



Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda
Dirección General de Tributos

Dirección General de Tributos

Memoria 2007



MEMORIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS

AÑO 2007

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 2007, 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 2007
5. ANEXO I: AUTOEVALUACIÓN ISO 9004: 2000 AÑO 2007
6. ANEXO II: INFORME OFICINAS LIQUIDADORAS DEL DISTRITO HIPOTECARIO EN 2007
7. ANEXO III: MEMORIA DEL JUEGO EN 2007

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 2007. 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 24 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 10 de octubre de 2008.



1. LA ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS.

1.1. Estructura y Organización de la Dirección General de Tributos

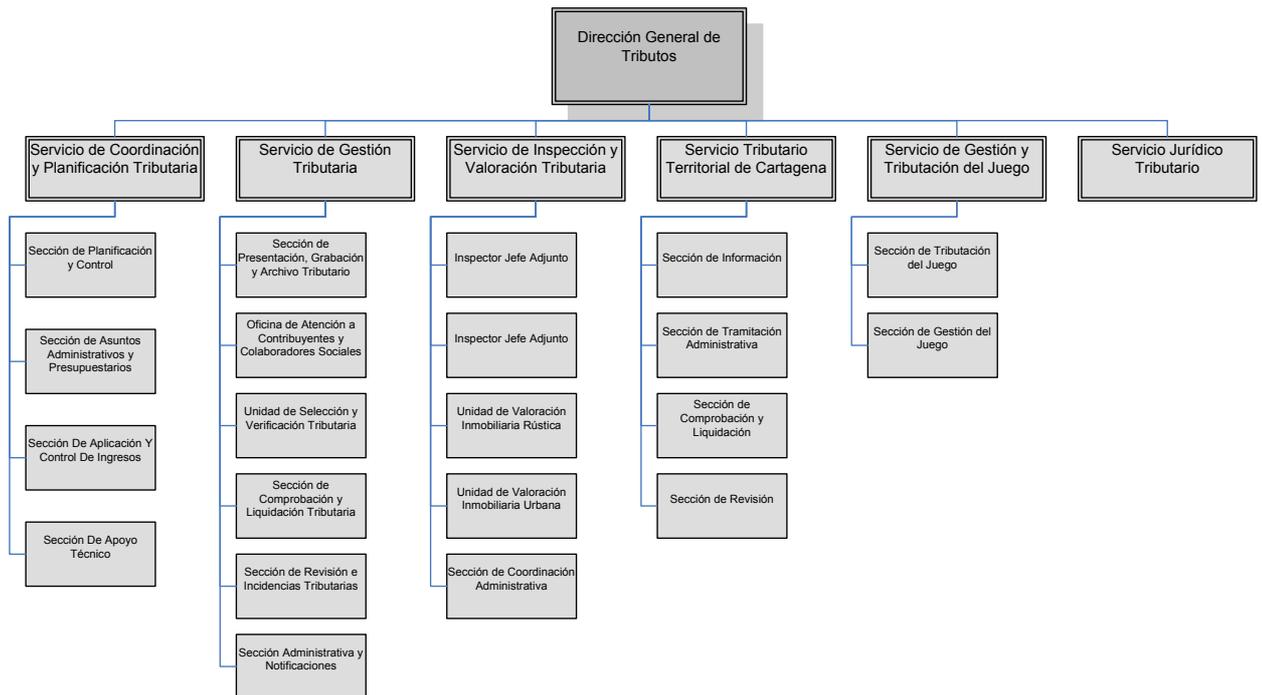
La Región de Murcia, entidad histórica perfectamente definida dentro de España, haciendo uso del derecho a la autonomía que la Constitución reconoce y en base a las decisiones de sus Ayuntamientos y del Consejo Regional Preautonómico, libre y democráticamente expresadas, manifestó su voluntad de constituirse 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.



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.



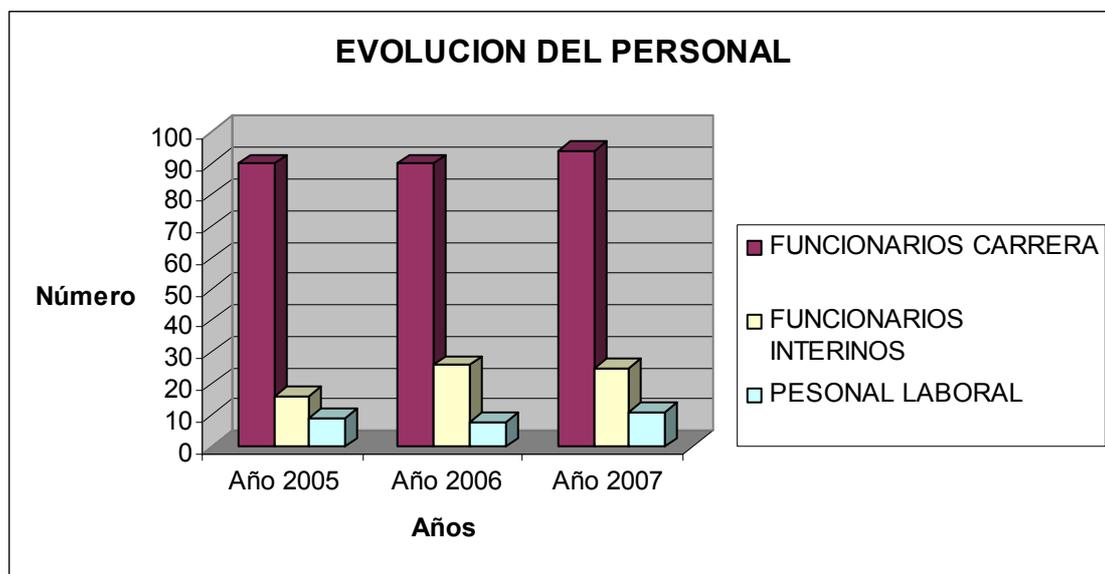
1.3. La Dirección General de Tributos en 2007: personal y presupuesto.

En el año 2007, han prestado sus servicios en la DGT un total de 130 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 funcionarios 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 con 6 empleados públicos más que el año anterior, cuatro funcionarios y tres contratados laborales, mientras que se ha reducido en uno 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 2005-2007, es la siguiente:

AÑOS	FUNCIONARIOS CARRERA	FUNCIONARIOS INTERINOS	PESONAL LABORAL	TOTAL
2005	90	16	9	115
2006	90	26	8	124
2007	94	25	11	130

Gráficamente:



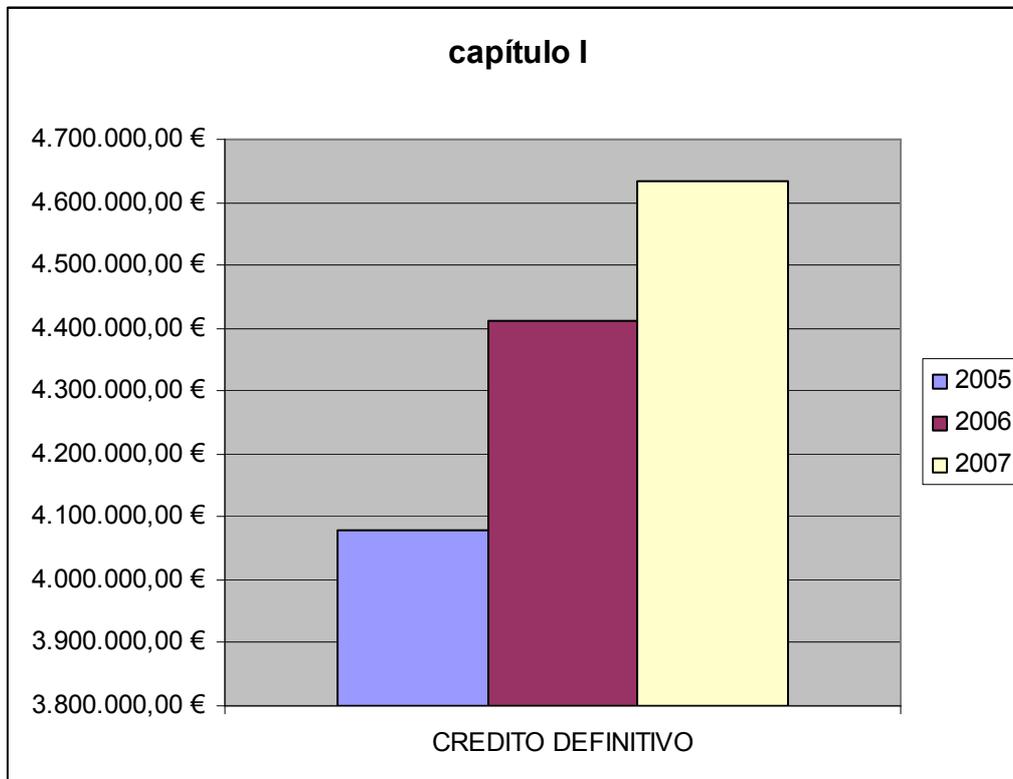
El presupuesto definitivo de la Dirección General de Tributos para el año 2007 alcanzó los 10.544.023,28 €, que supone un incremento del 23.61% respecto al del año 2006, y con una ejecución de 10.106.892,71 €, esto es, un 95.85%.



El presupuesto comparado en el periodo 2005-2007 es el siguiente:

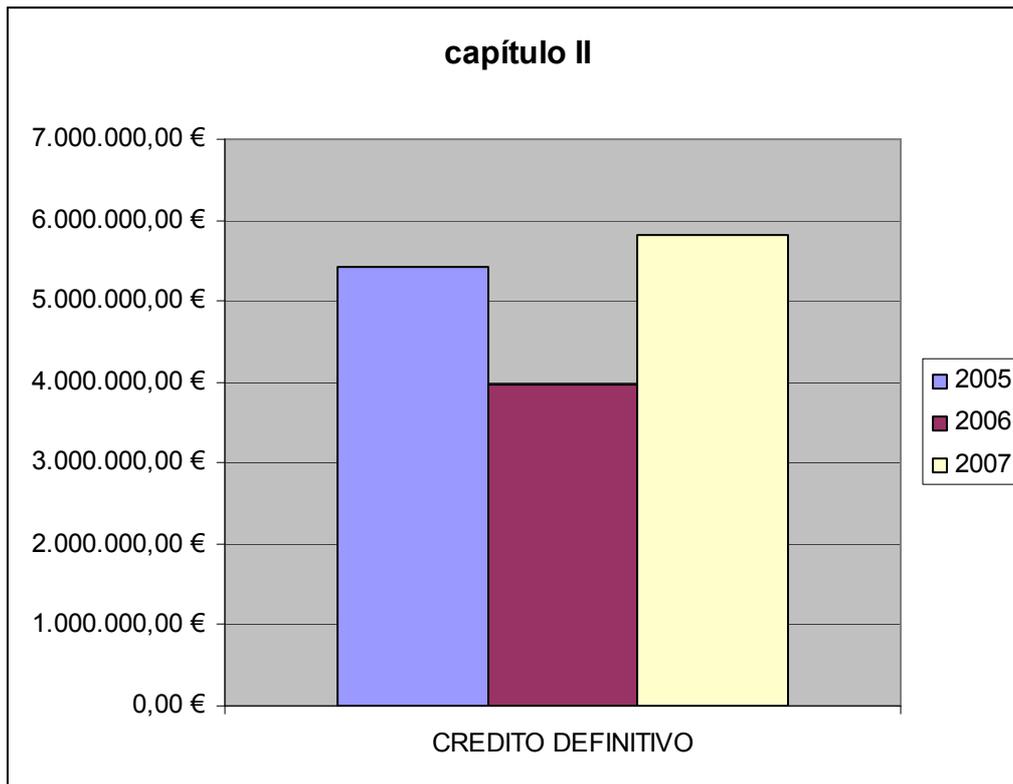
	CREDITO INICIAL	CREDITO DEFINITIVO	EJECUTADO
AÑO 2005	7.802.794,00 €	9.634.604,73 €	8.477.538,50 €
CAPITULO 1	4.110.739,00 €	4.079.525,29 €	3.339.068,63 €
CAPITULO 2	3.600.000,00 €	5.432.024,44 €	5.021.830,56 €
CAPITULO 3	62.000,00 €	93.000,00 €	87.406,65 €
CAPITULO 6	30.055,00 €	30.055,00 €	29.232,66 €
AÑO 2006	8.306.267,00 €	8.529.904,96 €	8.007.095,30 €
CAPITULO 1	4.413.272,00 €	4.411.334,82 €	3.954.429,22 €
CAPITULO 2	3.800.940,00 €	3.967.515,14 €	3.926.910,17 €
CAPITULO 3	62.000,00 €	81.000,00 €	77.889,84 €
CAPITULO 6	30.055,00 €	70.055,00 €	47.866,07 €
AÑO 2007	8.866.760,00 €	10.544.023,28 €	10.106.892,71 €
CAPITULO 1	4.630.691,00 €	4.632.163,30 €	4.340.020,63 €
CAPITULO 2	4.144.014,00 €	5.826.804,98 €	5.691.164,00 €
CAPITULO 3	62.000,00 €	38.000,00 €	30.355,17 €
CAPITULO 6	30.055,00 €	47.055,00 €	45.352,91 €

Desglosado por capítulos:

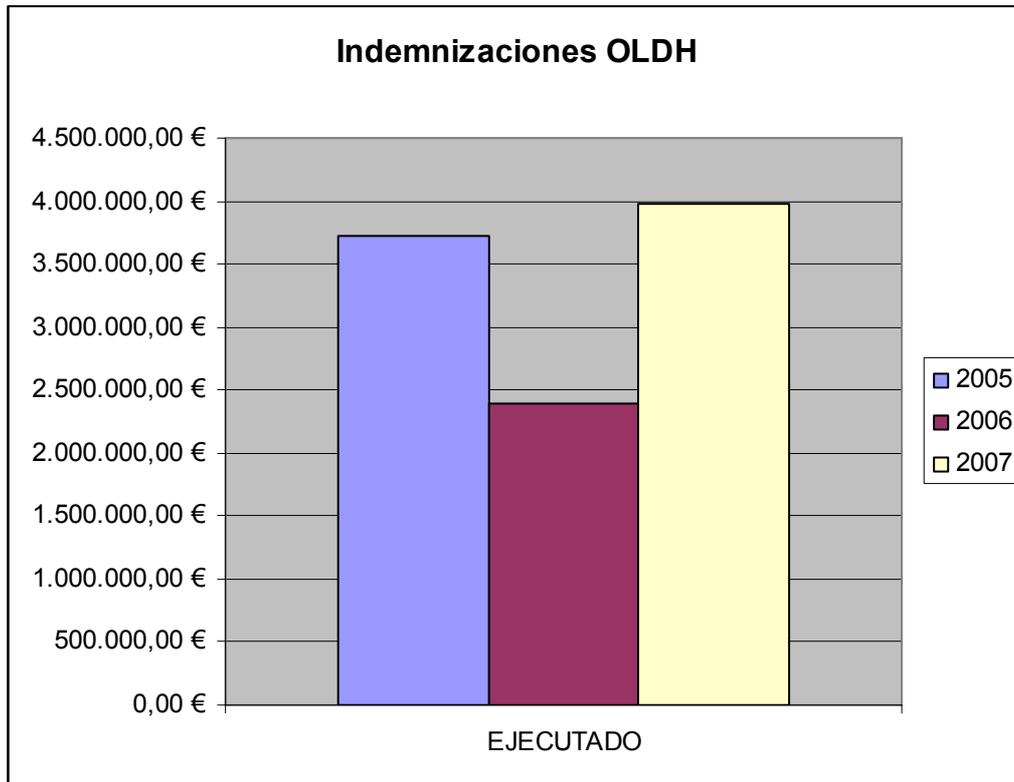




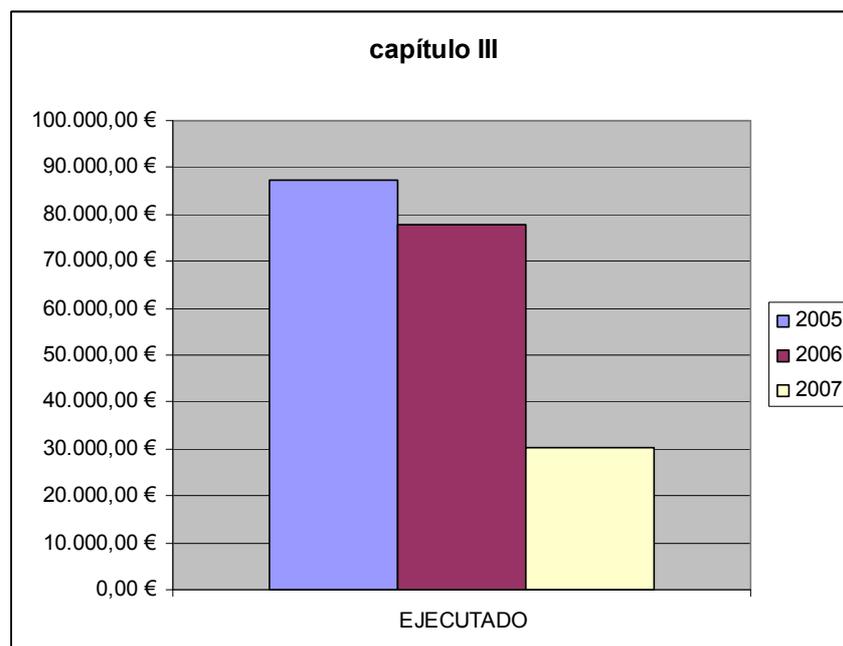
El capítulo I ha experimentado el crecimiento derivado del incremento de personal adscrito a la Dirección General de Tributos y sus mejoras retributivas, así como del mantenimiento de los contratos laborales que la Dirección General gestiona.



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:

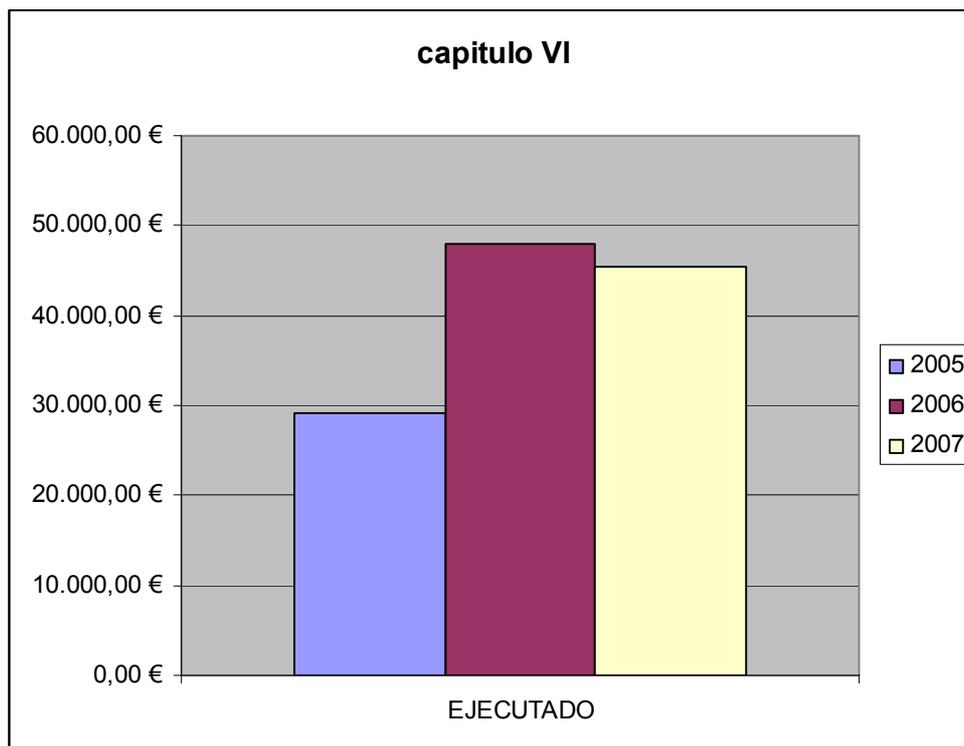


Las indemnizaciones pagadas a las OLDH disminuyeron de forma notable en el año 2006, como consecuencia de la entrada en vigor del nuevo régimen de indemnizaciones, que vino a sustituir al vigente desde 1992, y que se había revelado ineficiente y caro. Las indemnizaciones del año 2007 se sitúan en un nivel similar al del año 2005, como consecuencia de la mayor actividad recaudatoria y la liquidación prevista en el sistema de los pagos a cuenta del año 2006.





La disminución de lo ejecutado en el capítulo III se debe a la disminución 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. No obstante, la ejecución de las cantidades definitivas se situó en un 96.38%, 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 continua 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

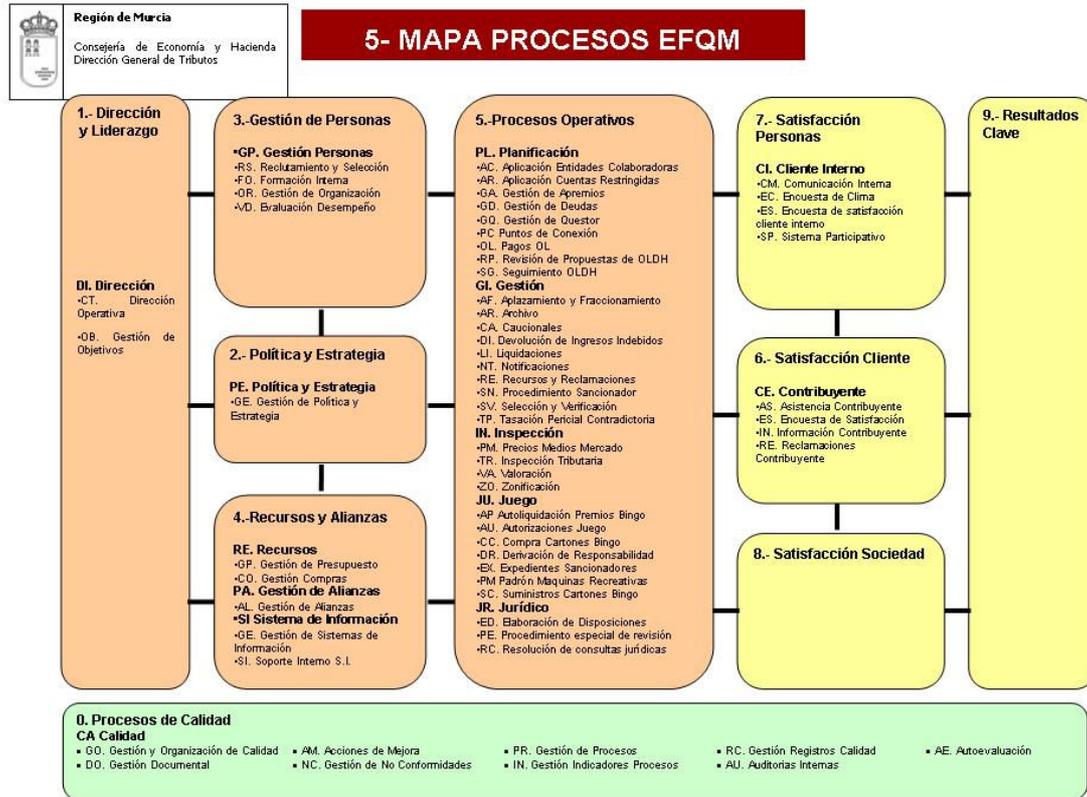
La organización y sus personas adoptan un comportamiento ético y se esfuerzan por cumplir, e incluso sobrepasar, los requerimientos legales y reguladores.

2.2 Desarrollo de la Política de Calidad durante el año 2007

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 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. 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 otorgaría efectivamente en el año 2008. 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 prevé obtener en el último trimestre del año 2008. El informe de autoevaluación ISO 9004:2001 se adjunta como ANEXO I 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 2007

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 2007 fueron los recogidos en la siguiente tabla:



OBJETIVOS	previsión anual	previsión para el	realizado en el	%cumplimiento
		periodo	periodo	periodo
1 RESULTADOS				
a. Recaudación bruta	837648,671	837648,671	824340,026	98,41%
b. Recaudación líquida	804142,7242	804142,7242	791943,597	98,48%
c. Efecto recaudatorio directo				
i. Actuaciones unidades de inspección				
1. deuda liquidada	3000	3000	2583,608	86,12%
2. Actuaciones realizadas	600	600	918	153,00%
3. ratio disconformidad/total	20%	20%	11,45%	174,67%
ii. Liquidaciones ITP - número	8000	8000	9044	113,05%
iii. Liquidaciones ITP - importe	15000	15000	30343,131	202,29%
iv. Liquidaciones ISD - número	3000	3000	3248	108,27%
v. Liquidaciones ISD - importe	12000	12000	18013,717	150,11%
vi. Otras liquidaciones				
1. Patrimonio	100	100	22,614	22,61%
2. Juego	500	500	873,154	174,63%
2 ACTUACIONES				
a. Asistencia al contribuyente (en número)				
i. Tiempo medio tramitación recursos y reclamaciones	4	4	1,76	227,03%
ii. Tiempo medio tramitación IAF	6	6	1,47	408,24%
iii. Tiempo medio tramitación IDI	7	7	5,65	123,99%
iv. nº visitas atendidas	70000	70000	75034	107,19%
v. nº consultas atendidas	91000	91000	94985	104,38%
vi. nº llamadas atendidas	12000	12000	11271	93,93%
vii. nº autoliquidaciones realizadas	55000	55000	57887	105,25%
viii. presentación autoliquidaciones vía telemática	15000	15000	21942	146,28%
ix. nivel de satisfacción encuestas	2,2	2,2	2,44	110,91%
x. nº autoliquidaciones realizadas IRPF	13000	13000	13414	103,18%
b. Actuaciones contra el fraude				
i. actuaciones de control selectivo e investigación				
1. actuaciones inspectoras sobre renunciadas IVA	200	200	13,536	6,77%
2. actuaciones sobre IPatrimonio	200	200	513,861	256,93%
3. actuaciones de control Impuesto de Sucesiones	1500	1500	586,667	39,11%
ii. actuaciones de control extensivo				
1. actuaciones de control extensivo notarios	500	500	543,291	108,66%
2. actuaciones de control extensivo registradores	200	200		0,00%
3. actuaciones de control comprobación limitada	20000	20000	44015,418	220,08%
4. valoraciones ordinarias	18000	18000	19574	108,74%
iii. actuaciones en materia de juego				
1. visitas de inspección de juego	1300	1300	1329	102,23%
2. cuantía de las sanciones	100	100	230,45	230,45%

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

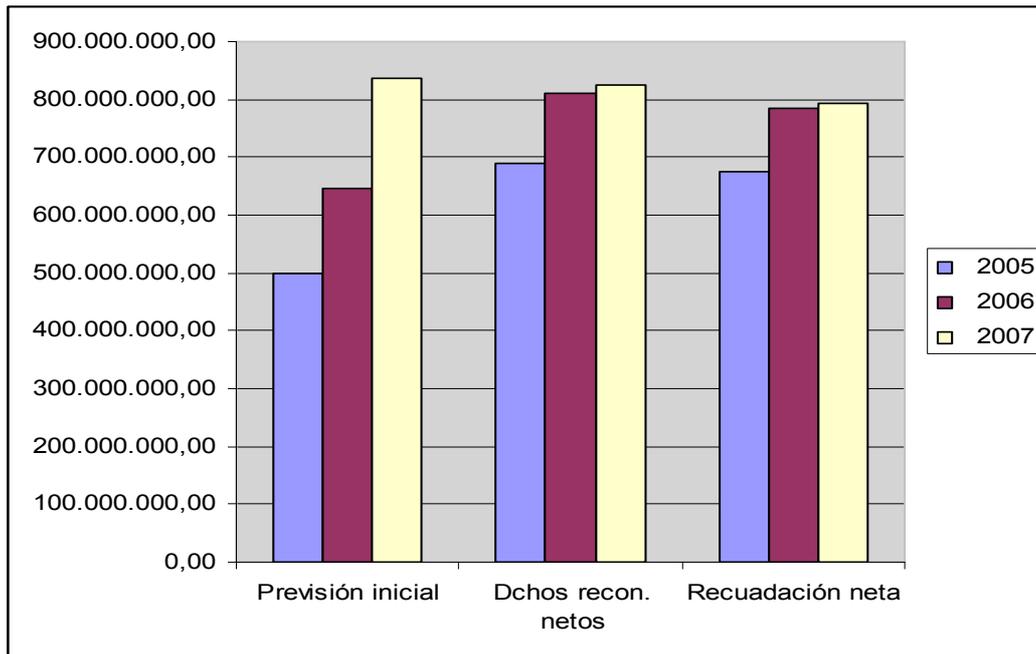
La ejecución presupuestaria de los ingresos que gestiona esta Dirección General durante el año 2007, es la siguiente:

	ppto. 2007	31-dic	% ejec.
sucesiones	15130	52745,232	348,61%
donaciones	11302,673	13158,709	116,42%
total isd	26432,673	65903,941	249,33%
t.onerosas	359887,059	286611,095	79,64%
o.societarias	10673,113	11834,399	110,88%
to + os	370560,172	298445,494	80,54%
a.j.d	350345,513	359889,613	102,72%
total itp	720905,685	658335,107	91,32%
irpb	3750,52	3680,13	98,12%
tf.juego	57239,026	61256,338	107,02%
ipatrimonio	29320,767	35164,51	119,93%
total	837648,671	824340,026	98,41%

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 80% 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 98.41%.

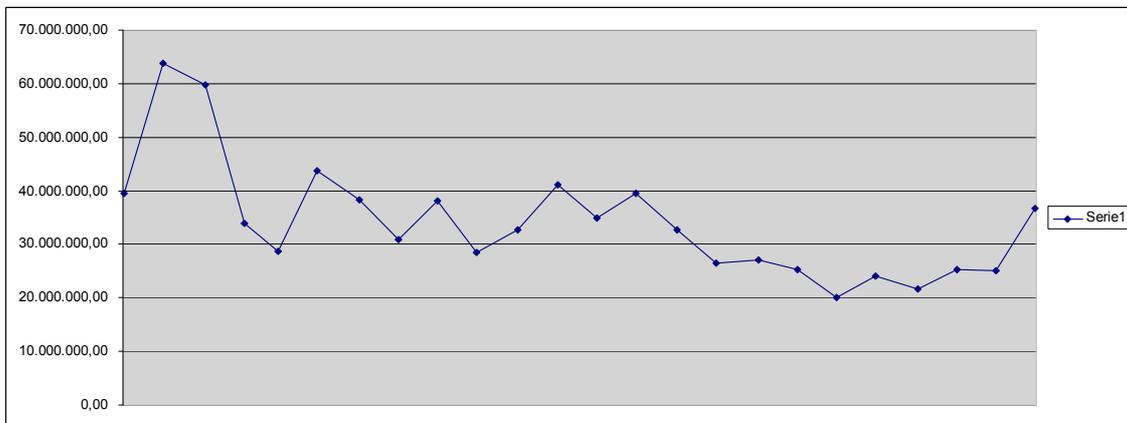
La evolución de los ingresos por estos conceptos en el periodo 2005-2007 es la siguiente:

Ejercicio	Previsión inicial	Dchos recon. netos	incr.DRN	Recaudación neta	incr.R.Neta
2005	498.015.230,00	688.997.344,11		674.517.963,71	
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%



Aun contando con el impacto de la evolución económica desfavorable, los derechos reconocidos netos crecen un 1.58% respecto a los del año 2006, en tanto que la recaudación neta mejoró un 0.93% respecto al mismo periodo. Así, la evolución quincenal de la recaudación ha sido la siguiente:

quincena	2007
5-1	39.446.418,28
20-1	63.703.200,25
5-2	59.702.955,06
20-2	33.818.338,77
5-3	28.761.829,75
20-3	43.736.722,72
5-4	38.320.852,34
20-4	30.855.980,79
5-5	38.207.665,81
20-5	28.415.380,52
5-6	32.652.684,81
20-6	41.040.638,09
5-7	34.901.728,34
20-7	39.532.545,93
5-8	32.661.757,06
20-8	26.460.119,78
5-9	27.107.465,36
20-9	25.202.040,18
5-10	20.044.387,88
20-10	24.022.681,48
5-11	21.618.900,75
20-11	25.188.178,65
5-12	25.014.194,82
20-12	36.691.413,23



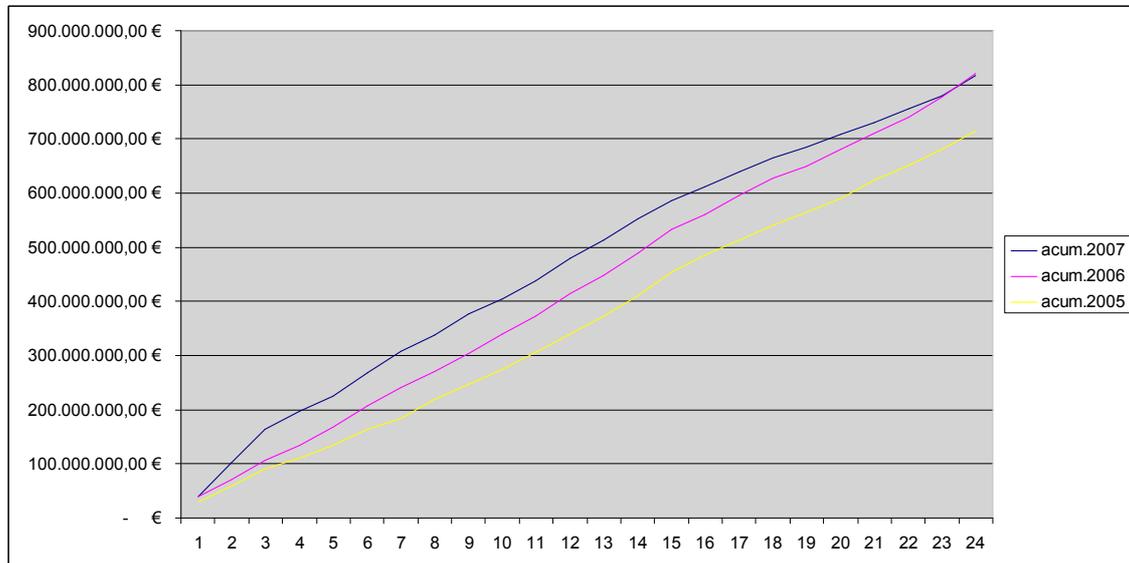
Las primeras quincenas del año registraron crecimientos excepcionales, motivados por la realización de operaciones extraordinarias relacionadas con el suelo. Por otra parte, a partir del mes de mayo la recaudación líquida se situó claramente por debajo de las mismas quincenas del año anterior, proceso que se vio acentuado a partir del mes de julio, reflejo del rápido deterioro de la situación económica.

