Colegio Oficial de Ciencias Políticas y Sociología de la Región de Murcia

Transparencia y Buen Gobierno en la Región de Murcia

FICHA DE DETECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

NOTA IMPORTANTE: los datos que constan en esta ficha serán susceptibles de publicar en caso de selección de esta iniciativa como buena práctica.

IDENTIFICACIÓN Y DATOS DE CONTACTO

Denominación de la iniciativa: "AMT CONECTA"

Entidad responsable: AGENCIA MUNICIPAL TRIBUTARIA - AYUNTAMIENTO DE MURCIA

Persona de contacto: DIRECTORA AGENGIA MUNICIPAL TRIBUTARIA (Encarna López López)

Teléfono: 968-358365

Email: encarna.lopez@ayto-murcia.es

Web: www.murcia.es/amt

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA/EXPERIENCIA/ACTIVIDAD

"AMT CONECTA" es un modelo avanzado de gestión tributaria: la AMT (Agencia Municipal Tributaria) conecta con los intereses de los ciudadanos "trabajando en su lugar". Recupera el principal valor de la administración pública como "SERVICIO al ciudadano"; el ciudadano paga sus tributos para que la Administración le resuelva sus necesidades: SIN trámites, SIN desplazamientos, SIN gestiones, SIN coste.
La AMT "conecta" con el ciudadano y con todos sus puntos de interés: desarrolla "conexiones" electrónicas orientadas a la transparencia, participación, colaboración, evaluación y control.
Conectamos con el ciudadano: acceso en tiempo real al estado de tramitación de todos sus expedientes. Conectamos con: notarías, registros públicos, licencias, empresas de suministro, Tráfico, Catastro etc., dónde el ciudadano realiza sus gestiones, para realizarle todos los trámites tributarios (liquidaciones, cambios de titularidad en el IBI, tramitación de beneficios fiscales, vados, plusvalía, tasas, …)

OBJETIVOS: ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA + FÁCIL + RÁPIDA + BARATA

- Calidad: Para la Administración: SIN errores, SIN retrasos;
  Para el Ciudadano. Garantías de cumplimiento: SIN recargos, SIN intereses, SIN sanciones, SIN coste.
- Facilidad en la gestión: Administración SIN trámites.
- Rapidez: Gestión inmediata. Tramitación electrónica.

- Reducción de costes directos al ciudadano. Reducción de costes a la Administración: una Administración +BARATA tiene menos coste para el ciudadano.
- Corresponsabilidad: El ciudadano participa e influye en las decisiones tributarias de forma presencial, telefónica, web, correo electrónico, redes sociales, …
- Protección del medio ambiente: Administración SIN papeles.
- Rentabilidad: mayores ingresos - mejores servicios públicos.

JUSTIFICACIÓN COMO BUENA PRÁCTICA

AYUDA: Por favor responda a la siguiente pregunta ¿Por qué se considera una buena práctica?

"AMT CONECTA" presta el servicio que el ciudadano quiere de nosotros: trabajamos en su lugar; "*se lo damos hecho*."
La administración tributaria es muy compleja, el contribuyente está sujeto a numerosas obligaciones formales e infinidad de trámites y gestiones administrativas, cuyo incumplimiento (a veces, por desconocimiento) le acarrea costes, desplazamientos, sanciones, recargos, intereses, pérdida de beneficios fiscales, etc.
La AMT recoge las peticiones del ciudadano en su casa, en la notaría, en el registro de la propiedad, en otros registros públicos municipales, concejalías, Tráfico, Catastro, etc, y le devuelve todos los trámites gestionados.

METODOLOGÍA EMPLEADA

AYUDA: Por favor explique el proceso o la forma de poner en marcha la actividad

1. Cambios organizativos: puesta en marcha de un sistema de dirección por objetivos, implantación de sistemas de control y reuniones de comunicación y seguimiento.
2. Cambios normativos: modificaciones normativas en ordenanzas fiscales, estableciendo nuevas obligaciones para la administración tributaria municipal y eliminando correlativamente obligaciones formales del contribuyente.
3. Convenios: celebración de convenios o acuerdos con los agentes, donde los ciudadanos realizan las actuaciones de trascendencia tributaria, notarios, registradores, entidades colaboradoras, Catastro, AEAT, Tráfico, Seguridad Social, empresas de suministro (EMUASA), etc.
4. Cambios tecnológicos. Todas las actuaciones anteriores se consolidan mediante procedimientos de administración electrónica: portal web (www.murcia.es/amt), canal tributos (aytomurcia@canaltributos.com), call-center (902 120 333 y 968 355002), redes sociales (@AMTMurcia y www.facebook.com/amtmurcia)
5. Campañas de comunicación: prensa, radio, televisión, redes sociales, correo electrónico y sms.

