

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía, Hacienda y Empresa

**7051 Resolución de 29 de noviembre de 2023 de la Secretaria General de la Consejería de Economía, Hacienda y Empresa, por la que se hace público el Contrato Programa, para el ejercicio 2023, suscrito por esta Consejería con la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.**

Visto el Contrato Programa suscrito el 20 de noviembre de 2023, entre la Consejería de Economía, Hacienda y Empresa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, para el ejercicio 2023, teniendo en cuenta lo previsto en la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, modificada por la Ley 3/2012, de 24 de mayo, de medidas urgentes para el reequilibrio presupuestario, Disposición Adicional sexta, apartado 2,

#### **Resuelvo:**

Publicar en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia" el texto del Contrato Programa suscrito el 20 de noviembre de 2023, entre la Consejería de Economía, Hacienda y Empresa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, para el ejercicio 2023.

Murcia, 29 de noviembre de 2023.—La Secretaria General de Economía, Hacienda y Empresa, Sonia Carrillo Mármol.

## **Contrato-Programa para el ejercicio 2023 entre la Consejería de economía, Hacienda y Empresa y la Agencia Tributaria de la Región de Murcia**

En Murcia, a 20 de noviembre de 2023

De una parte, el Excmo. Sr. Don Luis Alberto Marín González, en representación de la Consejería de Economía, Hacienda y Empresa, en virtud de su nombramiento efectuado por Decreto del Presidente n.º 36/2023, de 14 de septiembre, por el que se nombra a don Luis Alberto Marín González, Consejero de Economía, Hacienda y Empresa.

De otra parte, en representación del Organismo Autónomo Agencia Tributaria de la Región de Murcia (en adelante, ATRM) Decreto n.º 317/2023, de 22 de septiembre, por el que se nombra a doña Esperanza Nieto Martínez, Directora de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia de la Consejería de Economía, Hacienda y Empresa, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 33 de la Ley 14/2012, de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional, por la que se crea el Organismo Autónomo Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

Los comparecientes, en la representación en que intervienen, se reconocen recíprocamente capacidad legal suficiente y vigencia de las respectivas facultades con las que actúan, para suscribir el presente Contrato-Programa, y a tal efecto,

### **Manifiestan**

#### **Uno. Normativa de aplicación.**

La Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la CARM, modificada por la Ley 3/2012, de 24 de mayo, de medidas urgentes para el reequilibrio presupuestario, establece en su Disposición Adicional Sexta, apartado 2, que anualmente deberá suscribirse un contrato programa entre cada Consejería y los entes del sector público que a ella estén adscritos para determinar:

- Los objetivos a alcanzar.
- Los recursos que se ponen a su disposición.
- Los indicadores que permitan medir su grado de consecución.

La citada Ley 14/2012, en su artículo 14, atribuye a la Consejería competente en materia de hacienda la facultad de dictar instrucciones de obligado cumplimiento, con carácter particular o general, para los entes a los que resultan de aplicación lo previsto en el Título III de la ley, en las materias objeto de su competencia, y en particular sobre los contratos programa a suscribir con la Consejería a la que estén adscritos.

Asimismo, la Disposición Adicional Trigésima octava de la Ley 12/2022, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2023, establece que "durante el año 2023 las entidades dependientes o vinculadas a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberán relacionarse con ella, a través de la consejería de la que dependan, mediante la suscripción de un contrato-programa en el que se concreten, entre otros aspectos, los objetivos que se asignen, así como las estrategias y su correspondiente financiación. El control de su cumplimiento corresponderá a la consejería que lo haya suscrito, sin perjuicio del que pueda ejercer la consejería competente en materia de hacienda".

