	2.285	4.732	4.404	2.613	7,12
SAN JAVIER	575	5.591	4.250	1.916	5,41
TOTANA	1.347	4.712	4.335	1.724	4,77
YECLA	1.847	4.607	5.281	1.173	2,67
TOTAL	20.753	51.228	53.219	18.762	4,23

SITUACION DE LOS EXPEDIENTES PENDIENTES

OFICINA LIQUIDADORA	Enviados a comprobación	Pendientes de aportación de datos	Por otros motivos
AGUILAS	568	1	1.206
CARAVACA	708	0	1.762
CIEZA	595	12	1.148
LORCA	432	0	1.926
MAZARRÓN	201	0	543
MOLINA DE SEGURA	972	0	1.262
MULA	686	0	1.927
SAN JAVIER	158	0	1.758
TOTANA	483	0	1.241
YECLA	286	0	887
TOTAL	**5.089**	**13**	**13.660**

De los datos anteriores se desprende una demora de **4,23 meses** en cuanto a media del conjunto de las Oficinas Liquidadoras, lo que supone casi un punto por encima al registrado en el ejercicio anterior (superior a 3,45 meses). Las Oficinas que presentan demoras superiores a la media son Aguilas, Caravaca, Molina, Mula, San Javier y Totana; el resto de Oficinas se situan en valores por debajo de la misma. En cualquier caso los datos pueden calificarse de positivos ya que superan ampliamente los establecidos como objetivo para 2008 (demora no superior a 7 meses).

3. Comprobaciones de valores

Las Oficinas Liquidadoras incoaron durante el ejercicio **2008**, según la información obtenida del sistema ANIBAL, expedientes de comprobación de valores declarados mediante Precios Medios en el Mercado sobre un total de 1.572 bienes, con un incremento sobre valores declarados de **21.103.020,31 €**. Destaca aquí tambien la nula actividad de la oficina de Cieza, con las mismas consideraciones expuestas en el área de Sucesiones y Donaciones. Los datos obtenidos en ITPAJD mejoran los obtenidos en el ejercicio anterior en cuanto al número de bienes valorados (1.301), si bien desciende el incremento de la base comprobada sobre la declarada (23.704.079 euros).

Los resultados por circuito y oficina son los siguientes:

COMPROBACIONES DE VALORES PMM POR OFICINAS LIQUIDADORAS

ITPAJD

OFICINA LIQUIDADORA	NÚMERO BIENES VALORADOS	VALORES DECLARADOS	VALORES COMPROBADOS	INCREMENTO BASE IMPONIBLE
AGUILAS	119	8.964.276,79	15.290.723,98	6.326.447,19
CARAVACA	196	7.070.479,29	9.514.264,87	2.443.785,58
CIEZA	0	0	0	0,00
LORCA	220	10.416.897,75	14.983.061,33	4.566.163,58
MAZARRON	154	12.371.890,21	12.341.846,58	-30.043,63
MOLINA	359	53.943.624,65	50.356.791,83	-3.586.832,82
MULA	73	4.512.887,86	6.672.209,73	2.159.321,87
SAN JAVIER	120	10.679.383,59	14.612.327,71	3.932.944,12
TOTANA	169	4.222.285,25	6.028.957,63	1.806.672,38
YECLA	162	4.612.552,98	8.097.115,02	3.484.562,04
TOTAL	**1.572**	**116.794.278,37**	**137.897.298,68**	**21.103.020,31**

Se remitieron durante el ejercicio **2008** al Servicio de Valoración un total de 1.810 bienes para comprobación mediante dictamen pericial. El descenso con respecto a 2007 es el ámbito de este impuesto mucho más acusado **(-55,59%)** que es atribuíble en buena medida al retroceso en el número de operaciones declaradas al que se ha hecho referencia anteriormente. Los datos a nivel de Oficina Liquidadora son los siguientes:

REMISION DE BIENES AL SERVICIO DE VALORACION

OFICINA LIQUIDADORA	Nº DE BIENES ENVIADOS A VALORACION 2007	Nº DE BIENES ENVIADOS A VALORACION 2008	VARIACION
AGUILAS	401	170	-57,61
CARAVACA	328	352	7,32
CIEZA	356	135	-62,08
LORCA	579	62	-89,29
MAZARRON	206	69	-66,50
MOLINA	1.090	324	-70,28
MULA	373	141	-62,20
TOTANA	314	135	-57,01
YECLA	375	234	-37,60
SAN JAVIER	54	188	248,15
TOTAL	4.076	**1.810**	**-55,59**

4. Gestión Liquidatoria.

En cuanto al **numero de liquidaciones**, los resultados en **2008** empeoran con respecto a 2007, se practicaron un total de **4.062** liquidaciones en el conjunto de las Lodz, frente a las 4.950 del año 2007, con un descenso, por tanto, del **-17,94%**. La mayoria de oficinas experimentan un retroceso, siendo especialmente importante en la oficina de **Cieza (-56,99%).**

Igual resultado negativo se refleja en cuanto al **importe de deuda liquidada**, rompiendose aquí la tendencia positiva de ejercicios anteriores, con una deuda contraída por importe de **11.081.782,03 €**, frente a 13.681.883,16 € del año 2007 **(-19%)**. No obstante, algunas Oficinas ofrecen datos positivos **Caravaca de la Cruz (+35,71%)**, **Molina de Segura (+25,42) y Mula (+3,81)**.

LIQUIDACIONES ITPAJD 2007-2008

Oficina	Nº Total Liquid 2007	Nº Total Liquid 2008	Variación %	Total Liquidado 2007	Total Liquidado 2008	Variación %
Aguilas	779	516	-33,76	4.771.264,78	2.555.308,77	-46,44
Caravaca	389	401	3,08	464.503,20	630.384,53	35,71
Cieza	544	234	-56,99	855.937,15	299.119,61	-65,05
Lorca	635	631	-0,63	2.459.531,05	1.868.758,71	-24,02
Mazarrón	404	301	-25,50	648.500,85	470.924,03	-27,38
Molina	898	754	-16,04	2.205.688,97	2.766.346,26	25,42
Mula	524	376	-28,24	597.150,72	619.929,41	3,81
San Javier	31	133	329,03	43.531,19	130.248,50	199,21
Totana	471	346	-26,54	539.457,78	342.522,82	-36,51
Yecla	275	370	34,55	1.096.317,47	1.398.239,39	27,54
TOTAL	**4.950**	**4.062**	**-17,94**	**13.681.883,16**	**11.081.782,03**	**-19,00**

5. Recursos de Reposición

Se han presentado en **2008** un total de **169 recursos**, frente a los 196 del 2007 **(-13,78%)**. Sin embargo este dato, en principio positivo, debe ser valorado teniendo en cuenta la referida disminución de las liquidaciones practicadas **(-17,94%)**, lo que lleva incluso a una elevación del índice de litigiosidad (ratio recursos presentados/liquidaciones practicadas) que se sitúa en en **4,16%**, superior al registrado en el ejercicio anterior que fué de 3,95%. Este aumento de la litgiosidad es atribuíble, en gran medida, al cambio de criterio del Tribunal Económico-Administrativo Regional en relación con los Precios Medios en el Mercado aprobados por la Administración Regional y su utilización como medio de comprobación de los valores declarados por los contribuyentes.

En cuanto al **índice de actividad** (ratio recursos despachados/recursos pendientes + entrados) para el conjunto de las Oficinas se situan en el **72,86%**, lo que supone una diminución del **9,76%** con respecto al del año anterior (82,62%), si bien a nivel de cada Oficina los valores difieren; así en un extremo se situan Mula, San Javier, Totana y Yecla con un índice del **100%** y en el otro las oficinas de **Aguilas**, **Cieza** y **Mazarrón,** cuya actividad esta por debajo de la media.

El **índice de demora** medio se sitúa en **4,47 meses**, mayor al del año anterior que era superior a dos meses.

GESTION DE RECURSOS ITPAJD

Oficina	Pendientes A 31/12/07	Entrados en 2008	Resueltos en 2008	Pendiente a 31/12/2008	Índice de Actividad %
Aguilas	3	33	20	16	55,56
Caravaca	1	14	12	3	**80**
Cieza	7	12	5	14	26,32
Lorca	4	11	11	4	**73,33**
Mazarrón	15	16	21	10	67,74
Molina	10	53	53	10	**84,41**
Mula	1	15	16	0	**100**
San Javier	0	1	1	0	**100**
Totana	0	3	3	0	**100**
Yecla	0	11	11	0	**100**
Total	**41**	**169**	**153**	**57**	**72,86**

4. OTROS ASPECTOS RELEVANTES DE LA GESTION

A. Gestión de otros expedientes.

Durante el pasado ejercicio, las Oficinas Liquidadoras, en el marco de las funciones que tienen delegadas, han recibido un total de **259 solicitudes de devolución de ingresos indebidos**, al amparo del RD 520/2005, de 13 de mayo, resolviendo 10 con carácter desestimatorio y 218 estimatorias, siendo los supuestos de dichas devoluciones por fallo estimatorio del TEAR por anulación de la liquidación como consecuencia de falta de motivación en procedimientos de comprobación de valores, por duplicidad de ingresos o por haberse ingresado cantidad superior al importe de las deudas u obligaciones tributarias.

También se presentaron **223 solicitudes de aplazamiento/fraccionamiento**, acordándose la concesión de 114 aplazamientos, 109 fraccionamientos **y 4 solicitudes de reembolso de costes de avales**, si bien no llegó a resolverse ninguna de ellas durante 2008.

Oficina	Aplazamientos Fraccionamientos			Devoluciones Ingresos indebidos		
	2007	2008	%	2007	2008	%
Aguilas	43	63	31,75	32	35	8,57
Caravaca	13	23	43,48	35	12	-191,67
Cieza	27	17	-58,82	27	49	44,90
Lorca	16	30	46,67	22	33	33,33
Mazarrón	15	6	-150,00	16	17	5,88
Molina	39	29	-34,48	27	39	30,77
Mula	58	31	-87,10	21	27	22,22
San Javier	0	3	100,00	7	13	46,15
Totana	8	18	55,56	5	10	50,00
Yecla	12	15	20,00	32	24	-33,33
Total	**231**	**235**	**1,70**	**224**	**259**	**13,51**

En cuanto al **cumplimiento de los plazos** en la tramitación de dichos expedientes solo se ha rebasado el plazo de resolución legalmente establecido en 2 de ellos, correspondiendo a devoluciones de ingresos indebidos de las Oficinas liquidadoras de Cieza y Totana.

B. Fuentes de presentación de las declaraciones tributarias.

Constituye otro aspecto relevante de la gestión, que viene siendo analizado en anteriores informes, el relativo al grado de utilización del programa de ayuda al contribuyente (P.A.C.O), tanto desde la perspectiva del contribuyente, como el de la función asumida por las Oficinas Liquidadoras de auténticas oficinas tributarias, con prestación de servicios de información y asistencia a los contribuyentes en la cumplimentación de sus declaraciones tributarias. Se trata de un medio adaptado a las nuevas tecnologías que ofrece indudables ventajas sobre el tradicional modelo preimpreso, mayor rapidez en la cumplimentacion de los modelos por parte de los presentadores colectivos (gestorías, notarias, etc.) y captura de la información en la fase de presentación y mejor calidad de los datos contenidos en las declaraciones tributarias de cara a su tratamiento mediante procedimientos de comprobación y selección automátizados.

Según la información obtenida de la aplicación ANIBAL, los medios utilizados para la presentación durante el **2008** de las declaraciones tributarias por los contribuyentes se distribuyen en el conjunto de las Oficinas con arreglo al siguiente cuadro:

ITPAJD e ISD. Fuentes de presentación de declaraciones en % (datos ANIBAL)

Oficina	Declaracione presentadas	PACO entidades emisoras autorizadas.		PACO Oficina Liquidadora		Presentación modelo preimpreso	
Aguilas	4.745	3.323	70,03%	196	4,13%	1.226	25,84%
Caravaca	5.709	5.082	89,02%	508	8,90%	119	2,08%
Cieza	6.908	5.411	78,33%	1.409	20,40%	88	1,27%
Lorca	11.280	10.145	89,94%	175	1,55%	960	8,51%
Mazarrón	3.959	3.316	83,76%	445	11,24%	198	5,00%
Molina	5.884	3.757	63,85%	1.927	32,75%	200	3,40%
Mula	5.577	3.618	64,87%	1.869	33,51%	90	1,61%
San Javier	6.617	4.589	69,35%	1.798	27,17%	230	3,48%
Totana	6.128	4.785	78,08%	1.044	17,04%	299	3,74%
Yecla	5.721	4.898	85,61%	422	7,38%	401	7,01%
TOTALES	**62.528**	**48.924**	**78,24%**	**9.793**	**15,66%**	**3.811**	**6,09%**

Siguiendo con la dinamica de años anteriores, nos encontramos con un incremento de las declaraciones presentadas a través del programa de ayuda PACO, ya que el total de cumplimentadas por entidades emisoras y el total de las realizadas en las Oficinas Liquidadoras, alcanzan un nivel del **94,9%**, frente al 93,64% del ejercicio anterior. No obstante a nivel de cada Oficina Liquidadora, los niveles oscilan desde el 74,16% de **Águilas** y el 98,73% de **Cieza**.

En informes anteriores se ponía de manifiesto la baja actividad, en terminos generales, de las Oficinas Liquidadoras en su función de oficinas de asistencia y ayuda a los contribuyentes en la cumplimentación de las declaraciones. Durante el ejercicio 2008 se observa un incremento **(15,66%)** del porcentaje con respecto a 2007 (10,68%), lo que debe valorarse positivamente. Destacan, en este aspecto con los mejores porcentajes las oficinas de **Mula, Molina de Segura**, **San Javier**, **Cieza** y **Totana**. Por el contrario, la Oficina de **Aguilas** (25,84%) presenta el mayor volumen de presentaciones en modelo preimpreso, lo que debe valorarse de forma negativa.

C. Pago y Presentación Télemática ante empleado público

Constituye un objetivo de la Dirección General Tributos la aplicación al ámbito tributario de las nuevas tecnologías de la información, promoviendo su utilización en sus relaciones con los contribuyentes, lo que supone un paso más en la simplificación y limitación de los costes derivados del cumplimiento de las obligaciones formales por parte de los mismos.

