



## B.07 / MEJORA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS</b>
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a la ciudadanía.
<b>MEDIDA</b>	Implantar la ISO 9001:2015 en la Red de Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM).
<b>RESPONSABLE</b>	Agencia Tributaria de la Región de Murcia.
<b>PARTICIPANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ El conjunto de las unidades de la Agencia Tributaria.</li><li>→ Personal que presta sus servicios en las Oficinas de Atención Integral Contribuyente.</li></ul>
<b>ACCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Documentar todos los procesos operativos realizados en las OAIC.</li><li>→ Documentar y poner en práctica todos los procesos de calidad necesarios para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo el Manual de la Organización, Encuestas de Satisfacción del personal etc.</li><li>→ Aprobar y comunicar al personal el Plan de Calidad del 2020 con objetivos específicos y medibles para dichos procesos.</li><li>→ Realizar auditoría interna previa a la auditoría de Certificación.</li><li>→ Realizar la auditoría de Certificación de la Carta de Servicios y en la ISO 9001:2015 con el alcance de todas las OAIC.</li></ul>
<b>DESTINATARIOS/AS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Ciudadanía</li></ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Número de procesos documentados.</li><li>→ Certificación ISO 9001:2015 en el ámbito de la atención al contribuyente.</li></ul>
<b>PRESUPUESTO</b>	Sin coste, elaboración con medios propios.
<b>CALENDARIO</b>	2020-2021