La evolución de la recaudación líquida acumulada, comparada con los dos años anteriores, ha sido la siguiente:

quincena	acum.2007	acum.2006	acum.2005
5-1	39.446.418,28	38.634.635,36	29.787.430,96
20-1	103.149.618,53	71.303.316,77	59.662.331,76
5-2	162.852.573,58	105.676.391,09	90.781.547,30
20-2	196.670.912,35	134.216.546,98	110.930.456,62
5-3	225.432.742,10	167.933.215,16	133.333.702,78
20-3	269.169.464,82	207.646.166,70	164.725.616,78
5-4	307.490.317,16	241.129.885,75	183.682.046,78
20-4	338.346.297,95	270.284.027,63	219.300.670,94
5-5	376.553.963,76	303.928.994,03	246.934.110,84
20-5	404.969.344,28	340.180.128,30	274.292.444,50
5-6	437.622.029,09	373.609.332,15	306.191.280,34
20-6	478.662.667,18	414.170.071,85	339.365.266,78
5-7	513.564.395,52	448.931.729,94	372.793.711,77
20-7	553.096.941,45	489.502.026,09	409.742.252,27
5-8	585.758.698,51	533.477.357,69	454.443.331,75
20-8	612.218.818,29	561.070.574,00	484.853.125,09
5-9	639.326.283,65	596.880.429,68	513.816.929,16
20-9	664.528.323,83	627.426.095,14	540.374.051,00
5-10	684.572.711,71	648.718.155,92	563.927.242,07
20-10	708.595.393,19	680.791.586,31	589.691.554,23
5-11	730.214.293,94	711.406.193,62	622.760.517,01
20-11	755.402.472,59	740.359.223,84	650.907.242,16
5-12	780.416.667,41	777.421.085,89	681.079.226,61
20-12	817.108.080,64	821.254.658,44	714.702.788,00



Gráficamente:

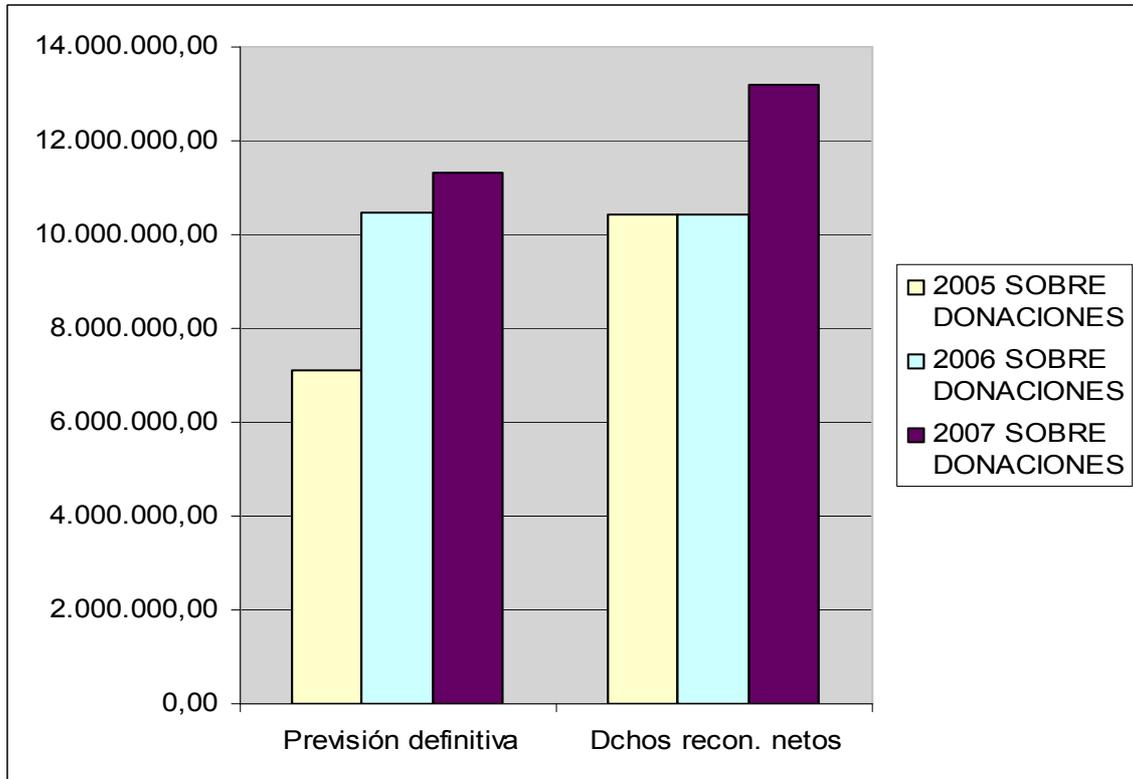
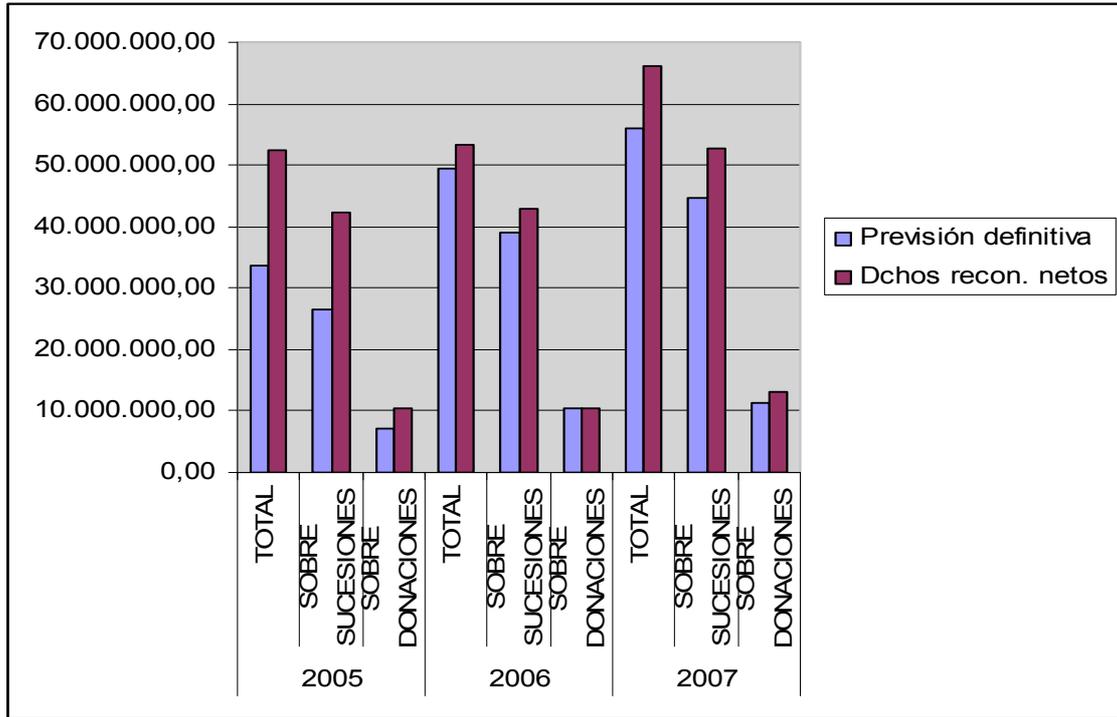


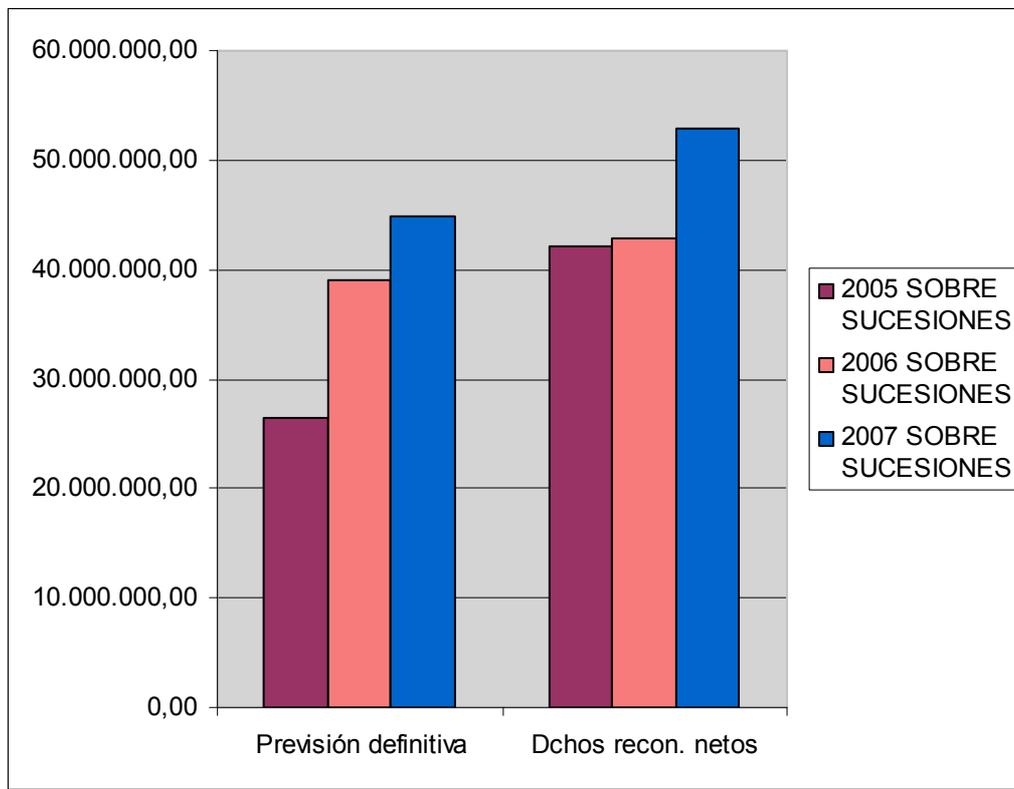
El progresivo deterioro de la recaudación líquida se pone de manifiesto en la veloz reducción del gap existente entre la recaudación acumulada del año 2007 respecto del año 2006, que llega a ser negativo en la última quincena en un 0.50%.

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

- **Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones:**

ejercicio	concepto	Previsión definitiva	Dchos recon. netos	%ejecución
2005	TOTAL	33.624.225,67	52.568.682,04	156,34%
	SOBRE SUCESIONES	26.524.225,67	42.160.576,43	158,95%
	SOBRE DONACIONES	7.100.000,00	10.408.105,61	146,59%
2006	TOTAL	49.560.000,00	53.204.894,71	107,35%
	SOBRE SUCESIONES	39.110.000,00	42.774.857,48	109,37%
	SOBRE DONACIONES	10.450.000,00	10.430.037,23	99,81%
2007	TOTAL	56.102.295,12	66.037.925,33	117,71%
	SOBRE SUCESIONES	44.799.622,12	52.865.873,28	118,01%
	SOBRE DONACIONES	11.302.673,00	13.172.052,05	116,54%



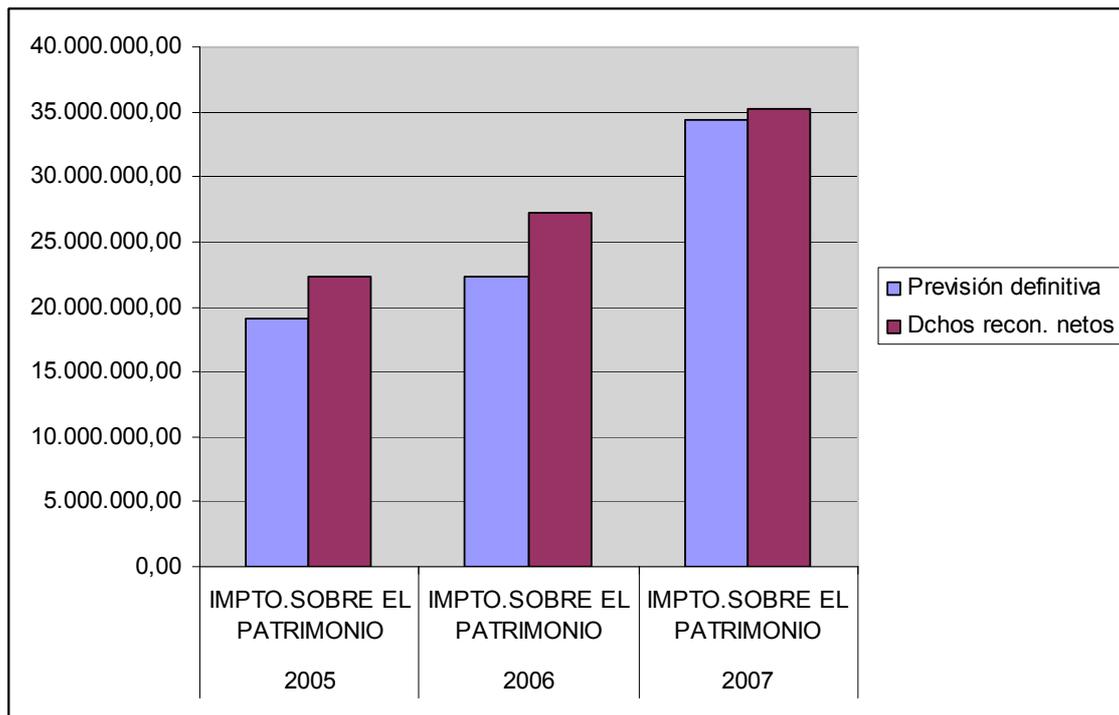


La evolución de este tributo, en sus dos modalidades, hay que considerarla muy positiva, cumpliéndose sobradamente las previsiones presupuestarias marcadas. Las sucesivas medidas normativas adoptadas en ejercicio de las competencias atribuidas por la Ley 21/2001 han afectado al rendimiento del tributo, pero mucho menos de lo esperado, teniendo en cuenta, sobre todo, que en el año 2007 era de plena aplicación la deducción autonómica del 99% para los contribuyentes del grupo I y II. A pesar de la potencia de esta deducción, los derechos reconocidos por esta modalidad han crecido un 13.42%, mientras que en la modalidad de donaciones, en la que también ha habido una mejora de los beneficios aplicables, los derechos reconocidos han crecido un 3.42%. Todo ello ha hecho que los derechos reconocidos netos por este impuesto, en conjunto, hayan crecido un 11.44%. No es ajeno a este crecimiento el notable incremento de la actividad liquidadora en el seno de los órganos de gestión tributaria, creciendo un 52.69% para un total de 18,013 millones de €.



- **Impuesto sobre el Patrimonio**

Ejercicio	concepto	Previsión definitiva	Dchos recon. netos	% ejecución
2005	IMPTO.SOBRE EL PATRIMONIO	19.113.291,00	22.281.896,54	116,58%
2006	IMPTO.SOBRE EL PATRIMONIO	22.340.849,00	27.256.835,98	122,00%
2007	IMPTO.SOBRE EL PATRIMONIO	34.320.767,00	35.164.510,15	102,46%

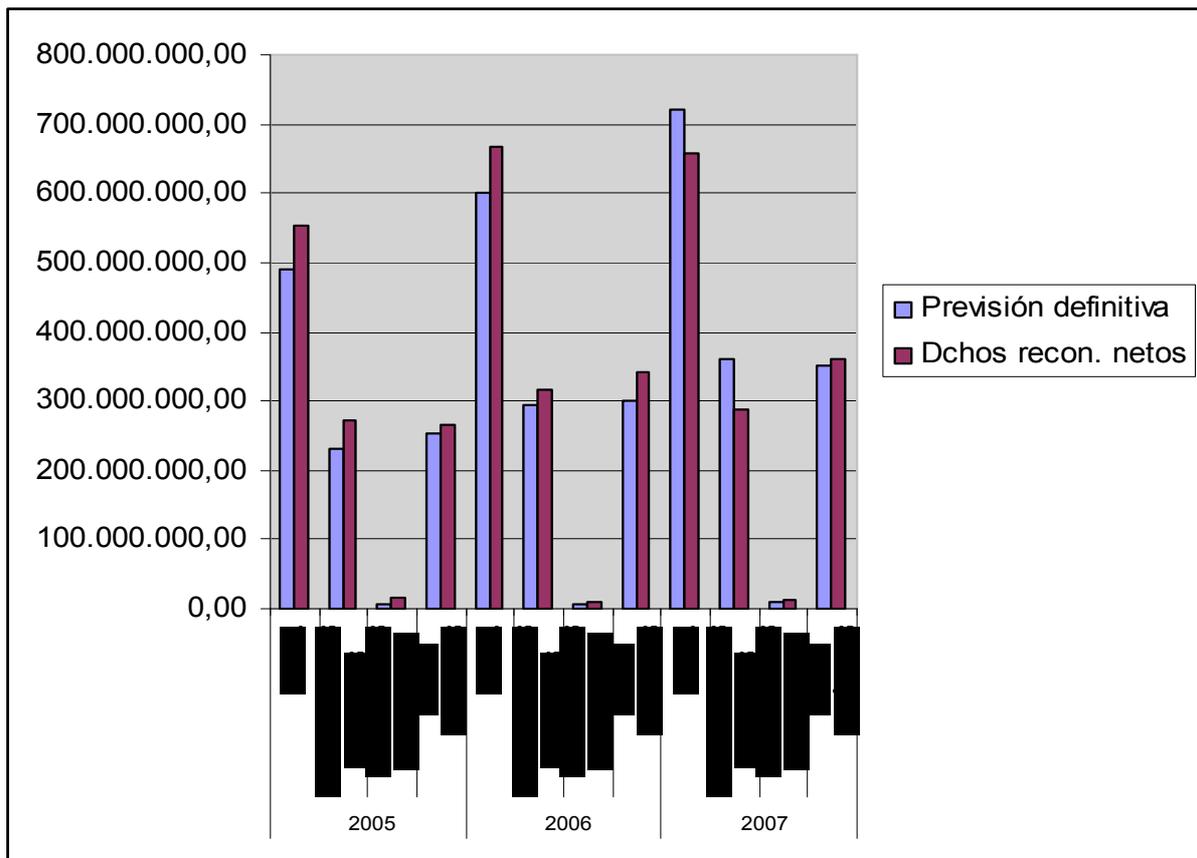


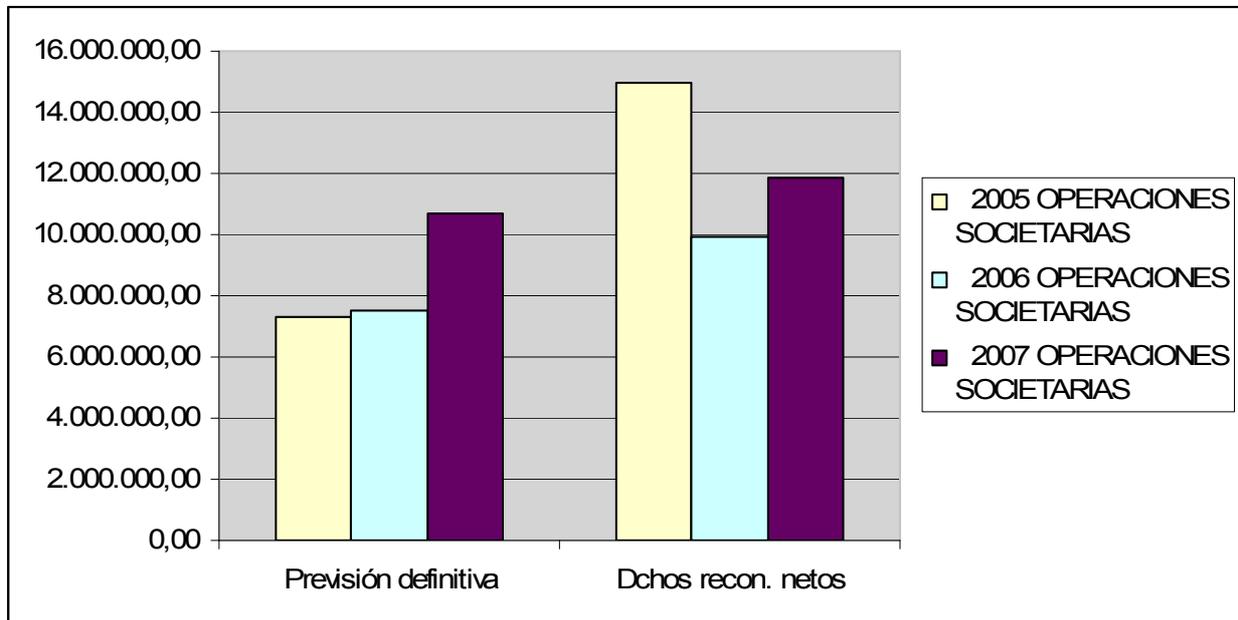
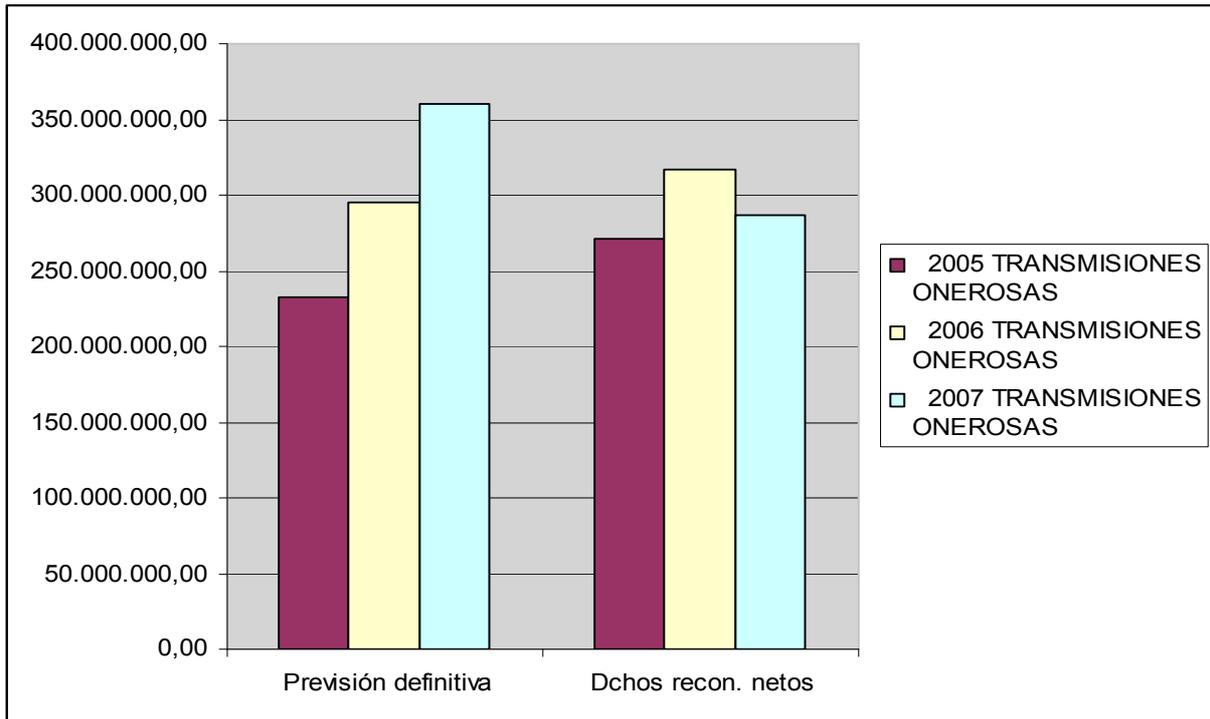
Comentario similar al del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones puede realizarse sobre el rendimiento obtenido en estos años por el Impuesto sobre Patrimonio. El notable incremento de contribuyentes por este impuesto, motivado, en parte, por las campañas de invitación a la tributación (más de 3000 invitaciones emitidas), 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 29.01% respecto a los reconocidos en el año 2006, y de un 57,82% en el periodo 2005-2007, lo que supone un incremento en valores absolutos de 7.907.674,17 en el primero de los periodos, y de 12.882.613,61 respecto del año 2005. En esa misma línea, las actuaciones inspectoras por este tributo han crecido un 4247,39% hasta alcanzar los 513.861 €, como consecuencia de la inclusión de planes específicos de control del Impuesto en el Plan Anual de Inspección.

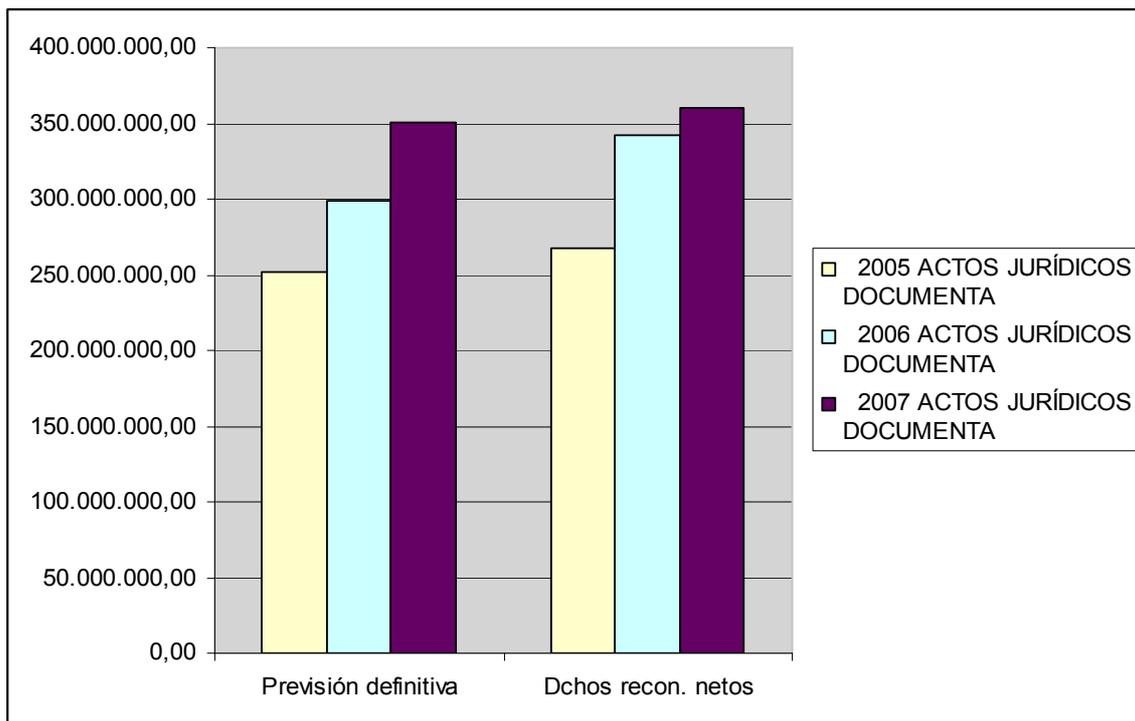


- **Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados**

año	concepto	Previsión definitiva	Dchos recon. netos	%ejecución
2005	TOTAL	490.871.151,94	552.424.220,73	112,54%
	TRANSMISIONES ONEROSAS	232.000.000,00	270.558.376,33	116,62%
	OPERACIONES SOCIETARIAS	7.300.000,00	14.969.134,11	205,06%
	ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTA	251.571.151,94	266.896.710,29	106,09%
2006	TOTAL	601.186.981,00	668.439.096,14	111,19%
	TRANSMISIONES ONEROSAS	294.676.766,00	316.881.408,25	107,54%
	OPERACIONES SOCIETARIAS	7.500.000,00	9.935.563,18	132,47%
	ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTA	299.010.215,00	341.622.124,71	114,25%
2007	TOTAL	720.905.685,00	658.700.799,24	91,37%
	TRANSMISIONES ONEROSAS	359.887.059,00	286.716.071,53	79,67%
	OPERACIONES SOCIETARIAS	10.673.113,00	11.834.964,43	110,89%
	ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTA	350.345.513,00	360.149.763,28	102,80%





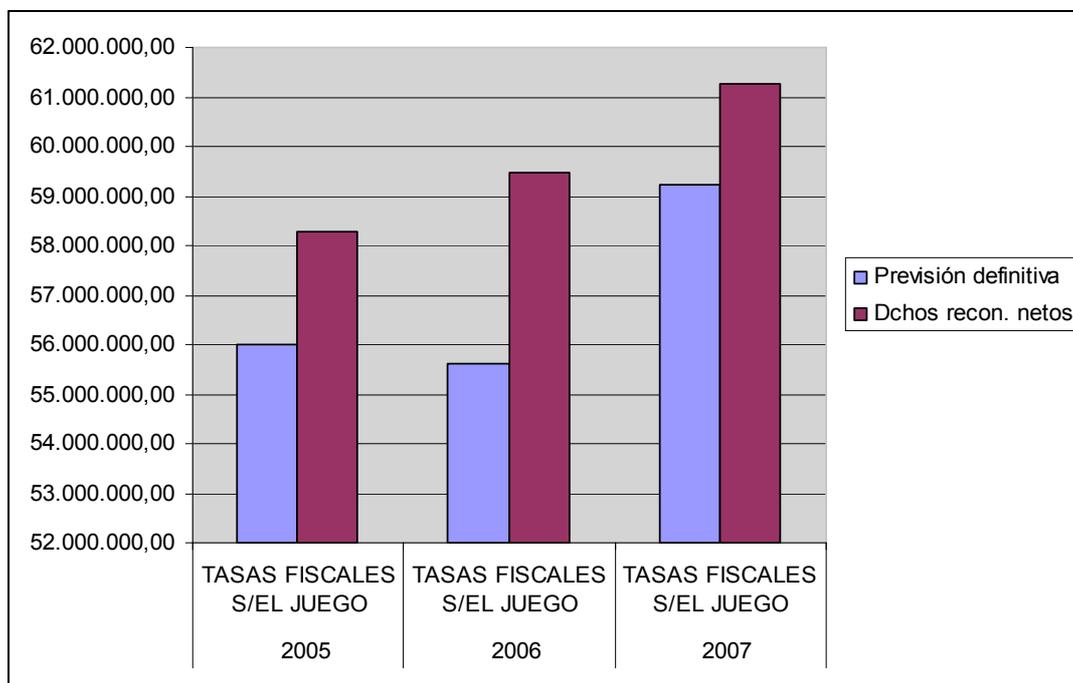


La evolución del rendimiento de este tributo ha sido fiel reflejo de la evolución de la economía real. Ha experimentado, en el conjunto de las tres modalidades, una disminución del 1,46%, con un desigual comportamiento según modalidades. En concreto, las Transmisiones Onerosas disminuyen un 9,52%, especialmente concentrada en la disminución de operaciones vinculadas a terrenos urbanizables y terrenos rústicos y, en menor medida, a las transmisiones de viviendas. Sin embargo, tanto Operaciones Societarias, con un crecimiento del 19,12%, como los Actos Jurídicos Documentados, con un crecimiento del 5,42%, tienen un comportamiento positivo. Un análisis conjunto del periodo analizado (2005-2007) nos da, sin embargo, un crecimiento en el rendimiento del tributo del 19,24%, que se desglosa, a su vez, en un crecimiento del 5,97% de las Transmisiones Onerosas, una disminución del 20,94% en las Operaciones Societarias, y un vigoroso crecimiento del 34,94% de los Actos Jurídicos Documentados. Hay que matizar el dato de la modalidad de Operaciones Societarias, pues viene condicionada por la realización de una operación concreta y excepcional de ampliación de capital de una empresa, que supuso un ingreso de 5,5 millones de €. En términos homogéneos, descontada esta operación excepcional, la recaudación por este concepto hubiera crecido un 24,98%, y el rendimiento conjunto del tributo lo hubiera hecho en un 20,44%. También resulta procedente señalar el incremento de la actividad liquidatoria por este concepto, creciendo un 7,73% hasta alcanzar los 30,343 millones de €.



- **Tasas Fiscales sobre el Juego:**

Ejercicio	Concepto	Previsión definitiva	Dchos recon. netos	% ejecución
2005	TASAS FISCALES S/EL JUEGO	56.000.000,00	58.287.515,52	104,08%
2006	TASAS FISCALES S/EL JUEGO	55.600.000,00	59.464.275,20	106,95%
2007	TASAS FISCALES S/EL JUEGO	59.239.026,00	61.256.338,22	103,41%



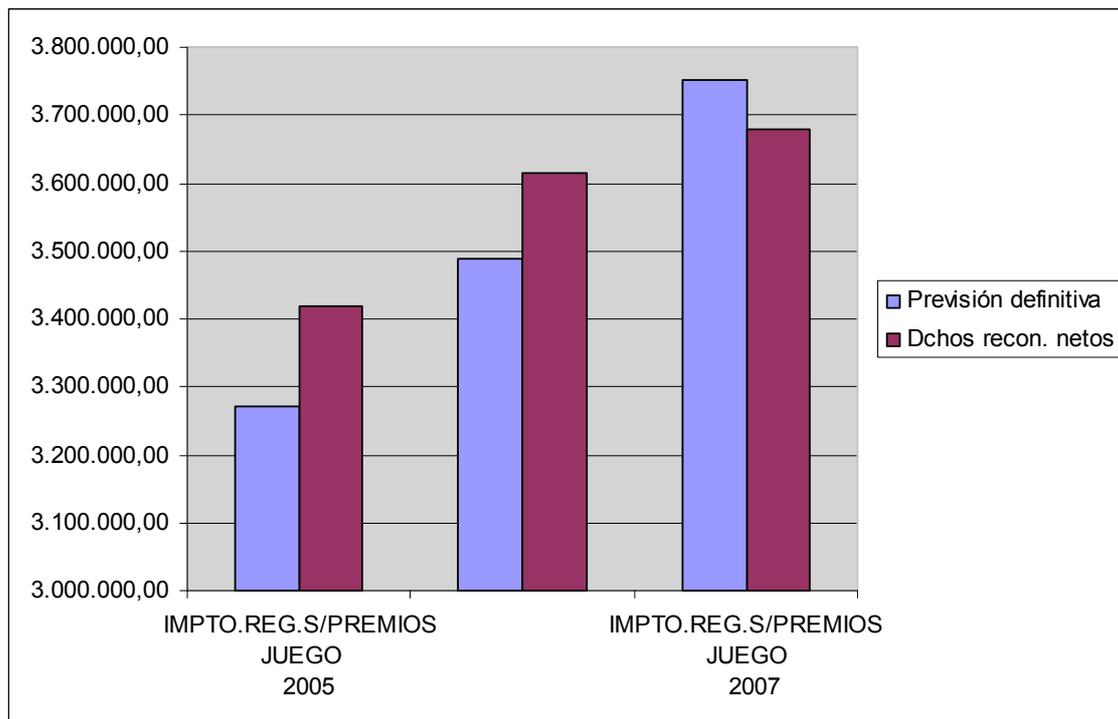
Los ingresos procedentes de la Tasa Fiscal sobre el Juego tienen un comportamiento bastante regular a lo largo de el periodo analizado. En concreto, crecen un 3,01% en el año 2007 respecto al año 2006, y un 5,1% en el periodo 2005 – 2007. Este comportamiento encuentra su explicación en la progresiva 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 positivo 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 2007, se desglosan de la siguiente manera:



concepto	Derechos recon. netos
MÁQUINAS RECREATIVAS	37.007
BINGOS	17.669
CASINOS	6.580

- **Impuesto Regional sobre los premios del Bingo:**

Ejercicio	concepto	Previsión definitiva	Dchos recon. netos	%ejecución
2005	IMPTO.REG.S/PREMIO JUEGO	3.270.460,00	3.419.438,07	104,56%
2006	IMPTO.REG.S/PREMIO JUEGO	3.487.827,00	3.613.739,09	103,61%
2007	IMPTO.REG.S/PREMIO JUEGO	3.750.520,00	3.680.130,75	98,12%



Los ingresos procedentes del Impuesto Regional sobre los Premios del Bingo también tienen un comportamiento bastante regular a lo largo de el periodo analizado. En concreto, crecen un 1,84% en el año 2007 respecto al año 2006, y un 7,62% en el periodo 2005 – 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 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. No obstante, el comportamiento de este juego en la Región de Murcia ha sido mejor que en el comportamiento a nivel nacional, apuntando una disminución del 0,08% frente a un descenso del 1% a nivel nacional.