Con dicho propósito, la Administración Tributaria Regional puso en marcha durante el ejercicio 2007 la posibilidad de que los contribuyentes pudiesen realizar las obligaciones formales de cumplimentación, pago y presentación de determinadas declaraciones tributarias, por vía telemática, ante empleado público. El procedimiento se aprobó mediante Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 12 de febrero de 2007 (BORM de 6/3/2007), y se lleva a cabo, en el ambito de las oficinas gestoras y Liquidadoras, bien mediante la previa cumplimentación de la declaración en programa de ayuda PACO o bien mediante la confirmacion del borrador en el portal tributario, siempre y cuando, en ambos casos, el contribuyente lo solicite y autorice expresamente al empleado público para tal fín. Las operaciones susceptibles de acogerse al procedimiento, en el ambito del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, se refieren a:

-Constitución de sociedades
- Adquisición de un único inmueble, con los anejos que lleve, sean garajes o trasteros,cuyo uso sea de vivienda, sujeta a Transmisiones Patrimoniales Onerosas
- Constitución de préstamos y créditos hipotecarios.
- Cancelación de préstamos y créditos hipotecarios

De acuerdo con los datos obtenidos del sistema informatico tributario, reflejados más abajo, el grado de utilización de estos procedimientos en el ambito de las Oficinas Liquidadoras durante el ejercicio 2008, ha sido realmente escaso, incluso nulo en algunas Oficinas, aspecto éste que sin duda debe merecer una mayor atención por parte de las Oficinas de cara al futuro, ya que su utilización conlleva una mayor agilidad y eficacia en la tramitación de los procedimientos de grabación y tramitación de las declaraciones tributarias.

Pago y Presentación Telemática ante empleado público

OFICINA LIQUIDADORA	DECLARACIONES CON PAGO Y/O PRESENTACIÓN TELEMÁTICA ANTE EMPLEADO PÚBLICO
Aguilas	0
Caravaca	1
Cieza	2
Lorca	2
Mazarrón	0
Molina de Segura	63
Mula	1
San javier	1
Totana	0
Yecla	2
TOTAL	72

D. Reclamaciones TEAR

Durante el ejercicio **2008** se han presentado en el circuito IEA de ANIBAL un total de **537** reclamaciones económico-administrativas, frente a las 482 presentadas en 2007, lo que representa un aumento del **11,41%** con respecto al 2007, en el que se presentaron 482 reclamaciones. El indice de conflictividad se sitúa en el **12,14%**, siendo este superior al de 2007 (8,22%), teniendo su origen, como se ha indicado anteriormente, en el cambio de criterio del Tribunal sobre la aplicación del sistema de Precios Medios de Mercado aprobado por la Administración regional como medio de comprobación de los valores declarados por los contribuyentes, lo que está propiciando una mayor utilización de esta vía para oponerse a los valores comprobados. Los datos y su evolución se representan en los siguientes cuadros:

RECLAMACIONES ECONOMICO-ADMINISTRATIVAS PRESENTADAS

OFICINA LIQUIDADORA	Reclamaciones Presentadas 2007	Reclamaciones Presentadas 2008
AGUILAS	138	110
CARAVACA	43	16
CIEZA	29	11
LORCA	92	145
MAZARRON	31	52
MOLINA	59	107
MULA	16	11
SAN JAVIER	0	7
TOTANA	39	33
YECLA	35	45
TOTAL	**482**	**537**

EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES

OFICINA LIQUIDADORA	Reclamaciones pendientes a 31/12/2007	Reclamaciones Presentadas 2008	Reclamaciones resueltas 2008	Pendientes 31/12/2008
AGUILAS	116	110	48	178
CARAVACA	76	16	16	76
CIEZA	24	11	0	35
LORCA	85	145	66	164
MAZARRON	63	52	40	75
MOLINA	42	107	63	86
MULA	16	11	6	21
SAN JAVIER	0	7	6	1
TOTANA	34	33	32	35
YECLA	33	45	28	50
TOTAL	**489**	**537**	**305**	**721**

E. Ejercicio de la potestad sancionadora

La actividad en este ámbito es hasta ahora inexistente. Durante el presente ejercicio se han llevado a cabo en ANIBAL los desarrollos necesarios para la tramitación de los procedimientos sancionadores por los órganos de gestión y Oficinas Liquidadoras a través del circuito ISN, así como la aprobación de la Instrucción 2/2009, de 20 de mayo, sobre criterios a seguir en relación con las infracciones y sanciones tributarias. Por tanto, debe ser éste un ámbito al que deberán prestar atención de inmediato las Oficinas Liquidadoras, incoando los procedimientos necesarios para corregir las distintas conductas infractoras que puedan presentarse en el desarrollo de la gestión tributaria.

F. Gestión de derechos reconocidos de cobro

Si bien las Oficinas Liquidadoras no tienen delegadas competencias en materia de recaudación, no obstante sí deben ejercer el control de todas aquellas incidencias que puedan ocasionar la paralización del procedimiento recaudatorio y, en último extremo, el perjuicio de los derechos contraídos por el transcurso del plazo legal de prescripción. A este respecto, se debe señalar que desde el Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria se llevan a cabo desde el área de recaudación actuaciones de depuración de la relación de deudores, con el envío periódico a las distintas Oficinas gestoras y Liquidadoras de relaciones de deudas con anulación de providencia de apremio y fallidos por insolvencia, así como las correspondientes resoluciones dictadas por la Agencia Regional de Recaudación.

Los supuestos que pueden dar lugar a situaciones de riesgo en la gestión recaudatoria y que requieren del oportuno control en fase de gestión por las Oficinas, pueden identificarse en los siguientes:

-control de deudas en situación de suspensión recaudatoria durante un plazo superior a tres años.

-control de notificaciones de las liquidaciones giradas por las Oficinas Liquidadoras y su anotación en la aplicación corporativa ANIBAL.

-continuación del procedimiento de gestión y recaudación en caso de deudas datadas por el órgano de recaudación ejecutiva (Agencia Regional de Recaudación), bien por anulación de la providencia de apremio por distintas causas (falta de notificación de la liquidación, error en la identificación del sujeto pasivo, fallecimiento del deudor, etc.) o fallido por insolvencia del deudor principal, con propuesta de derivación de pago a otros responsables.

De los datos obtenidos en la aplicación ANIBAL las Oficinas presentaban un volumen importante de deudas contraídas que pueden incluirse en las distintas situaciones citadas anteriormente. En estos casos se hace necesaria la verificación de los motivos y, en su caso, la inmediata iniciación o continuación del procedimiento necesario para la exacción de la deuda. A este respecto es de destacar que a la fecha de elaboración de este informe las Oficinas ya disponían de una herramienta de control en la aplicación ANIBAL para el control de las deudas que se encuentran en estas circunstancias.

La situación en cada Oficina Liquidadora era la siguiente:

SITUACION DE DEUDAS CON INCIDENCIAS RECAUDATORIAS

OFICINA LIQUIDADORA	Deudas con anulación de apremio	Deudas en situación de suspensión	Deudas pendientes de notificar	Deudas sin fecha fín de voluntaria	TOTAL PENDIENTE DE COBRO
AGUILAS	41	37	96	1	448.814,15
CARAVACA	70	36	74	0	470.104,69
CIEZA	37	31	6	0	419.381,73
LORCA	28	20	2	0	449.441,71
MAZARRON	47	61	41	1	325.737,71
MOLINA	73	2	1	0	163736,15
MULA	46	39	79	0	240.894,47
SAN JAVIER	1	0	1	0	9.459,83
TOTANA	1	1	9	0	4.635,49
YECLA	2	8	0	0	69.250,34
TOTAL	**346**	**235**	**309**	**2**	**2.601.456,27**

5.- EVOLUCIÓN CUANTITATIVA DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS Y RECAUDACION LIQUIDA EN LAS OFICINAS LIQUIDADORAS.

En el ejercicio **2008** el importe total de derechos reconocidos y liquidados por las Oficinas Liquidadoras ascendió a **108.889.202,04 €**, lo que supone un descenso bruto de **106.353.549,98 € (-49,41%)** sobre el importe del ejercicio anterior (215.242.752,02 €), lo que representa, a su vez, el **25,94%** sobre el total de derechos reconocidos para el conjunto de Oficinas gestoras por los conceptos de ITPAJD e ISD (Murcia, Cartagena y Oficinas Liquidadoras), que fue de 419.828.659,98 €. En el ejercicio 2007, este porcentaje se situaba en el 31,63%.

El descenso de los derechos reconocidos y liquidados, presupuesto corriente (contraído por recaudado y contraído previo) con respecto al ejercicio 2007 en términos absolutos y relativos en cada una de las Oficinas Liquidadoras se muestra en el siguente cuadro:

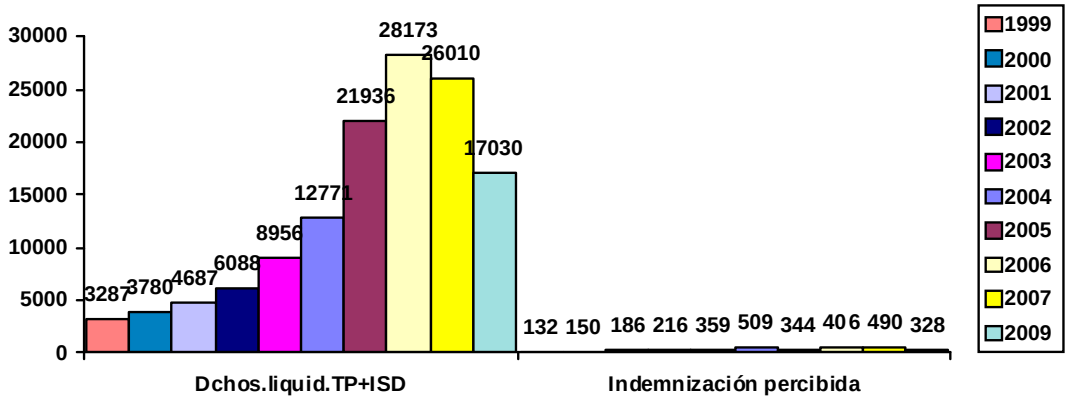
MOVIMIENTO DERECHOS RECONOCIDOS

Oficina	Dchos. Reconocidos y liquidados 2007	Dchos. Reconocidos y Liquidados 2008	Variación %
Aguilas	26.010.463,27	17.030.437,70	-34,52
Caravaca	14.980.798,57	6.699.639,71	-55,28
Cieza	16.927.983,58	10.766.662,79	-36,40
Lorca	44.022.855,04	18.076.070,16	-58,94
Mazarrón	13.740.559,25	6.862.979,16	-50,05
Molina	35.614.597,45	14.030.198,68	-60,61
Mula	17.317.213,18	6.622.947,77	-61,76
San Javier	10.831.526,75	10.418092,80	-3,82
Totana	17.202.593,61	8.151.455,20	-52,62
Yecla	18.594.161,32	10.230.718,07	-44,98
Total	215.242.752,02	108.889.202,04	-49,41

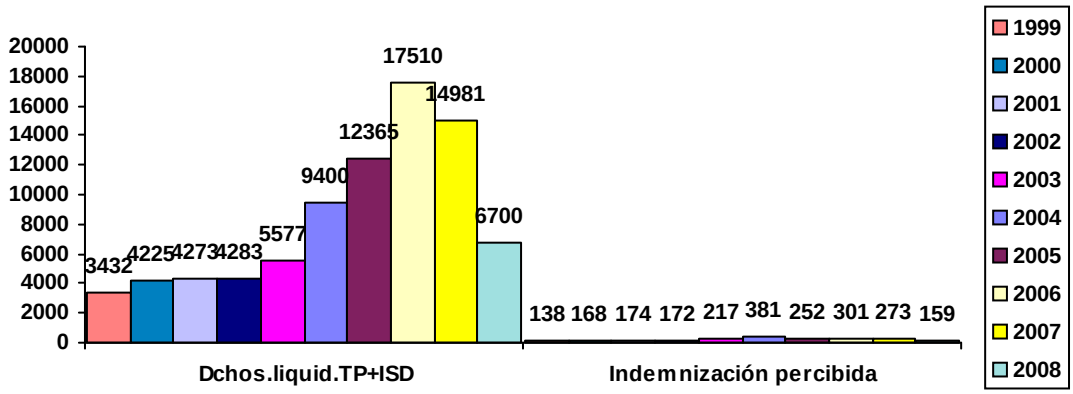
Los gráficos siguientes reflejan la evolución de esos mismos derechos en cada Oficina desde 1999 hasta 2008, así como las indemnizaciones percibidas por los Liquidadores.

(Datos en miles)

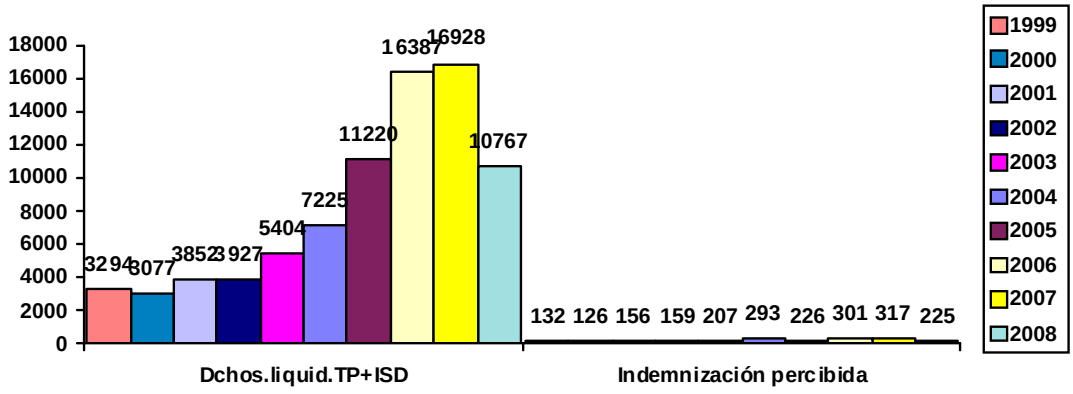
Águilas



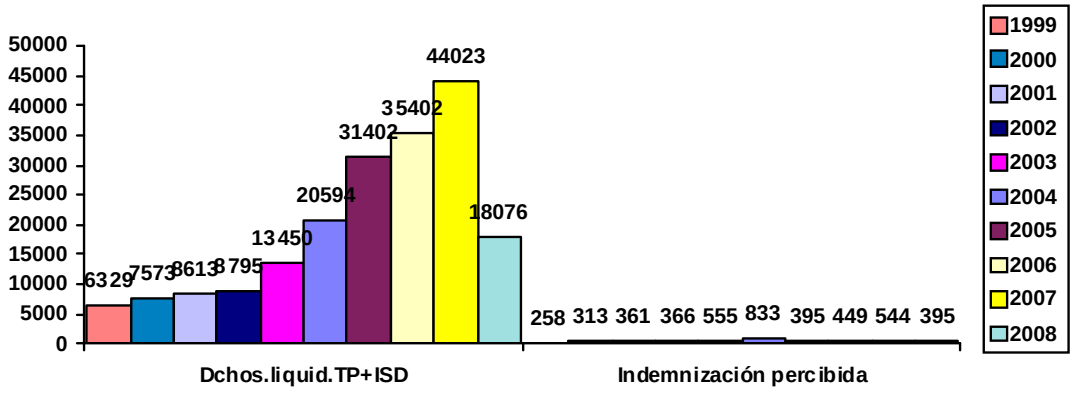
Caravaca:



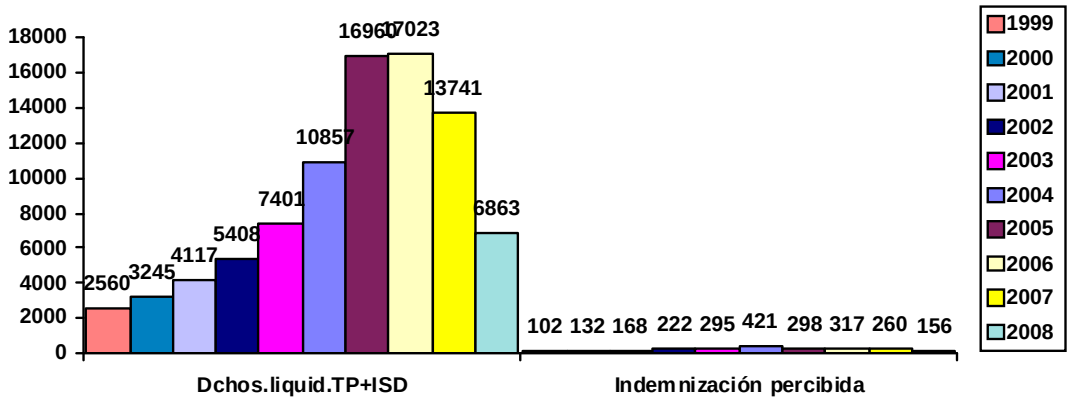
Cieza:



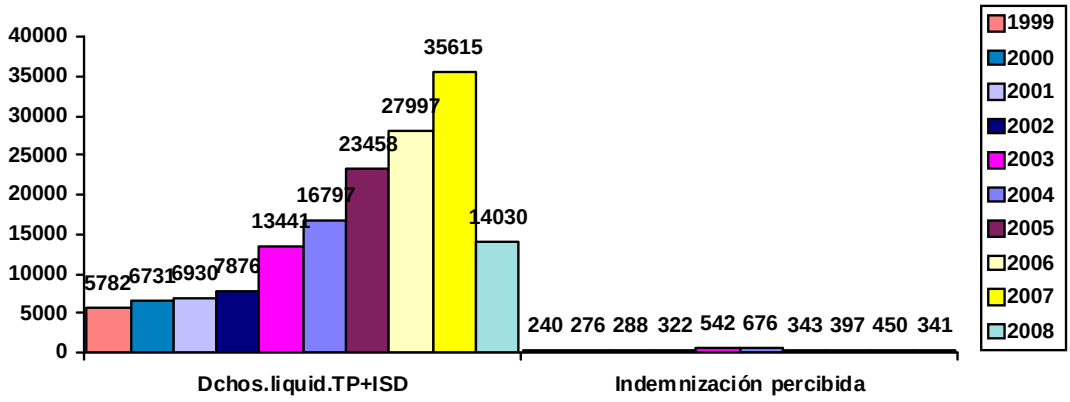
Lorca:



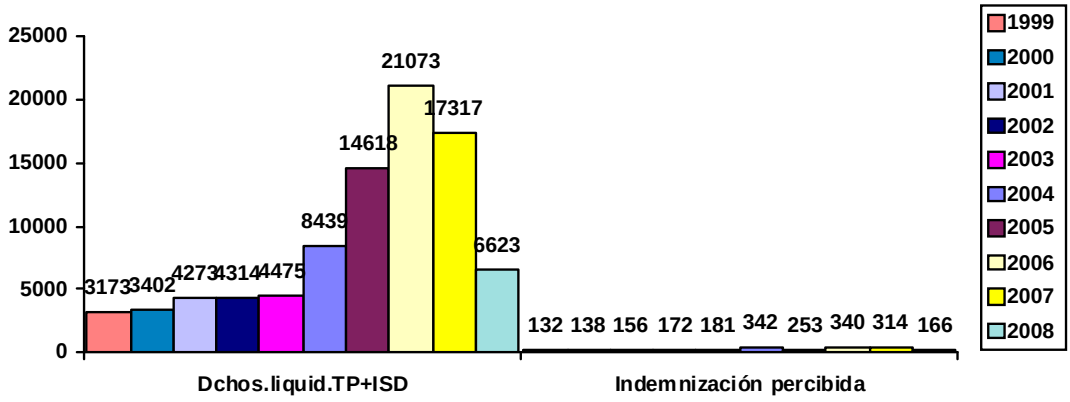
Mazarrón:



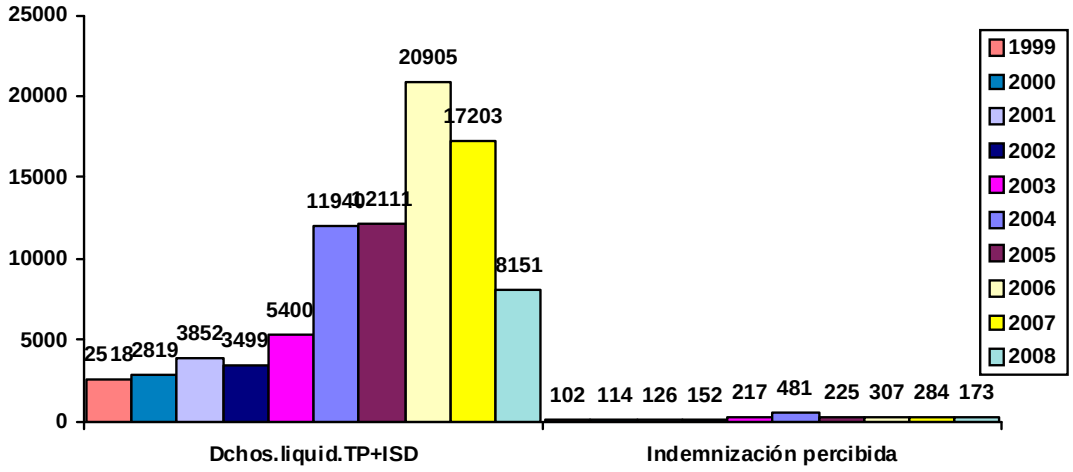
Molina de Segura:



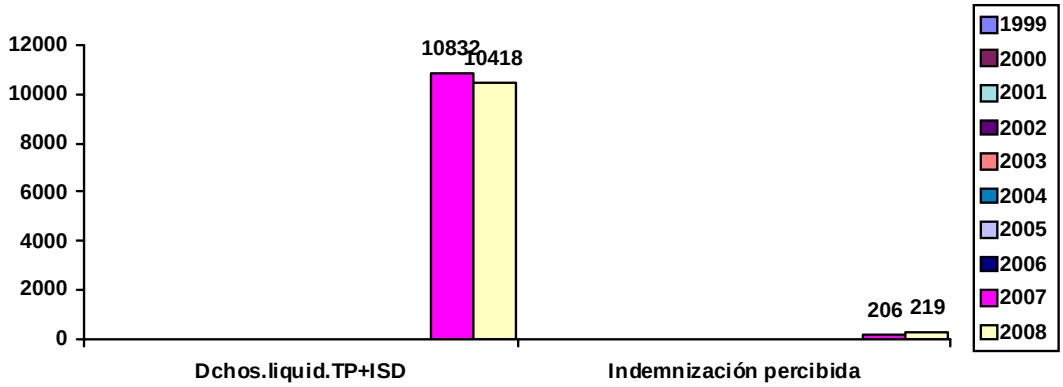
Mula:



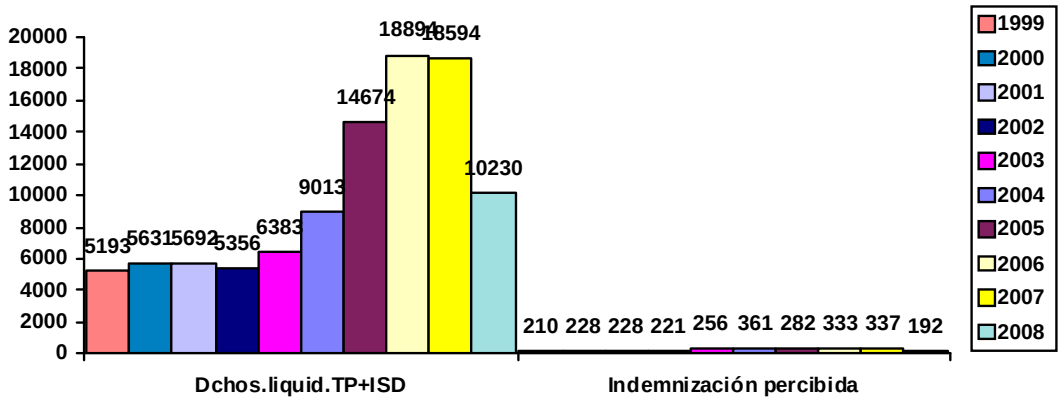
Totana:



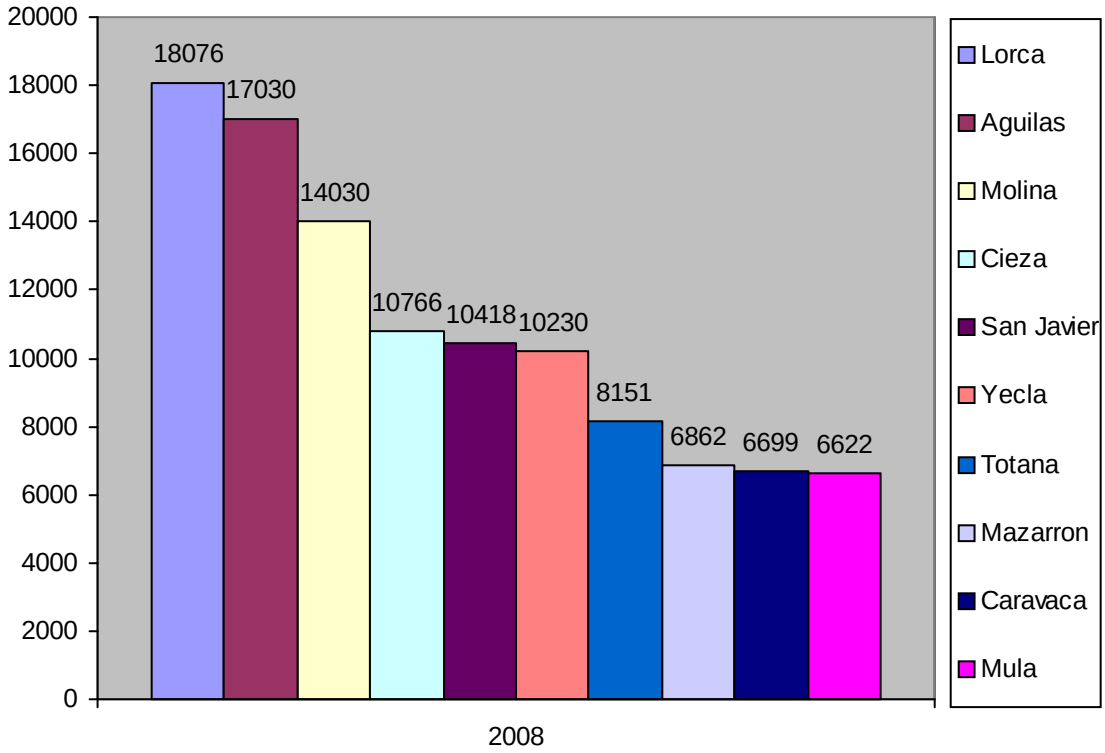
San Javier



Yecla:



Referido a **2008**, las distintas Oficinas Liquidadoras quedan ordenadas de la siguiente forma en cuanto a total **derechos liquidados**:



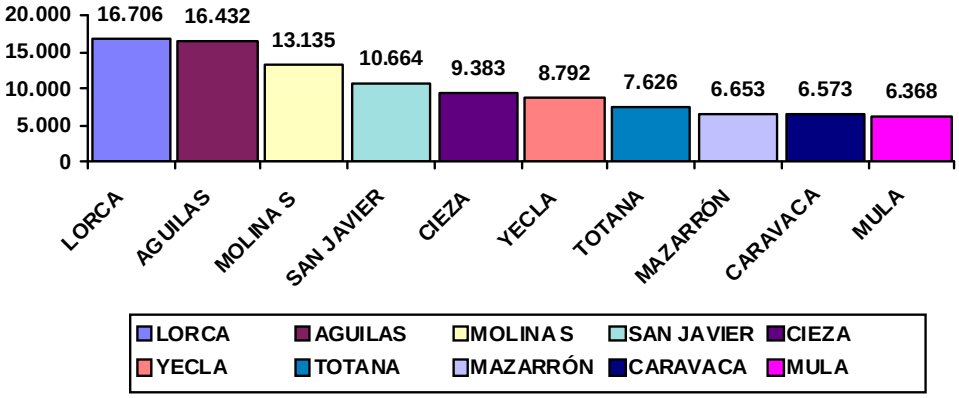
Como en el ejercicio anterior, sigue siendo la **oficina de Lorca** la de mayor volumen de derechos gestionados, seguida de las Oficina de **Aguilas** mientras que **Molina de Segura** pasa a ocupar el tercer lugar. Todas oficinas presentan descensos sobre los valores del año anterior.

