



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO

Gestión de la Calidad en la Atención y Orientación a Contribuyentes

**Secretaría de Finanzas y
Planeación/Subsecretaría de Ingresos/Unidad
de Atención a Contribuyentes**

**Fecha de inicio y término:
Del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017**

OBJETIVO:

Mejorar sustancialmente los servicios de orientación y apoyo que ofrece la Oficina Virtual de Hacienda y la Unidad de Atención a Contribuyentes, para influir directamente en el incremento de la recaudación, mediante la facilitación del cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes.

DESCRIPCIÓN:

La Unidad de Atención a Contribuyentes cuenta con tres áreas de atención que son: el Call Center con 7 operadoras que atienden las líneas del 01800 que se encuentra en la página de la OVH, el Módulo de Atención personalizada que se encuentra en la planta baja del edificio sede de la SEFIPLAN con 4 personas y la jefatura que atiende todas las llamadas que entran por el conmutador de la Secretaría y los casos complicados que mandan del Módulo de Atención. El personal con que cuenta la Unidad está capacitado y cuenta con los equipos de cómputo, debidamente cargados con los sistemas de control y consulta que requiere para cumplir su función.

Para llevar a cabo el Plan de Mejora se plantea implementar instrumentos para recopilar datos que nos permitan medir el grado de oportunidad y efectividad que tiene la atención que se da a los contribuyentes, buscando encontrar los elementos que nos permiten determinar las acciones para mejorar esta actividad y así incidir directamente en el incremento de la recaudación.

En el caso de la página de la OVH, se implementará un cuestionario de dos preguntas de opción múltiple, con las que se buscará evaluar la calidad de la atención que se le brindó y la oportunidad de la misma.

En el caso de la atención personalizada que se brinda en el Módulo de Atención y en la Jefatura de la Unidad, se establecerá un pequeño cuestionario de tres preguntas, que será opcional para el contribuyente su llenado y posterior depósito en un buzón expreso para ello, el cual será revisado de manera trimestral, para poder evaluar la opinión de los contribuyentes respecto de la atención recibida.

En una primera etapa del Proyecto, se llevará a cabo el diseño del planteamiento y la metodología del mismo, con la finalidad de que este responda realmente a la consecución del objetivo planteado. Posteriormente se buscará contar con todos los implementos humanos y materiales necesarios para ponerla en práctica y ya una vez con estos se implementará la segunda etapa que consistirá en la instalación de los instrumentos de medición en las áreas de la Unidad y se ejecutarán las pruebas correspondientes de los mismos y una vez aprobados se pondrán a disposición de los contribuyentes.

En la tercera y última etapa se efectuarán evaluaciones trimestrales de todos y cada uno de los instrumentos puestos en operación, para ir retroalimentando al personal con la información que se obtenga de estos, para así mejorar la atención y el servicio que brinda la Unidad y con esto incrementar el grado de cumplimiento de los contribuyentes.

BENEFICIOS QUE SE PRETENDEN OBTENER AL CONCLUIR EL PM:

1. Poner a disposición de los contribuyentes una atención de calidad que les permita cumplir de una manera fácil y sencilla los trámites necesarios para cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones fiscales.
2. Mantener debidamente capacitado y actualizado al personal que labora dentro de la Unidad, garantizando con esto el cumplimiento al cien por ciento del objetivo planteado en el Proyecto de Mejora.
3. Contar con la información respecto de la atención recibida por los contribuyentes, que nos permita implementar de manera oportuna las medidas que garanticen la el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de una manera sencilla.


INDICADORES DEL PP QUE SON IMPACTADOS CON EL PM:

Se adjunta el anexo III del Mecanismo para la implementación y el seguimiento de los Proyectos de Mejora derivados de Evaluaciones de Desempeño, Programa Anual de Evaluación 2016.

COSTO ESTIMADO DEL PM:

El programa de mejora se considera sin costo ya que serán trabajos de análisis por personal de la propia Secretaría y únicamente consistirá en hacer reingenierías y planteamientos metodológicos nuevos.

INTEGRANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO:



Juan Morales Velázquez
Jefe de la Unidad de Atención al
Contribuyente



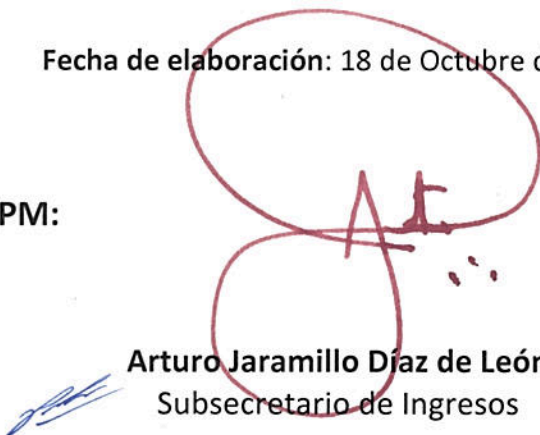
Gustavo Pérez Gonzalez
Analista



Mayte Yoseline González Guzmán
Analista

Fecha de elaboración: 18 de Octubre de 2016

RESPONSABLE DEL PM:



Arturo Jaramillo Díaz de León
Subsecretario de Ingresos

ANEXOS



ANEXO I: VALIDACIÓN DE LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA (ASM)

Nombre o denominación de la evaluación: Evaluación de Diseño del Programa Presupuestario: Esfuerzo Recaudatorio

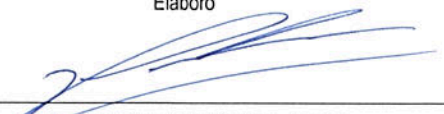
Nombre del PP o Fondo evaluado: D.H.G.291.E Esfuerzo Recaudatorio

Unidad(es) responsable(s) de la operación del PP o Fondo: Secretaría de Finanzas y Planeación

No.	Aspecto Susceptible de Mejora (ASM)	Criterios de Selección de los ASM								Clasificación del ASM				¿Valida el ASM?		En caso de no validar el ASM, señale brevemente las razones.
		Claro		Relevante		Justificable		Factible		E	I	II	IG	SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
1	No se pudo identificar al padrón de contribuyentes (padrón de beneficiarios) con la evidencia documental presentada/Definir al beneficiario solo se especifica contribuyentes/Generar un padrón de acuerdo a las necesidades del PP		X		X	X			X	X					X	Los padrones existen y se actualizan diariamente conforme a la operación de la Subsecretaría de Ingresos, pero no se pueden compartir por motivos de confidencialidad marcada en el Código Financiero, en las leyes de Protección de Datos y demás aplicables.
2	Nombre de los indicadores muy largos/Nombre de los medios de verificación		X		X			X		X					X	Para el momento de la elaboración de éste reporte los cambios ya se han llevado a cabo.
3	Actualización del diagnóstico									X					X	La actualización se llevará a cabo hasta que se cuente con el nuevo Plan Veracruzano de Desarrollo, y se verifiquen cambios esenciales que detonen la actualización.
4	Implementar un instrumento para conocer el grado de satisfacción de la población atendida	X			X	X		X		X					X	
5																

Clasificación de los ASM: E: Específicos; I: Institucionales; II: Interinstitucionales; IG: Intergubernamentales.

Elaboró


Rubén Alberto Holguin Martínez, Asesor


valido

Arturo Jaramillo Díaz de León, Subsecretario de Ingresos



ANEXO II: ACCIONES DE MEJORA (AM) Y SU PROGRAMACIÓN

Nombre del Proyecto de Mejora: Gestión de la Calidad en la Atención y Orientación a Contribuyentes
 Nombre del PP o Fondo evaluado: D.H.G.291.E Esfuerzo Recaudatorio
 Unidad(es) responsable(s) de la operación del PP o Fondo: Secretaría de Finanzas y Planeación

No.	Aspecto Susceptible de Mejora (ASM) validados	Acciones de Mejora (AM)	Responsable de la AM	Fecha de inicio de la AM	Fecha de Término de la AM	Resultado esperado	Producto Entregable
1	Implementar un instrumento para conocer el grado de satisfacción de la población atendida	Diagnóstico de la situación actual, diseño de la metodología, implementación material y humana de la metodología, periodo de pruebas y liberación.	Jefe de Unidad de Atención al Contribuyente	ene-17	dic-17	Brindar a los contribuyentes atención de calidad, mantener debidamente capacitado al personal de atención, y obtener retroalimentación sobre la calidad del servicio	Manual para la Gestión de la calidad en la atención y orientación al contribuyente
2							
3							
4							
5							

Elaboró


Rubén Alberto Holguín Martínez, Asesor.

Autorizo


Arturo Jaramillo Díaz de León, Subsecretario de Ingresos



ANEXO III: INDICADORES A IMPACTAR CON EL PROYECTO DE MEJORA (PM)

Nombre del Proyecto de Mejora:

Gestión de la Calidad en la Atención y Orientación a Contribuyentes

Nombre del PP:

D.H.G.291.E Esfuerzo Recaudatorio

Unidad(es) responsable(s) de la operación del PP:

Secretaría de Finanzas y Planeación

No.	Acciones de Mejora (AM)	Nivel del Indicador	Nombre del Indicador	Impacto esperado en el indicador con la implementación de la AM
1	Diagnóstico de la situación actual, diseño de la nueva metodología de gestión de la calidad en la atención y orientación a contribuyentes, implementación material y humana de la metodología, periodo de pruebas y liberación.	Componente	Razón de eficiencia recaudatoria	La gestión de la calidad con una metodología más estructurada, permitirá conocer y apuntalar aquellos aspectos medulares para el contribuyente, y que coadyuvan al mejor cumplimiento de sus obligaciones fiscales, contribuyendo a la optimización de la razón de eficiencia recaudatoria.
2				
3				
4				
5				

Elaboró

Rubén Alberto Holguín Martínez, Asesor

Autorizo

Arturo Jaramillo Díaz de León, Subsecretario de Ingresos