4.LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN EL AÑO 2007

La evolución de los distintos circuitos de Gestión Tributaria, por presentación de número de expedientes, ha sido la siguiente:

		Nº expedientes 2007	Nº expedientes 2006	Variación expedientes
Código circuito	Denominación	249.672	260.165	-4,03 %
I01	ITP y AJD	241.094	252.379	-4,47 %
I02	ISD	5.752	5.704	0,84 %
IAF	aplazamientos y fraccionamientos	415	298	39,26 %
IDI	devolución ingresos indebidos	750	689	8,85 %
IEA	reclamaciones económico administrativas	970	598	62,21 %
IRR	recurso de reposición	691	497	39,03 %

Como se aprecia en estos datos, el progresivo deterioro de la actividad económica se ha traducido no sólo en una caída de la recaudación, sino también, aunque de forma más atenuada, del número de expedientes presentados en el circuito correspondiente al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Tendencia inversa, aunque derivada del mismo problema, se observa en el circuito de Aplazamientos y Fraccionamientos, 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, 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 importante 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 7,55% respecto de los recursos de reposición y en el 11,78% respecto de las reclamaciones económico – administrativas.

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:



	Nº expedientes 2007	Nº expedientes 2006	Variación expedientes
Resultado total	241.094	252.379	-4,47 %
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	189.107	199.376	-5,15 %
AUTOMATICO POR PDF	161.212	176.347	-8,58 %
MANUAL NORMALIZADO	11.635	13.348	-12,83 %
MANUAL NO NORMALIZADO	4	7	-42,86 %
MANUAL INCOMPETENCIA	35	9	288,89 %
POR INTERNET	13.899	8.077	72,08 %
MANUAL INC.OT.CC.AA.	1.001	1.365	-26,67 %
INGRESO SIN PRESENTA	255	223	14,35 %
INTERNET EMP PUBLICO	978		X
INTERNET BORRADOR	88		X
S.TRIBUT.TERRITORIAL CARTAGENA	51.987	53.003	-1,92 %
AUTOMATICO POR PDF	42.734	49.772	-14,14 %
MANUAL NORMALIZADO	2.539	3.196	-20,56 %
MANUAL NO NORMALIZADO	5		X
MANUAL INCOMPETENCIA	5	35	-85,71 %
POR INTERNET	5.597		X
INTERNET EMP PUBLICO	673		X
INTERNET BORRADOR	434		X

Se sigue consolidando la utilización de los medios informáticos y telemáticos para la relación de los contribuyentes y los profesionales con la Administración Tributaria Regional. El 93,58% de las declaraciones tributarias han sido presentadas utilizando estos medios, frente al 92,8% del año 2006. Especial importancia ha cobrado la utilización de Internet como medio de presentación de las declaraciones, creciendo un 268,8% respecto al año anterior, siendo en este año el sistema de presentación del 9% de las declaraciones. Este sistema se ha visto reforzado en 2007 con la puesta en marcha de dos nuevas utilidades del Portal Tributario e-Tributos, como son la presentación por vía telemática a través de empleado público, y la confirmación de borradores.

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 2007	Nº expedientes 2006	Variación expedientes
Resultado total	5.752	5.704	0,84 %
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	4.207	4.248	-0,97 %
AUTOMATICO PDF LIQUID	3.479	3.605	-3,50 %
AUTOMATICO PDF AUTO	317	153	107,19 %
MANUAL NORMA. LIQUID	1	13	-92,31 %
MANUAL NORMA. AUTO	319	422	-24,41 %
MANUAL NO NORM. AUTO		4	-100,00 %
MANUAL INCOMPETENCIA	17	4	325,00 %
MANUAL INC.OT.CC.AA.	39	28	39,29 %
INGRESO SIN PRESENTA	35	19	84,21 %
S.TRIBUT.TERRITORIAL CARTAGENA	1.545	1.456	6,11 %
AUTOMATICO PDF LIQUID	1.107	1.151	-3,82 %
AUTOMATICO PDF AUTO	348	235	48,09 %
MANUAL NORMA. LIQUID	25	7	257,14 %
MANUAL NORMA. AUTO	65	62	4,84 %
MANUAL INCOMPETENCIA		1	-100,00 %

En este tributo, también se sigue consolidando la utilización de los medios informáticos y telemáticos para la relación de los contribuyentes y los profesionales con la Administración Tributaria Regional. El 91,29% de las declaraciones y autoliquidaciones tributarias han sido presentadas utilizando estos medios, frente al 90,18% del año 2006, 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 93,53% del total de presentaciones (un 92,74% en el año 2006), 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 2006 y desglosada por las Oficinas Gestoras de la Dirección General:



		Nº expedientes 2007	Nº expedientes 2006	Variación expedientes
Resultado total		2.826	2.082	35,73 %
Reclamaciones económico administrativas	TOTAL	970	598	62,21 %
Reclamaciones económico administrativas	SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	538	418	28,71 %
Reclamaciones económico administrativas	S.TRIBUT.TERRITORIAL CARTAGENA	432	180	140,00 %
Recursos de reposición	TOTAL	691	497	39,03 %
Recursos de reposición	SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	465	373	24,66 %
Recursos de reposición	S.TRIBUT.TERRITORIAL CARTAGENA	226	124	82,26 %
Aplazamientos y Fraccionamientos	TOTAL	415	298	39,26 %
Aplazamientos y Fraccionamientos	SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	319	185	72,43 %
Aplazamientos y Fraccionamientos	S.TRIBUT.TERRITORIAL CARTAGENA	96	113	-15,04 %
Devolución de ingresos indebidos	TOTAL	750	689	8,85 %
Devolución de ingresos indebidos	SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	507	553	-8,32 %
Devolución de ingresos indebidos	S.TRIBUT.TERRITORIAL CARTAGENA	243	136	78,68 %



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y
Administración Pública

Dirección General de Tributos

Resultados de la autoevaluación ISO 9004



TABLA DE CONTENIDO

1.	Datos de la autoevaluación.....	3
2.	Sistema de Gestión de Calidad.....	4
2.1.	Apartado 4.1: Gestión de sistemas y procesos	4
2.2.	Apartado 4.2: Documentación	5
3.	Responsabilidad de la Dirección	6
3.1.	Apartado 5.1: Orientación general.....	6
3.2.	Apartado 5.2: Necesidades y expectativas de las partes interesadas	7
3.3.	Apartado 5.3: Política de Calidad.....	9
3.4.	Apartado 5.4: Planificación.....	10
3.5.	Apartado 5.5: Responsabilidad, autoridad y comunicación	11
3.6.	Apartado 5.6: Revisión por la Dirección.....	12
4.	Gestión de los recursos.....	13
4.1.	Apartado 6.1: Orientación general.....	13
4.2.	Apartado 6.2: Personal.....	13
4.3.	Apartado 6.3: Infraestructura.....	14
4.4.	Apartado 6.4: Ambiente de Trabajo.....	15
4.5.	Apartado 6.5: Información	16
4.6.	Apartado 6.6: Proveedores y Alianzas.....	17
4.7.	Apartado 6.7: Recursos Naturales	18
4.8.	Apartado 6.8: Recursos Financieros.....	19
5.	Realización del producto	20
5.1.	Apartado 7.1: Orientación General	20
5.2.	Apartado 7.2: Procesos relacionados con las partes interesadas.....	21
5.3.	Apartado 7.3: Diseño y desarrollo	22
6.	Medición, análisis y mejora	26
6.1.	Apartado 8.1: Medición, análisis y mejora. Orientación general.....	26
6.2.	Apartado 8.2: Seguimiento y medición.....	27
6.3.	Apartado 8.3: Control de las no conformidades	28
6.4.	Apartado 8.4: Análisis de datos	29
7.	Resumen	32



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y
Administración Pública

Dirección General de Tributos

1. Datos de la autoevaluación

Este informe se basa en la autoevaluación ISO 9004 realizada durante el periodo comprendido entre los días 18/09/2007 y el 03/10/2007 en la Dirección General de Tributos (DGT). Los autores de la autoevaluación fueron María José Soto Hernández y Joaquín de Juan Sánchez.

Para la elaboración de esta autoevaluación se ha seguido el formulario de evaluación detallada contenido en la norma UNE 66174:2003. El uso de dicho formulario permite conocer el nivel de madurez alcanzado por la organización en la aplicación de la norma UNE-EN ISO 9004:2000



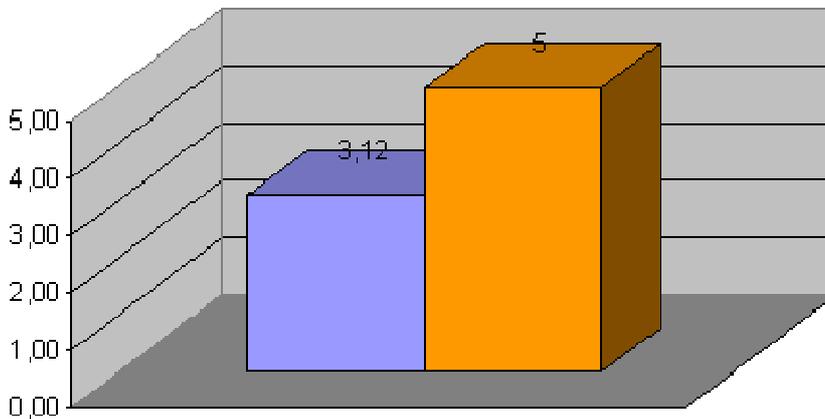
2. Sistema de Gestión de Calidad

2.1. Apartado 4.1: Gestión de sistemas y procesos

9001	9004	Preguntas	Resultado											
			1		2		3		4		5			
4.1	4.1	1							X					
4.1	4.1	2							X					
4.1	4.1	3						X						
	4.1	4									X			
	4.1	5				X								
	4.1	6									X			
	4.1	7						X						
4.1	4.1	8	X											
4.1	4.1	9									X			
	4.1	10									X			

Nº casillas	1	0	0	1	0	0	2	2	2	2	0	0	0	10,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	1,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	6,0	6,8	7,4	8,0	0,0	0,0	0,0	31,2
														3,12

Apartado 4.1



Puntos fuertes

- Existe un sistema de gestión de procesos.
- Los jefes de servicio son los propietarios de los procesos y participan en su elaboración y aprobación.
- Existe un proceso que permite medir y revisar los procesos clave.

Áreas de mejora

- No se hacen estudios sobre acciones preventivas en los procesos

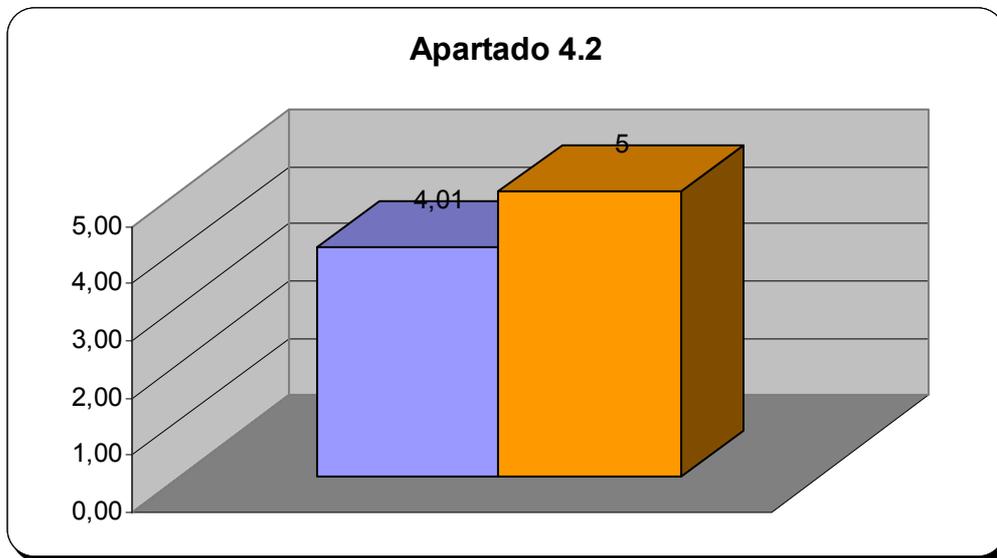


- Existe un cuadro de mandos donde se recogen todos los objetivos.
- Los jefes de servicio participan en la definición, medición y revisión de los indicadores de los resultados clave.

2.2. Apartado 4.2: Documentación

9001	9004	Preguntas	Resultado												
			1			2			3			4		5	
4.2.3	4.2	1										X			
4.2.1	4.2	2				X									
4.2.1	4.2	3										X			
	4.2	4										X			
	4.2	5												X	
	4.2	6												X	
4.2.4	4.2	7												X	

Nº casillas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	7,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0		
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,0	0,0	14,1	0	28,1	
															4,01



Puntos fuertes

- Existe un proceso de gestión documental y una herramienta que da soporte.
- La documentación establecida por la organización consta de manual de calidad, procedimientos documentados y planos de procesos.
- La organización posee un repositorio de documentación de carácter legal que da

Áreas de mejora

- No están definidas las necesidades de documentación de todas las partes interesadas, únicamente se ha tenido en cuenta a los empleados de la DGT.



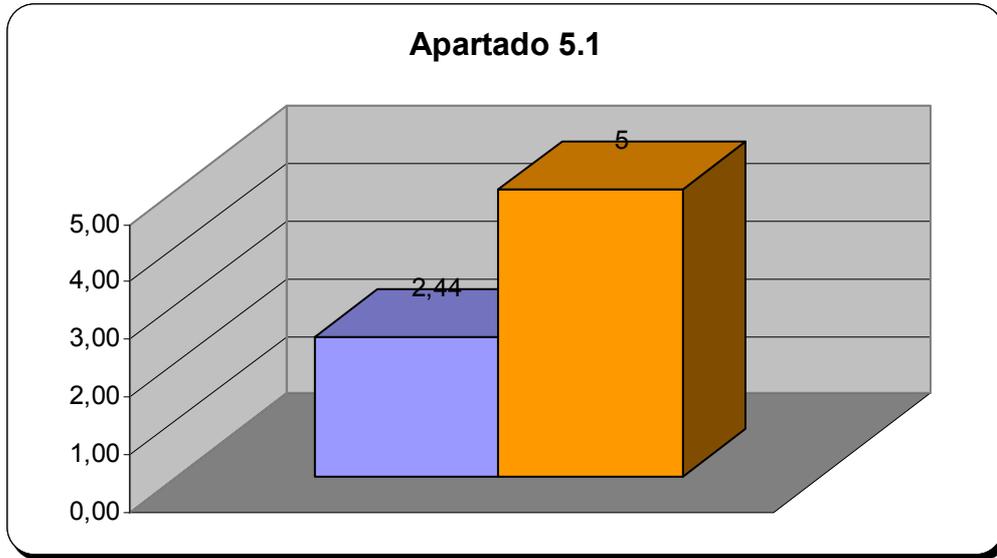
soporte a su actividad (Disco T).

3. Responsabilidad de la Dirección

3.1. Apartado 5.1: Orientación general

9001	9004	Preguntas	Resultado											
			1			2			3			4		5
	5.1.1	1				X								
	5.1.1	2				X								
	5.1.1	3							X					
	5.1.1	4	X											
	5.1.2	5										X		
	5.1.2	6	X											
	5.1.2	7										X		
	5.1.2	8										X		
	5.1.2	9												
	5.1.2	10	X											
	5.1.2	11										X		
	5.1.2	12	X											
	5.1.2	13	X											
	5.1.2	14										X		
5.1	5.1.2	15							X					
	5.1.2	16	X											
	5.1.2	17												
	5.1.2	18							X					

Nº casillas	6	0	0	2	0	0	3	0	0	5	0	0	0	16,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	6	0	0	4	0	0	9	0	0	20	0	0	0	39,0
														2,44



Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> Se han establecido la Misión, Visión y Valores y un proceso para su revisión. Existe un cuadro de mando operativo que utiliza el Director General para la gestión de la DGT 	<ul style="list-style-type: none"> No hay establecida una estrategia dentro en la DGT y por tanto, no se tiene establecida una sistemática para la comunicación de la estrategia No se establecen objetivos individuales No se ha establecido un mecanismos para establecer las necesidades de los empleados

3.2. Apartado 5.2: Necesidades y expectativas de las partes interesadas

9001	9004	Preguntas	Resultado					
			1	2	3	4	5	
5.2	5.2.2	1						
5.2	5.2.2	2					X	
	5.2.2	3						
	5.2.2	4			X			
5.2	5.2.2	5					X	
	5.2.2	6						
	5.2.2	7						
5.2	5.2.2	8			X			
	5.2.2	9					X	
	5.2.2	10	X					
	5.2.2	11	X					
	5.2.2	12			X			
	5.2.2	13			X			
	5.2.2	14						



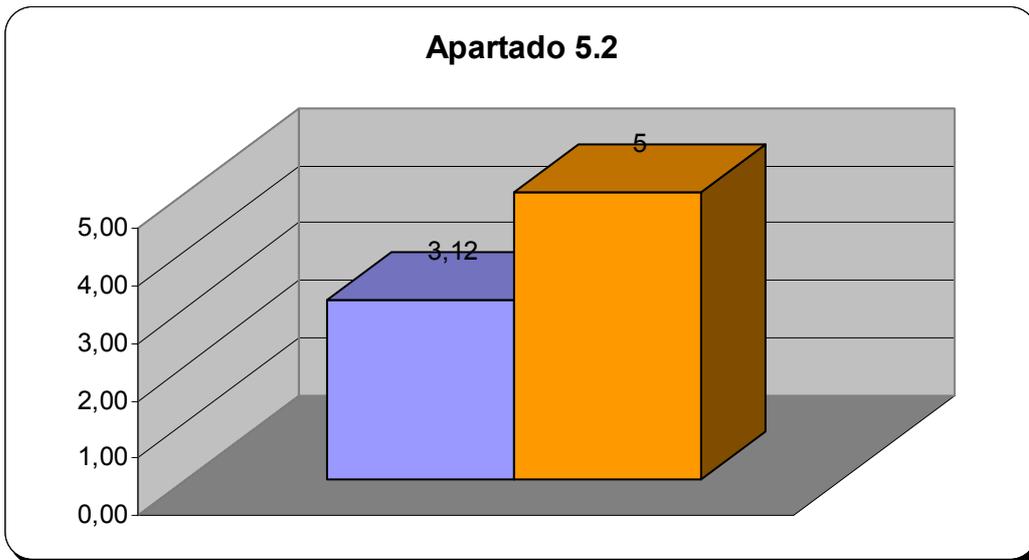
Región de Murcia

Consejería de Hacienda y
Administración Pública

Dirección General de Tributos

5.2.2	15													
5.2.2	16													
5.2.2	17							X						
5.2.2	18													
5.2.2	19													
5.2.2	20													
5.2.2	21										X			
5.2.2	22										X			
5.2.2	23				X									
5.2.2	24				X									
5.2.2	25													
5.2.3	26										X			
5.2.3	27										X			
5.2.3	28										X			

Nº casillas	2	0	0	2	0	0	5	0	0	8	0	0	0	17,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	2,0	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0	15,0	0,0	0,0	32,0	0,0	0,0	0	53,0
														3,12



Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Existe un sistema de gestión y recogida de quejas por parte de los contribuyentes mediante la "Ventanilla Única" y Registro General. • Hay establecido un sistema de recogida de la satisfacción del cliente desde hace tiempo • La Dirección General de Tributos, por medio de su Director General, participa en varios foros y mantiene numerosos contactos con diversas administraciones con motivo de la mejora de su actividad 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay establecida una sistemática de gestión del personal para la identificación de las necesidades de desarrollo profesional • No hay establecido un mecanismo de medición de la satisfacción del personal

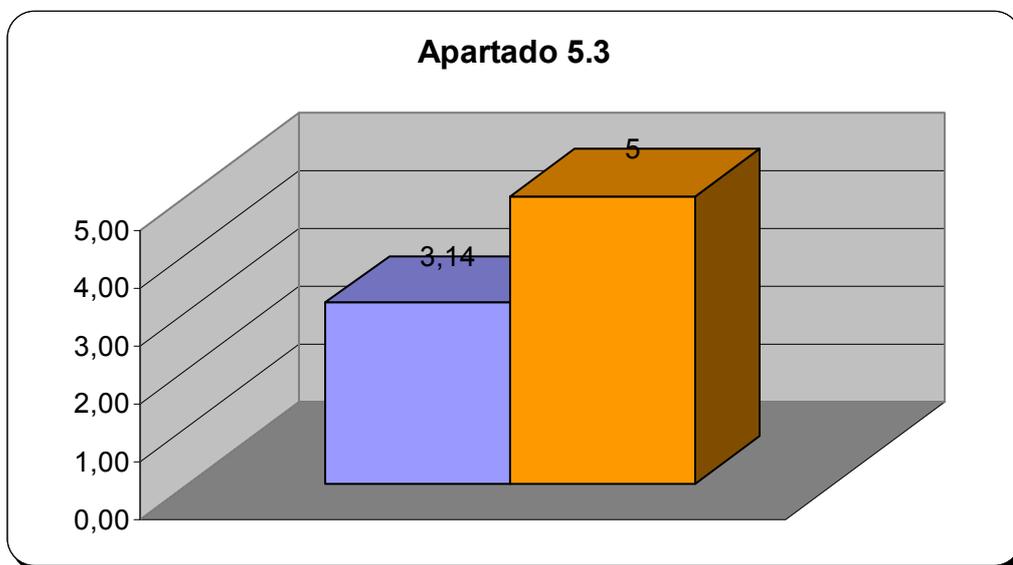


- Los requisitos legales que aplican a la DGT son identificados y supervisados por el Servicio Jurídico Tributario, creado a tal efecto.

3.3. Apartado 5.3: Política de Calidad

9001	9004	Preguntas	Resultado											
			1		2		3		4		5			
5.3	5.3	1							X					
	5.3	2	X											
5.3	5.3	3								X				
5.3	5.3	4						X						
5.3	5.3	5									X			
	5.3	6						X						
	5.3	7						X						
5.3	5.3	8									X			

Nº casillas	1	0	0	0	0	0	3	1	1	2	0	0	0	8,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,0	3,4	3,7	8,0	0,0	0,0	0,0	25,1
														3,14



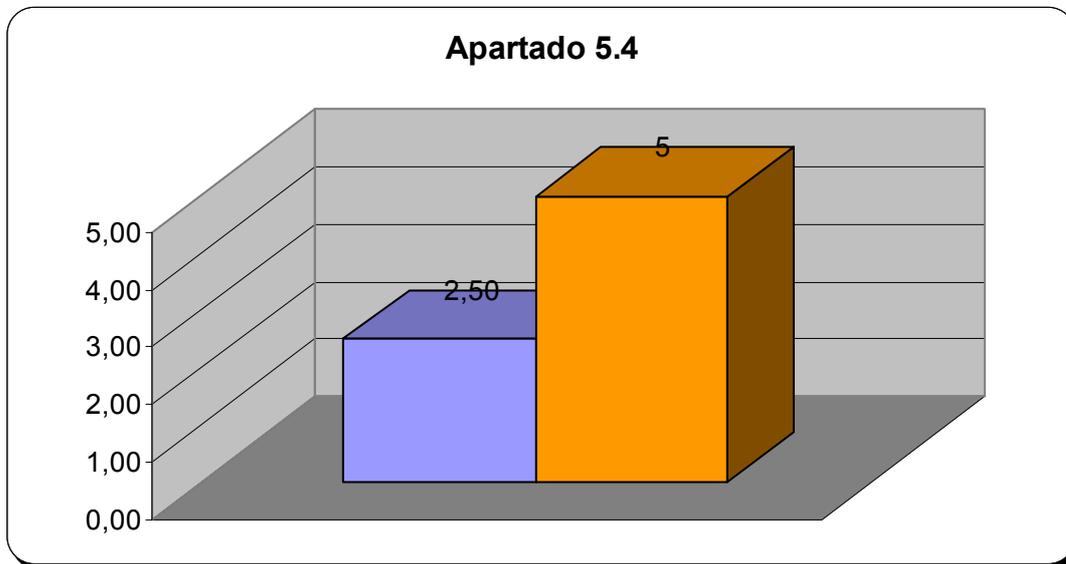
Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> La política de calidad apoya la implicación de los empleados de la Dirección General de Tributos. 	<ul style="list-style-type: none"> La creación de la política de calidad ha sido llevada a cabo por la Dirección



3.4. Apartado 5.4: Planificación

9001	9004	Preguntas	Resultado											
			1		2		3		4		5			
5.4.1	5.4.1	1						X						
5.4.1	5.4.1	2						X						
5.4.1	5.4.1	3						X						
5.4.1	5.4.1	4						X						
	5.4.1	5						X						
5.4.1	5.4.1	6						X						
5.4.1	5.4.1	7			X									
5.4.1	5.4.1	8			X									
5.4.1	5.4.1	9			X									
	5.4.2	10			X									
5.4.2	5.4.2	11			X									
	5.4.2	12			X									

Nº casillas	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	12,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	12,0	0,0	0,0	18,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	30,0
														2,50



Puntos fuertes

- Se llevan realizando varias planificaciones anuales. Cada año se van introduciendo mejoras en las planificaciones realizadas.

Áreas de mejora

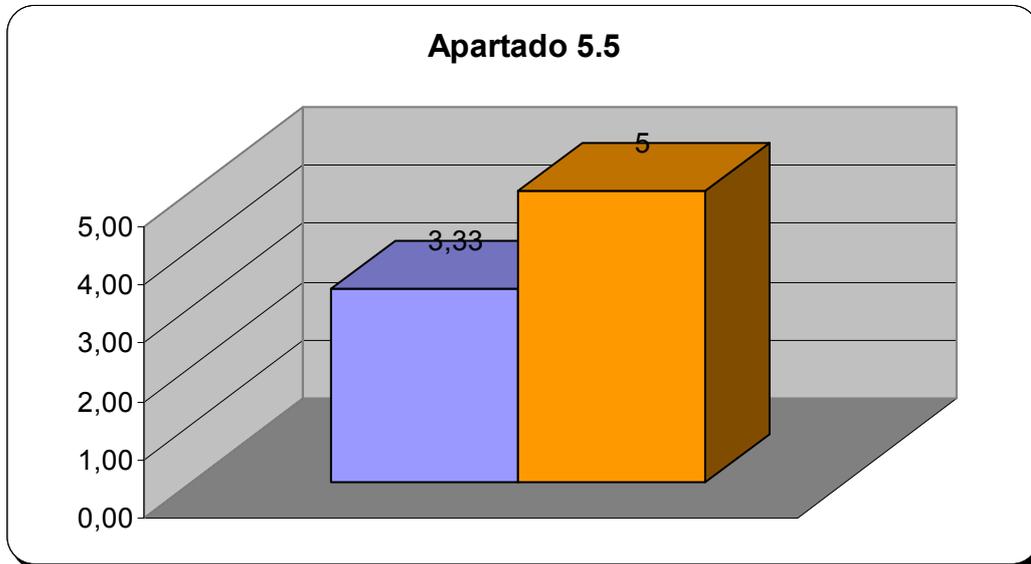
- No se ha establecido un sistema de despliegue de objetivos



3.5. Apartado 5.5: Responsabilidad, autoridad y comunicación

9001	9004	Preguntas	Resultado											
			1		2		3		4		5			
5.5.1	5.5.1	1									X			
5.5.1	5.5.1	2									X			
5.5.1	5.5.1	3						X						
5.5.2	5.5.2	4									X			
5.5.2	5.5.2	5									X			
5.5.2	5.5.2	6						X						
5.5.2	5.5.2	7						X						
5.5.1	5.5.1	8						X						
5.5.2	5.5.2	9						X						
5.5.3	5.5.3	10						X						
5.5.3	5.5.3	11									X			
5.5.3	5.5.3	12				X								

Nº casillas	0	0	0	1	0	0	6	0	0	5	0	0	0	12,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	18,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	40,0
														3,33



Puntos fuertes

- La documentación asociada a cada proceso especifica claramente las responsabilidades de cada trabajador.
- Además esta responsabilidad es conocida por los responsables de las tareas.
- Se ha establecido o se están estableciendo varios canales de comunicación, como un boletín interno.

Áreas de mejora

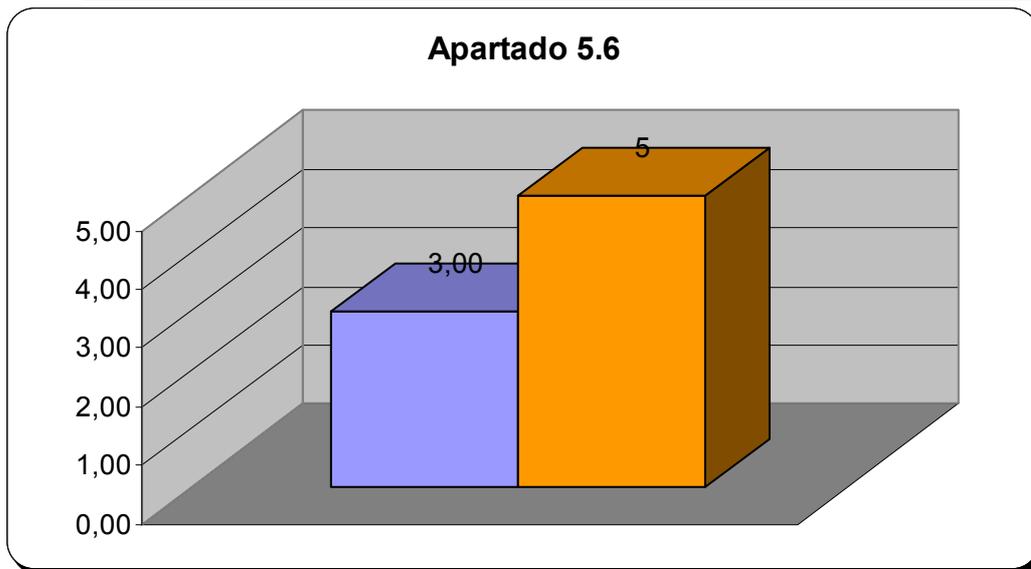
- Aunque la organización tiene establecidas sus partes interesadas, no se tiene asumido por la organización la necesidad de dirigir sus esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de éstas.



3.6. Apartado 5.6: Revisión por la Dirección

9001	9004	Preguntas	Resultado											
			1		2		3		4		5			
5.6.1	5.6.1	1									X			
5.6.2	5.6.2	2						X						
5.6.2	5.6.2	3						X						
5.6.2	5.6.2	4						X						
5.6.2	5.6.2	5			X									
5.6.2	5.6.2	6						X						
5.6.2	5.6.2	7						X						
	5.6.2	8									X			
5.6.2	5.6.2	9									X			
	5.6.2	10												
	5.6.2	11						X						
	5.6.2	12	X											
5.6.3	5.6.3	13						X						
5.6.1	5.6.2	14						X						
5.6.3	5.6.3	15						X						
	5.6.3	16												

Nº casillas	1	0	0	1	0	0	9	0	0	3	0	0	0	14,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	1,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	27,0	0,0	0,0	12,0	0,0	0,0	0,0	42,0
														3,00



Puntos fuertes

- La planificación de las reuniones de revisión incluidas en el plan anual de calidad.

Áreas de mejora

- No se realiza análisis de las no conformidades, debido principalmente a que no se registran.