En cuanto a los **derechos recaudados líquidos**, los resultados por Liquidadoras fueron, a efectos comparativos con los del 2007, los siguientes:

RECAUDACION LIQUIDA

(en miles de euros)

Oficinas	I. Suc. Don		I. T. P.		A.J.D		Totales		
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	%
Águilas	785	470	8.802	3.182	12.583	12.780	22.170	16.432	-25,88
Caravaca	947	364	6.934	2.619	7.149	3.590	15.030	6.573	-56,27
Cieza	847	715	6.639	3.589	8.078	5.079	15.564	9.383	-39,71
Lorca	2.639	2.315	14.883	5.112	25.087	9.279	42.609	16.706	-60,79
Mazarrón	584	316	7.027	3.111	5.700	3.226	13.311	6.653	-50,02
Molina	1.136	788	16.390	4.890	16.077	7.457	33.603	13.135	-60,91
Mula	999	598	7.016	2.569	9.263	3.201	17.278	6.368	-63,14
San Javier	563	1.368	5.017	4.079	5.022	5.217	10.602	10.664	0,58
Totana	467	527	5.799	2.127	10.828	4.972	17.094	7.626	-55,39
Yecla	1.107	827	8.587	3.396	8.194	4.569	17.888	8.792	-50,85
Total	**10.074**	**8.288**	**87.094**	**34.674**	**107.981**	**59.370**	**205.149**	**102.332**	**-50,12**



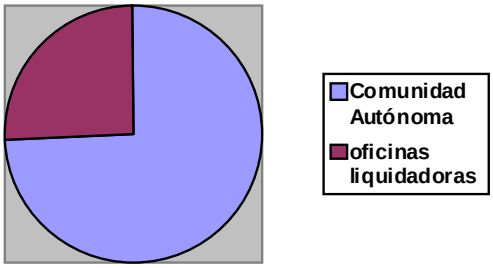
RECAUDACION LIQUIDA ITP+ISD 2008

La recaudación liquida obtenida en el conjunto de Oficinas Liquidadoras en el **2008** asciende a un total de **102.332.000 €**, lo que supone una brusca caída del **50,12%** sobre la cantidad recaudada en el ejercicio anterior (205.149.000 €). Se observan descensos muy importantes en todas las oficinas, destacando entre otras los de Mula (63,14%), Molina de Segura (60,91%), Lorca (60,79%), Caravaca (56,27%) y Totana (55,39%).

Por conceptos tributarios, los datos comparativos con 2007 son igualmente negativos, **-17,73% ISD; -60,19% TPO; -45,02% AJD**.

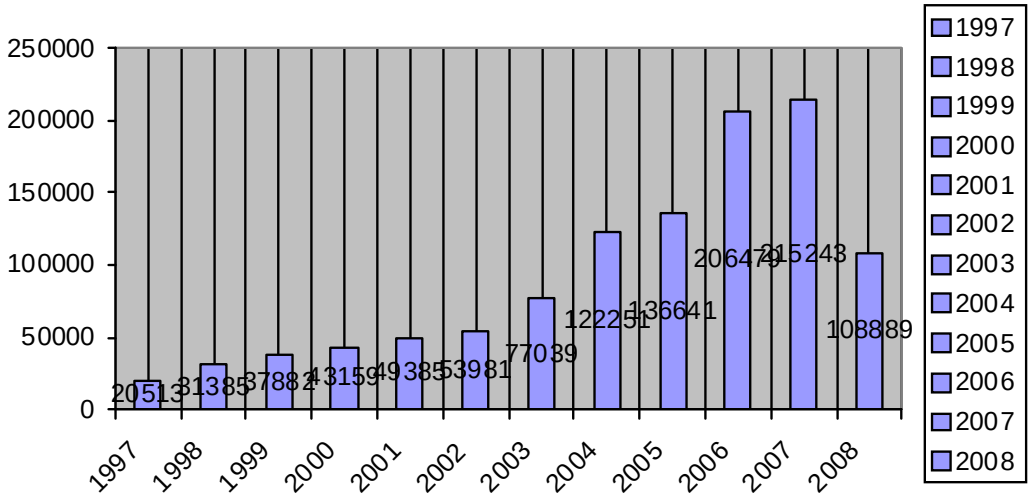
Con respecto al total de recaudación líquida por los tributos cedidos gestionados por el conjunto de las oficinas gestoras durante el ejercicio **2008** (Murcia, Cartagena y Oficinas Liquidadoras), que ascendió a 397.860.000 €, (439.606.000.- incluido Impuesto sobre el Patrimonio, el extinguido impuesto sobre el lujo y Tasas de juego) la recaudación de las Oficinas Liquidadoras (102.332.000 €) supuso el **25,72%**, porcentaje que diminuye al 23,28 % si tenemos en cuenta la recaudación total, incluido Impuesto sobre Patrimonio, el extinguido impuesto sobre el lujo y las Tasas de juego.

Observamos que se produce una disminución con respecto a los porcentajes del 2007 (34,85%) y en cuanto a la recaudación total (34,38%) respectivamente.



Participación Recaudación Líquida OLDH en ITPAJD/ISD

La evolución global de los recursos brutos aportados (derechos liquidados) desde 1997 a 2008 presenta el siguiente gráfico, en el que se aprecian los incrementos de 1998 sobre 1997 (+53,00%), de 1999 sobre 1998 (+20,70%), de 2000 sobre 1999 (+14%), de 2001 sobre 2000 (+15%), del 2002 sobre el 2001 (+9%), del 2003 sobre el 2002 (42%), del 2004 sobre el 2003 (58%); del 2005 sobre el 2004 (11%) del 2006 sobre el 2005 (+22%), del 2007 sobre el 2006 (4,24%) y del 2008 sobre el 2007 (-49,41), siendo el porcentaje de incremento desde 1997 del 430,83%.



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a) Organización y marco normativo

Durante el ejercicio 2008 las OLDHs han ejercido las funciones de gestión y liquidación en base a la habilitación contenida en la Ley regional 15/2002, de 23 de diciembre, de medidas tributarias en materia de tributos cedidos y tasas regionales. En desarrollo de dicha norma se aprobó la Orden de 11 de noviembre de 2004, de la Consejería de Hacienda, por la que se delimitan las competencias de los Registradores de la Propiedad como Oficinas Liquidadoras en sus funciones de gestión y liquidación de los Impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y Sucesiones y Donaciones, integrando así, en un solo texto normativo, la delimitación de competencias en relación a las funciones de gestión y liquidación de los impuestos referidos, prescindiendo del anterior sistema de atribución genérica previsto en los Decretos regionales 116/1987, de 24 de diciembre y 2/1992, de 16 de enero que han sido derogados, y se procede a efectuar una enumeración taxativa de las mismas.

En cuanto al régimen de las indemnizaciones a percibir por los Registradores de la Propiedad en el ejercicio de las funciones delegadas de gestión y liquidación de los Impuestos referidos, en el ejercicio 2005 se puso en en marcha un nuevo marco regulador de las mismas, aprobado mediante Orden de la Consejería de Hacienda de 29 de diciembre de 2004, aplicable al periodo 2005-2009. Se configura así un sistema más adaptado a la distinta naturaleza de las funciones desempeñadas y ligado a la consecución de criterios de actividad, cuya fórmula adoptada se basa en un procedimiento de pagos mensuales a cuenta de la liquidación definitiva del ejercicio. Para la aplicación de lo previsto en dicha Orden, se dictó la Instrucción 1/2005, de 28 de abril, de la Dirección General de Tributos. No obstante, con efectos a partir de 2007 se modificó dicho sistema mediante la incorporación de nuevas funciones a retribuir, como son las relativas a la cumplimentación de declaraciones mediante el programa PACO y pago y presentación telematica ante empleado público.

b) Medios materiales y humanos

En lo que se refiere a los locales donde tienen su sede las Oficinas Liquidadoras, durante el 2008 no se ha producido ninguna variación significativa con respecto a la situación en 2007.

En conjunto, y a raiz de la observación realizada en las última visitas en 2004, puede afirmarse que las condiciones de los locales donde se alojan las distintas Oficinas es buena despues del proceso de renovación y mejoras llevado a cabo en los últimos años. Asimismo, todas las Oficinas disponen de mobiliario de oficina y material informático adecuado a las necesidades de la gestión.

En cuanto a medios personales, a nivel general, el número de efectivos durante el ejercicio 2008 ha permanecido practicamente invariable con respecto a

2007 en el conjunto de las Oficinas Liquidadoras. Según los datos suministrados por las Oficinas, persiste aún en algunas de ellas personal con dedicación parcial, lo que sólo debiera justificarse en función de situaciones extraordinarias de acumulación de tareas que resulte necesario resolver de forma puntual y transitoria, por lo que se insiste en la conveniencia de contar con plantillas con plena dedicación a la oficina liquidadora.

La carga relativa de trabajo (relación expedientes aperturados/empleados) ha seguido experimentado al igual que en el año anterior, una disminución importante, pasando de 8,06 en 2007 a **6,39** en 2008, siendo la misma consecuencia, como apuntabamos en el informe del año 2007, de la reducción de la entrada de expedientes en el ejercicio. No obstante, dicha disminución, que conlleva un mayor tiempo de dedicación a los expedientes, debiera redundar en una mejora de los índices de actividad, una menor duración de los procedimientos incoados por las oficinas y, en definitiva, una mayor calidad del servicio prestado a los contribuyentes.

c) Situación de la gestión tributaria.

En el ejercicio **2008** se ha acentuado en todas las Oficinas la evolución negativa, ya iniciada en 2007, del número de declaraciones presentadas en el ámbito del **Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados**, como consecuencia de la fuerte caída de las transacciones inmobiliarias. El descenso con con respecto a 2007 se sitúa en el **21,21%.** El deterioro se refjeja también en los datos registrados en el número de autoliquidaciones e importe de las mismas, con un fuerte descenso en este caso del **53,94%** sobre el importe autoliquidado en 2007. Los resultados son negativos en todas las Oficinas, descendiendo algunas en porcentajes superiores incluso al 60% (Lorca, Molina de Segura y Mula).

En cambio, en el **Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones** se ha experimentado una ligera dismunución en el volumen de entrada de declaraciones, registrando un porcentaje del **-2,72%**, con una disminución del **-23,51%** en la deuda autoliquidada. Se trata de resultados igualmente negativos, si bien no tan acusados como en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales, dado que se trata de un impuesto que no está ligado a la evolución del mercado inmobiliario. No obstante, el descenso viene motivado en este caso por el efecto de la progresiva entrada en vigor de las deducciones en la cuota del impuesto aprobadas por la Administración autonómica en los últimos años, que ha culminado, a partir de 2008, con el establecimiento de la deducción del 99 por 100 para los contribuyentes de los grupos de parentesco I y II, que suponen el porcentaje más elevado de las declaraciones.

Constituye un dato positivo el elevado porcentaje de declaraciones cumplimentadas mediante la utilización del programa de ayuda al contribuyente PACO, que se situa en el **94,90%**, mejorando levemente el del ejercicio 2007 (93,64%). En anteriores informes se recogía el objetivo de alcanzar un porcentaje mínimo del 90% de presentación por lo que puede afirmarse que todas las oficinas lo cumplen, salvo la oficina de **Aguilas** que presenta todavía un registro por debajo de dicho porcentaje (74,16%), por debajo incluso del registrado en 2007 que era de 75,28%, lo que constituye un dato negativo a corregir. En cualquier caso, los datos ponen de manifiesto el cumplimiento del objetivo establecido en anteriores informes de rebajar la

utilización de los modelos preimpresos por debajo del 10% **(5,10%)**, sin perjuicio de llegar a su progresiva y definitiva eliminación en el plazo más breve posible.

En relación a años anteriores ha aumentado el porcentaje de declaraciones cumplimentadas en el conjunto de las Oficinas **(15,66%)**, destacando las Oficinas de Molina de Segura (32,75%), Mula (33,51%), y San Javier (27,17%), siendo éste, sin duda, un aspecto positivo, ya que acentúa la condición de oficinas de asistencia y ayuda a los contribuyentes que deben cumplir las Oficinas Liquidadoras, y que debe ser objeto de mejora en los proximos ejercicios.

Constituye, en cambio, un aspecto de la gestión a potenciar en los próximos años, la **cumplimentación, pago y presentación, por vía telemática**, de las declaraciones; tareas a desempeñar por el personal de las Oficinas Liquidadoras previa autorización del contribuyente. Se trata de hacer uso de las aplicaciones informáticas desarrolladas por la Administración tributaria regional, reguladas en las Ordenes de la Consejería de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 2006 (confirmación de borrador de la declaración) y 12 de febrero de 2007 (pago y presentación ante empleado público), que representan importantes ventajas, tanto para la Administración, al automatizarse los procesos de grabación y tramitación de las declaraciones tributarias, como para el contribuyente, por la simplificación de trámites y disminución del tiempo de respuesta que conlleva. El número de declaraciones presentadas por esta vía ha sido en 2008 insignificante, si bien puede haber influído en alguna medida demora o falta de envío de las fichas notariales por parte de algunos notarios.

A principios del ejercicio **2008** se fijaron los objetivos a cumplir por las Oficinas Liquidadoras para dicho año con el fín de medir el grado de eficacia en la gestión de las funciones delegadas, determinando, en parte, la cuantía de las indemnizaciones a percibir. Dichos objetivos son los descritos al principio del presente informe. Del análisis de los resultados de la gestión que se reflejan en este informe se deduce el efectivo cumplimiento de los mismos en la totalidad de las Oficinas.

Asi, en cuanto al **proceso de grabacion** de las declaraciones en el sistema informático, los resultados en todas las Oficinas es plenamente satisfactorio, no registrándose retrasos en este sentido. Los porcentajes de grabación a final de ejercicio estaban prácticamente en el 100% de las declaraciones presentadas, lo que viene motivado en gran medida con el elevado grado de utilización del programa de ayuda al contribuyente (PACO).

En la mayoría de las Oficinas, no se advierte **pendencia** significativa a nivel de selección en los **expedientes anteriores al año 2008**, estando la práctica totalidad de los expedientes en trámite posterior a la grabación. Se constata que al inicio de 2009 todas las Oficinas habían iniciado el proceso de comprobación y selección automática a través del módulo de ANIBAL a los expedientes presentados en 2008 en un porcentaje no inferior en ningún caso al 67%, no registrándose retrasos en esta fase de la gestión.

Por lo que respecta al **estado de tramitación** de los expedientes en **el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones** se observa una demora media en el conjunto de las Oficinas de casi **7 meses**, si bien destacan algunas en concreto con un mayor retraso, **Cieza** (10 meses), **Totana** (9,84 meses) y **Mula** (9,45). En el **Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados** la situación es mejor, con una demora media de algo más de **4 meses**, figurando con los índices más elevados, por encima de la media, las oficinas de **Mula** (7,12 meses), **Caravaca** (6,18 meses) y **San Javier** (5,41 meses).

En cualquier caso, se trata de resultados positivos, muy similares a los obtenidos en el año anterior, y que evidencian que se han cumplido los índices establecidos como objetivos para el ejercicio 2008.

Por lo que respecta a la tramitación de algunos procedimientos analizados (devoluciones de ingresos indebidos, aplazamientos y fraccionamientos y recursos de reposición), la duración se sitúa en la mayoría de los expedientes analizados dentro del plazo legal de resolución, si bien algunas Oficinas (Cieza y Totana) excedían dicho plazo en algún expediente.