DESTINATARIOS Y AGENTES CLAVE

AYUDA: Por favor especifique quienes son los destinatarios/usuarios/beneficiarios de la iniciativa y qué agentes han participado de forma relevante contribuyendo al éxito de la iniciativa.

El destinatario es, sin duda, el CIUDADANO.
El ciudadano, en su condición de contribuyente, resuelve, con la AMT, complejos procedimientos tributarios con tan solo una llamada telefónica (mediante grabación de voz), correo electrónico (aytomurcia@canaltributos.com) o directamente desde el lugar donde realiza sus gestiones.

Ha sido imprescindible la colaboración de los AGENTES intervinientes en los negocios jurídicos realizados por el ciudadano: notarías, registros de la propiedad, registros públicos municipales, Tráfico, EMUASA, Catatro, etc.

Modelo de tramitación

RESULTADOS OBTENIDOS (Datos a 30/septiembre/2014)
AYUDA: Por favor describa los resultados que se han obtenido

- Atenciones al Ciudadano 2014:
  - Oficina Virtual Tributaria: 12.977 (aumento 39%, respecto de 2013)
  - Teléfonicas: 56.155 (aumento 4%, respecto de 2013)
  - Email (Canal Tributos): 5.684 (aumento 3%, respecto de 2013)
  - Presenciales: 94.778 (descenso en favor de atenciones no presenciales de un 5,5 %, respecto de 2013)

- Convenio Notarios (24/junio/2013):
  - Expedientes gestionados por la AMT: 4.769

- Comunicaciones Registradores Propiedad:
  - Expedientes gestionados por la AMT: 631

- Convenio EMUASA: 2.300 expedientes de beneficios fiscales por tramitación telemática

- Comunicaciones de la AMT con el ciudadano
  - Telefónicas: 21.098
  - Correos electrónicos: 24.027
  - SMS: 146.340
  - Tweets: 319
  - Facebook: 65 publicaciones

- Publicación de memorias de actividades (https://www.murcia.es/AMT/memorias/)

- Mención Honorífica de los premios Sociedad de la Información – SOCINFO'2014 (septiembre'2014) por el proyecto *"Modelo de Administración electrónica de la Agencia Municipal Tributaria del Ayuntamiento de Murcia. Portal Web"*.

PRINCIPALES DIFICULTADES
AYUDA: Por favor describa las principales barreras o dificultades que ha encontrado para la puesta en

marcha y desarrollo de la iniciativa.

1. Barrera cultural. Resistencia al cambio.
2. Baja motivación derivada de las bajadas retributivas soportadas por la organización como consecuencia de la crisis.
3. Reorganización administrativa. Resistencia a la reorganización de tareas y asunción de nuevas competencias.
4. Dificultades tecnológicas.
    a. Interoperabilidad. Conexión a bases de datos con diferente nivel de avance tecnológico (AEAT, Catastro, Registro, Notarías, Concejalías, …)
    b. Accesibilidad para el ciudadano. Portal web, firma electrónica, redes sociales, teléfono, correo electrónico, adaptación a dispositivos móviles.
5. Limitaciones presupuestarias.

POTENCIAL DE TRANSFERENCIA

AYUDA: Por favor explique brevemente si esta iniciativa se puede desarrollar por otras entidades o en otros territorios. Se trata de justificar si la experiencia es extrapolable a otras organizaciones y, en su caso, que adaptaciones serían necesarias llevar a cabo.

La AMT es una organización tributaria municipal, cuyas funciones son plenamente coincidentes con otros organismos municipales competentes en gestión tributaria. Ello determina que el modelo sea absolutamente exportable a cualquier otra organización tributaria.
Posibilidad de exportación de las herramientas tecnológicas y los procedimientos administrativos que la sustentan.

Y **LO MÁS IMPORTANTE**: exportar el **convencimiento** y el **empeño** en conseguir :

- Una Administración CONECTADA con el ciudadano al SERVICIO de sus intereres.
- Una Administración +FÁCIL +RÁPIDA +BARATA .