## **Dos. El Programa operativo anual y los Contratos Programa como instrumentos de control de la gestión en el sector público.**

El programa operativo anual es el conjunto de actuaciones a realizar a corto plazo (durante el presente año), dentro del Plan Estratégico de la ATRM 20-23, y que están orientadas a conseguir objetivos relevantes para la organización y avanzar hacia su visión de futuro durante el periodo de un año. Se trata pues del instrumento de planificación directiva a corto plazo que prioriza y determina los objetivos estratégicos anuales, asignando actuaciones y recursos a diferentes áreas de la Organización

En ese sentido, una vez diseñado el Plan Estratégico, que tiene un horizonte de varios años, las actuaciones previstas se desagregan en diferentes Planes Operativos que corresponden a los distintos periodos de gestión, describiendo las acciones y tareas que se realizarán en cada momento por cada unidad responsable.

Se trata por tanto de asignar a cada departamento, servicio, sección o unidad administrativa o funcional, las acciones y tareas que deben llevarse a cabo en un determinado periodo de tiempo, habitualmente un ejercicio anual.

El Plan Operativo establece objetivos a corto plazo que permiten programar actividades concretas, estimando el tiempo necesario y los recursos económicos, técnicos y humanos que se precisan para su ejecución.

Así, una de las utilidades fundamentales de la formulación de Planes Operativos es que, mediante la implementación de las actuaciones a través de la Gestión por Objetivos, permite un mejor seguimiento y valoración del progreso y los resultados obtenidos, puesto que se dispone del detalle de los responsables, tiempos, tareas y metas de cada una de las operaciones, que son monitorizadas mediante indicadores de gestión.

Lógicamente, el Plan Operativo Anual debe estar en absoluta sintonía con los objetivos del Plan Estratégico, puesto que su finalidad es sistematizar las actuaciones previstas de acuerdo con el plan de prioridades elaborado. En definitiva, los Planes Operativos son el resultado de una articulación secuencial de las actuaciones a lo largo del periodo de ejecución del Plan Estratégico.

No obstante, la Ley 7/2004, de 28 de diciembre establece en su Disposición Adicional Sexta, apartado 2, que anualmente deberá suscribirse un contrato programa entre cada Consejería y los entes del sector público que a ella estén adscritos para determinar los objetivos a alcanzar, los recursos que se ponen a su disposición y los indicadores que permitan medir su grado de consecución. En este sentido, los contratos-programa son acuerdos para regular las relaciones jurídicas o económicas de dos organizaciones del sector público, una de las cuales ostenta la potestad financiadora de la otra, que es de carácter instrumental y que compromete el logro de determinados resultados, en régimen de elevada autonomía.

A la vista de lo anterior, se ha entendido oportuno configurar un único documento que englobe tanto el contrato-programa exigido por la normativa en vigor como el Plan Operativo Anual derivado de la propia mecánica de la gestión estratégica, con el objetivo de simplificar y clarificar la evaluación del cumplimiento de los objetivos de la Agencia y su rendición de cuentas.

### **Tres. La Agencia Tributaria de la Región de Murcia.**

La ATRM, creada por la Ley 14/2012, de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional

(Título III, Capítulo II), se configura como un organismo autónomo de los comprendidos en el artículo 39.1.a de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Está dotada de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, de patrimonio y tesorería propios, así como de autonomía de gestión para el cumplimiento de las funciones y competencias que se le asignan.

La ATRM se adscribe a la Consejería competente en materia de hacienda, a la que le corresponde la planificación general, la evaluación y control de los resultados de su actividad.

Se crea como ente instrumental para la realización, en nombre y por cuenta de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de las funciones en el ámbito tributario y demás competencias atribuidas por la mencionada Ley 14/2012, y para la realización de las que se le pudiesen atribuir o encomendar mediante ley o convenio.