En relación con la **gestión liquidatoria** la evolución con respecto al ejercicio 2007 ha sido desigual en el ambito de ambos impuestos. Por lo que respecta al **Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones** se ha producido un leve descenso en el número de liquidaciones practicadas en la modalidad de **Sucesiones (-7,72%)**, si bien destaca especialmente la situación de las oficinas de **Caravaca de la Cruz y Cieza** cuya actividad ha sido nula, lo que demanda una mayor atención en este área. El descenso es similar en la modalidad de **Donaciones (-7,77%)**. No obstante, en cuanto al importe de la deuda contraída, se mantiene, con un ligero incremento, los valores del ejercicio 2007 en la modalidad de Sucesiones **(9,59%)**, si bien los resultados son dispares en el conjunto de las Oficinas ya que nos encontramos con Oficinas que experimentan descensos importantes en el importe de la deuda liquidada, caso de **Lorca** (-25,11%), y otras con elevados incrementos como **Totana** (674,82%). En la modalidad de **donaciones** se mantiene igualmente el importe del ejercicio anterior con un leve incremento **(3,27%)**, con algún descenso importante en alguna oficina. Estos datos contrastan con los obtenidos en el año anterior en el que tuvo lugar un importante aumento en el importe de la deuda liquidada en el modalidad de Sucesiones con respecto a 2006.

En cuanto al **Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados**, nos encontramos con un descenso del **-17,94%** en el número de liquidaciones contraídas y tambien un descenso del **-19%** en cuanto a importe liquidado, mientras que en el año anterior los porcentajes eran del -12,76% y 23,81% respectivamente. Destaca especialmente la oficina de **Cieza**, con una caída del **-56,99%** en número de liquidaciones, seguida por **Aguilas (-33,76%)** y **Totana (-26,11%).** Estos resultados son consecuencia directa de la profunda caída del número de transacciones inmobiliarias que afecta al sector.

En el área de **recursos** se ha registrado una leve disminución en el número de los presentados, en el ámbito de ambos impuestos en congruencia con el descenso del número de liquidaciones. Sin embargo se ha producido un aumento del índice de conflictividad, **3,79** en Sucesiones y Donaciones y **4,62** en Transmisiones

Patrimoniales, concentrándose el mayor número en el ámbito del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales. Ciñéndonos a éste último, el índice de actividad, ha disminuido en casi diez puntos con respecto al año anterior situandose en el 2008 en **(72,86%)**, encontrandose los indices más bajos en las oficinas de **Cieza. y Aguilas y Mazarrón,** que se situan por debajo de la media.

Constituye un dato negativo la nula actividad por parte de las Oficinas Liquidadoras en materia de **ejercicio de la potestad sancionadora**. Si bien hasta fecha reciente no se ha incorporado a la aplicación informática el circuito sancionador ISN, no obstante, existían procedimientos alternativos para llevar a cabo la incoación de los procedimientos y la liquidación de las sanciones pecuniarias correspondientes. En cualquier caso, estando ya operativo dicho circuito, ninguna razón existe para que de forma inmediata se promuevan los procedimientos para sancionar las infracciones tributarias, de acuerdo con los criterios establecidos en la Instrucción 2/2009, de 20 de mayo.

Por último, la aprobación de los criterios que informan el **Plan de Control Tributario** (Resolución de la DGT de 15 de enero de 2009), debe ser objeto de atención por parte de las Oficinas Liquidadoras mediante la instrucción de los procedimientos verificación de datos o comprobación limitada, a efectos de revisar el cumplimiento de los requisitos para la aplicación de las reducciones en ISD y tipo reducidos en ITPAJD por parte de los contribuyentes que se acogieron a los mismos (criterios 3 y 4 de la Resolución).

d) Gestión de derechos económicos

Debe procederse, con carácter inmediato, a la depuración de la situación de aquellas deudas liquidadas en su día por las Oficinas Liquidadoras y que por distintos motivos (error o falta de notificación, mantenimiento injustificado de la suspensión del procedimiento recaudatorio, paralización del procedimiento de derivación o exacción a responsables y sucesores, etc) puede dar lugar a la extinción del derecho de cobro por la Administración tributaria. Para ello se ha puesto a disposición de las Oficinas una aplicación en ANIBAL con el fín de lograr en todo momento el control y supervisión de estas situaciones.

Asímismo, se recuerda la conveniencia de llevar a cabo de nuevo la conciliación de la situación de las deudas liquidadas con anterioridad a la incorporación de las Oficinas en la anterior aplicación informática S.I.T en 1998, con la información que deba suministrar la Agencia Regional de Recaudación (cobros, anulaciones, bajas) hasta llegar a su completa cancelación. Para ello, las Oficinas deberán solicitar a dicho organismo la información individualizada de cada una de las deudas que figuran en sus libros como pendientes de cobro, junto con los acuerdos correspondientes, procediendo a su actualización y a la determinación del saldo del pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2008.

e) Resultados recaudatorios.

El ejercicio **2008** ha registrado una fuerte disminución del montante de derechos reconocidos y liquidados por ITPAJD e ISD en el ámbito de las OLDH's del **-49,41%** sobre los derechos reconocidos en 2007, que contrasta con el aumento

experimentado en 2007 sobre 2006 (4,24%), lo que resulta atribuíble a la dinámica de retroceso, iniciada ya en 2007, en el mercado inmobiliario. El porcentaje sobre el total de derechos reconocidos a nivel regional **(25,94%)** ha experimentado un descenso de 5,69 puntos sobre el correspondiente al ejercicio anterior (31,63%).

La recaudación líquida ha experimentado un descenso del **-50,12%** sobre el importe del ejercicio anterior. La aportación a las arcas autonómicas en términos porcentuales sobre el total recaudado por ambos impuestos se situa en el **25,72%**, lo que supone 9,13 puntos menos que el valor registrado en el ejercicio anterior (34,85%).

En cuanto a las indemnizaciones devengadas durante el ejercicio **2008** por las oficinas por el ejercicio de las funciones delegadas, en aplicación del nuevo sistema instaurado en la Orden de la Consejería de Hacienda, de 29 de diciembre de 2004, su importe ha ascendido a **2.374.492,27 €,** lo que ha supuesto una diminución del **-31,67%** sobre las devengadas en 2007 (3.475.166,15€).

Lo que se informa, en cumplimiento de lo ordenado por V.I., a los efectos oportunos en Murcia a 14 de julio de 2009.

Juan Martínez Gil
Jefe del Servicio de Coordinación
y Planificación Tributaria

Rosa Mª Vara Recio.
Jefe de la Sección de Planificación y Control Tributario.

Vº Bº
EL DIRECTOR GENERAL DE TRIBUTOS

Fdo.Miguel Angel Blanes Pascual

COMISIÓN DEL JUEGO Y APUESTAS DE LA REGIÓN DE MURCIA

INFORME ANUAL SOBRE EL DESARROLLO DEL JUEGO Y APUESTAS EN LA REGIÓN DE MURCIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO DE 2008

La Comisión del Juego y Apuestas de la Región de Murcia como órgano de estudio y coordinación de las actividades relacionadas con el juego y apuestas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 2/1995, de 15 de marzo, Reguladora del Juego y Apuestas de la Región de Murcia, cuenta entre sus funciones la de emitir el informe anual sobre el desarrollo del juego en la Comunidad Autónoma.

En cumplimiento de lo anteriormente expresado, se emite el siguiente informe, relativo al ejercicio de 2008, recogiendo los siguientes apartados:

- Aspectos normativos
- Actuaciones administrativas
- Aspectos económicos
- Actividades de la Comisión del Juego y Apuestas de la Región de Murcia
- Relaciones institucionales.

Aspectos normativos

1º.- Normas aprobadas

Durante el año 2008 se han publicado las siguientes normas tributarias o administrativas relativas a la actividad del juego:

A) Resolución de 2 de enero de 2008, de la Dirección General de Tributos, por la que se publican los criterios que informan el Plan de Control Tributario de 2008 en el ámbito de la Administración Tributaria de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. En materia de juego se distinguen dos tipos de actividades de control:

1. Plan sobre la tributación del Juego.

Se realizarán actuaciones de comprobación e investigación sobre la tributación de las empresas de juego, en concreto sobre Bingos y Casinos, utilizando los datos que figuran en los sistemas de información tributaria, y en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 8/2004, de 28 de diciembre, de medidas administrativas, tributarias de tasas y función pública.

Se reforzarán las garantías de cobro mediante las actuaciones de derivación de responsabilidad solidaria de las deudas por las Tasas sobre el Juego en los supuestos de impago en período voluntario.

2. Plan de actuaciones en materia de control administrativo del Juego.

Las actuaciones de este plan se centrarán en verificar la identidad entre las autorizaciones administrativas concedidas y el desarrollo del juego en los locales autorizados a tal efecto, comprobando que el material empleado en el juego es el homologado y autorizado por la Administración y comprobando que los locales de juego cumplen con las condiciones de autorización concedidas. De otro lado, se continuará con la actuación contra las distintas formas de juego no autorizado.

B) Orden de 23 de enero de 2008, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se publican las tarifas de las tasas y precios públicos aplicables en el 2008. Tal y como establece la Ley 10/2007, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2008, se elevan las cuotas de las tasas administrativas para todos los hechos imponibles y por tanto también para los relacionados con la actividad del juego y apuestas hasta la cantidad que resulte de la aplicación del coeficiente 1,02 a la cuantía exigible en 2007, por tanto, el incremento producido es del dos por ciento, como viene siendo habitual.

C) Decreto 72/2008 de 2 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Máquinas Recreativas y de Azar de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

D) Ley 8/2008, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2009. Se establece en su artículo 52, que para el ejercicio 2009 se elevan los tipos de cuantía fija de las tasas incluidas en el Texto Refundido de la Ley de Tasas, Precios Públicos y Contribuciones Especiales aprobado por Decreto Legislativo 1/2004, de 9 de julio, hasta la cantidad que resulte de la aplicación del coeficiente 1,02 a la cuantía exigible en 2008 y por tanto también para los relacionados con la actividad del juego y apuestas.

E) Ley 7/2008, de 26 de diciembre, de Medidas Tributarias y Administrativas en materia de Tributos Cedidos, Tributos Propios y Tasas Regionales para el año 2009, por la que se modifica el artículo 4, uno, apartado 2, de la Ley 8/2004, de 28 de diciembre, de medidas administrativas, tributarias de tasas y función pública, quedando con la siguiente redacción:

"2.- Tipos tributarios y cuotas fijas.

a) Tipos tributarios:

1.- El tipo de gravamen establecido con carácter general será del 25 por 100.

2.- En los juegos del bingo se aplicarán los siguientes tipos de gravamen:

I. Bingo Tradicional: 18 por ciento sobre el valor facial de los cartones.

II. Para la modalidad del juego del bingo que se califique reglamentariamente como bingo electrónico, el tipo de gravamen será del 30 por ciento.

3.- En los casinos de juego se aplicará la siguiente tarifa:
- Porción de base imponible comprendida entre 0 y 1.560.000 euros. Tipo aplicable/porcentaje: 25.
- Porción de base imponible comprendida entre 1.560.001 y 2.496.000 euros. Tipo aplicable/porcentaje: 42.
- Porción de base imponible de más de 2.496.000 euros. Tipo aplicable/porcentaje: 55".

Así mismo, se modifica el apartado tres del artículo 3 de la Ley 11/1998, de 28 de diciembre, de medidas administrativas, financieras y de función pública regional, estableciéndose que en el supuesto de inscripción provisional de modelos en el Registro, contemplado en la normativa reguladora de máquinas recreativas y de azar, la tasa se devengará con la puesta en explotación de las máquinas amparadas por la inscripción y para el periodo correspondiente al plazo de vigencia de la misma, si bien, en este caso, las cuotas exigibles, en función del tipo de máquina, serán un tercio.

2.- Normas en elaboración

Se han impulsado las siguientes iniciativas normativas, relativas a la actividad del juego:

Ley Regional del Juego

Se aborda la preparación de una nueva Ley Regional sobre el Juego de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, una nueva Ley que propicie la actualización de una norma que ya tiene más de 10 años de vigencia, que introduzca las mejoras técnicas necesarias, incorpore las nuevas tecnologías en los sistemas de control de juego y de accesos a las salas de juego. El proyecto, se ha enviado a la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda para continuar con su tramitación.

Catálogo de Juegos y Apuestas de la Región de Murcia

Para incluir las apuestas, otras modalidades de juegos de casino y también las modalidades de bingo electrónico, se ha preparado una nueva redacción completa del Catálogo de Juegos y Apuestas, que sustituirá al aprobado por el Decreto 28/1996, de 29 de mayo y en el que también se integrarán las sucesivas modificaciones introducidas por los Decretos

13/1999, de 18 de marzo, 139/2000, de 22 de diciembre, 61/2001, de 31 de agosto y 171/2003, de 7 de noviembre. Ha recibido informe favorable del Consejo Económico y Social de la Región de Murcia y se ha remitido a Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda para continuar con su tramitación.

Reglamento del Juego del Bingo de la Región de Murcia

Se ha preparado una nueva regulación de las modalidades del juego del bingo que se desarrollan, bien mediante máquinas automáticas o, bien mediante instalaciones complejas para la práctica del denominado *bingo electrónico* con el consenso de los representantes de este subsector de juego, para su integración en un texto reglamentario único que regule el bingo tradicional y la modernas versiones de bingo electrónico y mediante máquinas automáticas. El proyecto se ha enviado a Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda para petición de informe al Consejo Económico y Social.

Reglamento de Casinos de Juego de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Se aborda la preparación de un nuevo Reglamento de Casinos de Juego de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que, partiendo del texto actual, introduzca las mejoras técnicas necesarias, incorpore las nuevas tecnologías en los sistema de control del juego y de acceso a las salas de juego y, en suma, propicie la actualización de una norma que ha cumplido ya más de diez años de vigencia. El proyecto ha sido informado por el Consejo Jurídico de la Región de Murcia y se encuentra pendiente de contestación a las observaciones realizadas.

Decreto de la Comisión Regional del Juego.

Dicho proyecto de Decreto ha rebidido informe favorable de la Dirección de los Servicios Jurídicos y se ha remitido al Consejo Jurídico de la Región de Murcia con el fin de continuar su tramitación.

Actuaciones administrativas

La actividad administrativa relativa a la expedición de autorizaciones, permisos, licencias y documentos profesionales, que se cuantifica en el cuadro del anexo I, se ha seguido desarrollando haciendo hincapié, como en años anteriores, en acortar los tiempos de tramitación de los procedimientos para obtener las autorizaciones y la instalación de máquinas recreativas, así como la atención a los interesados, con un volumen de actividad relacionado con el número de documentos que se han registrado de entrada durante el año que asciende a 7.146 a los que hay que añadir 3.989 boletines de situación que se presentaron a diligenciar directamente en las oficinas del Servicio de Gestión y Tributación del Juego.