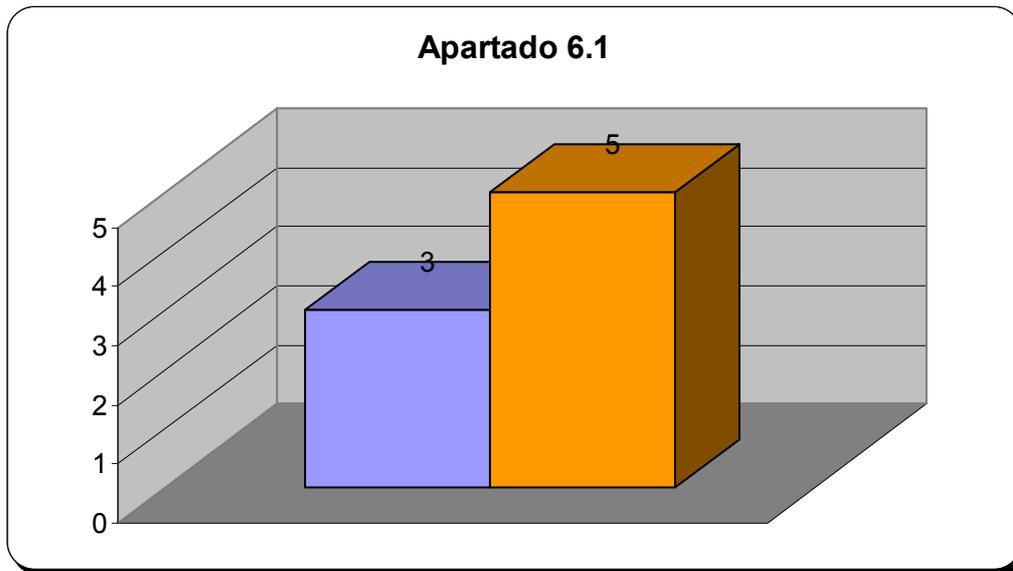
	<ul style="list-style-type: none"> No se realiza actividades de benchmarking.
--	--

4. Gestión de los recursos

4.1. Apartado 6.1: Orientación general

9001	9004	Preguntas	Resultado											
			1		2		3		4		5			
6.1	6.1	1							X					
6.1	6.1.2	2							X					
6.1	6.1.2	3							X					
6.2		4							X					

Nº casillas	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,0
														3



Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> Alineamiento entre los recursos y los planes estratégicos 	<ul style="list-style-type: none"> La organización no tiene total flexibilidad en la asignación de recursos

4.2. Apartado 6.2: Personal

9001	9004	Preguntas	Resultado											
			1		2		3		4		5			
6.2.2	6.2.2.1	1							X					
6.2.2	6.2.2.1	2							X					



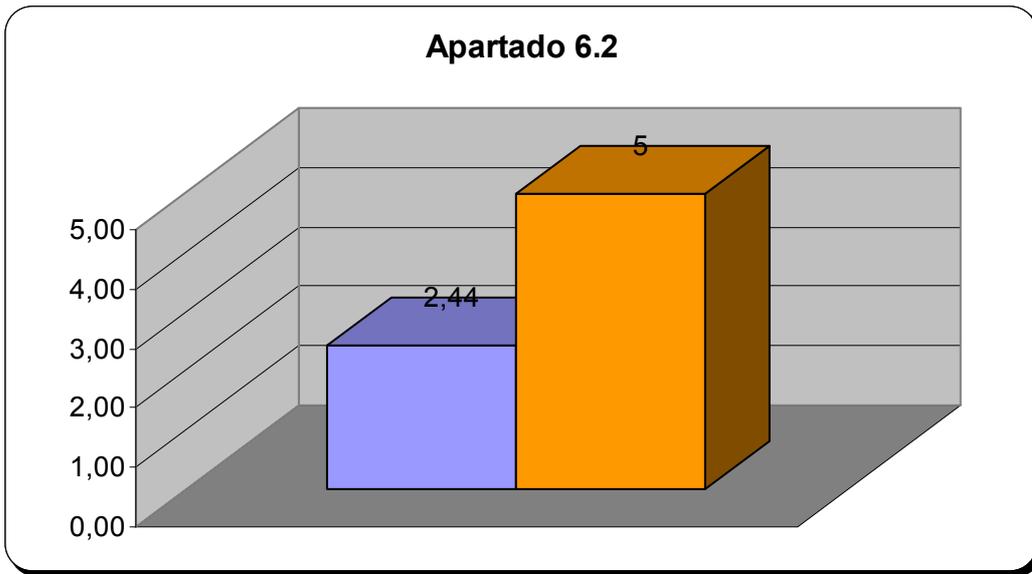
Región de Murcia

Consejería de Hacienda y
Administración Pública

Dirección General de Tributos

6.2.2	6.2.2.1	3								X						
6.2.2	6.2.2.2	4								X						
6.2.2	6.2.2.2	5								X						
6.2.2	6.2.2.2	6								X						
	6.2.1	7									X					
	6.2.1	8					X									
	6.2.1	9					X									
	6.2.1	10	X													
	6.2.1	11					X									
	6.2.1	12	X													
	6.2.1	13	X													
	6.2.2	14								X						

Nº casillas	3	0	0	3	0	0	5	3	0	0	0	0	0	0	14,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0		
Casillas X valor	3,0	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0	15,0	10,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	34,2	
															2,44



Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> La selección de personal (mediante concurso) sigue un proceso objetivo basado en las necesidades del puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> No se despliegan objetivos a nivel de persona No existen encuestas de personal para mejorar la política y estrategia de RRHH

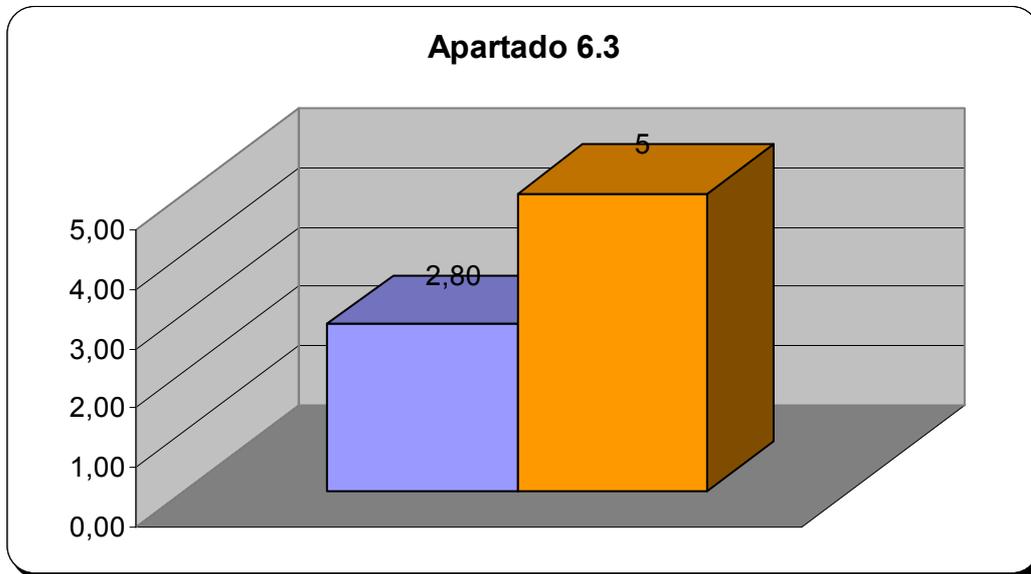
4.3. Apartado 6.3: Infraestructura

9001	9004	Preguntas	Resultado					
			1	2	3	4	5	
6.3	6.3	1		X				
6.3	6.3	2		X				



6.3	6.3	3				X									
6.3	6.3	4				X									
6.3	6.3	5									X				
6.3	6.3	6				X									
	6.3	7				X									
	6.3	8									X				
	6.3	9									X				
	6.3	10									X				

Nº casillas	0	0	0	6	0	0	0	0	0	4	0	0	0	10,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	12,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,0	0,0	0,0	0,0	28,0
														2,80



Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> La gestión de los riesgos laborales es realizada de forma sistemática. Se dispone de un servicio jurídico que proporciona toda la actualización de la reglamentación legal y normativa aplicable. 	<ul style="list-style-type: none"> No existe un plan estratégico de infraestructuras u otro plan que permita alinear las infraestructuras con la estrategia.

4.4. Apartado 6.4: Ambiente de Trabajo

9001	9004	Preguntas	Resultado					
			1	2	3	4	5	
6.4	6.4	1			X			
6.4	6.4	2			X			
6.4	6.4	3			X			
6.4	6.4	4			X			



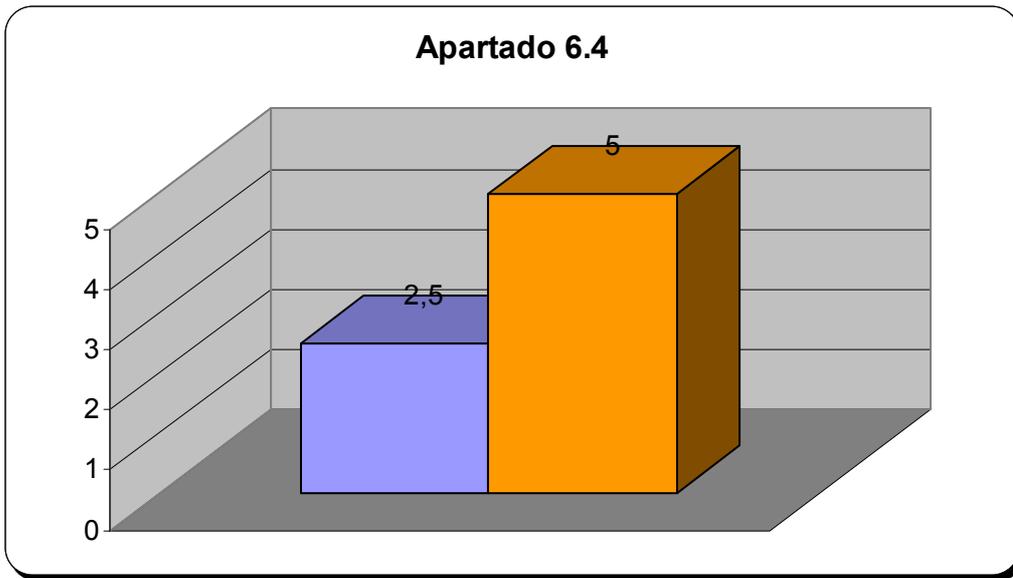
Región de Murcia

Consejería de Hacienda y
Administración Pública

Dirección General de Tributos

6.4	6.4	5	X													
6.4	6.4	6							X							
6.4	6.4	7							X							
6.4	6.4	8	X													

Nº casillas	2	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	8,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0			
Casillas X valor	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	18,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0			20,0
																2,5

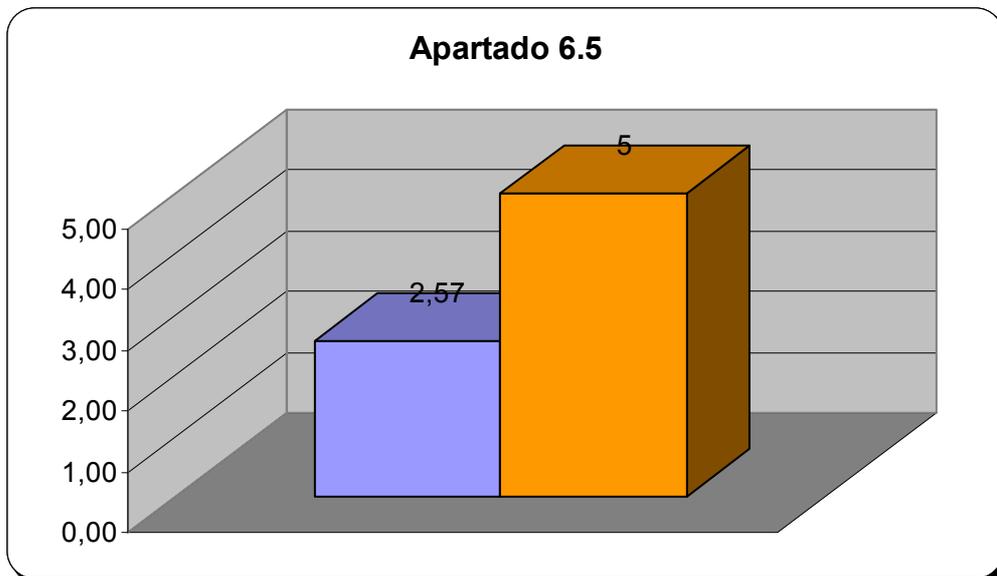


Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> La gestión de los riesgos laborales es realizada de forma sistemática, aunque el servicio de prevención de riesgos laborales es un servicio externo. 	<ul style="list-style-type: none"> No se realizan actividades que estimulen la participación del personal en la definición del ambiente de trabajo.

4.5. Apartado 6.5: Información

9001	9004	Preguntas	Resultado						
			1	2	3	4	5		
	6.5	1				X			
	6.5	2			X				
	6.5	3				X			
	6.5	4			X				
	6.5	5	X						
	6.5	6	X						

Nº casillas	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	6,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0		
Casillas X valor	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,0	0,0	7,4	0,0	0,0	0,0	0,0		15,4
															2,57

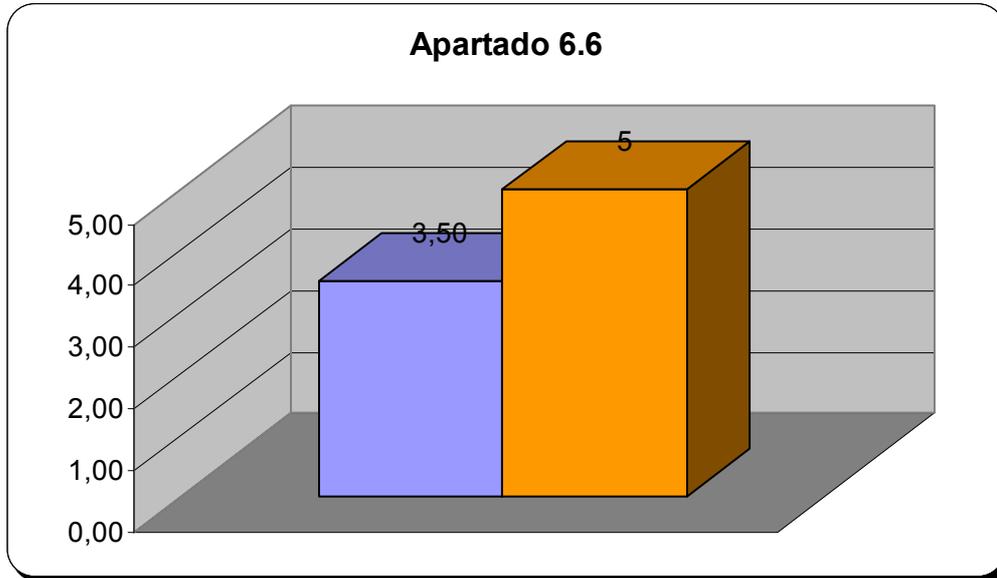


Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> La información legal, que es la base de la actividad principal de la DGT, está perfectamente identificada, actualizándose y difundándose de forma constante. 	<ul style="list-style-type: none"> No se dispone de un sistema de gestión del conocimiento. No se dispone, por lo anterior, de ningún dato referente al uso de la información que permita mejorar la gestión de la información y el conocimiento.

4.6. Apartado 6.6: Proveedores y Alianzas

9001	9004	Preguntas	Resultado						
			1	2	3	4	5		
	6.6	1			X				
	6.6	2			X				
	6.6	3					X		
	6.6	4							
	6.6	5							
	6.6	6							
	6.6	7					X		

Nº casillas	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	4,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0	8,0	0,0	0,0	0,0	14,0
														3,50

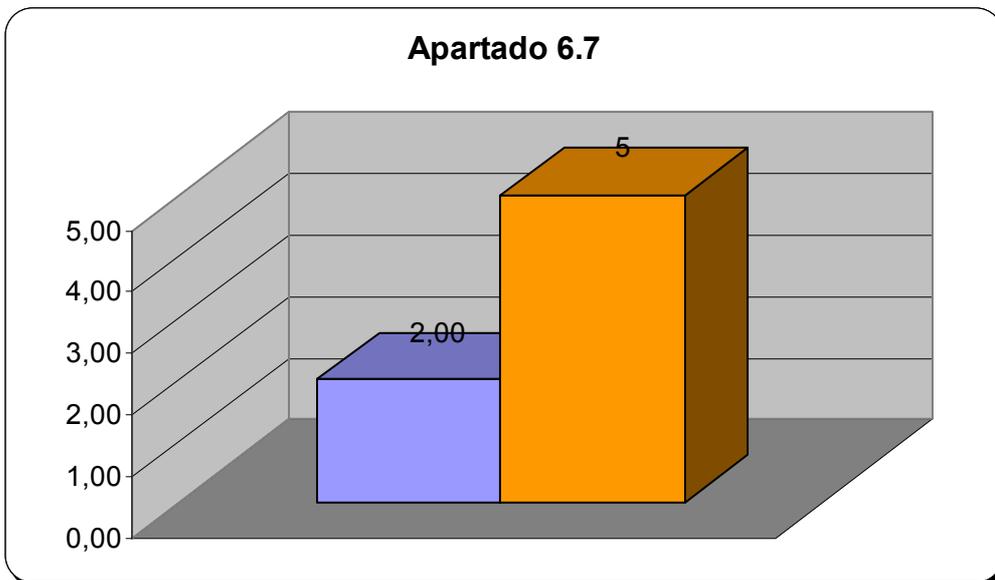


Puntos fuertes	Áreas de mejora
•	•

4.7. Apartado 6.7: Recursos Naturales

9001	9004	Preguntas	Resultado												
			1			2			3			4		5	
	6.7	1													
	6.7	2													
	6.7	3													
	6.7	4				X									
	6.7	5													
	6.7	6													
	6.7	7													

Nº casillas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0		
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0
															2,00

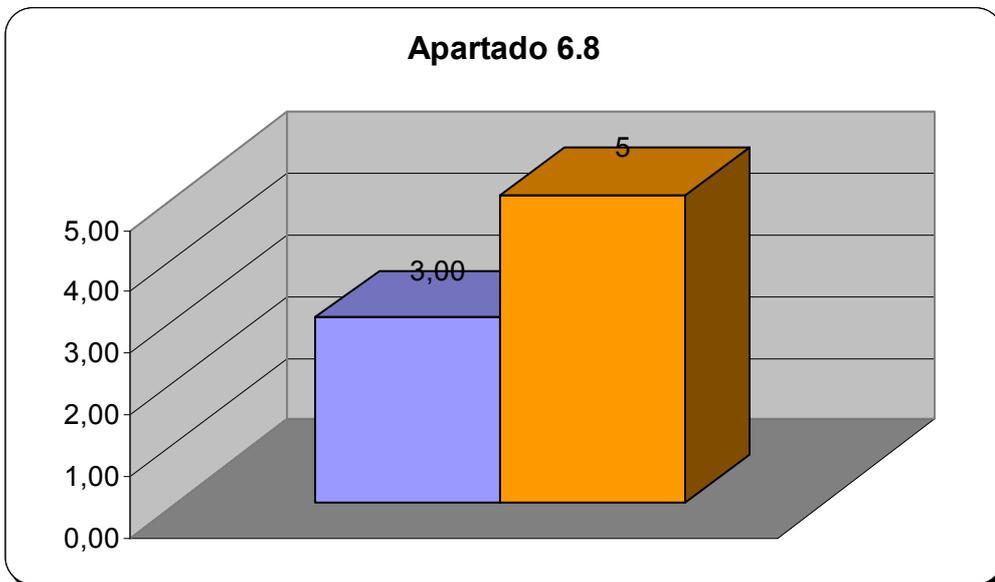


Puntos fuertes	Áreas de mejora
•	•

4.8. Apartado 6.8: Recursos Financieros

9001	9004	Preguntas	Resultado											
			1	2	3	4	5							
	6.8	1												
	6.8	2					X							
	6.8	3					X							
	6.8	4												
	6.8	5												
	6.8	6												
	6.8	7												
	6.8	8												
	6.8	9												
	6.8	10												
	6.8	11												

Nº casillas	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,0
														3,00



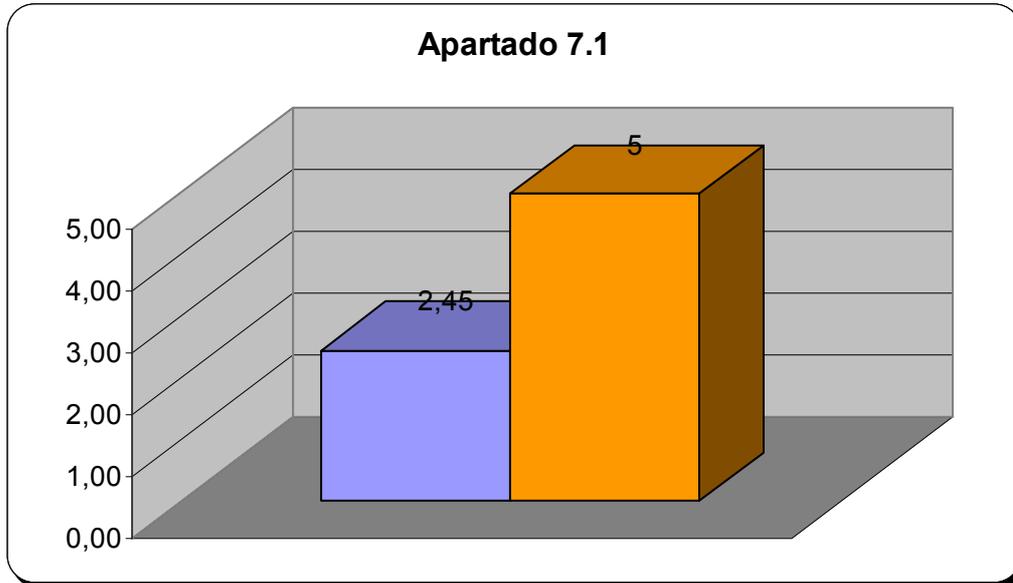
Puntos fuertes	Áreas de mejora
•	•

5. Realización del producto

5.1. Apartado 7.1: Orientación General

9001	9004	Preguntas	Resultado												
			1			2			3			4		5	
7.1	7.1	1							X						
7.1	7.1	2										X			
	7.1	3							X						
7.1	7.1	4							X						
7.1	7.1	5							X						
	7.1	6	X												
	7.1	7	X												
	7.1	8							X						
	7.1	9	X												
7.1	7.1	10				X									
7.1	7.1	11							X						

Nº casillas	3	0	0	1	0	0	6	0	0	1	0	0	0	11,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	3,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	18,0	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	27,0
														2,45

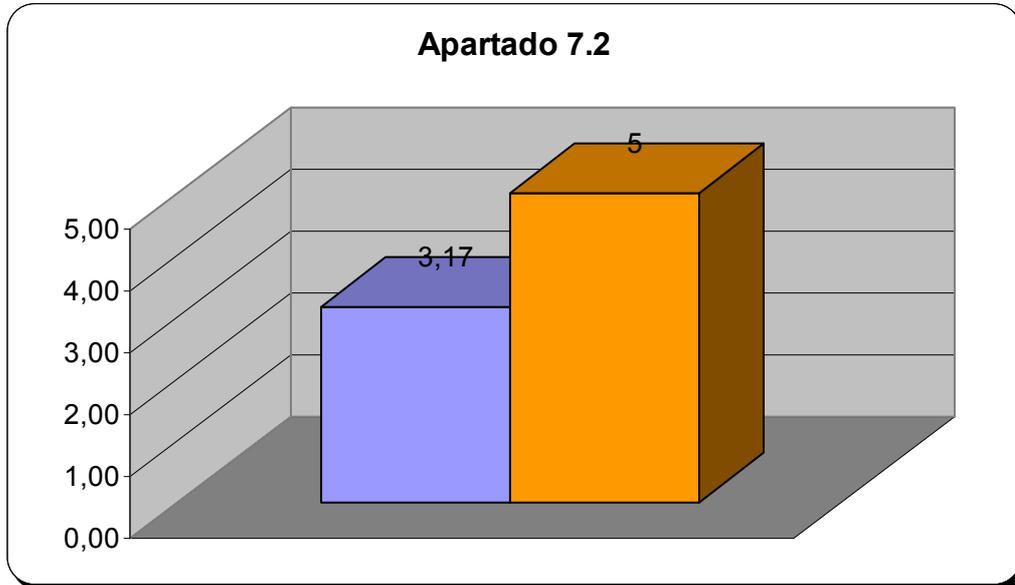


Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> Se han establecido los procesos clave y se mantiene un mapa de procesos que está en el Manual de la Organización. Se dispone de una sistemática para la revisión y simplificación de procesos y procedimientos. Se dispone de un sistema informático que garantiza el mantenimiento y acceso seguro a la documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> No se identifican acciones preventivas en los procesos. No se dispone de un medio de participación de los empleados para la mejora continua.

5.2. Apartado 7.2: Procesos relacionados con las partes interesadas

9001	9004	Preguntas	Resultado											
			1		2		3		4		5			
7.2.1	7.2	1			X									
7.2.2	7.2	2					X							
7.2.2	7.2	3					X							
7.2.3	7.2	4								X				
7.2.3	7.2	5								X				
	7.2	6					X							

Nº casillas	0	0	0	1	0	0	3	0	0	2	0	0	0	6,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	9,0	0,0	0,0	8,0	0,0	0,0	0,0	19,0
														3,17



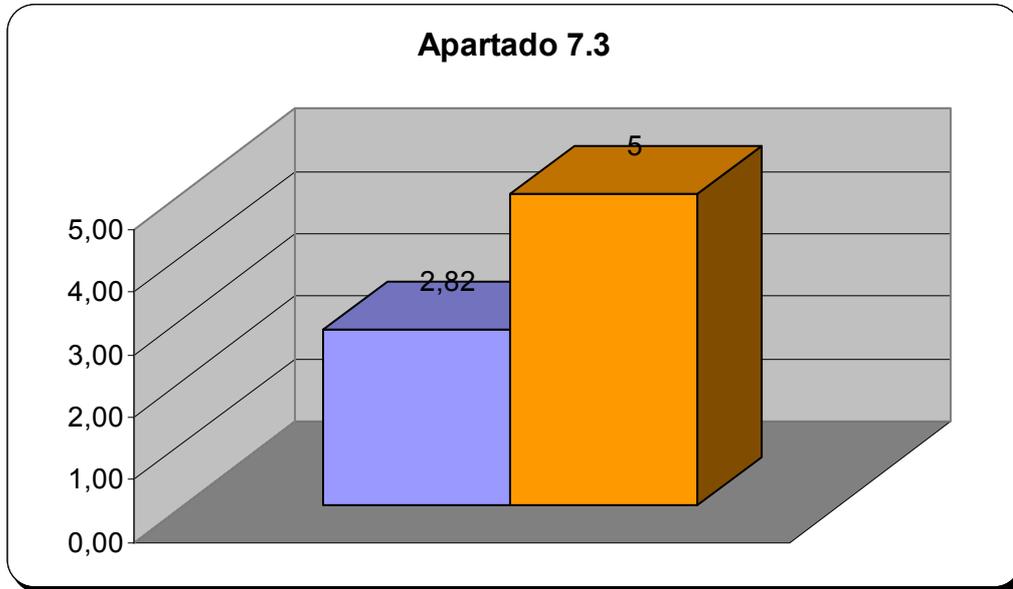
Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> Se han definido varios canales de comunicación con las partes interesadas (Encuestas de satisfacción, quejas y sugerencias y reuniones del Director con la Consejera y otras administraciones) 	<ul style="list-style-type: none">

5.3. Apartado 7.3: Diseño y desarrollo

9001	9004	Preguntas	Resultado					
			1	2	3	4	5	
7.3.1	7.3.1	1		X				
7.3.1	7.3.1	2			X			
		3			X			
7.3.2	7.3.2	4		X				
7.3.2	7.3.2	5			X			
7.3.2	7.3.2	6			X			
7.3.3	7.3.3	7			X			
7.3.3	7.3.3	8			X			
7.3.3	7.3.3	9			X			
7.3.4	7.3.3	10			X			
7.3.4	7.3.3	11		X				
7.3.5	7.3.3	12			X			
7.3.5	7.3.3	13			X			
7.3.6	7.3.3	14			X			
7.3.6	7.3.3	15			X			
7.3.7	7.3.3	16			X			
7.3.7	7.3.3	17			X			



Nº casillas	0	0	0	3	0	0	14	0	0	0	0	0	0	17,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0	42,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	48,0
														2,82

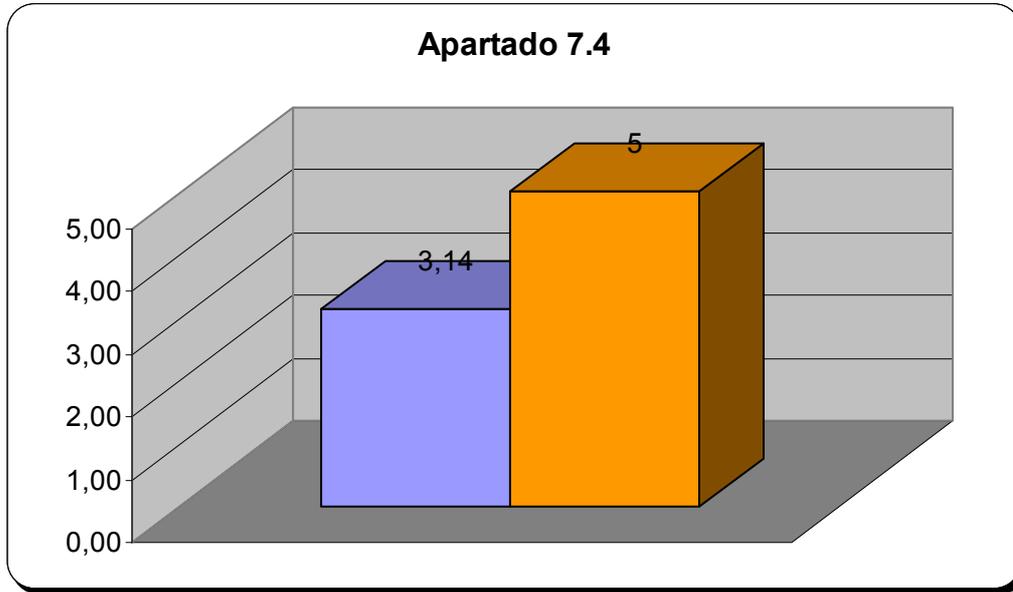


Puntos fuertes	Áreas de mejora
•	<ul style="list-style-type: none"> No se dispone de un formato de planificación.

Apartado 7.4: Compras

9001	9004	Preguntas	Resultado							
			1	2	3	4	5			
7.4.1	7.4.1	1					X			
7.4.1	7.4.1	2					X			
7.4.1	7.4.2	3				X				
7.4.1	7.4.2	4		X						
7.4.1	7.4.2	5					X			
7.4.1	7.4.2	6								
7.4.3	7.4.1	7				X				
7.4.1, 7.4.2, 7.4.3	7.4.1, 7.4.2	8		X						

Nº casillas	0	0	0	2	0	0	2	0	0	3	0	0	0	7,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0	12,0	0,0	0,0	0,0	22,0
														3,14

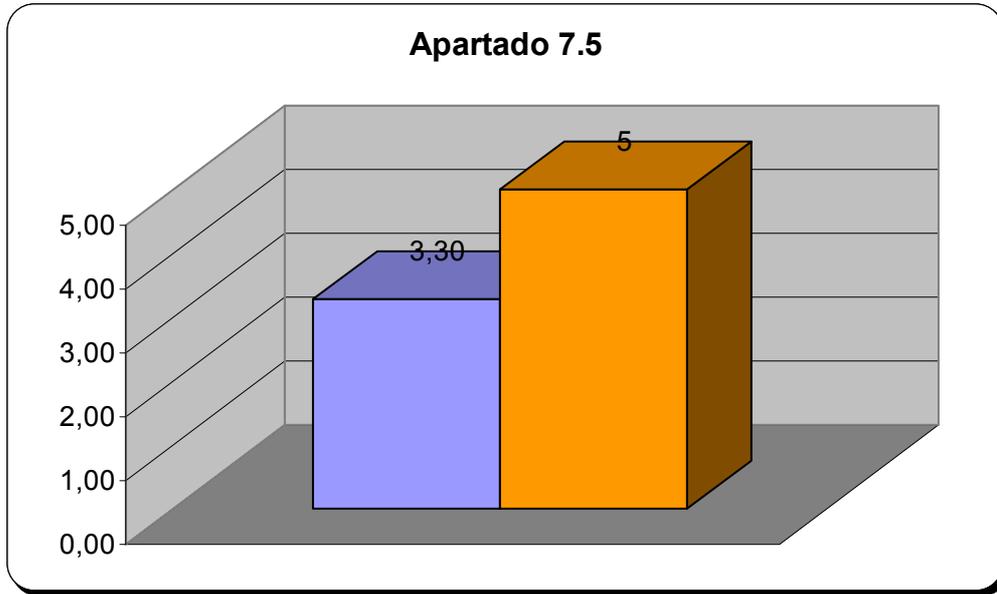


Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> El proceso de compras está regulado mediante normativa y se lleva ejecutando desde la entrada en vigor de las normas que lo rigen. 	<ul style="list-style-type: none">

Apartado 7.5: Producción y prestación del servicio

9001	9004	Preguntas	Resultado				
			1	2	3	4	5
7.5.1	7.5.1	1			X		
7.5.2	7.5.1	2			X		
7.5.2	7.5.1	3			X		
7.5.2	7.5.1	4			X		
7.5.3	7.5.2	5			X		
7.5.4	7.5.3	6				X	
7.5.5	7.5.4	7					
7.5.5	7.5.4	8					

Nº casillas	0	0	0	0	0	0	3	2	0	1	0	0	0	6,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,0	6,8	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	19,8
														3,30

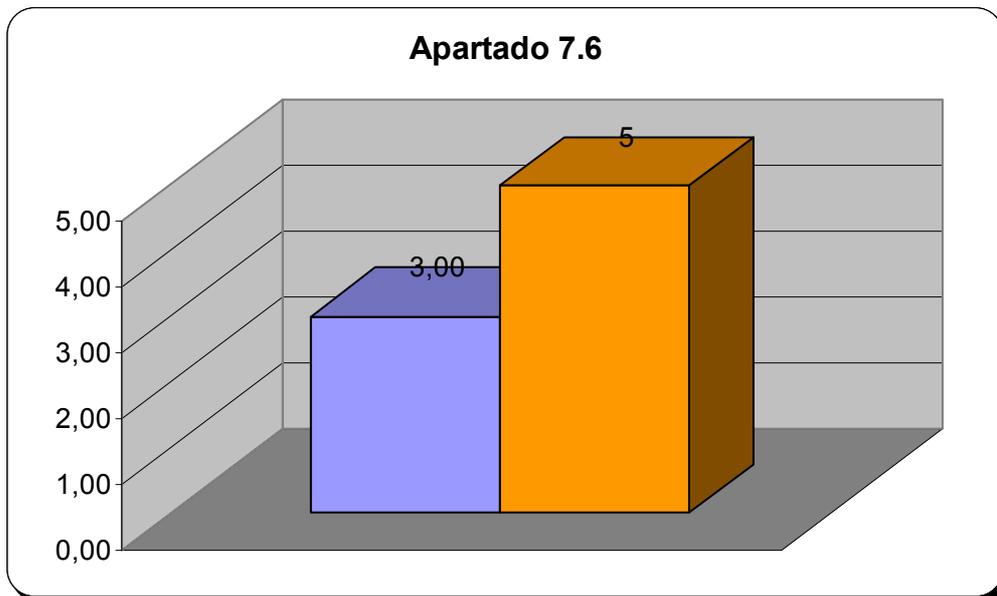


Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Para el diseño de nuevos procesos y servicios se tienen en cuenta las quejas, reclamaciones y encuestas de satisfacción de los clientes. • Se realizan reuniones periódicas para atender las sugerencias de los grupos de interés (asesores, gestores, etc.) en cuento a nuevos procesos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> •