En la línea de atender a los ciudadanos con el objetivo de la mejora continua, viene a colación señalar que la Dirección General de Tributos que obtuvo en abril de 2007 la certificación de AENOR en la norma ISO9001, de la que no son ajenas las competencias en materia de jugo, ha conseguido en abril de 2008 la renovación de la certificación de AENOR en la norma ISO9001, así como la obtención de la norma ISO9004 y en septiembre la certificación EFQM +300. Las mejoras en calidad continúan proyectándose y trabajando para obtener la certificación EFQM +400, que se espera conseguir en un grado avanzado a lo largo de 2009, así como la renovación de las certificaciones en ISO9001 e ISO9004.

Dentro del Plan de Modernización de la Administración Pública Regional, se siguen desarrollando los estudios funcionales para tramitar los procedimientos administrativos necesarios para obtener las autorizaciones por medios telemáticos.

En el ámbito administrativo de control de la actividad del juego las actuaciones se han concretado en:

Actas de conformidad	277
Actas de infracción	94
Actas archivadas	39
Actas de precinto	3
Expedientes sancionadores iniciados	46
Expedientes sancionadores resueltos	49
Expedientes recurridos	4

Las actas de infracción levantadas han recogido las siguientes conductas tipificadas como tal en la reglamentación correspondiente:

Motivo	
Máquinas sin placa de identidad	3
Máquinas sin guía de circulación	14
Máquinas con guía de circulación caducada	2
Máquinas sin boletín de situación	24
Máquinas con boletín de situación caducado	1
Locales sin autorización para la explotación de máquinas recreativas	25
Locales con autorización caducada para la explotación de máquinas recreativas	35
Documentación oculta	1
Otras	34

Las sanciones impuestas en los expedientes resueltos han sido:

Tipología	
Sanciones leves	14
Sanciones graves	1
Sanciones muy graves	31
Importe de las sanciones impuestas	34.400 €

La evolución del comportamiento del sector del juego, desde la vertiente del control del ejercicio de la actividad, se deduce del cuadro del anexo II que compara las actuaciones realizadas durante los últimos siete años.

Las conductas infractoras se han estabilizado en un nivel bajo, situándose el número de actas de infracción en el 40 por ciento de las incoadas en el año 2002, aunque ocho puntos por encima del año 2007 y catorce puntos por encima del año 2005 que marcó el porcentaje más bajo de los últimos años. Sin embargo, este incremento porcentual se amortigua porque el número de actas archivadas ha ascendido a treinta y nueve, debido a que algunas de las aparentes conductas infractoras traían causa en que la obligación formal de exhibir determinados documentos en las

máquinas recreativas o en los establecimientos quedó dispensada cuando tales documentos estaban aportados para la tramitación de la renovación de las correspondientes autorizaciones. Por su parte, los expedientes sancionadores se han incrementado al 74,2 por ciento respecto a los que se tramitaron en el año 2002, experimentando su porcentaje más bajo en el año 2007, cuando se alcanzó el 56,1 por ciento. Asimismo la conflictividad ha descendido respecto al año 2002, ya que en el año 2008 se recurrieron 4 resoluciones de expedientes sancionadores, no en cambio si lo comparamos con el año 2007 en el que no se interpuso recurso alguno contra las resoluciones de los expedientes sancionadores.

Las conductas infractoras en la explotación del juego mediante máquinas recreativas se analizan específicamente en el cuadro del anexo III que compara la naturaleza de las mismas en los últimos siete años.

Podemos comprobar que dichas conductas, en relación con la explotación de máquinas recreativas, también han continuado evolucionado favorablemente, viéndose reducidas de manera muy apreciable aquellas que revisten mayor gravedad, como son, las que se refieren a la explotación clandestina de aparatos de juego y así se deduce del descenso de las máquinas recreativas sin placa de identidad o sin guía de circulación, asimismo ha descendido, aunque no desaparecido, la explotación de bingos ilegales que se viene produciendo al socaire de la cobertura que dan las asociaciones de vecinos, deportivas, culturales o de otro tipo.

En cuanto al control de otras actividades de juego, durante el año 2008, como en el anterior, se ha continuado realizando actuaciones para el descubrimiento y erradicación de la explotación de juegos clandestinos. Esta campaña se ha concretado en el levantamiento de 6 actas de infracción, al tiempo que se han instruido cuatro expedientes sancionadores. Asimismo se han realizado 7 visitas para comprobar que las asociaciones que, por solicitud de la autoridad municipal, han obtenido la declaración de exclusión, en los términos del artículo 3.2 de la Ley 2/1995, de 15 de marzo, del Juego y Apuestas de la Región de Murcia, realizan los juegos o competiciones de carácter tradicional y familiar sin fines lucrativos.

Como consecuencia, de la actividad de control de juego se han impuesto las correspondientes sanciones, que se reflejan en el cuadro del anexo IV comparativo de los últimos siete años.

Confirmando lo anterior, se continúa con el descenso en el número de sanciones impuestas desde el año 2002, que han pasado de un total de 66 en dicho año a 49 en 2008. También el importe de dichas sanciones continuaría con la misma tendencia descendente, pasando de 108 mil euros en el año 2002 a 34 mil euros en el año 2008.

Así pues, como en los años anteriores, se constata que la valoración del desarrollo de la actividad empresarial y profesional de la gestión privada de los juegos y apuestas, en orden a la aplicación y al cumplimiento de la abundante y compleja regulación del juego es muy positiva, pues las conductas infractoras, se han reducido sensiblemente, incluso respecto de otras personas o entidades ajenas al sector que practicaban juego de bingo ilegal.

Aspectos económicos

La recaudación de la Tasa de carácter fiscal y administrativa tiene su máximo componente en la que grava las máquinas recreativas, cuya gestión se ha continuado realizando, para las que disponían de autorización de explotación el 1-1-2008, mediante padrón, en el que se incluyen 9.968 liquidaciones, por importe total de 36.547 miles de euros. Por otra parte se han presentado 123 autoliquidaciones por importe de 287 mil euros correspondientes a diferencias por altas de máquinas de más de un jugador o máquinas con inscripción provisional de homologación (prototipos) a las que se otorgó autorización de explotación por un trimestre a cada una, durante el ejercicio 2008.

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley General Tributaria, en concordancia con el 3.2 del Real Decreto Ley 16/1977, de 25 de febrero, que regula los aspectos penales, administrativos y fiscales de los juegos de suerte, envite o azar, fueron declarados responsables solidarios del pago de la Tasa Fiscal sobre el Juego, por la explotación de máquinas recreativas (tipo B) en locales de hostelería, los titulares de los mismos, al comprobarse la falta de pago de la deuda tributaria por los deudores principales, o sea, las empresas operadoras. Así pues, se determinó la

responsabilidad solidaria de 1.715 deudas, por importe de 1.469.104,91 euros, iniciándose 57 expedientes de derivación de responsabilidad solidaria.

También se han tramitado durante el ejercicio 7 expedientes de devolución de ingresos indebidos, que produjeron otras tantas liquidaciones por importe de 9.860,57 euros.

Datos de recaudación (en euros)

Concepto presupuestario	Derechos Reconocidos netos
Tasa fiscal sobre el juego (máquinas recreativas)	38.291.158,95
Tasa fiscal sobre el juego (Bingos)	15.315.609,60
Tasa fiscal sobre el juego (Casinos)	6.193.700,05
Impuesto Regional sobre los premios del Bingo	3.422.653,44
Tasa fiscal sobre Rifas y Combinaciones Aleato.	51.279,09
Tasas por servicios administrativos	256.524.55
Sanciones en materia de juego	34.400

La recaudación comparada de los ejercicios 2001 a 2008, ambos inclusive, figura en el anexo V.

Los ingresos tributarios procedentes de máquinas recreativas han experimentado un crecimiento suave, suponiendo este un incremento del 8 por ciento respecto al año 2001.

En el caso del impuesto regional sobre los premios del bingo el porcentaje de recaudación es similar al año 2005, descendiendo un 9 por ciento respecto al año 2007, en tanto que los casinos han experimentado un descenso del 12 por ciento respecto a 2007.

La recaudación por la tasa fiscal que recae sobre el juego del bingo ha descendido a cuantías similares al año 2003.

Los ingresos por la Tasa sobre Rifas, Tómbolas, Apuestas y Combinaciones Aleatorias se han incrementado un 450 por cien respecto al año 2007, tal incremento es debido a que en ejercicios anteriores sólo se

han realizado combinaciones aleatorias y en el el ejercicio 2008 se ha realizado una liquidación correspondiente a rifas, por importe de 45.000 euros, rompiendo de este modo con la línea habitual de este tributo cuya recaudación siempre ha sido muy escasa.

Por último, señalar que las tasas administrativas que se exigen por la actividad de la Administración en materia de juego y no con finalidad recaudatoria, se han incrementado en un 13 por ciento respecto a 2007, en natural correlación con las solicitudes que se presentan y tramitan, alcanzando de este modo, un importe similar al del año 2004.

Actividades de la Comisión del Juego y Apuestas de la Región de Murcia.

En el ejercicio de las funciones encomendadas, la Comisión del Juego y Apuestas de la Región de Murcia ha llevado a cabo las siguientes actividades durante el año de 2008.

- Estudio y aprobación de la Memoria de las actividades desarrolladas en materia de gestión y tributación del juego durante el año 2007, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 4.1.d) del Decreto 27/1996, de 29 de mayo, que regula, entre otras, las funciones de la Comisión del Juego y Apuestas de la Región de Murcia.

- Informe sobre el el proyecto de Catálogo de Juego y Apuestas de la Región de Murcia.

- Informe sobre el proyecto de Reglamento del Juego del Bingo.

- Informe sobre el proyecto de la Ley de Juego y Apuestas de la Región de Murcia.
- Informe sobre el proyecto de modificación del Reglamento de la Comisión del Juego y Apuestas de la Región de Murcia.

Relaciones institucionales

En orden a las relaciones con otros ámbitos administrativos con competencias en materia de juego y con los representantes del sector del juego, se ha participado y asistido a las siguientes convocatorias:

A) Ámbito administrativo

- Se participó en el II Congreso Regional del Recreativo organizado por FEMURE.

- Se realizó visita por parte del Director General y del Jefe de Servicio a FER-INTERAZAR (Feria internacional del recreativo).

B) Asociaciones del sector

- Se han celebrado varias reuniones con la Asociación Independiente de Empresarios de Máquinas Recreativas (ASIMARE) para tratar de la tramitación del Reglamento de Máquinas Recreativas y de Azar.

- Se trató con la Asociación Murciana de Empresarios del Juego la ampliación del juego del bingo tradicional a la modalidad de bingo electrónico en el marco de la preparación de un nuevo Reglamento del juego del bingo.

Murcia a 6 de marzo de 2009.

ANEXO I

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE JUEGO

(Situación a 31-12-2008)

CONCEPTO	2004	2005	2006	2007	2008
EMPRESAS de casinos de juego	2	2	2	2	2
Casinos de juego en funcionamiento	2	2	2	2	2
EMPRESAS de bingo	6	7	7	6	6
Salas de Bingo en funcionamiento	7	8	8	7	6
Salas de Bingo de temporada autorizadas	1	1	1	1	1
EMPRESAS de salones recreativos	152	151	145	56	44
Altas en el ejercicio	0	0	1	0	0
Bajas en el ejercicio	1	1	7	89[1]	12
Salones Recreativos en funcionamiento	122	122	10	9	7
Altas en el ejercicio	0	0	1	0	0
Bajas en el ejercicio	0	0	113	1	2
EMPRESAS de salones de juego	64	64	61	62	62
Altas en el ejercicio	0	3	1	2	1
Bajas en el ejercicio	6	3	4	1	1
Salones de Juego en funcionamiento	142	138	140	140	148
Altas en el ejercicio	11	4	10	8	18
Bajas en el ejercicio	8	8	8	8	10
EMPRESAS operadoras, máquinas tipo A	50	51	53	56	42
Altas en el ejercicio	0	2	2	3	0
Bajas en el ejercicio	2	1	0	0	14
EMPRESAS operadoras, máquinas tipo B	168	171	167	164	159
Altas en el ejercicio	5	5	2	6	2
Bajas en el ejercicio	12	2	6	9	7
EMPRESAS operadoras, máquinas tipo C	2	2	2	2	2
Bares y cafeterías autorizados	6.307	6.156	6.048	6.022	5927
Altas en el ejercicio	966	772	841	911	974
Bajas en el ejercicio	1.236	923	949	937	1069
EMPRESAS fabricantes de máquinas rec.	48	49	50	49	52
Altas en el ejercicio	4	1	1	0	4
Bajas en el ejercicio	2	0	0	1	1

[1] Las bajas de las empresas se han producido de oficio, respecto de las que les ha caducado la autorización y no tienen salones en activo.

EMPRESAS fabricantes de otro material de juego	5	8	11	11	12
Altas en el ejercicio		3	3	0	1
EMPRESAS comercializadoras o distrib.	6	6	8	8	8
Altas en el ejercicio	3	0	2	0	0
MÁQUINAS HOMOLOGADAS, tipo A	492	501	522	535	537
Altas en el ejercicio	12	9	21	13	2
Inscripciones provisionales		*2*	0	0	0
MÁQUINAS HOMOLOGADAS, tipo B	390	427	469	499	560
Altas en el ejercicio	31	37	42	30	61
Inscripciones provisionales	*17*	*14*	9	5	10
MÁQUINAS HOMOLOGADAS, tipo C	18	20	29	39	58
Altas en el ejercicio	1	2	9	10	18
Alta provisional					1
Máquinas tipo “A”	1.030	1.051	1.072	1063	1071
Autorizaciones en el ejercicio	67	69	89	59	21
Bajas en el ejercicio	34	48	68	68	13
Máquinas tipo “B”	9825	9825	9867	9870	9585
Autorizaciones en el ejercicio	3	0	45	6	1
Bajas en el ejercicio	44	0	3	3	286
Máquinas tipo “B”, autorizaciones provisionales	71	111	56	21	57
Autorizaciones explotación máquinas tipo “B” por canje fiscal	1589	769	651	1881	3557
Máquinas tipo “C”	82	83	104	98	90
Autorizaciones en el ejercicio			22	8	34
Bajas en el ejercicio			1	14	42
Autorizaciones de Rifas, Tómbolas y Combinaciones Aleatorias	1	3	5	4	12
Expedición de documentos profesionales de Casinos	75	86	115	80	120
Expedición de documentos profesionales de Salas de Bingo	43	56	75	65	54
Exptes. prohibición entrada de personas a Salas de juego					
Altas	72	51	56	46	39
Bajas	36	19	36	16	10
Personas con acceso prohibido a locales de juego (bingos y casino): Ámbito nacional			62200	24432	44561
Ámbito regional			280	83	217

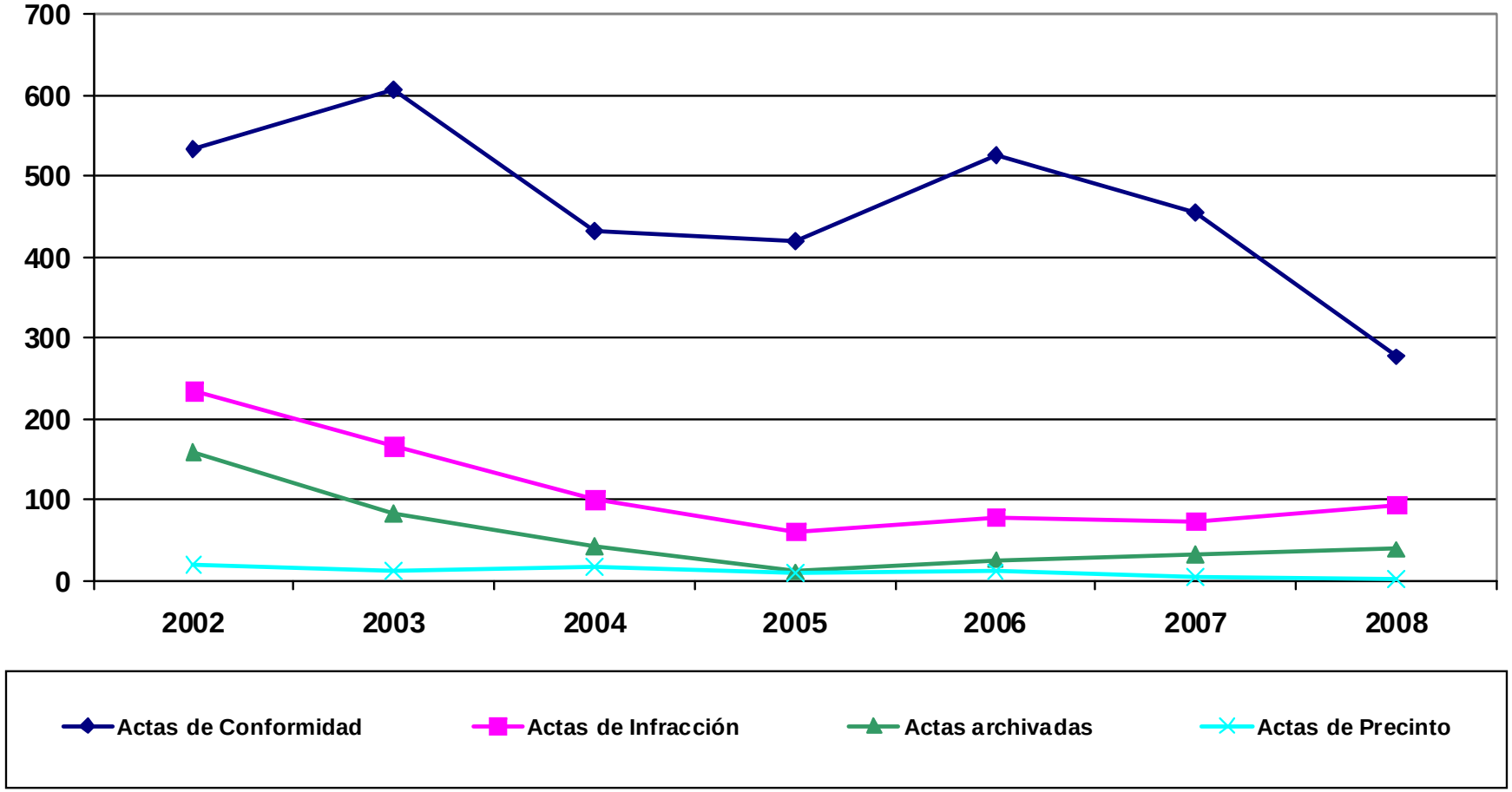
ANEXO II

EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES DE CONTROL DEL JUEGO

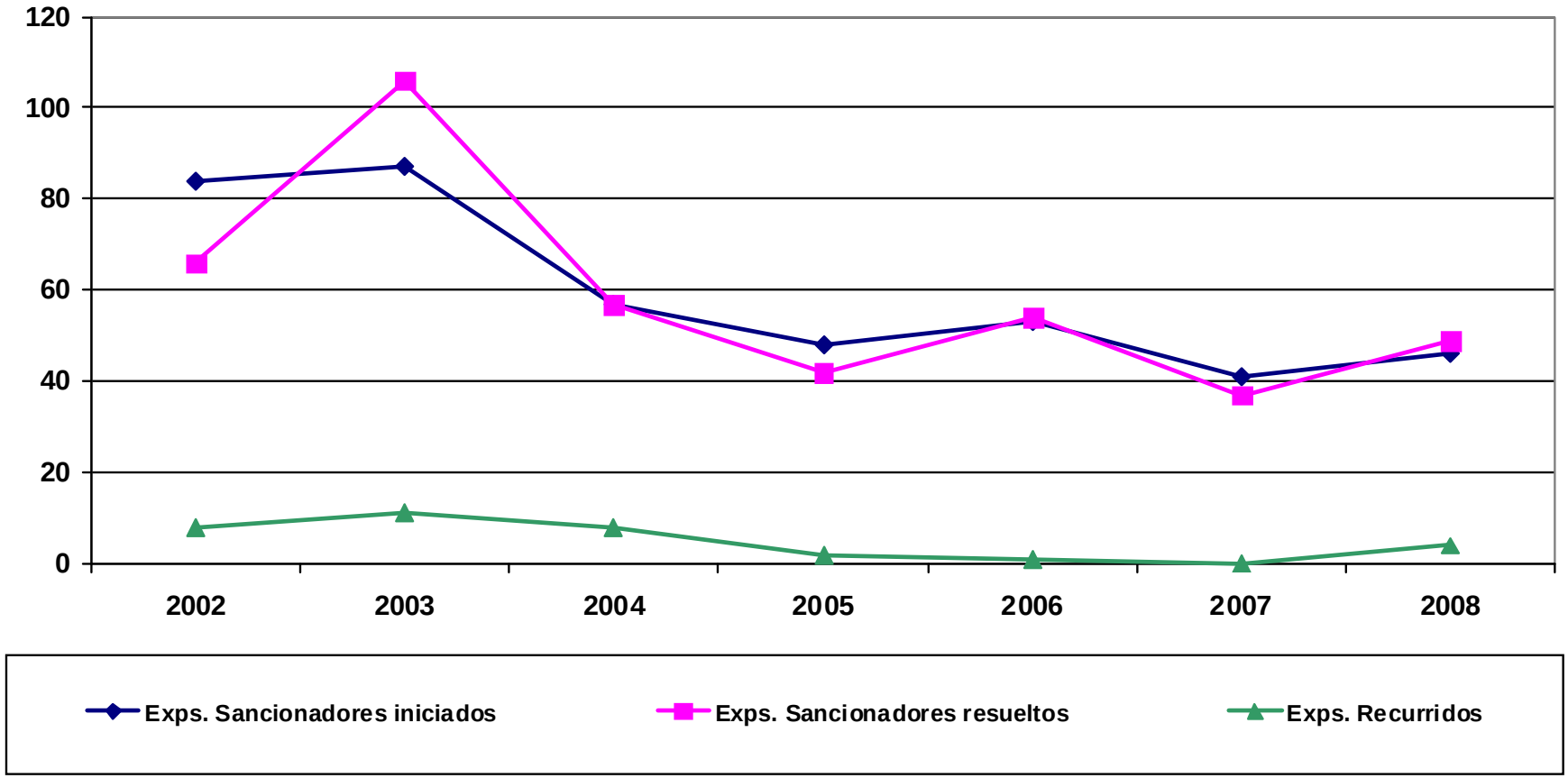
ACTUACIONES REALIZADAS	2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Actas de conformidad	533	**100**	607	**113,8**	432	**81,1**	421	**79**	526	**98,7**	455	**85,4**	277	**52**
Actas de infracción	235	**100**	167	**71,1**	101	**43**	61	**26**	79	**33,6**	74	**31,5**	94	**40**
Actas archivadas (1)	158	**67’2**	83	**49,7**	43	**42,6**	11	**18**	26	**32’9**	33	**44’6**	39	**41,5**
Actas de precinto	19	**100**	12	**63,2**	18	**94,7**	9	**47,4**	11	**57,9**	5	**26,3**	3	**15,8**
Exps. sancionadores iniciados	84	**100**	87	**103,6**	57	**67,9**	48	**57,1**	53	**63,1**	41	**48,8**	46	**54,8**
Exps. sancionadores resueltos	66	**100**	106	**160,6**	57	**86,4**	42	**63,6**	54	**81,8**	37	**56,1**	49	**74,2**
Exps. Recurridos (2)	8	**12’1**	11	**10’4**	8	**14**	2	**4’8**	1	**1’9**	0	**0**	4	**8,2**

(1) El porcentaje de actas archivadas se calcula sobre las actas de infracción levantadas.
(2) El porcentaje de recurridos se calcula sobre los resueltos.

EVOLUCIÓN DE LAS ACTAS INCOADAS



EVOLUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES SANCIONADORES



ANEXO III

EVOLUCIÓN DE LAS CONDUCTAS INFRACTORAS

ACTUACIONES REALIZADAS	2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Máquinas sin placa de identidad	9	**100**	3	**33,3**	2	**22,2**	3	**33,3**	5	**55,6**	5	**55,6**	3	**33,3**
Máquinas sin guía de circulación	57	**100**	23	**40,4**	25	**43,9**	12	**21,1**	15	**26,3**	9	**15,8**	14	**24,6**
Máq. con guía caducada	50	**100**	1	**2**	3	**6**	1	**2**	0	**0**	0	**0**	2	**4**
Máquinas sin boletín de situación	67	**100**	32	**47,8**	24	**35,9**	11	**16,4**	17	**25,4**	20	**29,9**	24	**35,9**
Máq. con boletín caducado	4	**100**	16	**400**	2	**50**	1	**25**	1	**25**	3	**75**	1	**25**
Locales sin autorización	43	**100**	39	**90,8**	23	**53,5**	18	**41,9**	27	**62,8**	35	**81,4**	25	**58,1**
Local con autorización caducada	0	**100**	16	**--**	28	**--**	14	**--**	24	**--**	17	**--**	35	**--**
Documentación oculta	1	**100**	4	**400**	2	**200**	1	**100**	3	**300**	3	**300**	1	**100**
Otras	110	**100**	73	**66,4**	39	**35,5**	28	**25,5**	22	**20**	19	**17,3**	34	**30,9**

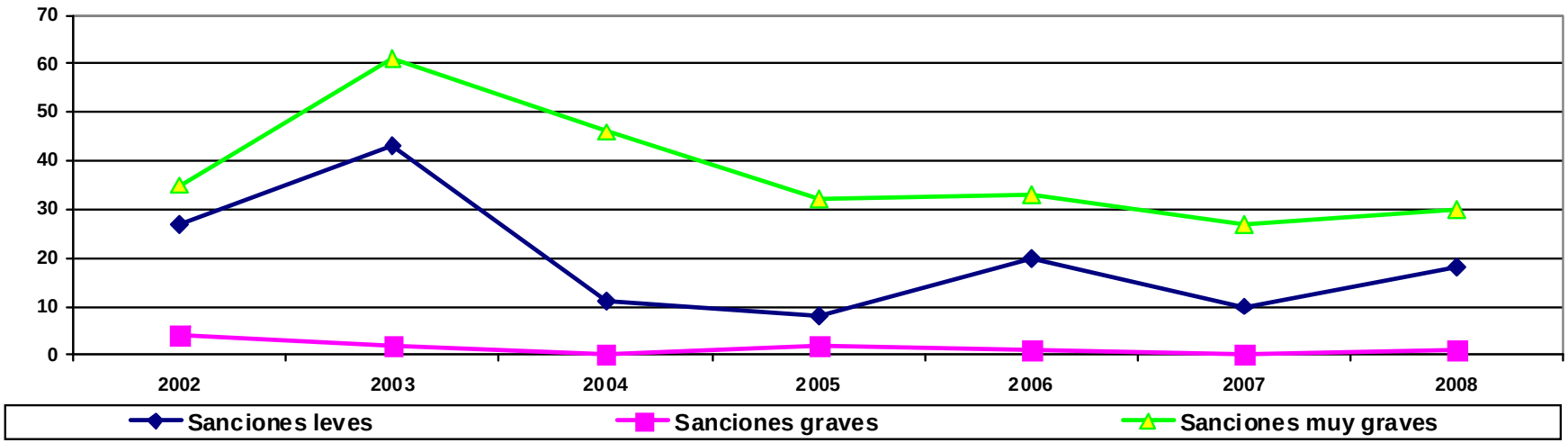
ANEXO IV

EVOLUCIÓN DE LA CUANTÍA DE LAS SANCIONES

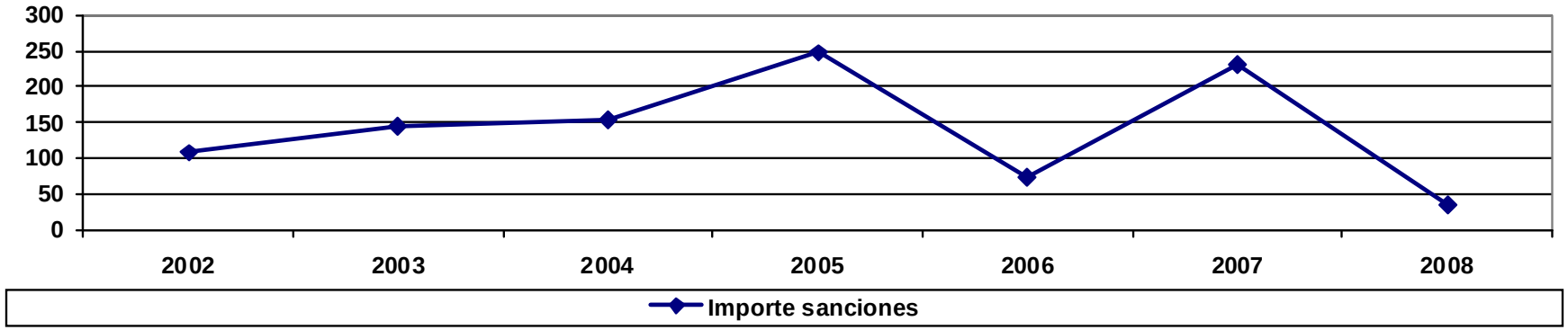
ACTUACIONES SANCINADORAS	2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sanciones leves	27	**100**	43	**159,3**	11	**40,7**	8	**29,6**	20	**74,1**	10	**37**	18	**66,7**
Sanciones graves	4	**100**	2	**50**	0	**0**	2	**50**	1	**25**	0	**0**	1	**25**
Sanciones muy graves	35	**100**	61	**174,3**	46	**131,4**	32	**91,4**	33	**94,3**	27	**77,1**	30	**85,7**
Importe sanciones	108(1)	**100**	144(1)	**133,3**	153(1)	**141,7**	247(1)	**228,7**	73(1)	**67,6**	230(1)	**213**	34(1)	**31,5**