Apartado 7.6: Control de los dispositivos de seguimiento y medición

9001	9004	Preguntas	Resultado											
			1	2	3	4	5							
7.6	7.6	1												
7.6	7.6	2												
7.6	7.6	3												
7.6	7.6	4												
7.6	7.6	5												
	7.6	6						X						
	7.6	7												
	7.6	8												
	7.6	9												

Nº casillas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0		
Casillas X valor	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3,0
															3,00



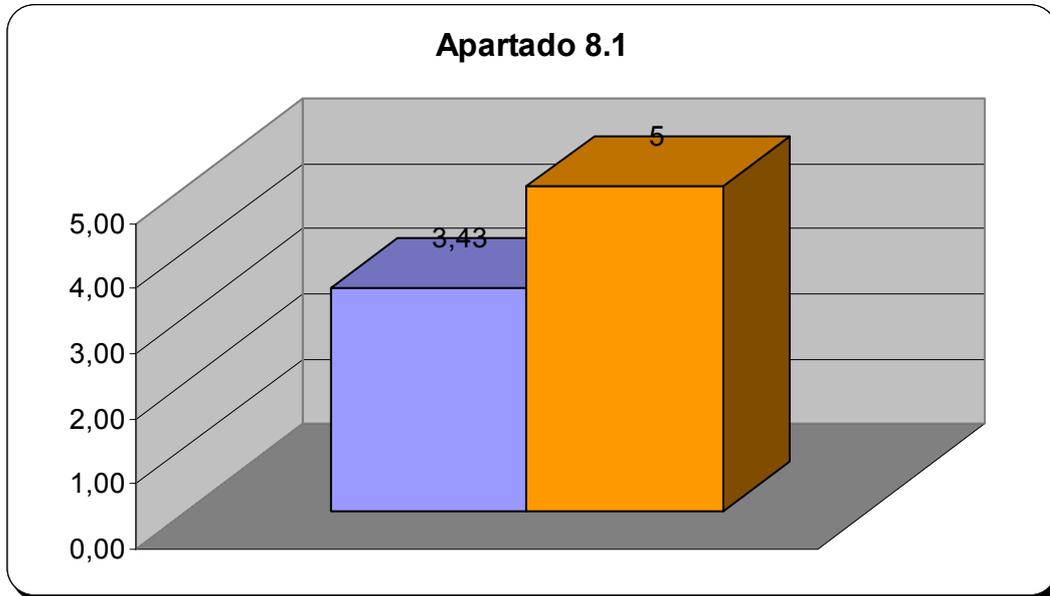
Puntos fuertes	Áreas de mejora
•	•

6. Medición, análisis y mejora

6.1. Apartado 8.1: Medición, análisis y mejora. Orientación general

9001	9004	Preguntas	Resultado							
			1	2	3	4	5			
8.1	8.1.1	1					X			
8.1	8.1.1	2			X					
8.1	8.1.1	3					X			
8.1	8.1.2	4					X			
	8.1.2	5			X					
	8.1.2	6					X			
	8.1.2	7			X					
	8.1.2	8				X				
	8.1.2	9				X				
	8.1.2	10				X				
	8.1.2	11								
	8.1.2	12			X					
	8.1.2	13			X					

Nº casillas	0	0	0	0	0	0	5	3	0	4	0	0	0	12,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,0	10,2	0,0	16,0	0,0	0,0	0,0	41,2
														3,43



Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> Existe un plan de calidad que contiene un cuadro de mando cuyas medidas son realizadas y revisadas con la periodicidad requerida por cada una de ellas. Existe un cuadro de indicadores, con objetivos que son revisados. Las mediciones se realizan y analizan. 	<ul style="list-style-type: none">

6.2. Apartado 8.2: Seguimiento y medición

9001	9004	Preguntas	Resultado					
			1	2	3	4	5	
8.2.1	8.2.1.2	1						
8.2.1	8.2.1.2	2					X	
8.2.1	8.2.1.2	3				X		
8.2.1	8.2.1.2	4				X		
	8.2.4	5						
	8.2.4	6						
	8.2.4	7	X					
	8.2.4	8						
	8.2.4	9		X				
	8.2.1.3	10				X		
8.2.2	8.2.1.3	11				X		
	8.2.1.4	12						
8.2.3	8.2.1.5	13				X		
8.2.3	8.2.2	14			X			



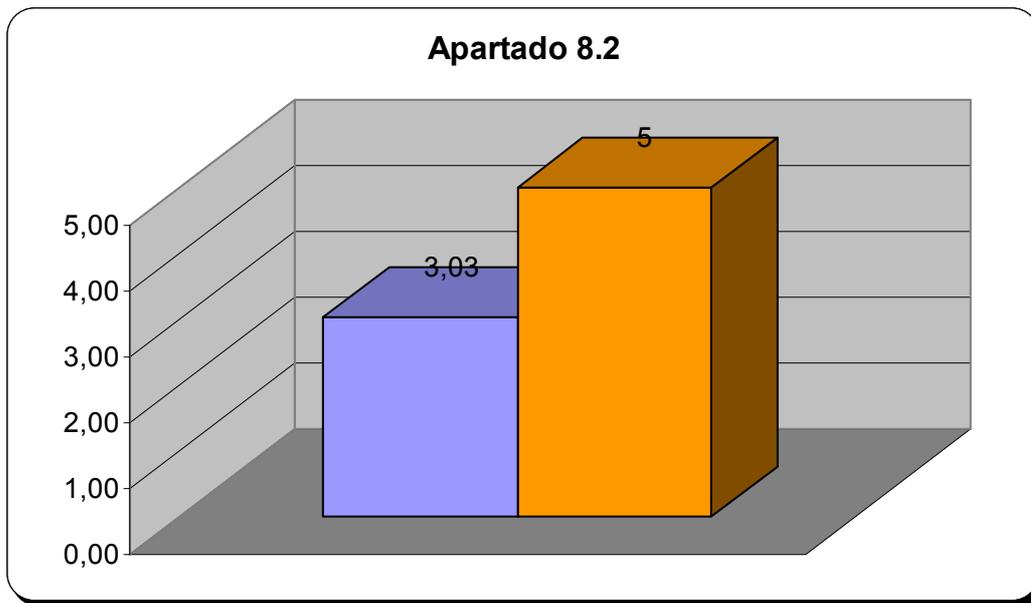
Región de Murcia

Consejería de Hacienda y
Administración Pública

Dirección General de Tributos

8.2.3	8.2.2	15							X					
8.2.4	8.2.3	16							X					
8.2.4	8.2.3	17							X					

Nº casillas	1	0	0	0	1	0	4	5	0	1	0	0	0	12,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	1,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	12,0	17,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	36,4
														3,03



Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan encuestas de satisfacción del contribuyente cada 15 días. • Las quejas de los contribuyentes se gestionan mediante la "Ventanilla Única" y Registro General. Estas quejas se gestionan mediante el proceso de quejas y reclamaciones para el diseño de acciones de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se averigua las expectativas de los empleados.

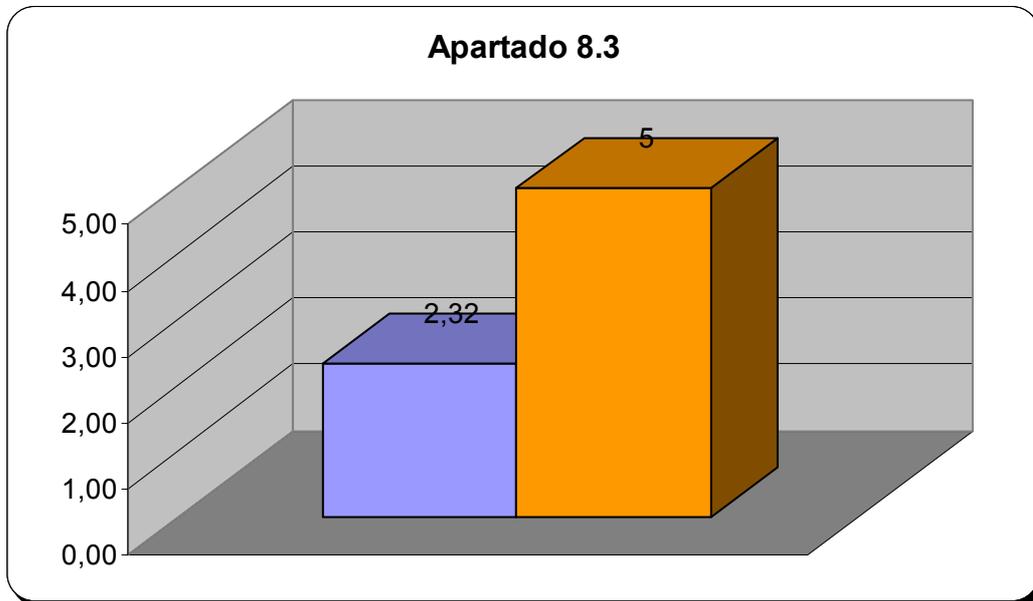
6.3. Apartado 8.3: Control de las no conformidades

9001	9004	Preguntas	Resultado					
			1	2	3	4	5	
8.3	8.3.1	1			X			
8.3	8.3.1	2			X			
8.3	8.3.1	3	X					
8.3	8.3.1	4	X					
8.3	8.3.1	5			X			
8.3	8.3.1	6	X					
8.3	8.3.1	7			X			



8.3	8.3.1	8													
8.3	8.3.1	9						X							
8.3	8.3.1	10													
8.3	8.3.1	11	X												
8.3	8.3.1	12	X												
8.3	8.3.1	13						X							
8.3	8.3.1	14						X							
8.3	8.3.1	15						X							

Nº casillas	5	0	0	0	0	0	5	3	0	0	0	0	0	13,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,0	10,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	30,2
														2,32



Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> Existe un procedimiento documentado para la gestión de las no conformidades y una aplicación informática que da soporte a dicho procedimiento 	<ul style="list-style-type: none"> El personal de la DGT no reporta no conformidades de su trabajo debido a que el concepto de no conformidad no está lo suficientemente asumido en la organización.

6.4. Apartado 8.4: Análisis de datos

9001	9004	Preguntas	Resultado				
			1	2	3	4	5
8.4	8.4	1		X			
8.4	8.4	2		X			
8.4	8.4	3			X		



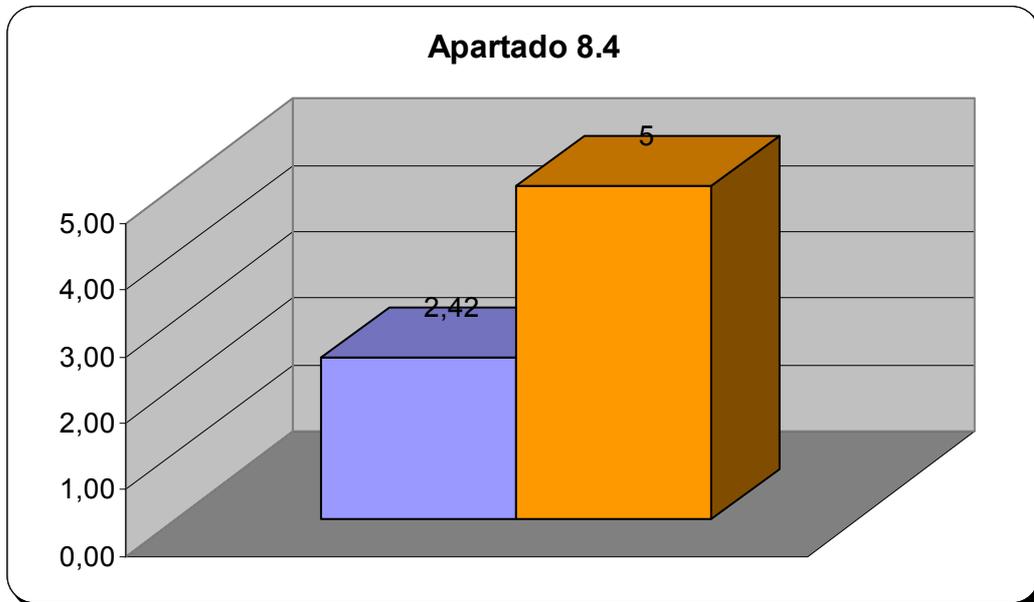
Región de Murcia

Consejería de Hacienda y
Administración Pública

Dirección General de Tributos

8.4	8.4	4							X					
8.4	8.4	5	X											
8.4	8.4	6							X					
8.4	8.4	7							X					
8.4	8.4	8							X					
8.4	8.4	9					X							
8.4	8.4	10					X							
8.4	8.4	11					X							
8.4	8.4	12							X					

Nº casillas	1	0	0	5	0	0	6	0	0	0	0	0	0	12,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	1,0	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	18,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	29,0
														2,42



Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> Existencia de un cuadro de indicadores que abarcan los procesos de la organización, a los que tiene acceso todo el personal de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Los indicadores no abarcan la satisfacción de todas las partes interesadas. El cuadro de indicadores no está relacionado con la estrategia.

Apartado 8.5: Mejora Continua

9001	9004	Preguntas	Resultado						
			1	2	3	4	5		
8.5.1	8.5.1	1				X			
	8.5.1	2				X			



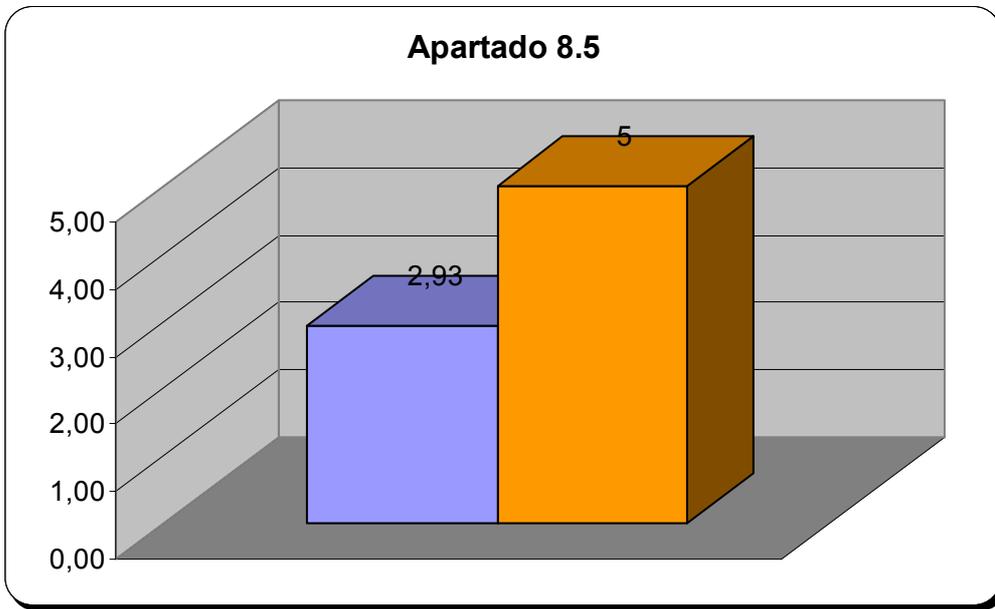
Región de Murcia

Consejería de Hacienda y
Administración Pública

Dirección General de Tributos

8.5.2	8.5.2	3					X								
8.5.3	8.5.2	4					X								
8.5.1	8.5.4	5							X						
	8.5.4	6							X						
	8.5.4	7													

Nº casillas	0	0	0	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	6,0
Valor por casilla	1,0	1,4	1,7	2,0	2,4	2,7	3,0	3,4	3,7	4,0	4,3	4,7	5,0	
Casillas X valor	0,0	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0	6,0	6,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	17,6
														2,93

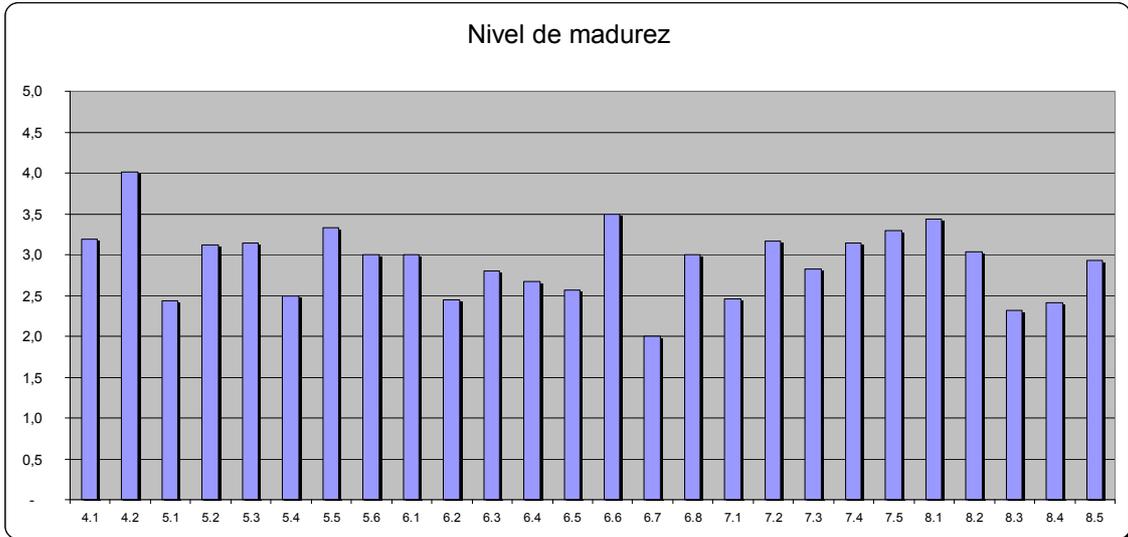


Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> La implicación de la dirección en el proceso de mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none">

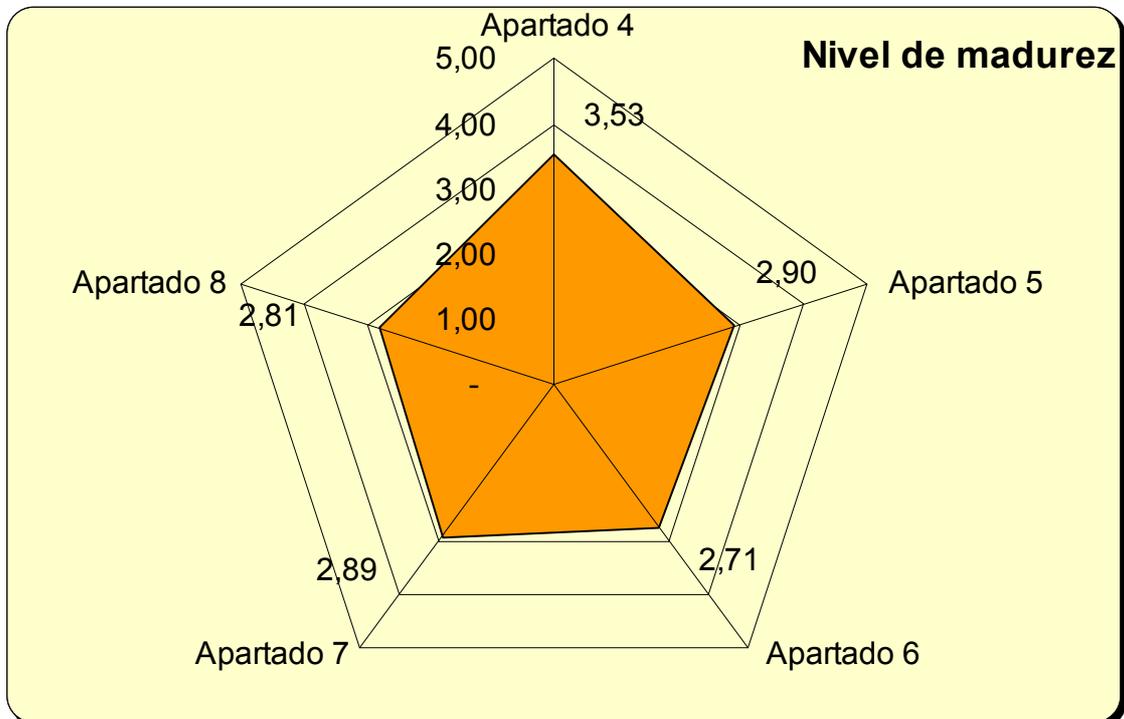


7. Resumen

Criterio		Puntos
<i>Apartado</i> 4.1		3,2
<i>Apartado</i> 4.2		4,0
<i>Apartado</i> 5.1		2,4
<i>Apartado</i> 5.2		3,1
<i>Apartado</i> 5.3		3,1
<i>Apartado</i> 5.4		2,5
<i>Apartado</i> 5.5		3,3
<i>Apartado</i> 5.6		3,0
<i>Apartado</i> 6.1		3,0
<i>Apartado</i> 6.2		2,4
<i>Apartado</i> 6.3		2,8
<i>Apartado</i> 6.4		2,7
<i>Apartado</i> 6.5		2,6
<i>Apartado</i> 6.6		3,5
<i>Apartado</i> 6.7		2,0
<i>Apartado</i> 6.8		3,0
<i>Apartado</i> 7.1		2,5
<i>Apartado</i> 7.2		3,2
<i>Apartado</i> 7.3		2,8
<i>Apartado</i> 7.4		3,1
<i>Apartado</i> 7.5		3,3
<i>Apartado</i> 8.1		3,4
<i>Apartado</i> 8.2		3,0
<i>Apartado</i> 8.3		2,3
<i>Apartado</i> 8.4		2,4
<i>Apartado</i> 8.5		2,9
Valoraciones columna	247	
Puntos columna	712,3	
Total	2,88	



	<i>Puntuación</i>
Apartado 4	3,53
Apartado 5	2,90
Apartado 6	2,71
Apartado 7	2,89
Apartado 8	2,81



**INFORME GENERAL SOBRE
LAS OFICINAS
LIQUIDADORAS DE DISTRITO
HIPOTECARIO EN 2007**



CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1.- ORGANIZACIÓN Y MARCO DE RELACIONES

- 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

- a) Entorno físico de las Oficinas Liquidadoras
- b) Dotaciones de personal
- c) Carga de trabajo relativa

3.- ESTADO GENERAL DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES TRIBUTARIOS

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

4.- OTROS ASPECTOS RELEVANTES DE LA GESTION

- a) Gestión de otros expedientes.
- b) Fuentes de presentación de las declaraciones
- c) Pago y Presentaciones Telemáticas ante empleado público
- d) Comprobación de valores mediante aplicación de Precios Medios de Mercado
- e) Reclamaciones TEAR

5.- EVOLUCIÓN CUANTITATIVA DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS Y RECAUDACIÓN LIQUIDA EN LA OFICINAS LIQUIDADORAS.

6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a) Organización y marco normativo
- b) Medios materiales y humanos
- c) Situación de la gestión tributaria
- d) 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 artículo 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 2007 y sus resultados más relevantes.

El informe es fruto en su mayor parte de la evaluación de los datos obtenidos a principios de 2008 de la aplicación corporativa de gestión tributaria (ANIBAL), reflejo a su vez de las actividades de gestión y liquidación desarrolladas en 2007 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 como variaciones significativas con respecto a ejercicios anteriores cabe destacar la apertura de nuevas instalaciones en Yecla y Lorca, que deberán ser objeto de valoración mediante visita a las mismas, así como la creación de otra nueva en San Javier (Orden de la Consejería de Economía y Hacienda, de 7 de abril de 2006).

El presente Informe y sus conclusiones enlazan con el correspondiente al del año 2006



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

1.- ORGANIZACIÓN Y MARCO DE RELACIONES.

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

Después de la supresión de la Oficina de La Unión en 2006, el número de las Oficinas Liquidadoras ha pasado nuevamente a ser diez, ya que mediante Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 7 de abril de 2006 (B.O.R.M. de 24/04/06), se crea la Oficina Liquidadora de San Javier, con ámbito territorial de competencia sobre los terminos municipales de San Javier, Los Alcazares y San Pedro del Pinatar, y cuya fecha de apertura tuvo lugar el 2 de mayo.

La relación de oficinas existentes en 2007 es la siguiente:

1. - 130280	Águilas
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, el unico cambio producido con respecto a la situación del ejercicio anterior esta en relación con la apertura de la Oficina Liquidadora de San Javier. Sus titulares en el ejercicio 2007 son los siguientes:

- **Águilas:** D. José Ángel Cardenal Zubizarreta.
- **Caravaca:** D. Pablo de Angulo Rodríguez.
- **Cieza:** D. José Gabriel Amorós Vidal.
- **Lorca:** D^ª. Alicia Susana Valverde Tejada
- **Mazarrón:** D. Eduardo Cotillas Sánchez
- **Molina de Segura:** D. Fulgencio Martínez-Abarca Ruiz Funes
- **Mula:** D. Juan Antonio La Cierva Carrasco
- **Totana:** D. Alfredo Miguel Sierra Fernández Victorio
- **Yecla:** D. Perfecto Blanes Pérez
- **San Javier:** D. Santiago Laborda Peñalver

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 excluida 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, una nueva fórmula más adaptada a la distinta naturaleza de las funciones desempeñadas y ligada a la consecución de criterios 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. No obstante dicho sistema se ha visto modificado a partir del presente ejercicio 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.



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

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



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

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 demás 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 través 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.

También, en el marco de los Criterios de Actividad previstos en la Orden de 29 de diciembre de 2004, con el fin 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 fueron establecidos, los siguientes objetivos:

Objetivo 1: A 15 de enero de 2008 no debe haber ningún expediente del ejercicio 2007 en situación anterior al trámite de "expediente completo". Por cada tramo del 5% por debajo del 99% de la suma total de expedientes aperturados en i01 e i02, en situaciones anteriores a "expediente completo" se penalizará con 0,5 puntos de deducción. La información justificativa se obtendrá a partir del listado "acciones pendientes".

Objetivo 2: A 15 de enero de 2008 deben haber sido objeto de comprobación automática, a través del módulo existente en ANIBAL, un mínimo del 67% de los expedientes aperturados en el 2007. 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 5% de expedientes en dichas situaciones en cada uno de los circuitos, se penalizará con 0,5 puntos.

Objetivo 3: A 15 de enero de 2008 no debe haber ningún expediente anterior a 2005 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 5% de expedientes en cada circuito que no cumpla con dicho requisito.

Objetivo 4: A 15 de enero de 2008 el índice de demora en el despacho de todos los expedientes de i01 no deberá ser superior a 8 meses, y 12 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 2007/(expedientes despachados en el 2007/12).



Objetivo 5: El índice de demora en la tramitación de expedientes de Aplazamiento/Fraccionamiento ; Devolución de Ingresos Indevidos y de Recursos no deberá de ser superior a 6 meses, con una penalización de 0'5 puntos por cada uno de los procedimientos 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 arreglo al mismo índice utilizado para el objetivo 4.

Asimismo, la citada Orden 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, 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 RDSI 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 garantías, devolución de avales y devoluciones de ingresos indebidos, revisión de actos, tasaciones periciales contradictorias y comprobaciones de valor, 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 y 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.- ENTORNOS FISICOS Y DOTACION DE MATERIAL, DE PERSONAL Y MEDIOS INFORMATICOS DE LAS OFICINAS LIQUIDADORAS

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

En este apartado, como se dijo anteriormente, no se aborda análisis comparativo con la situación existente en el ejercicio anterior al no haberse realizado visitas a las Oficinas. No obstante, la situación del conjunto de las oficinas era 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. En concreto, fueron inaugurados nuevos locales en Cieza y Mazarrón en 2006 y, durante el ejercicio 2007, lo han llevado 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 en 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, presenta importantes limitaciones por su lentitud y dificultades de acceso a la red de Internet, lo que supone un obstáculo para el desarrollo de los servicios a prestar a los contribuyentes en las oficinas mediante los procedimientos de pago y presentación ante empleado público. Con el fin de superar dichos inconvenientes se elaboró durante el pasado ejercicio un proyecto de conexión entre la CARM y las Oficinas Liquidadoras mediante dotación de una línea ADSL de mayorista (Gigadsl) por el Colegio de Registradores, lo que, de llevarse a cabo, podría suponer la solución a este importante problema.

Dicho proyecto se ha puesto en marcha recientemente 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. Por tanto, en la actualidad todas las Oficinas Liquidadoras se encuentran conectadas a las aplicaciones corporativas mediante línea ADSL, lo que sin duda va a redundar 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 Administración tributaria.

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.

Asimismo, 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 ámbito 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.



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

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 amplía 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 2006.

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 Oficinas Liquidadoras	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
CARDENAL ZUBIZARRETA, JOSÉ ÁNGEL	LIQUIDADOR	15/04/1994	19	25%
MARTÍNEZ LÓPEZ LORENZO	OFICIAL	1990	17	100%
NAVARRO RUIZ, LUÍS MIGUEL	AUXILIAR	2004	3	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 Oficinas Liquidadoras	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
PABLO DE ANGULO RODRÍGUEZ	LIQUIDADOR	25/05/2004	16	30%
NICOLAS MARTINEZ PONS	OFICIAL	1989	18	100%
FRANCISCO TORRALBA VERDEJO	AUXILIAR	1993	15	100%
MANUELA NAVARRO JIMENEZ	AUXILIAR	2007	2	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 Oficinas Liquidadoras	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
JOSE GABRIEL AMOROS VIDAL	LIQUIDADOR	01/04/1988	19	100%
CARRILLO LÓPEZ ANTONIO	OFICIAL	2000	8	100%
Mª AMPARO CANO CALONGE	AUXILIAR	2003	5	100%
SOCRATES JIMENEZ GARCÍA	AUXILIAR	2004	3	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 Oficinas Liquidadoras	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
ALICIA SUSANA VALVERDE TEJADA	LIQUIDADORA	22/04/1999	20	30%
NAVARRO MIRAS, ANDRÉS	OFICIAL	1985	23	100%
PADILLA PADILLA, JUAN	AUXILIAR 2ª	1998	10	100%
GARCIA TUDELA, FRANCISCO	AUXILIAR 2ª	2001	7	100%
ALCOLEA GARCÍA, CRISTOBAL	AUXILIAR 2ª	2002	6	100%
GALLEGO CASADO, FCO.	CONTRATADO	2005	3	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 Oficinas Liquidadoras	% real de tiempo dedicado a esta OLDH *
COTILLAS SANCHEZ EDUARDO	LIQUIDADOR	11/08/94	21	33%
NOGUERA MONZÓ FRANCISCO	OFICIAL		19	100%
ALCARAZ MELLADO, JOSÉ Mª	OFICIAL		14	100%
MENDEZ NOGUERA GABRIELA	AUXILIAR		8	100%
NAVARRO RAJA. FRANCISCA	AUXILIAR		8	50%
DELGADO CARRILLO, ROCIO	AUXILIAR		4.5	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 Oficinas Liquidadoras	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
MARTÍNEZ-ABARCA RUIZ FUNES, FULGENCIO	LIQUIDADOR	1986	36	50%
MARTÍNEZ-ABARCA ARTIZ, IGNACIO	OFICIAL	1993	14	100%
PAEZ IMBERNON, FRANCISCO	AUXILIAR 1ª	1993	14	50%
VALCARCEL PIÑERO. ANA	AUXILIAR 1ª	1993	14	100%
PAEZ NAVARRO. NICOLÁS	AUXILIAR 2ª	2000	7	100%
LÓPEZ MUELAS ,CONSUELO	AUXILIAR 2ª	2003	4	100%
SARABIA GARCIA, CLEMENTE	CONTRATADO	2005	2	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 Oficinas Liquidadoras	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
De la Cierva Carrasco, Juan Antonio	LIQUIDADOR	1999	9	50%
GOMEZ ESPIN JOSÉ MARIANO	OFICIAL	1992	16	100%
AYALA GARCÍA, ALICIA	AUXILIAR	1998	10	100%
ROMERO GABARRON, JOSE JUAN	AUXILIAR	2004	4	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 Oficinas Liquidadoras	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
SIERRA FERNANDEZ/ VICTORIO ALFREDO	LIQUIDADOR	12/04/1999	21	50%
NOGUERA MARTINEZ MªPILAR	OFICIAL	1983	24	100%
CAYUELA LARIOS GONZALO	AUXILIAR	1999	8	100%
MARTINEZ CÁNOVAS, JERONIMO	AUXILIAR	2004	3	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 Oficinas liquidadora	% real de tiempo dedicado a esta OLDH
Laborda Peñalver, Santiago	Liquidador	02/05/2007	1	33%
Perez Murcia, Enrique	Oficial	2007	1	100%
Pujalte Lopez Navarro Carlos	Auxiliar	2007	2	100%
Vigueras Abellan, Miguel Angel	Auxiliar	2007	2	100%
Laborda Roldan, Santiago	Auxiliar	2007	2	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 Oficinas Liquidadoras	% real de tiempo dedicado a esta OLDH*
BLANES PÉREZ PERFECTO	LIQUIDADOR	02/2000	17	40%
MARTÍNEZ SORIANO FRANCISCO	OFICIAL	1989	118	100%
IBÁÑEZ GONZÁLEZ PEDRO	"OFICIAL	1978	29	100%
FORTES SERRANO JUAN	"AUXILIAR	1998	9	100%
CARBONELL LOPEZ, MILAGROS	CONTRATADA		1	60%

Con los datos anteriores y teniendo en cuenta el tiempo de dedicación declarado, excluido el del titular, el porcentaje de empleado/año a lo largo del período 2002 a 2007, es el siguiente:

	Personal 2002	Personal 2003	Personal 2004	Personal 2005	Personal 2006	Personal 2007
Águilas	1,50	1,50	2,00	2,00	2,00	2,00
Caravaca	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Cieza	2,25	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Lorca	4,75	4,75	4,75	4,75	5,00	5,00
Mazarrón	3,30	4,00	2,70	2,70	2,70	3,10
Molina	4,50	4,50	4,50	4,75	5,50	5,50
Mula	2,35	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Totana	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
San Javier	-	-	-	-	-	3,50
Yecla	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,60
TOTAL	27,15	28,25	29,45	29,7	30,7	34,7



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

Si descartamos la incorporación del personal de la nueva Oficina Liquidadora de San Javier, las dotaciones de personal durante el ejercicio 2007, en cuanto a número de efectivos, han permanecido invariables, con respecto a la del año anterior. Sólo cabe destacar el aumento en el tiempo de dedicación de algunos empleados en las oficinas Liquidadoras de Mazarrón y 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.