(1) Miles de euros

EVOLUCIÓN DEL NUMERO DE SANCIONES



EVOLUCIÓN DE LA CUANTÍA DE LAS SANCIONES

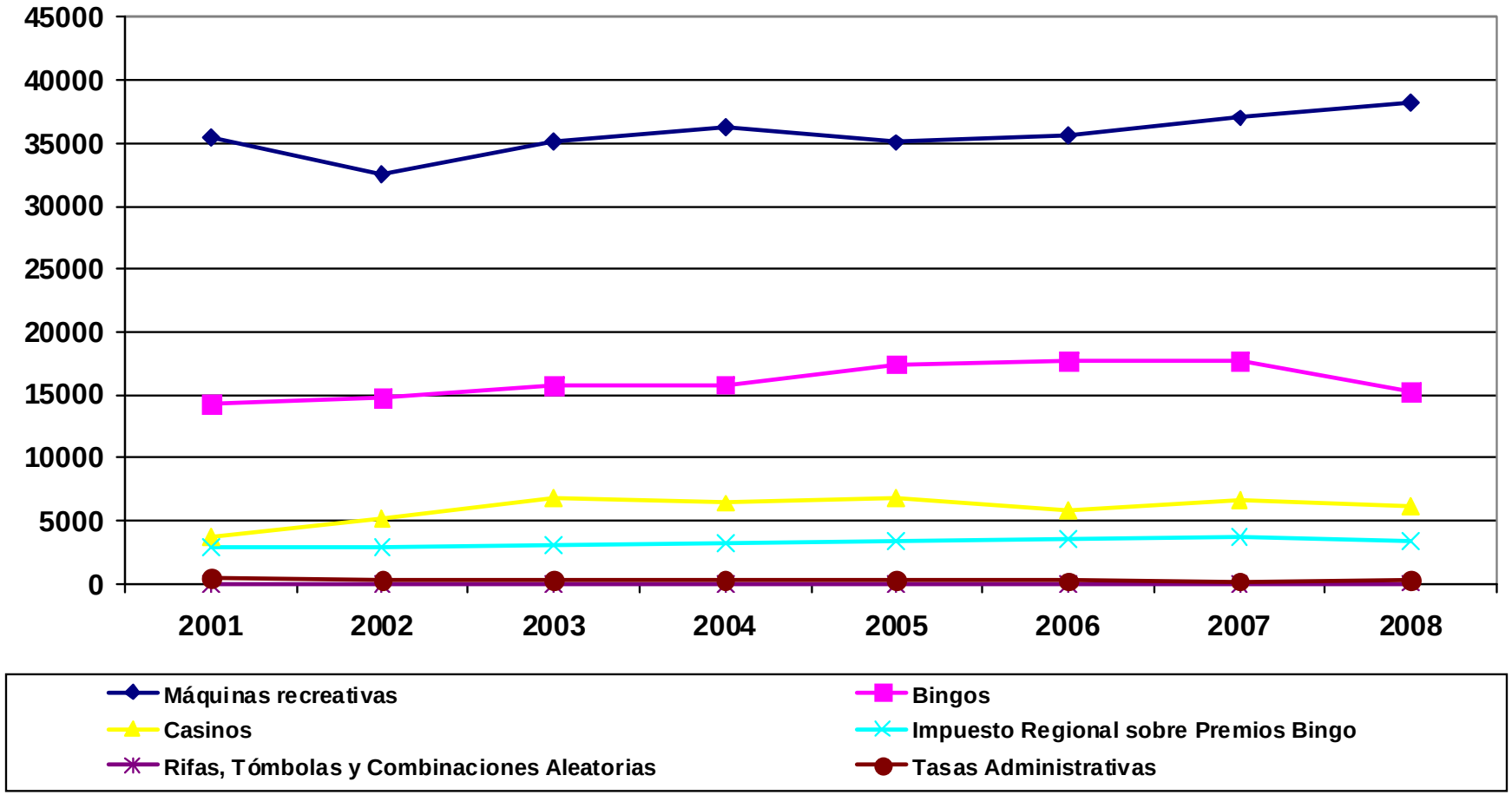


ANEXO V

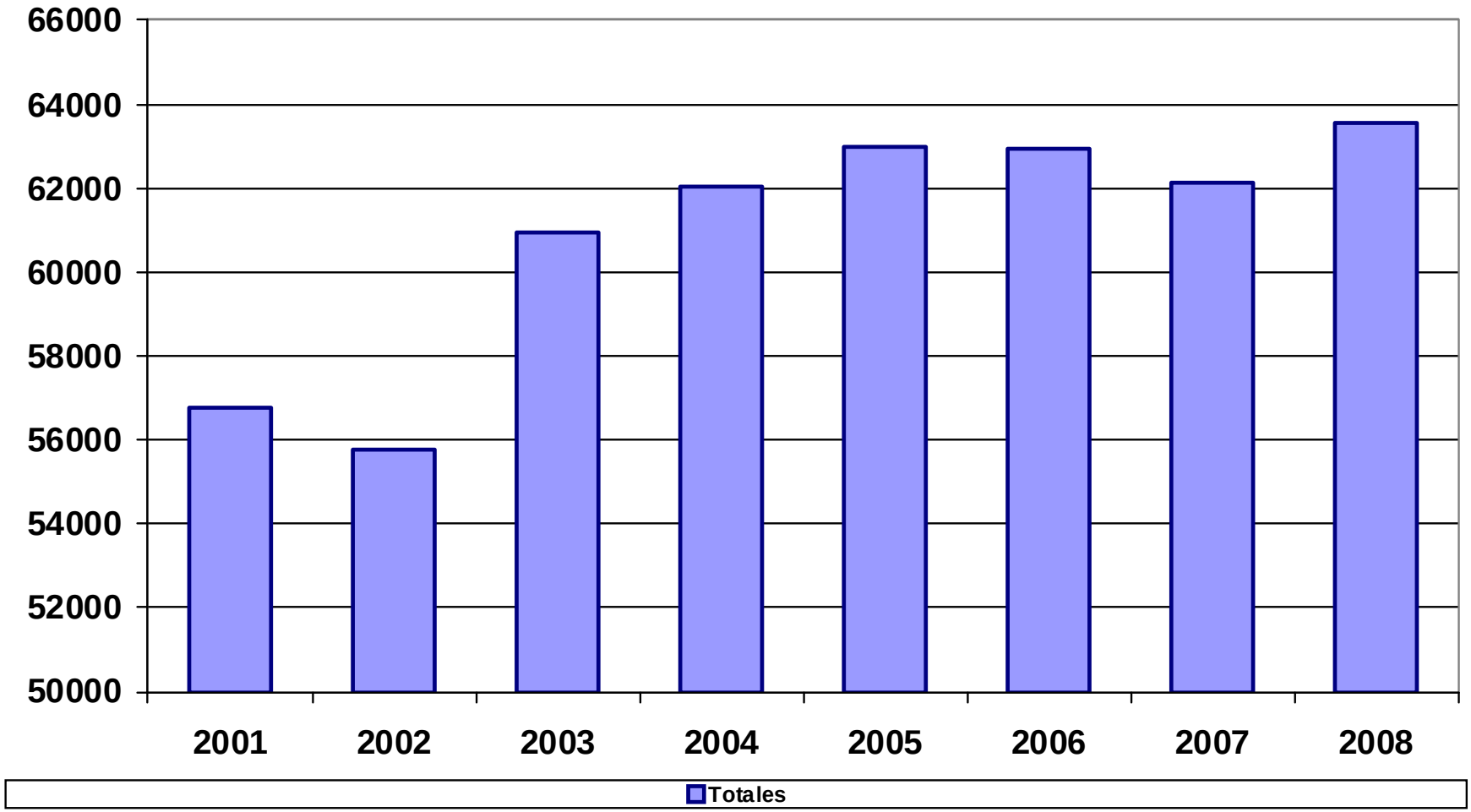
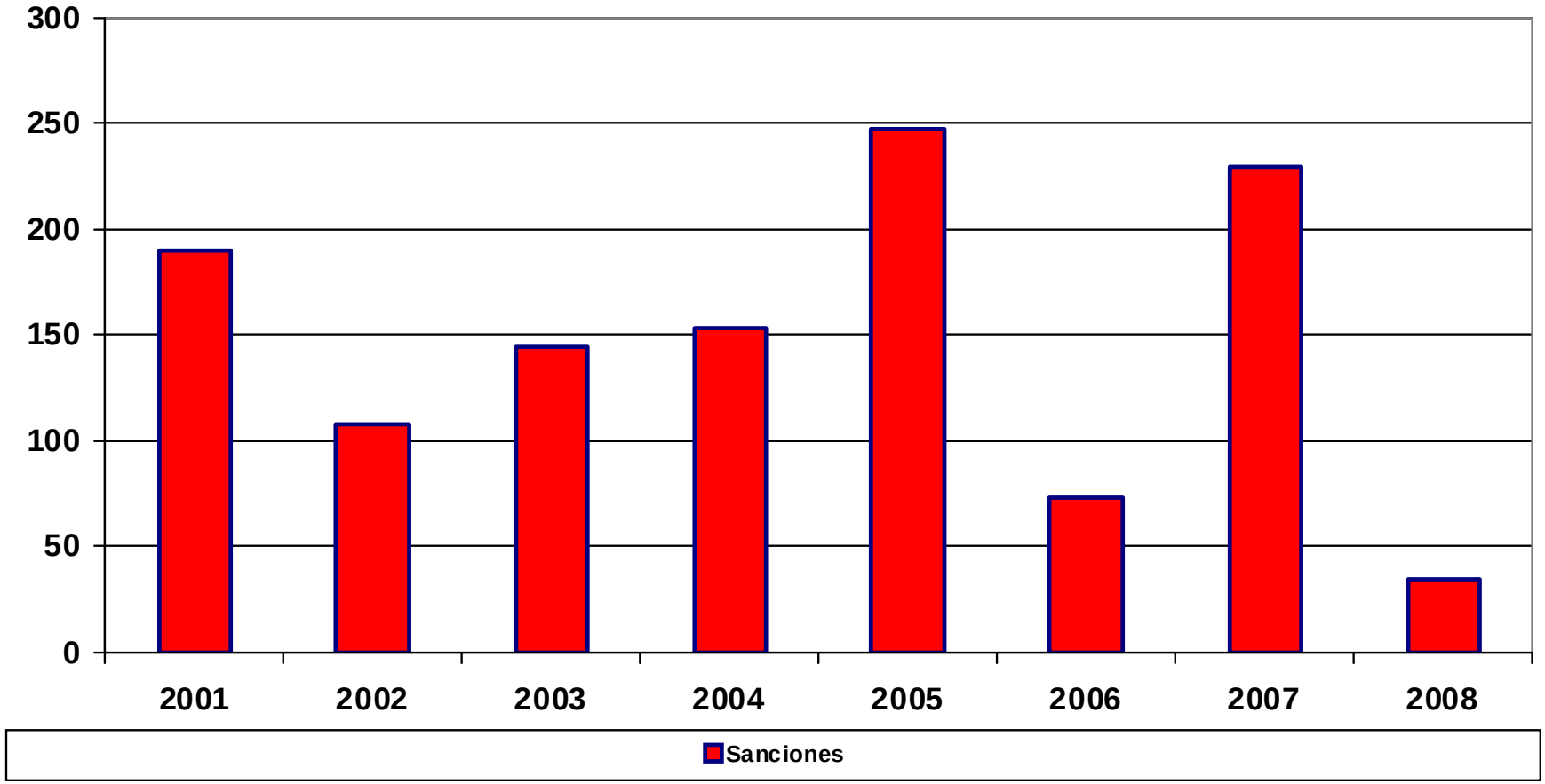
RECAUDACIÓN COMPARADA
(en miles de euros)

	2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008	
Concepto	Importe	%	Importe	%	Importe	%	Importe	%	Importe	%	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Máquinas recreativas	35.455	**100**	32.532	**91,8**	35.095	**99**	36.341	**102,5**	35.060	**98,9**	35.611	**100,4**	37.007	**104,4**	38.291	**108**
Bingos	14.240	**100**	14.830	**104,1**	15.741	**110,5**	15.829	**111,2**	17.449	**122,5**	17.684	**124,2**	17.669	**124,1**	15.316	**107,6**
Casinos	3.677	**100**	5.243	**142,6**	6.773	**184,2**	6.408	**174,3**	6.798	**184,9**	5.839	**158,8**	6.580	**179**	6.194	**168,5**
Impuesto Regional sobre Premios Bingo	2.955	**100**	2.924	**99**	3.101	**104,9**	3.218	**108,9**	3.419	**115,7**	3.595	**121,7**	3.680	**124,5**	3.423	**115,8**
Rifas, Tómbolas y Combinaciones Aleatorias	10	**100**	3	**30**	4	**40**	0	**0**	15	**150**	6	**60**	6	**60**	51	**510**
Tasas Administrativas	446	**100**	244	**54,7**	240	**53,8**	250	**56,1**	235	**52,7**	216	**48,4**	198	**44,4**	256	**57,4**
TOTALES	56.783	**100**	55.776	**98,2**	60.954	**107,4**	62.046	**109,3**	62.976	**110,9**	62.951	**110,9**	62.114	**109,4**	63.531	**115,4**
Sanciones	190	**100**	108	**56,8**	144	**75,8**	153	**80,5**	247	**130**	73	**38,4**	230	**121,1**	34	**17,9**

RECAUDACIÓN COMPARADA POR CONCEPTOS



RECAUDACIÓN COMPARADA TOTAL



RECAUDACIÓN COMPARADA POR SANCIONES