Se hace la salvedad que en el cálculo de carga relativa de trabajo para la oficina de San Javier se ha tenido en cuenta que los días laborales de media al año en esta oficina ha sido menor, ya que entro en funcionamiento en el mes de mayo (173 días laborales de media).

A efectos comparativos entre las OLDH, los resultados y su evolución han sido las siguientes:

Oficina	Ratio 2004 (exptes/día:empleado /año)	Ratio 2005 (exptes/día:emplea do año)	Ratio 2006 (exptes/día:emplea do año)	Ratio 2007 (exptes/día:empleado año)
Águilas	10,17	10,52	11,88	9,76
Caravaca	8,51	8,43	8,83	8,14
Cieza	7,78	8,69	10,29	9,96
Lorca	8,49	9,61	9,37	8,34
Mazarrón	8,59	9,18	8,09	5,78
Molina	8,34	8,18	6,61	5,58
Mula	11,49	11,05	11,75	11,39
Totana	8,09	9,06	9,91	8,27
San Javier	-	-	-	6,17
Yecla	7,00	7,39	7,95	7,24
MEDIA OLDHs	8,71	9,12	9,40	8,06

Habida cuenta de que durante el ejercicio 2007 la totalidad de las oficinas han experimentado un descenso en el número de declaraciones presentadas por ambos impuestos, con respecto a la entrada en 2006, habiéndose permanecido 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 (1,34).



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

La Oficina que registran una mayor disminución en la carga de trabajo, es Mazarrón, siendo ésta del 2,31 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 (Mula, Cieza Aguilas, Lorca y Totana), y por el contrario, de forma positiva las que se sitúan por debajo de dicha media (Molina, Mazarrón, Caravaca, Yecla y San Javier).

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 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 2008, correspondientes a los aperturados en el último trimestre del ejercicio 2007. Para los ejercicios anteriores a 2007 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 2007 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 **3.494** expedientes frente a los 3.440 presentados en 2006 lo que supone un ligero incremento del **1.57%**. A nivel regional, representan el **37,80%** 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 12,11% en Mula, a un aumento del 5,62% en Totana, si bien predomina claramente la tendencia negativa en la mayor parte de ellas con respecto al anterior ejercicio. Los datos para cada Oficina Liquidadora son los siguientes:

Expedientes ISD presentados

OFICINA	2006	2007	VARIACIÓN %
AGUILAS	146	143	-2,05%
CARAVACA	385	394	2,34%
CIEZA	482	503	4,36%
LORCA	717	704	-1,81%
MAZARRON	137	127	-7,30%
MOLINA	323	310	-4,25%
MULA	454	399	-12,11%
TOTANA	391	413	5,62%
SAN JAVIER	0	116	-
YECLA	405	385	-4,93%
TOTAL	3.440	3.494	1.57%

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 **99,89%**, 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	143	143	100,00%
CARAVACA	394	394	100,00%
CIEZA	503	502	99,80%
LORCA	704	704	100,00%
MAZARRON	127	127	100,00%
MOLINA	310	310	100,00%
MULA	399	399	100,00%
TOTANA	413	411	99,52%
SAN JAVIER	116	116	100,00%
YECLA	385	384	99,74%
TOTAL	3494	3490	99,89%

En el ejercicio 2007 se presentaron un total de **10.886** autoliquidaciones, por importe total ingresado de **9.301.329,02 euros**, frente a un total de 10.924 autoliquidaciones por importe de 8.850.867,32 euros, respectivamente, correspondientes al ejercicio 2006, lo que supone un incremento en la recaudación de del **5,09%**. La evolución, no obstante, arroja resultados muy dispares, tal y como muestra el siguiente cuadro, destacando los datos negativos de Cieza, Mazarrón y Totana, en las que el descenso en el importe de la deuda autoliquidada ha sido muy significativo (64,65%, 45,78% y 30,98%, respectivamente) y, en el lado contrario Molina de Segura, Mula y Caravaca que registran incrementos importantes (111,20%, 59,73% y 44,95%, respectivamente).

En cualquier caso, 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 deducción del 99% de la cuota para los grupos I y II en la modalidad de sucesiones, lo que se traduce en una caída importante de la deuda autoliquidada (incremento del 27% para 2005-2006, 5,09% para 2006-2007).

Autoliquidaciones presentadas ISD

OFICINA	Nº AUTOLIQUIDACIONES		VARIACION	IMPORTE INGRESADO		VARIACION
	2006	2007	%	2006	2007	%
AGUILAS	638	625	-2,04	459.351,41	570.316,99	24,16
CARAVACA	1.299	1.207	-7,08	583.344,74	845.557,73	44,95
CIEZA	1.208	1.134	-6,12	2.033.958,19	698.724,08	-65,65
LORCA	2.623	2.661	1,45	1.885.397,41	2.017.457,32	7,00
MAZARRON	309	310	0,32	1.003.975,59	544.313,59	-45,78
MOLINA	1.044	923	-11,59	732.441,36	1.546.921,45	111,20
MULA	1.614	1.406	-12,89	553.759,90	884.521,28	59,73
TOTANA	1.057	1.149	8,70	580.615,49	400.757,84	-30,98
SAN JAVIER	0	346	-	0	867.476,53	-
YECLA	1.132	1.125	-0,62	1.018.023,23	925.282,21	-9,11
TOTAL	10.924	10.886	-0,35	8.850.867,32	9.301.329,02	5,09



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	2007	143	34	23,78
CARAVACA	2007	394	112	28,43
CIEZA	2007	503	130	25,84
LORCA	2007	704	162	23,01
MAZARRON	2007	127	12	9,45
MOLINA	2007	310	70	22,58
MULA	2007	399	8	2
TOTANA	2007	116	22	18,96
SAN JAVIER	2007	413	25	6,05
YECLA	2007	385	47	12,21

Ninguna de las oficinas presenta expedientes en fase de grabación correspondientes a ejercicios anteriores a 2007, lo que merece una valoración positiva. Por lo que respecta a la ejercicio 2007, la situación es también satisfactoria ya que todas las oficinas registraban 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 Mula, San Javier 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.

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 31/12/2006	Aperturados 2007	Despachados 2007	Pendientes 31/12/2007	INDICE DEMORA
AGUILAS	138	143	180	101	6,73
CARAVACA	175	394	345	224	7,79
CIEZA	298	503	512	289	6,77
LORCA	897	704	1081	520	5,77
MAZARRON	199	127	215	111	6,19
MOLINA	290	310	321	279	10,43
MULA	535	399	699	235	4,34
SAN JAVIER	0	116	62	54	6,97 (*)
TOTANA	244	414	444	214	5,78
YECLA	303	386	563	126	2,68
TOTAL	3079	3496	4422	2153	5,84

(*) número expedientes despachados en el ejercicio/8

SITUACION DE LOS EXPEDIENTES PENDIENTES

OFICINA LIQUIDADORA	Enviados a comprobación	Pendientes de aportación de datos	Por otros motivos
AGUILAS	29	0	72
CARAVACA	36	0	188
CIEZA	79	1	209
LORCA	83	0	437
MAZARRÓN	34	0	77
MOLINA DE SEGURA	150	0	129
MULA	109	0	126
SAN JAVIER	3	0	51
TOTANA	107	0	107
YECLA	31	0	95
TOTAL	661	1	1.491

La demora media en el conjunto de las Oficinas Liquidadoras se situa en **5,84 meses**. Las Oficinas de **Aguilas, Caravaca, Cieza, Mazarrón, Molina y San Javier** presentan indices de demora por encima de la media. Destaca en el extremo contrario, la oficina de **Yecla** con una pendencia por debajo de la media, de menos de 3 meses.

Comparados estos datos con los del año 2006, nos encontramos que la demora media ha experimentado un leve incremento de 0,73 meses.



3. Gestión Liquidatoria

En cuanto a la gestión liquidatoria, se advierte un ligero descenso de las mismas en la modalidad de **Sucesiones**, pasando de 537 liquidaciones en 2006 a **518** en 2007 lo que supone un descenso de más del **3%** que contrasta con el incremento registrado en 2006 con respecto a 2005 (51,26%). Todas las Oficinas, a excepción de Lorca y Totana, han experimentado una importante bajada de la actividad liquidatoria, destacando sobre todo la Oficina de Caravaca cuya actividad es nula durante 2007, arrastrando un situación similar en 2006.

Sin embargo, se ha producido una subida del **52,66%** en cuanto a la deuda contraída, pasando de los 1.602.047,77 € del ejercicio 2006 a **2.445.725,13 €** en el 2007, fruto, sobre todo, de los resultados alcanzados en la Oficina de **Lorca**, cuyo incremento es de 617,38%. El resto de oficinas, salvo Aguilas y Cieza, experimentan descensos con respecto a 2006. Se trata, en cualquier caso, de resultados que ponen de manifiesto, como se ha indicado anteriormente, el efecto de las bonificaciones fiscales aprobadas, así como el alto grado de acogimiento de los contribuyentes a los precios medios de mercado aprobados por la Administración regional.

LIQUIDACIONES IMPUESTO SOBRE SUCESIONES

Oficina	Nº liquid. Sucesiones 2006	Nº liquid. Sucesiones 2007	Variación %	Importe 2006	Importe 2007	Variación %
Aguilas	75	72	-4	162.661,08	373.313,75	129,50
Caravaca	3	0	-100	3.904,31	0	-100
Cieza	19	7	-63,16	29.043,94	44.912,09	54,64
Lorca	134	233	73,88	216.049,41	1.549.887,36	617,38
Mazarron	72	34	-52,77	110.646,58	23.618,80	-78,65
Molina	53	28	-47,17	182.517,62	118.819,60	-34,90
Mula	66	29	-56,06	503.299,61	31.944,52	-93,65
San Javier	-	1	--	-	7.778,28	--
Totana	13	46	253,84	35.389,11	13.487,97	-61,89
Yecla	102	68	-33,33	360.535,45	281.962,76	-21,79
Total	537	518	-3,58	1.602.047,11	2.445.725,13	52,66

Por lo que se refiere a las liquidaciones de **Donaciones** la evolución ha sido claramente negativa con una disminución del **25,10%** en cuanto a la deuda liquidada, registrando la mayoría de las Oficinas resultados negativos con respecto al del año anterior, si bien con alguna excepción, como **Aguilas, Cieza y Lorca**.

LIQUIDACIONES IMPUESTO SOBRE DONACIONES

Oficina	Nº. liquid. Donaciones 2006	Nº liquid. Donaciones 2007	Variación %	Importe 2006	Importe 2007	Variación %
Aguilas	22	41	86,36	82.900,16	111.820,28	34,88
Caravaca	53	6	-88,68	98.064,31	7.165,80	-92,69
Cieza	15	43	186,66	53.479,85	162.271,32	203,42
Lorca	120	121	0,83	163.752,32	377.093,12	130,28
Mazarron	45	27	-40	108.474,59	66.775,63	-38,44
Molina	74	44	-40,54	359.332,69	102.506,01	-71,47
Mula	109	67	-38,53	182.445,09	105.288,22	-42,29
San Javier	-	2	--	-	8.971,15	-
Totana	41	31	-24,39	249.442,84	36.515,45	-85,36
Yecla	33	17	-48,48	54.225,28	34.300,93	-36,74
Total	512	399	-22,07	1.352.116,5	1.012.707,91	-25,10



4. Recursos:

En el conjunto de las Oficinas Liquidadoras se han presentado **54** recursos, estando pendientes de despachar del año anterior 9, correspondiendo 5 a la Oficina de Aguilas, 1 a Cieza, 1 a Mazarrón, 1 a Molina y 1 a Yecla.. 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 aumentado ligeramente, pasando de 44 recursos presentados en 2006, a 54 en 2007.

No obstante, se puede concluir que, en general el índice de conflictividad en este impuesto es bajo, registrando un índice de demora de 2 meses.

GESTION DE RECURSOS IMPUESTOS S/SUCESIONES Y DONACIONES

Oficina	Pendientes 31/12/2006	Entrados 2007	Resueltos 2007	PENDIENTES 31/12/2007
Aguilas	5	10	10	5
Caravaca	0	0	0	0
Cieza	1	4	4	1
Lorca	0	24	22	2
Mazarron	1	4	4	1
Molina	1	0	1	0
Mula	0	3	3	0
San Javier	0	0	0	0
Totana	0	1	1	0
Yecla	1	8	9	0
TOTAL	9	54	54	9

C) Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados:

1. Movimiento de Expedientes y Autoliquidaciones:

Se han presentado durante el año 2007 un total de **65.011 expedientes**, frente a los 69.122 presentados en 2006, lo que supone un descenso de **- 5,95%**, que si lo comparamos a las cifras de los años anteriores ponen de manifiesto una tendencia a la baja como consecuencia de la evolución del mercado inmobiliario. Entre las Oficinas que registran mayores descensos destacan las Oficinas de Aguilas, Mazarrón, Totana, Molina y Lorca, siendo más discretos en las Oficinas de Mula y Cieza cuyas cifras son - 2,62% y -3,66%, respectivamente.

Las declaraciones presentadas durante 2007 en las oficinas liquidadoras representan el **21,24%** del total de las presentadas en el conjunto de la Administración tributaria regional.

La distribución es la siguiente:



EXPEDIENTES ITPAJD PRESENTADOS

OFICINA	2006	2007	VARIACIÓN %
AGUILAS	6.035	4.935	-18,23
CARAVACA	6.504	5.955	-8,44
CIEZA	7.545	7.269	-3,66
LORCA	11.474	10.145	-11,58
MAZARRON	5.545	4.531	-18,29
MOLINA	9.134	7.674	-15,98
MULA	8.711	8.483	-2,62
SAN JAVIER	-	3.587	-
TOTANA	7.342	6.039	-17,75
YECLA	6.832	6.393	-6,43
TOTAL	69.122	65.011	-5,95

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 **99,97%**. Los datos a nivel de Oficina Liquidadora son los siguientes:

OFICINA	Expedientes	Grabación Completa	Porcentaje %
AGUILAS	4.935	4.933	99,96
CARAVACA	5.955	5.955	100
CIEZA	7.269	7.264	99,93
LORCA	10.145	10.141	99,96
MAZARRON	4.531	4.524	99,85
MOLINA	7.674	7.674	100
MULA	8.483	8.483	100
SAN JAVIER	3.587	3.584	99,92
TOTANA	6.039	6.039	100
YECLA	6.393	6.392	99,98
TOTAL	65.011	64.989	99,97

En cuanto a las autoliquidaciones presentadas por este impuesto, su número ha descendido a **80.971** por un total de deuda autoliquidada de **188.795.567,82 €**, frente a las 85.692 autoliquidaciones por importe de 183.376.480,83 € del año 2006, lo que supone un descenso del **5,51 %** en nº de autoliquidaciones y un leve incremento del **2,96%** en el importe autoliquidado (**5.419.086,99 €** autoliquidado de más respecto del 2006).



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

Se trata de datos que confirman igualmente la tendencia negativa a la que se ha hecho referencia anteriormente si los comparamos con los registrados en 2006 con respecto a 2005 (incrementos de 1,21% en número de autoliquidaciones y 13,71% en deuda autoliquidada).

Asimismo, los datos obtenidos en cada Oficina son dispares ya que algunas de ellas registran aún incrementos importantes por encima del 20%, como son Lorca y Molina, siendo negativos los datos del resto, salvo Cieza con un moderado incremento del 11%.

La distribución entre las distintas Oficinas es la siguiente:

OLDH	Total Autoliquidaciones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
AGUILAS	6.303	.VE	3	199	18.120,24
		AJD	1.676	3.283	12.459.387,45
		OS	55	186	154.103,70
		TPO	80	789	7.551.281,84
			29	3	854,24
		2007	1.843	4.460	20.183.747,47
2006			25.035.720,65		
Variación %			-19,38		

OLDH	Total Autoliquidaciones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
CARAVACA	7.399	.VE	0	1	44,40
		AJD	1.621	3.410	7.115.713,51
		OS	17	197	92.401,54
		TPO	137	1.699	6.455.412,39
			317	0	0
		2007	2.092	5.307	13.663.571,84
2006			16.181.763,91		
Variación %			-15,56		

OLDH	Total Autoliquidaciones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
CIEZA	9.015	.VE	7	190	15.256,53
		AJD	1.956	4.141	8.250.722,13
		OS	27	184	109.375,88
		TPO	185	1.919	6.790.784,40
			406	0	0
		2007	2.581	6.434	15.166.138,94
2006			13.631.843,28		
Variación %			11,25		



OLDH	Total Autoliquidaciones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
LORCA	13.026	.VE	152	327	25.232,06
		AJD	2.378	6.048	24.540.530,45
		OS	305	501	369.793,92
		TPO	381	2.205	12.683.073,68
			729		256,08
		2007	3.945	9.081	37.618.886,19
		2006			31.061.391,03
		Variación %			21,11

OLDH	Total Autoliquidaciones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
MAZARRON	5.512	.VE	1	38	4.219,39
		AJD	1.124	2.765	5.734.658,74
		OS	32	118	122.314,34
		TPO	36	1.072	6.595.424,11
			326		0
		2007	1.519	3.993	12.456.615,87
		2006			14.497.369,70
		Variación %			-14,07

OLDH	Total Autoliquidaciones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
MOLINA	9.515	.VE	47	46	4.802,14
		AJD	2.013	5.293	15.865.130,95
		OS	23	114	97.419
		TPO	65	1.611	15.658.827,51
			302	1	14.481,82
		2007	2.450	7.065	31.640.661,42
		2006			24.990.106,21
		Variación %			26,61

OLDH	Total Autoliquidada.	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
MULA	10.604	.VE	66	126	12.088,88
		AJD	2.104	5.545	9.297.598,50
		OS	46	135	54.548,15
		TPO	62	1.869	6.329.316,08
			648	3	98
		2007	2.926	7.678	15.693.649,62
		2006			19.054.478,02
		Variación %			-17,63



OLDH	Total Autoliquidada.	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
SAN JAVIER	4.482	VE	23	59	6.373,80
		AJD	1.110	1.930	5.140.489,20
		OS	44	82	32.196,37
		TPO	109	626	4.724.710,23
			499		0
		2007	1.785	2.697	9.903.769,60

OLDH	Total Autoliquidaciones	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
TOTANA	7.360	VE	1	6	250,42
		AJD	1.703	3.729	10.775.032,33
		OS	36	149	118.619,80
		TPO	120	1.467	5.318.326,37
			149		0
		2007	2.009	5.351	16.212.228,92
		2006			19.614.941,48
		Variación %			-17,34

OLDH	Total Autoliquidada.	Modalidad	Exentas	No exentas	Importe Total
YECLA	7.755	VE	0	5	598,76
		AJD	2.035	3.479	8.089.691,56
		OS	57	182	48.264,33
		TPO	116	1.881	8.117.743,30
		2007	2.208	5.547	16.256.297,95
		2006			16.370.337,27
		Variación %			-0,70

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 OLDH es el siguiente:



Expedientes pendientes de comprobación automática

Oficina Liquidadora	Ejercicio	Total exptes	Exptes en fase de grabacion	Porc. Pendencia
AGUILAS	2007	4.935	951	19,27
CARAVACA	2007	5.955	1.278	21,46
CIEZA	2007	7.269	657	9,04
LORCA	2007	10.145	2.167	21,36
MAZARRON	2007	4.531	257	5,67
MOLINA	2007	7.674	1.478	19,26
MULA	2007	8.483	466	5,49
TOTANA	2007	6.039	363	6,98
SAN JAVIER	2007	3.587	443	12,35
YECLA	2007	6.393	1.026	16,05

Todas las Oficinas habían iniciado a principios de 2008 el proceso de comprobación automática de las declaraciones presentadas en 2007 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, como la de Mazarrón la existencia de un volumen de expedientes (66), correspondientes al ejercicio 2006, pendientes de comprobar, así como en Lorca (12 de 2006 y 14 de 2005) y Cieza (4 de 2006 y 8 de 2004).

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 están 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 31/12/2006	Aperturados 2007	Despachados 2007	Pendientes 31/12/2007	INDICE DEMORA
AGUILAS	1.792	4.935	4.758	1.969	4,97
CARAVACA	1.763	5.955	4.907	2.811	6,87
CIEZA	1.730	7.269	7.306	1.693	2,78
LORCA	4.318	10.145	11.104	3.359	3,63
MAZARRON	2.092	4.531	5.672	961	2,03
MOLINA	4.398	7.674	8.710	3.362	4,63
MULA	4.027	8.483	10.374	2.136	2,47
SAN JAVIER	0	3.587	3.045	543	1,43 (*)
TOTANA	1.909	6.039	6.618	1.330	2,41
YECLA	1.922	6.393	6.625	1.690	3,06
TOTAL	23.951	65.011	69.119	19.854	3,45

(*) número expedientes despachados en el ejercicio/8



SITUACION DE LOS EXPEDIENTES PENDIENTES

OFICINA LIQUIDADORA	Enviados a comprobación	Pendientes de aportación de datos	Por otros motivos
AGUILAS	656	1	1312
CARAVACA	724	0	2087
CIEZA	730	12	951
LORCA	551	0	2808
MAZARRÓN	262	13	686
MOLINA DE SEGURA	1161	0	2201
MULA	840	0	1296
SAN JAVIER	41	0	502
TOTANA	515	0	815
YECLA	320	0	1370
TOTAL	5800	26	14028

De los datos anteriores se desprende una demora de **3,45 meses** en cuanto a media del conjunto de las Oficinas Liquidadoras, lo que supone un valor muy similar al registrado en el ejercicio anterior (superior a 3,02 meses). Las Oficinas que presentan demoras superiores a la media son Aguilas, Caravaca, Lorca y Molina, el resto de Oficinas se sitúan en valores por debajo de la misma .

3. Gestión Liquidatoria.

Se han practicado durante el 2007 un total de **4.950** liquidaciones en el conjunto de las OLDH frente a las 5.674 del año 2006 (**-12,76%**), con una deuda contraída por importe de **13.681.883,16 €**, frente a 11.050.284,09 € del año 2006 (**+23,81%**). porcentaje inferior al incremento registrado en 2006 con respecto a 2005 que fue del 39,52%.

En cuanto al **numero de liquidaciones**, los resultados empeoran con respecto a 2006 al registrarse un descenso del **12,76%**. La mayoría de oficinas experimentan un retroceso, solo en las Oficinas de Cieza y Molina se ha producido un aumento en la gestión liquidatoria. Destaca la oficina de **Mazarrón** que presenta un descenso del 56%.

En cuanto al **importe de deuda liquidada**, el resultado también es muy desigual, destacando el aumento de la oficina de **Aguilas(+96,20%)**, e igualmente el descenso de la Oficina de **Mazarrón(-50,21%)**.



LIQUIDACIONES ITPAJD 2006-2007

Oficina	Nº Total Liquid. 2006	Nº Total Liquid. 2007	Variación %	Total Liquidado 2006	Total Liquidado 2007	Variación %
Aguilas	816	779	-4,53	2.431.801,27	4.771.264,78	96,20
Caravaca	569	389	-31,63	643.337,69	464.503,20	-27,80
Cieza	390	544	39,49	638.454,01	855.937,15	34,06
Lorca	798	635	-20,43	2.015.950,64	2.459.531,05	22,00
Mazarrón	929	404	-56,51	1.302.494,42	648.500,85	-50,21
Molina	699	898	28,47	1.724.361,15	2.205.688,97	27,91
Mula	586	524	-10,53	777.234,69	597.150,72	-23,17
San Javier	0	31	-	0	43.531,19	-
Totana	472	471	-0,21	424.834,22	539.457,78	26,98
Yecla	415	275	-33,73	1.091.816,00	1.096.317,47	0,41
total	5.674	4.950	-12,76	11.050.284,09	13.681.883,16	23,81

4. Recursos

Se han presentado en 2006 un total de **196 recursos**, frente a los 185 del 2006 (**+5,95%**), lo que unido a la disminución de las liquidaciones practicadas (**-12,76%**), arroja un aumento de la litigiosidad, dato que viene a romper la tendencia de años anteriores, de disminución progresiva de la misma por la implantación y acogimiento de los contribuyentes al sistema de Precios Medios de Mercado (ratio recursos/liquidaciones). El índice de conflictividad para el año 2007 (ratio recursos presentados/liquidaciones practicadas) se sitúa en **3,95%**.

En cuanto al índice de actividad (ratio recursos despachados/recursos pendientes + entrados) para el conjunto de las Oficinas se sitúan en el **82,62%**, lo que supone una disminución del **2,10%** con respecto al del año anterior (84,40%), si bien a nivel de cada Oficina los valores difieren; así en un extremo se sitúan Totana y Yecla con un índice del **100%** y en el otro las oficinas de **Molina, Mazarrón y Cieza**, cuya actividad esta por debajo de la media.

El índice de demora medio se mantiene en un valor similar al del ejercicio anterior de algo más de dos meses, si bien destaca la oficina de **Mazarrón** con un índice superior al siete meses.

GESTION DE RECURSOS ITPAJD

Oficina	Pendientes A 31/12/06	Entrados en 2007	Resueltos en 2007	Pendiente a 31/12/2007	Índice de Actividad %
Aguilas	1	40	38	3	92,68
Caravaca	3	13	15	1	93,75
Cieza	1	29	23	7	76,66
Lorca	3	35	34	4	89,47
Mazarrón	24	14	23	15	60,52
Molina	5	43	38	10	79,16
Mula	0	11	10	1	90,90
San Javier	0	0	0	0	-
Totana	1	7	8	0	100
Yecla	2	4	6	0	100
Total	40	196	195	41	82,62



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 gestionado un total de 199 propuestas de devolución de ingresos indebidos, al amparo del RD 520/2005, de 13 de mayo, siendo 5 desestimatorias y 194 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 pagado cantidad superior al importe de las deudas u obligaciones tributarias.

También se acordaron la concesión de 66 aplazamientos, 124 fraccionamientos y 15 reembolsos de costes de avales.

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 Aguilas y Yecla.

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 cumplimentación 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 automatizados.

Según la información obtenida de la aplicación ANIBAL, los soportes utilizados para la presentación durante el 2007 de las declaraciones tributarias por los contribuyentes se distribuyen en el conjunto de las Oficinas con arreglo al siguiente cuadro:



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

ITPAJD e ISD. Fuentes de presentación de declaraciones en % (datos ANIBAL)

Oficina	Declaraciones presentadas	PACO entidades emisoras autorizadas.		PACO Oficina Liquidadora		Presentación modelo preimpreso	
Aguilas	5.797	4.174	72,00%	190	3,28%	1.433	24,72%
Caravaca	7.472	6.792	90,90%	431	5,77%	249	3,33%
Cieza	8.932	7.504	84,01%	1.139	12,75%	289	3,26%
Lorca	12.770	11.732	91,87%	90	0,70%	948	7,42%
Mazarrón	5.411	4.810	88,89%	346	6,39%	255	4,71%
Molina	9.060	6.545	72,24%	2.102	23,20%	413	4,56%
Mula	10.033	7.699	76,74%	2.162	21,59%	172	1,71%
San Javier	4.201	3.190	75,93%	815	19,40%	196	4,67%
Totana	7.355	5.980	81,31%	949	12,90%	426	5,79%
Yecla	7.929	7.083	89,33%	211	2,66%	635	8,01%
TOTALES	78.960	65.509	82,96%	8.435	10,68%	5.016	6,35%

Siguiendo con la dinámica 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 **93,64%**, frente al 91,55% del ejercicio anterior. No obstante a nivel de cada Oficina Liquidadora, los niveles oscilan desde el 75,28% de **Aguilas** y el 96,75% de **Cieza**.

En informes anteriores se ponía de manifiesto la baja actividad, en términos generales, de las Oficinas Liquidadoras en su función de ayuda a los contribuyentes en la cumplimentación de las declaraciones. Durante el ejercicio 2007 se observa un leve incremento (**10,68%**) del porcentaje con respecto a 2006 (8,89%), lo que debe valorarse positivamente. Destacan, en este aspecto con los mejores porcentajes, como en años anteriores, las oficinas de **Molina**, **Mula**, al igual que **San Javier**. Por el contrario, sigue siendo la Oficina de **Aguilas** (24,72%) la que presenta el mayor volumen de presentación 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 ámbito de las oficinas gestoras y Liquidadoras, bien mediante la previa cumplimentación de la declaración en programa de ayuda PACO o bien mediante la confirmación del borrador en el portal tributario, siempre y cuando, en ambos casos, el contribuyente lo solicite y autorice expresamente al empleado público para tal fin. Las operaciones susceptibles de acogerse al procedimiento se refieren a:



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

- 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 informático tributario, reflejados más abajo, el grado de utilización de estos procedimientos en el ámbito de las Oficinas Liquidadoras durante el ejercicio 2007, 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	0
Cieza	1
Lorca	0
Mazarrón	0
Molina de Segura	27
Mula	0
San javier	9
Totana	13
Yecla	0
TOTAL	50

D. Comprobación de valores mediante aplicación de Precios Medios de Mercado

A partir del ejercicio 2000 se implantó en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el sistema de Precios Medios de Mercado, en su doble faceta de medio de información a los contribuyentes sobre el valor real de los bienes con carácter previo a su adquisición o transmisión y como medio de comprobación del valor declarado.

En este sentido, las oficinas Liquidadoras están facultadas para utilizar dicho medio, incoando a tal efecto el oportuno expediente de comprobación de valor, en aquellos bienes susceptibles de ello, de acuerdo con los criterios establecidos en la Instrucción 1/2006, de 25 de julio.



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

En el ejercicio 2007, según la información obtenida del sistema ANIBAL, las oficinas liquidadoras han tramitado un total de 1.301 expedientes en ITPAJD y 297 en ISD, con un incremento sobre valores declarados de **23.704.079,51 € y 6.365.126,14 €**, respectivamente, si bien debe advertirse que los datos relativos a las oficinas de Molina de Segura y Cieza no son del todo fiables a causa de la distinta tramitación seguida por las oficinas en el sistema informático. Con dicha salvedad, los resultados son los siguientes:

ITPAJD

OFICINA LIQUIDADORA	NÚMERO EXPEDIENTES	VALORES DECLARADOS	VALORES COMPROBADOS	INCREMENTO BASE IMPONIBLE
AGUILAS	170	12.186.884,23	20.623.322,74	8.436.435,51
CARAVACA	279	9.585.518,69	13.065.968,89	3.480.450,20
CIEZA	0	0	0	0
LORCA	140	5.488.681,51	8.904.085,24	3.415.403,73
MAZARRON	184	16.413.859,64	18.952.845	2.538.985,36
MOLINA	247	29.543.167,17	28.706.040,65	-837.126,52
MULA	91	4.715.327,66	7.432.380,03	2.717.052,37
SAN JAVIER	73	4.669.433,66	7.115.676,57	2.446.242,91
TOTANA	116	3.043.510,06	4.554.650,81	1.511.140,75
YECLA	1	6.000	1.492,20	4.507,80
TOTAL	1.301	85.652.382,62	109.356.462,13	23.704.079,51

ISD

OFICINA LIQUIDADORA	NUMERO EXPEDIENTES	VALORES DECLARADOS	VALORES COMPROBADOS	INCREMENTO BASE IMPONIBLE
AGUILAS	32	1.372.128,52	3.004.402,49	1.632.273,97
CARAVACA	7	197.609,05	318.853,63	121.244,58
CIEZA	4	169.850	453.249,27	283.399,27
LORCA	80	3.148.341,36	4.656.566,51	1.508.225,15
MAZARRON	36	2.608.981	2.285.767,34	-323.213,66
MOLINA	28	1.288.279,75	1.375.011,18	86.731,43
MULA	26	465.048,25	2.389.381,54	1.924.333,29
SAN JAVIER	6	430.000	553.315,68	123.315,68
TOTANA	39	511.092	1.111.842,20	600.750
YECLA	39	519.902,96	927.969,19	408.066,23
TOTAL	297	10.711.232,89	17.076.359,03	6.365.126,14

Los valores comprobados son inferiores a los registrados en el ejercicio anterior, que fueron de 149.805.122,64 euros y 26.647.970,92 euros, respectivamente, lo que puede tener su origen en un mayor grado de acogimiento de los contribuyentes al sistema de precios medios de mercados.



E. Reclamaciones TEAR

Durante el ejercicio 2007 se han aperturado en el circuito IEA de ANIBAL un total de 482 reclamaciones económico-administrativas presentadas ante el Tribunal Económico-Administrativo Regional, lo que representa una disminución con respecto al 2006, en el que se presentaron 556 reclamaciones, situándose, no obstante, el índice de conflictividad en el **8,22%**, ligeramente inferior al de 2006 (8,27%). Los datos y su evolución se representan en los siguientes cuadros:

RECLAMACIONES ECONOMICO-ADMINISTRATIVAS PRESENTADAS

OFICINA LIQUIDADORA	Reclamaciones Presentadas 2006	Reclamaciones Presentadas 2007
AGUILAS	118	138
CARAVACA	34	43
CIEZA	17	29
LORCA	118	92
MAZARRON	60	31
MOLINA	66	59
MULA	13	16
SAN JAVIER	-	0
TOTANA	48	39
YECLA	82	35
TOTAL	556	482

EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES

OFICINA LIQUIDADORA	Reclamaciones pendientes a 31/12/2006	Reclamaciones Presentadas 2007	Reclamaciones resueltas 2007	Pendientes 31/12/2007
AGUILAS	143	138	165	116
CARAVACA	42	43	9	76
CIEZA	28	29	33	24
LORCA	99	92	106	85
MAZARRON	128	31	96	63
MOLINA	66	59	83	42
MULA	28	16	28	16
SAN JAVIER	-	0	0	0
TOTANA	73	39	78	34
YECLA	89	35	91	33
TOTAL	696	482	689	486



4.- EVOLUCIÓN CUANTITATIVA DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS Y RECAUDACION LIQUIDA EN LAS OFICINAS LIQUIDADORAS.

En el ejercicio **2007** el importe total de derechos reconocidos y liquidados por las Oficinas Liquidadoras ascendió a **215.242.752,02 €**, lo que supone un incremento bruto de **8.763.492,04 € (4,24%)** sobre el importe del ejercicio anterior (206.479.259,98 €), lo que representa, a su vez, el **31,63%** 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 680.524.780,28 €. En el ejercicio 2006, este porcentaje se situaba en el 32,19%.

El incremento de los derechos reconocidos y liquidados, presupuesto corriente (contraído por recaudado y contraído previo) con respecto al ejercicio 2006 en términos absolutos y relativos en cada una de las Oficinas Liquidadoras se muestra en el siguiente cuadro:

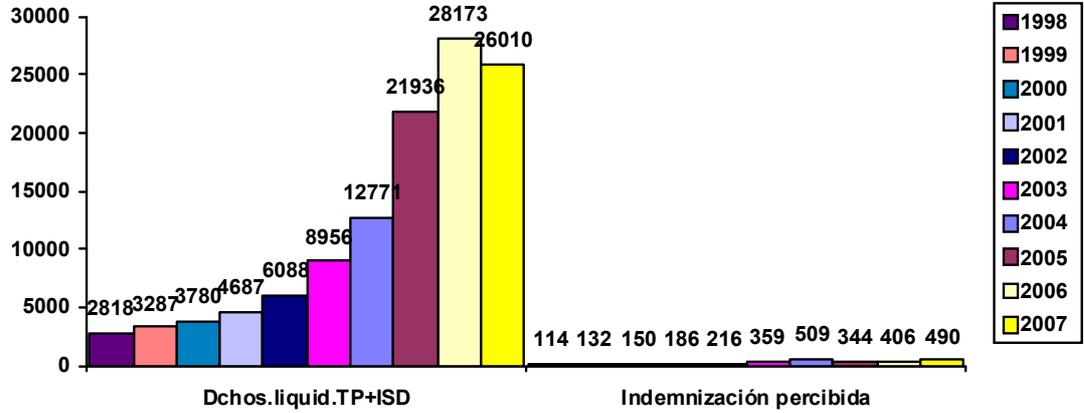
Oficina	Dchos. Reconocidos y liquidados 2006	Dchos. Reconocidos y Liquidados 2007	Variación %
Aguilas	28.172.794,57	26.010.463,27	-7,67
Caravaca	17.510.414,96	14.980.798,57	-14,45
Cieza	16.386.794,27	16.927.983,58	3,30
Lorca	35.402.323,89	44.022.855,04	24,35
Mazarrón	17.022.960,88	13.740.559,25	-19,28
Molina	27.996.809,03	35.614.597,45	27,21
Mula	21.073.312,63	17.317.213,18	-17,82
San Javier	-	10.831.526,75	-
Totana	20.905.223,11	17.202.593,61	-17,71
La Unión	3.114.739,41	-	-
Yecla	18.893.887,23	18.594.161,32	-0,16
Total	206.479.259,98	215.242.752,02	4,24

Los gráficos siguientes reflejan la evolución de esos mismos derechos en cada Oficina desde 1998 hasta 2007, así como las indemnizaciones percibidas por los Liquidadores.

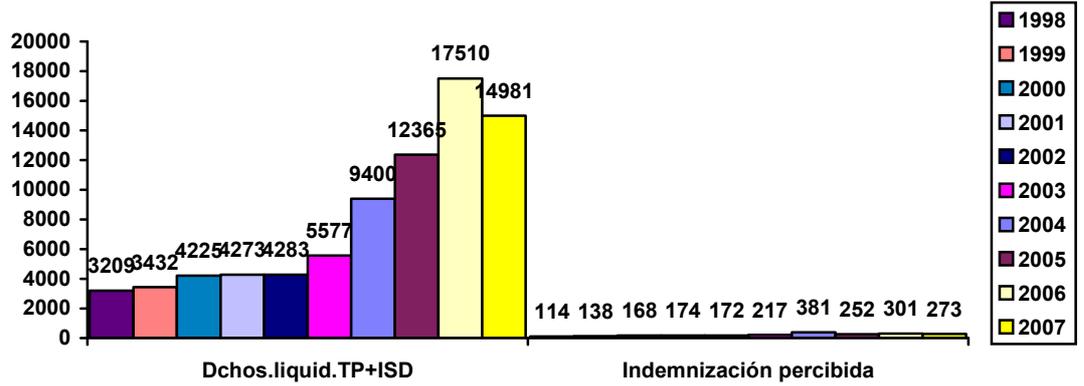


(Datos en miles)

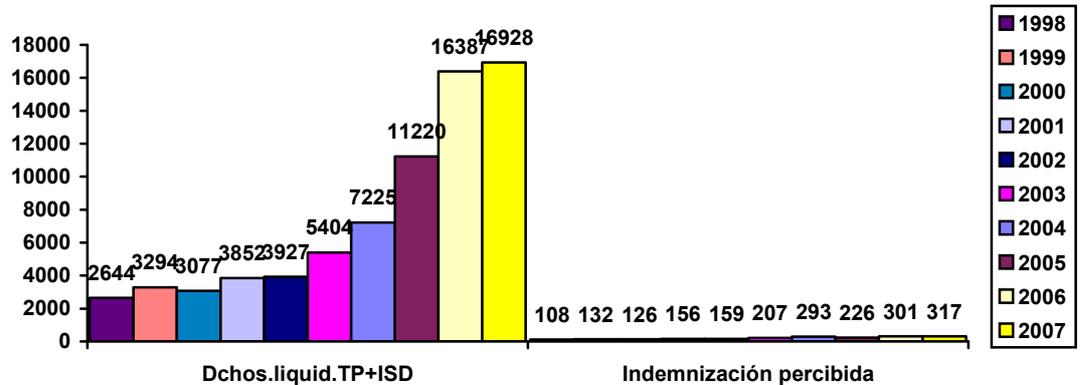
Águilas



Caravaca:

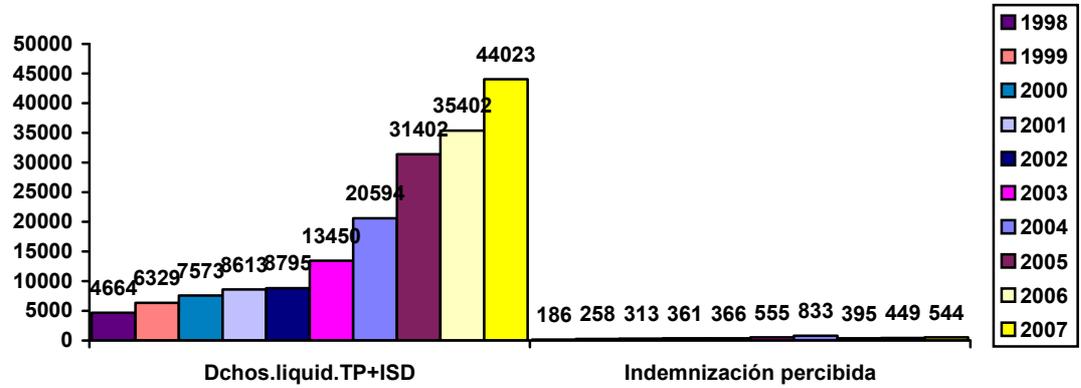


Cieza:

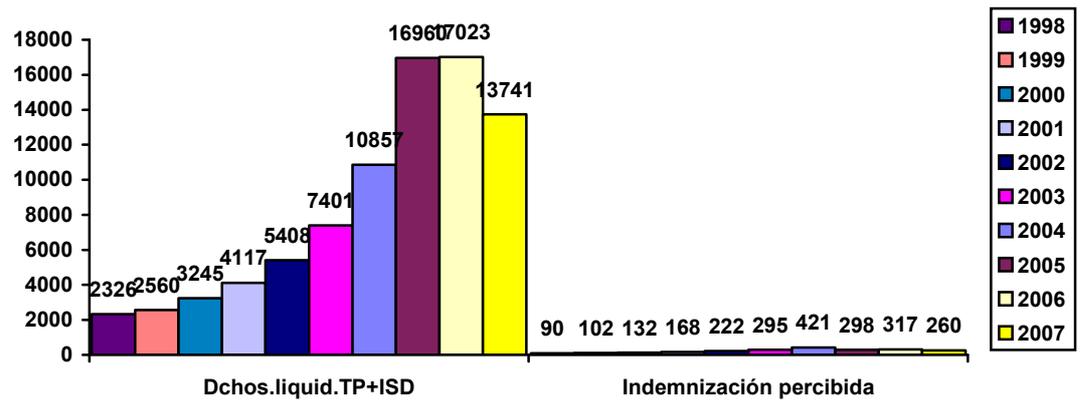




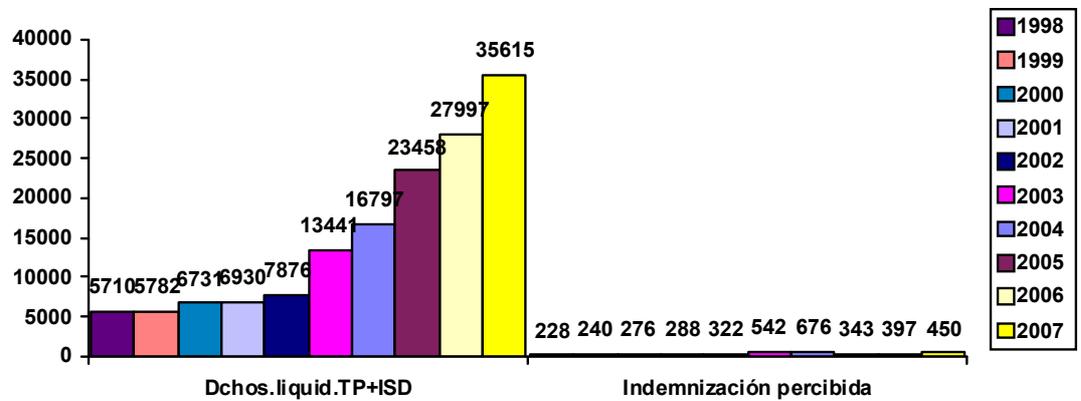
Lorca:



Mazarrón:

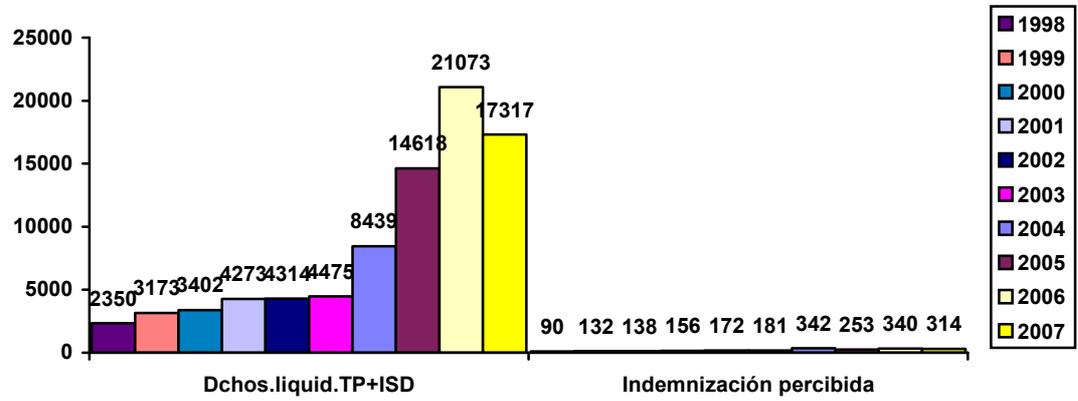


Molina de Segura:

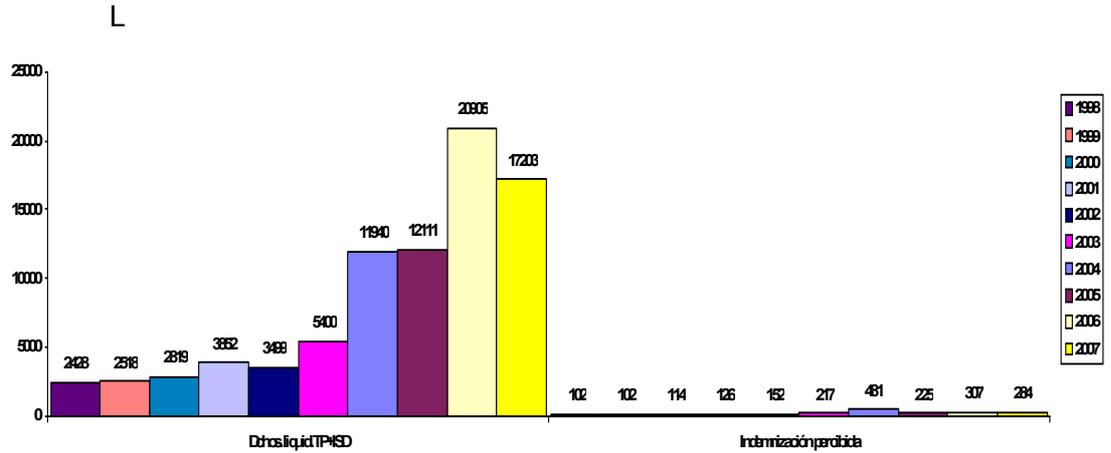




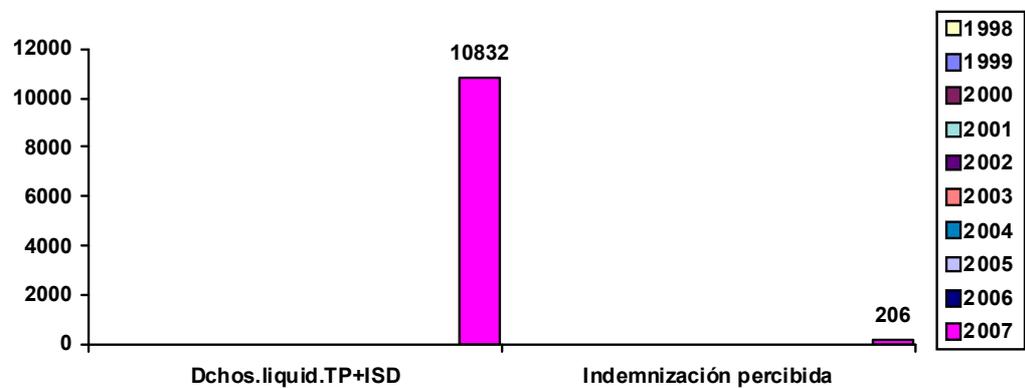
Mula:



Totana:

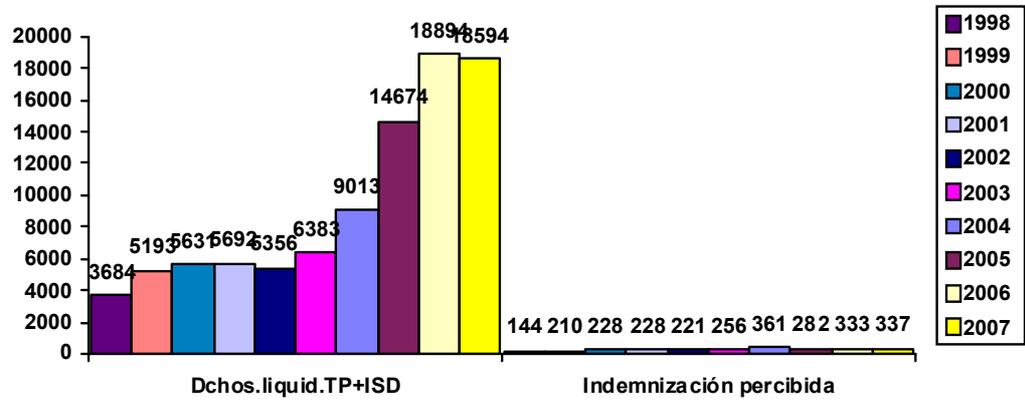


San Javier

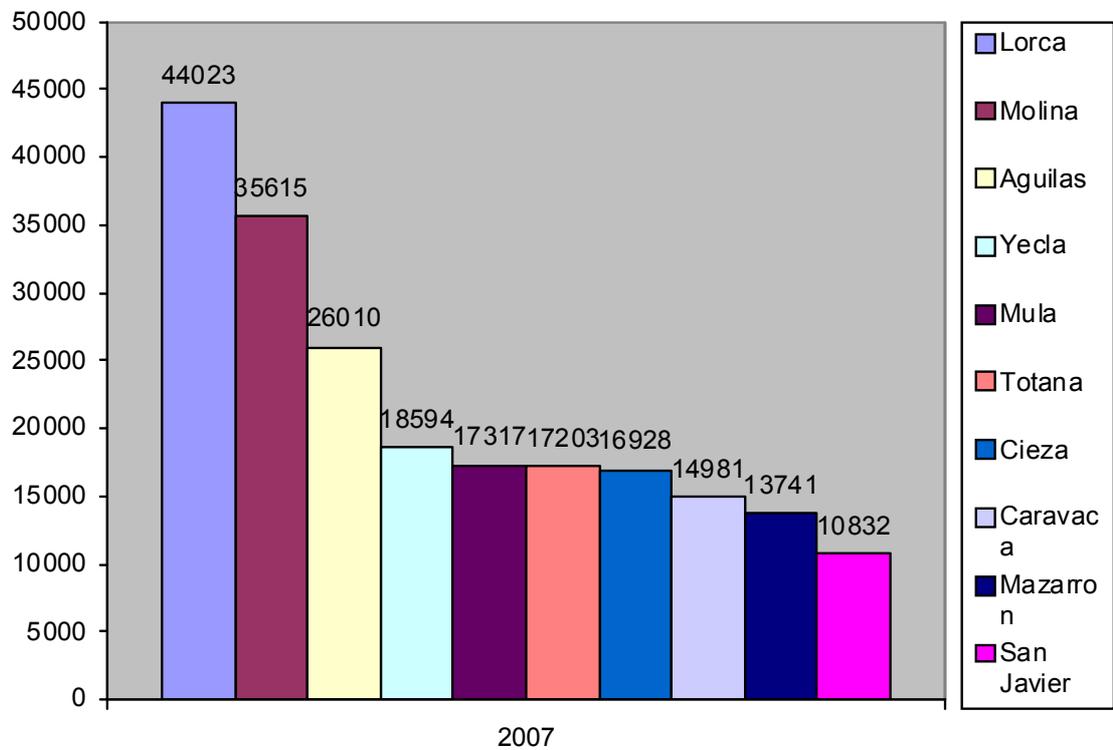




Yecla:



Referido a 2007, las distintas Oficinas Liquidadoras quedan ordenadas de la siguiente forma en cuanto a total **derechos liquidados**:



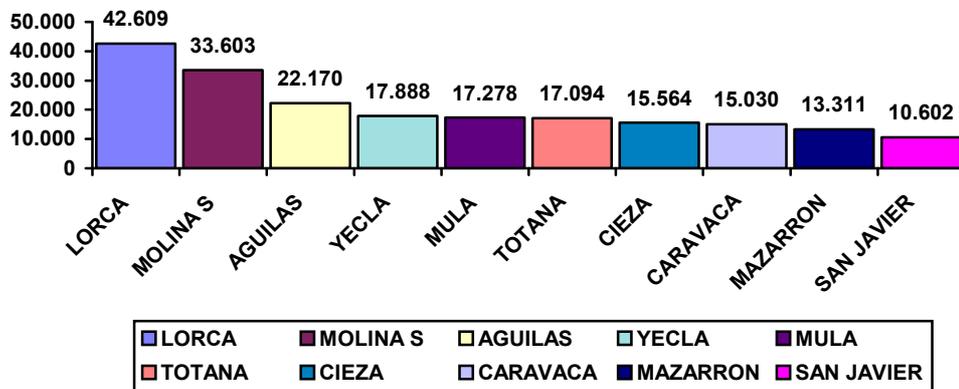


Como en el ejercicio anterior, sigue siendo la **oficina de Lorca** la de mayor volumen de derechos gestionados, seguida de la Oficina de **Molina de Segura** mientras que **Aguilas** pasa a ocupar el tercer lugar. La mayoría de oficinas presentan descensos sobre los valores del año anterior, excepto las Oficinas de Cieza, Lorca y Molina de Segura.

En cuanto a los **derechos recaudados líquidos**, los resultados por Liquidadoras fueron, a efectos comparativos con los del 2006, los siguientes:

(en miles de euros)

Oficinas	I. Suc. Don		I. T. P.		A.J.D		Totales		%
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	
Aguilas	607	785	12.882	8.802	14.321	12.583	27.811	22.170	-20,28
Caravaca	733	947	9.459	6.934	7.252	7.149	17.444	15.030	-13,84
Cieza	2.031	847	6.805	6.639	6.476	8.078	15.311	15.564	1,65
Lorca	2.206	2.639	16.817	14.883	15.382	25.087	34.404	42.609	23,85
Mazarrón	364	584	8.320	7.027	7.432	5.700	16.116	13.311	-17,41
Molina	1.249	1.136	13.055	16.390	13.700	16.077	28.004	33.603	19,99
Mula	1.205	999	9.341	7.016	10.384	9.263	20.930	17.278	-17,45
San Javier	0	563	0	5.017	0	5.022	0	10.602	-
Totana	672	467	8.072	5.799	11.897	10.828	20.641	17.094	-17,18
La Unión	34	0	2.088	0	1.339	0	3.461	0	-
Yecla	1.537	1.107	8.836	8.587	8.075	8.194	18.449	17.888	-3,04
Total	10.638	10.074	95.676	87.094	96.257	107.981	202.571	205.149	1,27



RECAUDACION LIQUIDA ITP+ISD 2007

La recaudación líquida obtenida en el conjunto de Oficinas Liquidadoras en el 2007 asciende a un total de **205.149.000 €**, cantidad que supera a la del ejercicio anterior (202.571.000 €) en un **1,27%**, incremento muy inferior al registrado en el período 2005/2006 que fue del 23,55%. Se observan descensos considerables en las oficinas de Aguilas (20,28%), Caravaca (13,84%), Mazarrón (17,41%), Mula (17,45%), Totana (17,18%) y más moderado en Yecla 3,04%). Solo se han registrado incrementos importantes en la recaudación en las Oficinas Liquidadoras de Lorca (23,85%) y Molina (19,99%).

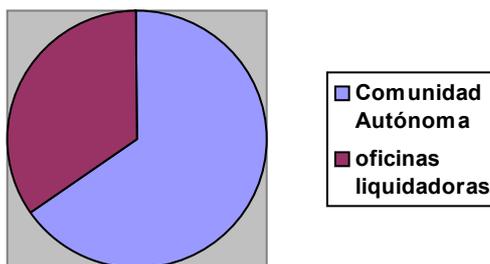


Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

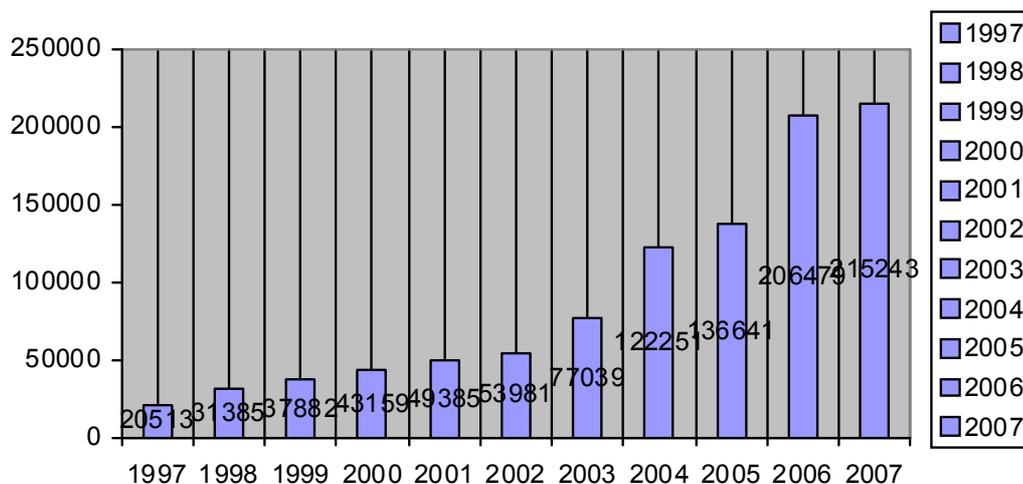
Con respecto al total de recaudación líquida por los tributos cedidos gestionados por el conjunto de las oficinas gestoras durante el ejercicio 2007 (Murcia, Cartagena y Oficinas Liquidadoras), que ascendió a 588.727.000 €, (677.726.000.- incluido Impuesto sobre el Patrimonio, el extinguido impuesto sobre el lujo y Tasas de juego) la recaudación de las Oficinas Liquidadoras (205.149.000 €) supuso el **34,85%**, porcentaje que disminuye al 30,27 % 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 un ligerísimo incremento respecto al porcentajes del 2006 en el primer caso (34,38%) y una ligera disminución en cuanto a la recaudación total (31,52% respectivamente).



Participación Recaudación Líquida OLDH en ITPAJD/ISD

Por conceptos tributarios, se registran los siguientes porcentajes, **-5,30% ISD; -8,97% TPO; 12,18% AJD**, porcentajes estos inferiores a los registrados en el período 2005/2006 (30,01% ISD, 14,65% TPO y 33,09% AJD).

La evolución global de los recursos brutos aportados (derechos liquidados) desde 1997 a 2007 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%); y del 2007 sobre el 2006 (4,24%) siendo el porcentaje de incremento desde 1997 del 949,30,74%.





6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a) Organización y marco normativo

Durante el ejercicio 2007 las OLDH 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, el ejercicio 2005 se puso 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 ha modificado 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 telemática 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 2007 se ha producido la apertura de la nueva Oficina creada en San Javier, que presenta unas condiciones óptimas en cuanto a amplitud, accesibilidad y modernidad de su mobiliario. También hay que resaltar el traslado a finales de año de las oficinas de Lorca y Yecla a nuevos locales que serán objeto de valoración en próxima visita a las mismas.

En conjunto, y a raíz de la observación realizada en las últimas visitas en 2004, puede afirmarse que las condiciones de los locales donde se alojan las distintas Oficinas es buena después 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.



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

En cuanto a medios personales, a nivel general, el número de efectivos durante el ejercicio 2007 ha permanecido invariable con respecto a 2006 en la mayoría de Oficinas Liquidadoras, tan solo cabe destacar un ligero incremento en el tiempo de dedicación del personal en la Oficina de Mazarrón.

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 experimentado, en cambio, una disminución importante, pasando de 9,40 en 2006 a **8,06** en 2007, si bien la misma es consecuencia de la reducción de la entrada de expedientes en el ejercicio y el mantenimiento del número de efectivos. 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 2007 se ha experimentado un descenso en cuanto a número de expedientes presentados con respecto a 2006 en el ámbito del **Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados**, en consonancia con la tendencia ya iniciada en dicho año, de descenso en las transacciones inmobiliarias, en un porcentaje con respecto a 2006 del **5,95%**. Dicho descenso se deja notar también en el número de autoliquidaciones e importe de las mismas, que en éste último caso representa un leve incremento del **2,96%** sobre 2006, cuando en el período 2005/2006 dicho incremento ascendió al 13,71%; especialmente significativo es el caso de algunas oficinas que registran descensos entre el 15 y el 20% (Aguilas, Caravaca, Mula y Totana).

En cambio, en el **Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones** se ha mantenido prácticamente el volumen de entrada de declaraciones, con un ligero aumento del **1,57%**, habiéndose experimentado incluso un aumento del **5,09%** en la deuda autoliquidada a pesar de la entrada en vigor en el ejercicio de la deducción del 99 por 100 para los contribuyentes del grupo II, si bien en algunas oficinas (Cieza, Mazarrón y Totana) el retroceso en este aspecto es ciertamente importante (65, 45 y 30%, respectivamente).

Constituye un dato positivo el elevado porcentaje de declaraciones cumplimentadas mediante la utilización del programa de ayuda al contribuyente PACO, que se sitúa en el **93,64%**, mejorando el del ejercicio 2006 (91,55%). 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 (75,28%). En relación a años anteriores ha aumentado el porcentaje de declaraciones cumplimentadas en el conjunto de las Oficinas (**10,68%**), destacando las Oficinas de Molina de Segura (23,20%), Mula (21,59%), y San Javier (19,40%), lo que pone de manifiesto la necesidad de potenciar más esta faceta de ayuda y asistencia a los contribuyentes que deben desempeñar las Oficinas Liquidadoras. En cualquier caso,



como viene poniéndose de manifiesto en anteriores informes, constituye un objetivo para todas las Oficinas la consecución de un porcentaje de presentación en modelo preimpreso no superior al **10%**, sin perjuicio de llegar a su progresiva y definitiva eliminación en el plazo más breve posible.

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 insignificante, si bien pueden haber influido en este resultado el hecho de no haber estado plenamente disponibles las aplicaciones durante la totalidad del ejercicio, así como la demora en el envío de las fichas notariales por parte de los notarios.

A principios del ejercicio 2007 se fijaron los objetivos a cumplir por las Oficinas Liquidadoras para dicho año con el fin 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 detalla a continuación se deduce el efectivo cumplimiento de los mismos en la totalidad de las Oficinas.

En cuanto al proceso de grabación 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, salvo en **Mazarrón** en la que figuran pequeños porcentajes, no se advierte pendencia a nivel de tramitación en los expedientes anteriores al año 2007, estando la práctica totalidad de los expedientes en trámite posterior a la grabación. Se constata que al inicio de 2007 todas las Oficinas habían iniciado el proceso de comprobación y selección automática (filtros) a los expedientes presentados en 2006 en un porcentaje no inferior en ningún caso al 67%, si bien debe recordarse la necesidad de respetar en todo caso la periodicidad mínima de 2 meses desde la presentación, previsto en la Instrucción 6/2004, y que resulta necesario para la validación de los ingresos.

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 algo más de **5 meses**, si bien destacan algunas en concreto con un mayor retraso, **Molina** (10,43 meses), **Caravaca** (7,79 meses). En el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados la situación es mejor,



con una demora media de algo más de **3 meses**, figurando con los índices más elevados, por encima de la media, las oficinas de **Caravaca** (6,87 meses), **Aguilas** (4,97 meses), **Molina** (4,63 meses) y **Lorca** (3,63).

En cualquier caso, se trata de índices positivos que evidencian que se han cumplido los criterios de actividad propuestos y son muy parecidos a los obtenidos en el año anterior.

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 (Aguilas y Yeclas) excedían dicho plazo en algún expediente.

En relación a la gestión liquidatoria la evolución con respecto a el ejercicio 2006 ha sido desigual en el ámbito 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 (-3,58%)**, si bien destaca especialmente la situación de la oficina de **Caravaca** cuya actividad en esta área es nula, siendo mayor el descenso en la modalidad de **Donaciones (-22,07%)**. No obstante, se registra un significativo aumento del importe de la deuda contraída en la modalidad de Sucesiones (**52,66%**), si bien resulta atribuible a determinadas declaraciones con bases elevadas presentadas en la oficina de Lorca, ya que el resto de oficinas experimentan descensos importantes en el importe de la deuda liquidada. En la modalidad de **donaciones** el descenso (**-25,10%**) es también la tónica general, compensado con algún incremento significativo en algunas oficinas. 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 la modalidad de Sucesiones con respecto a 2005.

En cuanto al **Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados** el resultado contrasta con el del año anterior, encontrándonos con un descenso del **-12,76%** en el número de liquidaciones contraídas, frente a un incremento del **23,81%** en cuanto a importe liquidado, mientras que en el año anterior los porcentajes eran del 36,49% y 39,52% respectivamente. Destacan especialmente las oficinas de **Mazarrón**, con una caída del **56%** en número de liquidaciones, seguidas por **Yecla (33%)**, **Caravaca (31%)** y **Lorca (20%)**.

Por último, en el área de recursos se ha registrado un leve aumento en el número de los presentados, con el consiguiente aumento del índice de conflictividad, aunque éste sigue siendo bajo (**3,95**), concentrándose el mayor número en el ámbito del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales. Ciñéndonos a éste último, el índice de actividad, ha disminuido en más de 2 puntos con respecto al año anterior situándose en el 2007 en (**82,62%**), encontrándose los índices más bajos en las oficinas de **Mazarrón**, **Cieza**. y **Molina de Segura** que se sitúan por debajo de la media.



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

d) Resultados recaudatorios.

El ejercicio 2007 ha registrado un leve incremento del montante de derechos reconocidos y liquidados por ITPAJD e ISD en el ámbito de las OLDH's, en concreto ha supuesto un aumento del **4,24%** sobre los derechos reconocidos en 2006, netamente inferior al experimentado en 2006 sobre 2005 (22,89%), lo que resulta atribuible a la dinámica de retroceso, iniciada ya en 2007, en el mercado inmobiliario. El porcentaje sobre el total de derechos reconocidos a nivel regional (**31,63%**) ha experimentado un descenso de 0,56 puntos sobre el correspondiente al ejercicio anterior (32,19%).

La recaudación líquida ha experimentado un incremento del **1,27%** sobre el importe del ejercicio anterior. La aportación a las arcas autonómicas en términos porcentuales sobre el total recaudado por ambos impuestos se sitúa en el **34,85%**, incrementándose solo un 0,47 puntos sobre el ejercicio anterior (34,38%).

En cuanto a las indemnizaciones devengadas durante el ejercicio 2007 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 **3.475.166,15 €**, lo que ha supuesto un incremento del **7,97%** sobre las devengadas en 2006 (3.218.683,98€).

Lo que se informa, en cumplimiento de lo ordenado por V.I., a los efectos oportunos en Murcia a 26 de junio de 2008.

Juan Martínez Gil
Jefe del Servicio de Coordinación
y Planificación Tributaria

Rosa M^a 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 2007

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 2007, 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 2007 se han publicado las siguientes normas tributarias o administrativas relativas a la actividad del juego:

A) Resolución de 3 de enero de 2007, de la Dirección General de Tributos, por la que se publican los criterios que informan el Plan de Control Tributario de 2007 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 Casinos y Bingos, utilizando los datos que figuran en los sistemas de información tributaria y la que se obtiene de las visitas que realizan los agentes de juego.

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 que los locales de juego cumplan con las condiciones establecidas en las autorizaciones otorgadas. Asimismo, se continuará con la actuación contra las distintas formas de juego no autorizado.

B) Resolución de 16 de diciembre de 2007, del Director General de Tributos por la que se aprueban los modelos normalizados para la



acreditación de la representación voluntaria en los procedimientos triutarios de la Administración Regional.

C) Resolución de 22 de febrero de 2007, de la Dirección General de Tributos, por la que se modifica el modelo de tarjeta de identidad del personal habilitado para las funciones de vigilancia y control del juego y apuestas.

D) Orden de 1 de marzo de 2007, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se crea el Registro General del Juego de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

E) Ley 10/2007, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2008. Se establece que para el ejercicio 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.

2.- Normas en elaboración

Se han impulsado las siguientes iniciativas normativas, relativas a la actividad del juego:

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.

Reglamento del Juego del Bingo de la Región de Murcia



Se continúa preparando la 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.

Reglamento del Juego de Máquinas Recreativas y de Azar de la Región de Murcia

Al objeto de dar entrada a las nuevas tecnologías en los modelos de máquinas recreativas y de azar, realizar las adaptaciones precisas para modernizar los procedimientos administrativos para la obtención de las autorizaciones mediante su tramitación telemática y otras modificaciones menores, se viene trabajando en la elaboración de un nuevo texto que sustituya al vigente Reglamento de Máquinas Recreativas y de Azar, que fue ultimado y remitido a la Secretaria General de la Consejería para su tramitación el 7 de noviembre de 2006. Durante el año 2007 la tramitación de este proyecto ha sido notificado a la Comisión Europea, dictaminado por el Consejo Económico y social de la Región de Murcia e informado por la Dirección de los Servicios Jurídicos de la Consejería de Presidencia.

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. Este proyecto fue remitido el 27 de julio de 2007 a la Secretaría General de la Consjería de Hacienda y Administración Pública para la tramitación correspondiente.

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 7.076 a los que hay que añadir 3.121 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 juego. Las mejoras en calidad continúan proyectándose y trabajando para obtener la certificación EFQM, que se espera conseguir en un grado avanzado a lo largo de 2008.

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	455
Actas de infracción	74
Actas archivadas	33
Actas de precinto	5
Expedientes sancionadores iniciados	41
Expedientes sancionadores resueltos	37
Expedientes recurridos	0

Las actas de infracción levantadas han recogido las siguientes conductas tipificadas como tal en la reglamentación correspondiente:



Motivo	
Máquinas sin placa de identidad	5
Máquinas sin guía de circulación	9
Máquinas con guía de circulación caducada	0
Máquinas sin boletín de situación	20
Máquinas con boletín de situación caducado	3
Locales sin autorización para la explotación de máquinas recreativas	35
Locales con autorización caducada para la explotación de máquinas recreativas	17
Documentación oculta	3
Otras	19

Las sanciones impuestas en los expedientes resueltos han sido:

Tipología	
Sanciones leves	10
Sanciones graves	0
Sanciones muy graves	37
Importe de las sanciones impuestas	230.450 €

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 28'9 por ciento de las incoadas en el año 2001, aunque cinco 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 tres, 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 reducido



al 35'9 por ciento de los que se tramitaron en el año 2001. Asimismo la conflictividad ha descendido, no habiéndose interpuesto durante 2007 recurso alguno contra las resoluciones de los expedientes sancionadores, lo que pone de manifiesto la aceptación del control del juego, a la par que han descendido las conductas infractoras.

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 bingo 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 2007, 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 2 actas de infracción y una de precinto, al tiempo que se han instruido dos expedientes sancionadores. Asimismo se han realizado 25 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 2001, que han pasado de un total de 103 en dicho año a 37 en 2007. También el importe de dichas



sanciones continuaría con la misma tendencia descendente, de no ser por la multa impuesta a una asociación que realiza una rifa ilegal.

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 1-1-2007, mediante padrón, en el que se incluyen 9.971 liquidaciones, por importe total de 36.506 miles de euros. Por otra parte se han presentado 62 autoliquidaciones por importe de 118 miles de 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 2007.

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 18 deudas, por importe de 15.968 euros, iniciándose 13 expedientes de derivación de responsabilidad solidaria.

También se han tramitado durante el ejercicio 18 expedientes de devolución de ingresos indebidos, que produjeron otras tantas liquidaciones por importe de 128.928'01 euros.



Datos de recaudación (en euros)

Concepto presupuestario	Recaudación neta
Tasa fiscal sobre el juego (máquinas recreativas)	37.006.875
Tasa fiscal sobre el juego (Bingos)	17.669.405
Tasa fiscal sobre el juego (Casinos)	6.580.059
Impuesto Regional sobre los premios del Bingo	3.680.131
Tasa fiscal sobre Rifas y Combinaciones Aleato.	6.017
Tasas por servicios administrativos	197.702
Sanciones en materia de juego	230.450 (1)

(1) Importe de los derechos reconocidos. La recaudación neta por este concepto no figura desglosada en la clasificación económica del presupuesto de ingresos.

La recaudación comparada de los ejercicios 2000 a 2007, ambos inclusive, figura en el anexo V.

Los ingresos tributarios han seguido en un nivel similar al año 2004, mateniendose los ingresos procedentes de máquinas, bingos e impuesto regional sobre los premios del bingo con incrementos suaves, en tanto que los casinos han experimentado un alza del 17 por ciento respecto a 2006.

El gravamen que recae sobre las **máquinas recreativas** ha experimentado un ligero incremento, respecto del año 2006, del 4 por ciento, como consecuencia, del aumento de las cuotas en el 1'91 por ciento aprobado por la Ley 12/2006, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social para el año 2007 y la estabilidad del parque de máquinas.

La recaudación por la tasa fiscal que recae sobre el juego del **bingo** se ha mantenido en las mismas cuantías que en el año 2006, en tanto que la Impuesto sobre los **Premios del Bingo** se ha incrementado en el 2'36 por ciento.

La recaudación por la tasa fiscal que grava el juego de **casinos**, como antes se ha comentado, se incrementa respecto a 2006 en un 17 por ciento considerando como año base el 2000.



Los ingresos por la Tasa sobre Rifas, Tómbolas, Apuestas y Combinaciones Aleatorias se han elevado a 6.017 euros, siguiendo en la línea habitual 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, han descendido un 7 por ciento, respecto a 2006, en natural correlación con las solicitudes que se presentan y tramitan.

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 2007.

- Estudio y aprobación de la Memoria de las actividades desarrolladas en materia de gestión y tributación del juego durante el año 2006, 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 anteproyecto de Ley de Presupuestos y la Ley de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social para el año 2008, que como en años anteriores había sido requerido por el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- Informe sobre la preparación de la modificación de la Ley del Juego y Apuestas de la Región de Murcia

- Informe sobre la renovación de la autorización de instalación y de apertura y funcionamiento del CASINO RINCÓN DE PEPE

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 IV Congreso del Juego en Castilla León convocado por la Dirección General de Administración Territorial de la Junta de Castilla y León.

- Se participo en la reunión celebrada en la Comisión Nacional del Juego para tratar sobre las modificaciones normativas autonómicas, la aplicación al juego de las nuevas tecnologías y el juego responsable.

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.

- Se asistió a los acontecimientos convocados por el sector, la Feria Andaluza del Recreativo, la Feria Europea del Recreativo (Fer-Interazar) y al XII Congreso de Cofar.

Murcia a 29 de junio de 2007



ANEXO I

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE JUEGO

(Situación a 31-12-2006)

CONCEPTO	2003	2004	2005	2006	2007
EMPRESAS de casinos de juego	2	2	2	2	2
Casinos de juego en funcionamiento	2	2	2	2	2
EMPRESAS de bingo	6	6	7	7	6
Salas de Bingo en funcionamiento	7	7	8	8	7
Salas de Bingo de temporada autorizadas	1	1	1	1	1
EMPRESAS de salones recreativos	153	152	151	145	56
Altas en el ejercicio	2	0	0	1	0
Bajas en el ejercicio	0	1	1	7	89 ¹
Salones Recreativos en funcionamiento	122	122	122	10	9
Altas en el ejercicio	1	0	0	1	0
Bajas en el ejercicio	0	0	0	113	1
EMPRESAS de salones de juego	70	64	64	61	62
Altas en el ejercicio	2	0	3	1	2
Bajas en el ejercicio	1	6	3	4	1
Salones de Juego en funcionamiento	139	142	138	140	140
Altas en el ejercicio	12	11	4	10	8
Bajas en el ejercicio	9	8	8	8	8
EMPRESAS operadoras, máquinas tipo A	52	50	51	53	56
Altas en el ejercicio	6	0	2	2	3
Bajas en el ejercicio		2	1	0	0
EMPRESAS operadoras, máquinas tipo B	175	168	171	167	164
Altas en el ejercicio	3	5	5	2	6
Bajas en el ejercicio	1	12	2	6	9
EMPRESAS operadoras, máquinas tipo C	2	2	2	2	2
Bares y cafeterías autorizados	6.577	6.307	6.156	6.048	6.022
Altas en el ejercicio	824	966	772	841	911
Bajas en el ejercicio	929	1.236	923	949	937
EMPRESAS fabricantes de máquinas rec.	46	48	49	50	49
Altas en el ejercicio	3	4	1	1	0
Bajas en el ejercicio	1	2	0	0	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	5	8	11	11
Altas en el ejercicio			3	3	0
EMPRESAS comercializadoras o distrib.	3	6	6	8	8
Altas en el ejercicio		3	0	2	0
MÁQUINAS HOMOLOGADAS, tipo A	480	492	501	522	535
Altas en el ejercicio	35	12	9	21	13
Inscripciones provisionales			2	0	0
MÁQUINAS HOMOLOGADAS, tipo B	359	390	427	469	499
Altas en el ejercicio	59	31	37	42	30
Inscripciones provisionales	9	17	14	9	5
MÁQUINAS HOMOLOGADAS, tipo C	17	18	20	29	39
Altas en el ejercicio	3	1	2	9	10
Máquinas tipo "A"	997	1.030	1.051	1.072	1063
Autorizaciones en el ejercicio	214	67	69	89	59
Bajas en el ejercicio	189	34	48	68	68
Máquinas tipo "B"	9866	9825	9825	9867	9870
Autorizaciones en el ejercicio	0	3	0	45	6
Bajas en el ejercicio	285	44	0	3	3
Máquinas tipo "B", autorizaciones provisionales	72	71	111	56	21
Autorizaciones explotación máquinas tipo "B" por canje fiscal	1881	1589	769	651	1881
Máquinas tipo "C"	77	82	83	104	98
Autorizaciones en el ejercicio				22	8
Bajas en el ejercicio				1	14
Autorizaciones de Rifas, Tómbolas y Combinaciones Aleatorias	9	1	3	5	4
Expedición de documentos profesionales de Casinos	106	75	86	115	80
Expedición de documentos profesionales de Salas de Bingo	52	43	56	75	65
Exptes. prohibición entrada de personas a Salas de juego					
Altas	44	72	51	56	46



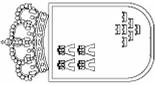
Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Tributos

Bajas	12	36	19	36	16
Personas con acceso prohibido a locales de juego (bingos y casino):					
Ámbito nacional ¹				62200	24432
Ámbito regional				280	83

¹ La Comisión Nacional del Juego ha depurado durante 2007 la base de datos de los “prohibidos” para incluir exclusivamente los que lo soliciten a título personal y los procedentes de orden judicial.

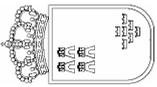


ANEXO II
EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES DE CONTROL DEL JUEGO

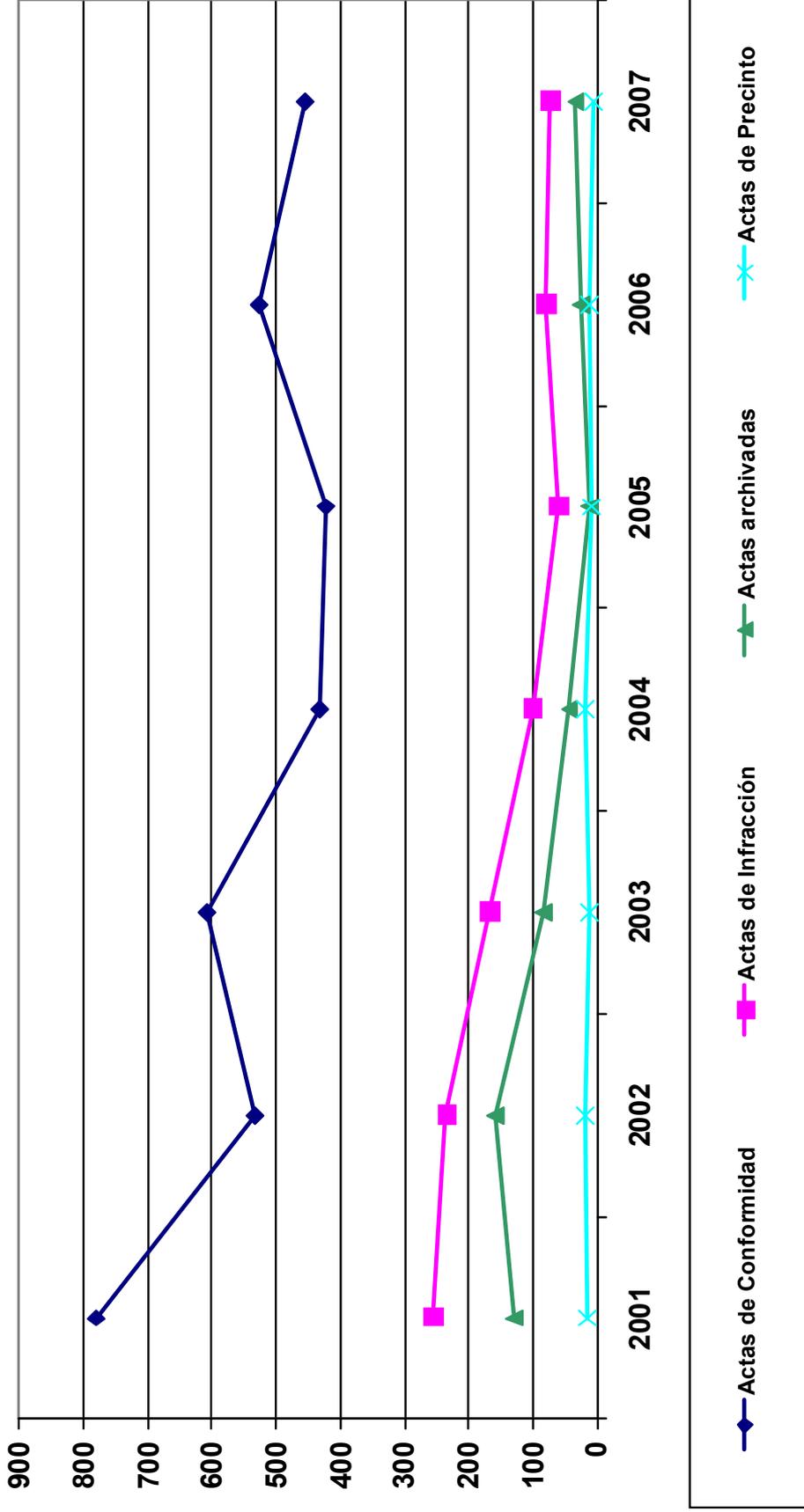
ACTUACIONES REALIZADAS	2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Actas de conformidad	780	100	533	68'3	607	77'8	432	55'4	421	53'9	526	67'4	455	58'3
Actas de infracción	256	100	235	91'8	167	65'2	101	39'5	61	23'8	79	30'9	74	28'9
Actas archivadas (1)	130	50'8	158	67'2	83	49'7	43	42'6	11	18'0	26	32'9	33	44'6
Actas de precinto	14	100	19	135'7	12	85'7	18	128'5	9	64'2	11	78'6	5	35'7
Exps. sancionadores iniciados	134	100	84	62'7	87	64'9	57	42'5	48	35'8	53	39'6	41	30'6
Exps. sancionadores resueltos	103	100	66	64'1	106	102'9	57	55'3	42	40'8	54	52'4	37	35'9
Exps. Recurridos (2)	6	18'9	8	12'1	11	10'7	8	14'0	2	4'7	1	1'8	0	0

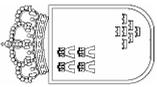
(1) El porcentaje de actas archivadas se calcula sobre las actas de infracción levantadas.

(2) El porcentaje de recurridos se calcula sobre los resueltos.

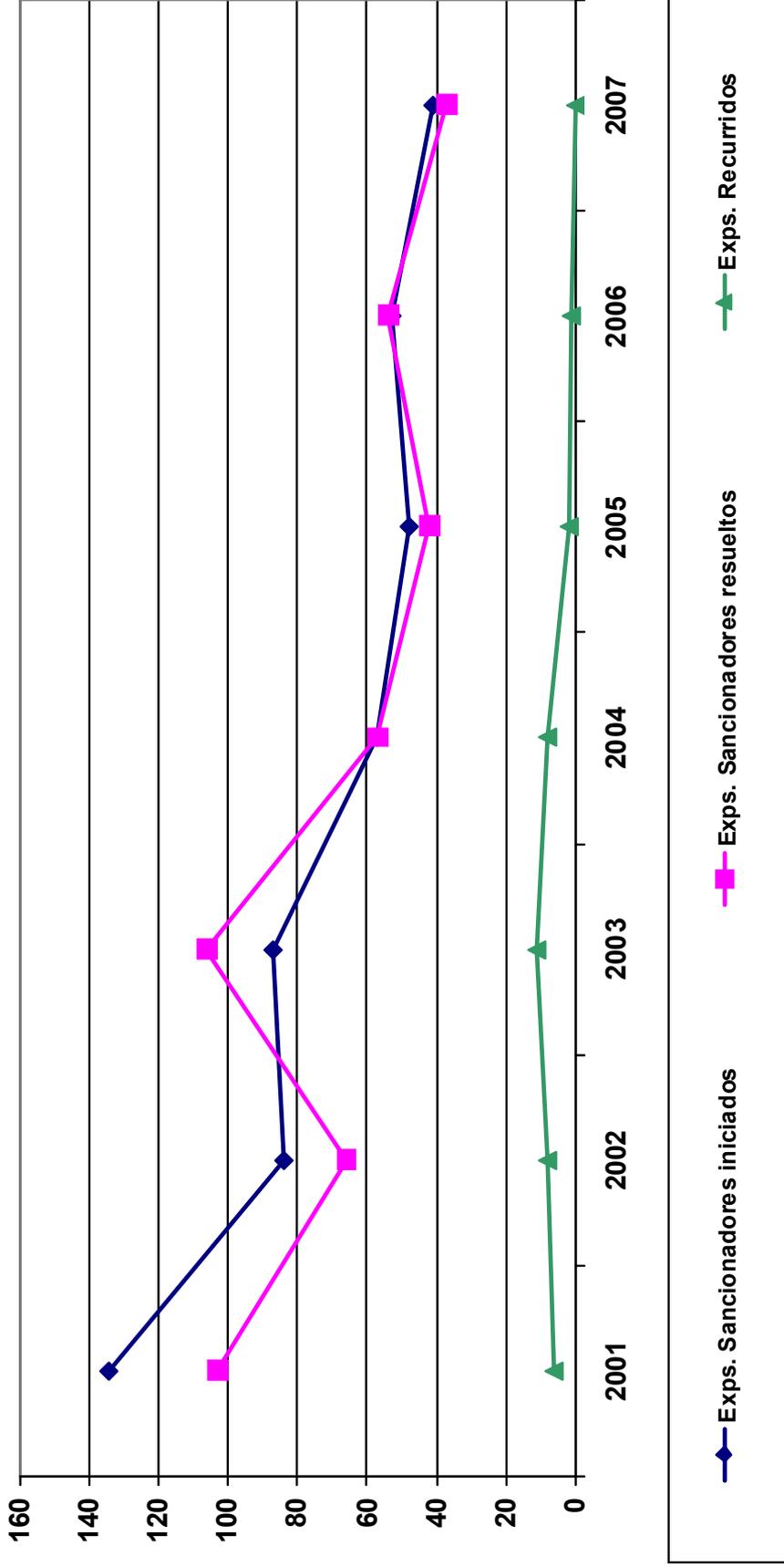


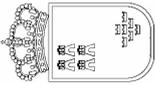
EVOLUCIÓN DE LAS ACTAS INCOADAS





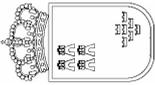
EVOLUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES SANCIONADORES





ANEXO III
EVOLUCIÓN DE LAS CONDUCTAS INFRACTORAS

ACTUACIONES REALIZADAS	2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Máquinas sin placa de identidad	20	100	9	45	3	15	2	10	3	15	5	25	5	25
Máquinas sin guía de circulación	66	100	57	86'4	23	34'8	25	37'9	12	18'2	15	22'2'7	9	13'6
Máq. con guía caducada	0	0	50	--	1	--	3	--	1	--	0	0	0	0
Máquinas sin boletín de situación	69	100	67	97'1	32	46'4	24	34'8	11	15'9	17	24'6	20	29
Máq. con boletín caducado	8	100	4	50	16	200	2	25	1	12'5	1	12'5	3	37'5
Locales sin autorización	73	100	43	58'9	39	53'4	23	31'5	18	24'7	27	37	35	47'9
Local con autorización caducada	9	100	0	0	16	177'7	28	311	14	155'6	24	266'7	17	141'7
Documentación oculta	12	100	1	8'3	4	33'3	2	16'7	1	8'33	3	25	3	25
Otras	103	100	110	106'8	73	70'9	39	37'9	28	27'2	22	21'4	19	18'4

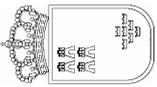


ANEXO IV

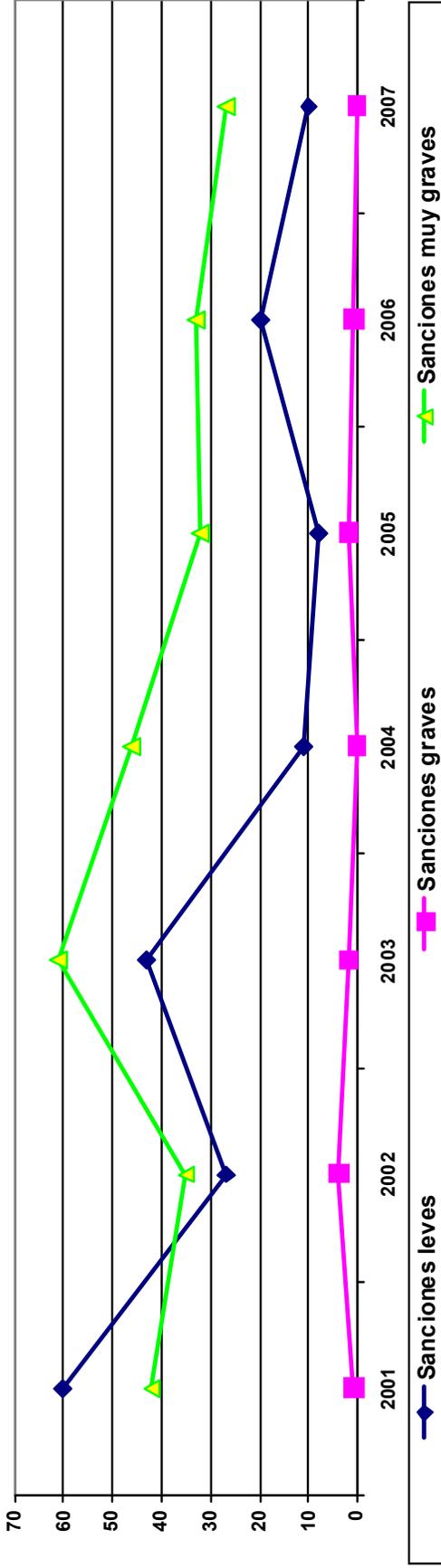
EVOLUCIÓN DE LA CUANTÍA DE LAS SANCIONES

ACTUACIONES	2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
SANCINADORAS														
Sanciones leves	60	100	27	45	43	71'7	11	18'33	8	13'3	20	33'3	10	16'7
Sanciones graves	1	100	4	400	2	200	0	0	2	200	1	100	0	0
Sanciones muy graves	42	100	35	83'3	61	145'2	46	109'5	32	76'2	33	78'6	27	64'3
Importe sanciones	190(1)	100	108(1)	56'8	144(1)	75'8	153(1)	80'5	247(1)	130	73(1)	38'4	230	121'1

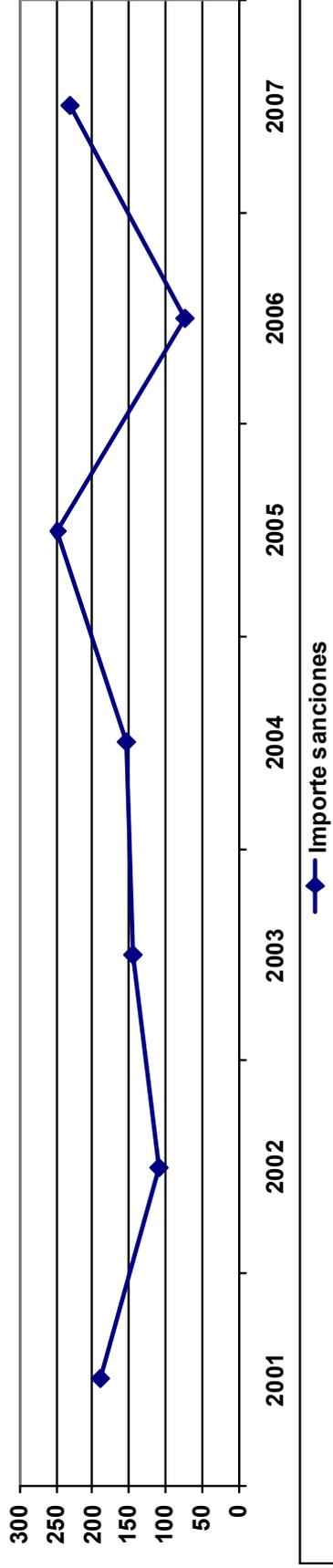
(1) Miles de euros

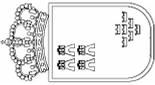


EVOLUCIÓN DEL NUMERO DE SANCIONES



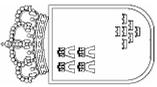
EVOLUCIÓN DE LA CUANTÍA DE LAS SANCIONES



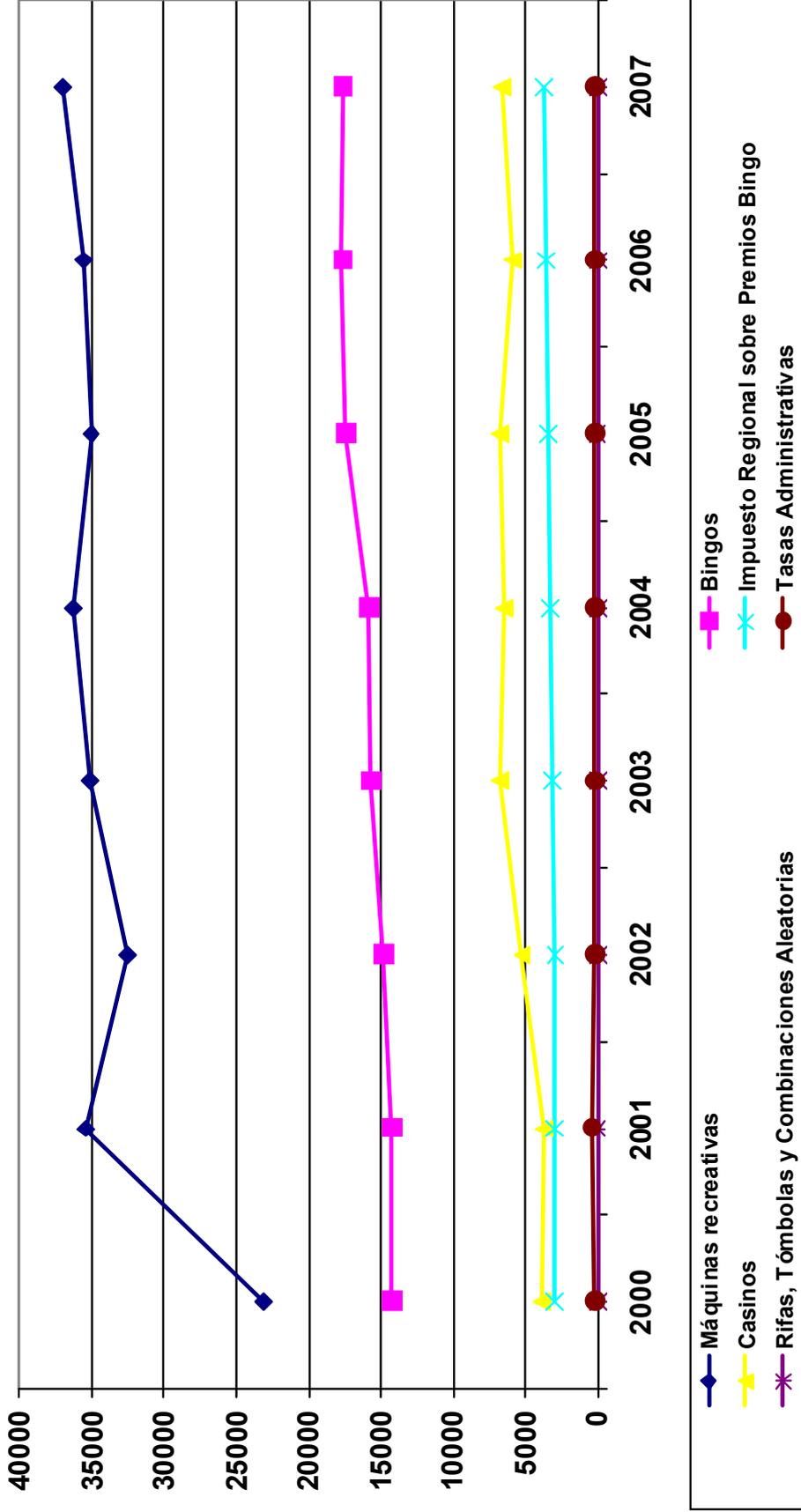


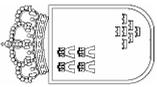
ANEXO V
RECAUDACIÓN COMPARADA
(en miles de euros)

Concepto	2000		2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%	Importe	%	Importe	%	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Máquinas recreativas	23.116	100	35.455	153	32.532	141	35.095	152	36.341	157	35.060	152	35.611	154	37.007	160
Bingos	14.236	100	14.240	100	14.830	104	15.741	111	15.829	111	17.449	123	17.684	124	17.669	124
Casinos	3.912	100	3.677	94	5.243	134	6.773	173	6.408	164	6.798	174	5.839	149	6.580	168
Impuesto Regional sobre Premios Bingo	2.945	100	2.955	100	2.924	99	3.101	105	3.218	109	3.419	116	3.595	122	3.680	125
Rifas, Tómbolas y Combinaciones Aleatorias	1	100	10	1000	3	300	4	400	0	0	15	1500	6	600	6	600
Tasas Administrativas	221	100	446	202	244	110	240	109	250	113	235	106	216	97	198	90
TOTALES	44.431	100	56.783	128	55.776	126	60.954	137	62.046	140	62.976	142	62.951	142	62.114	140
Sanciones	261	100	190	73	108	41	144	55	153	59	247	95	73	28	230	88

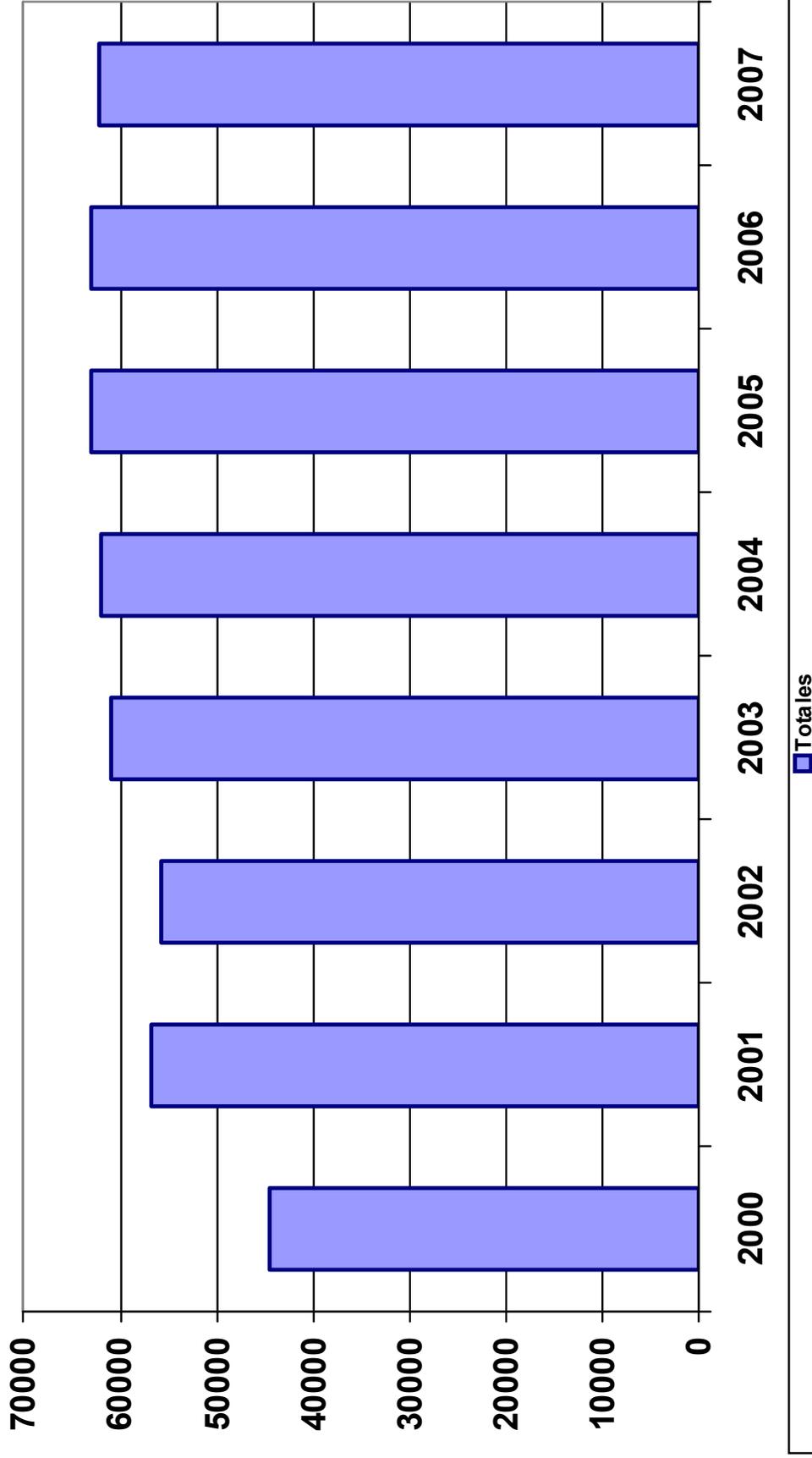


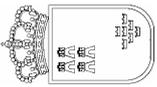
RECAUDACIÓN COMPARADA POR CONCEPTOS





RECAUDACIÓN COMPARADA TOTAL





RECAUDACIÓN COMPARADA POR SANCIONES