#### **Cuatro. Obligaciones de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.**

Corresponden a la ATRM las siguientes funciones:

a) La aplicación y el ejercicio de la potestad sancionadora de los tributos propios de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, cuando su ley específica atribuya estas funciones a la consejería competente en materia de hacienda.

b) En relación con los tributos estatales cuyo rendimiento se cede total o parcialmente a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como los recargos sobre los mismos, desarrolla las funciones de aplicación de los tributos y la potestad sancionadora con el alcance y condiciones establecidos en la normativa reguladora de la cesión de tributos.

c) La recaudación en período ejecutivo de los ingresos de derecho público de naturaleza no tributaria de la Administración General de la Comunidad Autónoma y sus organismos autónomos, así como de los recursos de las entidades públicas empresariales cuando se establezca mediante ley o convenio.

d) Ejercer las funciones de recaudación y, en su caso, de gestión, liquidación e inspección de los tributos y demás ingresos de derecho público titularidad de otras Administraciones Públicas o entes públicos que, mediante ley, convenio, delegación de competencias o encomienda de gestión, sean atribuidas a la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

e) La revisión en vía administrativa de los actos de aplicación de los tributos, del ejercicio de la potestad sancionadora en materia tributaria y de recaudación en periodo ejecutivo de los otros ingresos de derecho público de la comunidad autónoma, cuando se trate de actos dictados por los órganos y las unidades de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, excepto las reclamaciones económico-administrativas, la revisión de actos nulos de pleno derecho y la declaración de lesividad de actos anulables.

f) El ejercicio de las funciones que la normativa autonómica en materia de juego atribuye a la consejería competente en materia de hacienda.

g) La coordinación y colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria y los órganos con funciones equivalentes de otras administraciones públicas, respecto a la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los tributos estatales cedidos total o parcialmente a la Comunidad Autónoma de

Murcia, sin perjuicio de las atribuciones de la consejería competente en materia de hacienda.

h) La elaboración de estudios y de los proyectos de normas que se refieran al ámbito de actuación de la Agencia, sin perjuicio de las funciones que correspondan a otros órganos de la Comunidad Autónoma en el ámbito de las respectivas competencias.

i) El desarrollo, implantación, mantenimiento y gestión de los sistemas y aplicaciones informáticas necesarias y específicas para la gestión de las competencias derivadas de la aplicación de los tributos y demás ingresos de derecho público, así como para el resto de funciones previstas en la presente ley.

j) Cualquier otra función que le sea atribuida por ley, convenio, delegación de competencias o encomienda de gestión.

#### **Cinco. Derechos de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.**

La ATRM ostenta, frente a la Consejería de adscripción, los siguientes derechos cuyo ejercicio facilita la ejecución de sus obligaciones:

a) Disponer de un interlocutor institucional en la Consejería, habilitado para ello, y que represente un cauce abierto y permanente de consulta y aclaraciones sobre el modo de ejecutar los diferentes Planes de actuación del ente.

b) A recibir de la Consejería de adscripción, en los plazos y bajo el calendario que se pueda establecer, los fondos económicos presupuestados y comprometidos para atender las obligaciones económicas derivadas de los Planes de actuación del ente.

c) A ser informado y conocer las directrices fijadas por la Consejería de adscripción, con antelación suficiente para llevarlas a cabo o incluirlas en el contrato programa correspondiente.

d) A ser asistido, informado y asesorado por los servicios técnicos, jurídicos, económicos e informáticos de la Consejería en todos los proyectos en los que el ente solicite su asistencia.

e) A tener acceso a los sistemas informáticos de soporte corporativo de la Consejería, al correo corporativo y a los sistemas y planes de formación de los empleados de la Consejería.

Las obligaciones y derechos del ente constituyen, respectivamente, el marco de derechos y obligaciones de la Consejería de adscripción.

## CLÁUSULAS DEL CONTRATO-PROGRAMA

### 1. Objetivos a alcanzar por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia dentro del Plan Estratégico ATRM 20-23.

La misión de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia es gestionar y recaudar los tributos, facilitando a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con respeto a sus derechos y garantías, luchando contra el fraude fiscal y contribuyendo a la consecución de los objetivos de las Entidades Locales y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Para ello trabaja con el propósito de ser la organización tributaria referente en la Región de Murcia, cercana al ciudadano, ágil, orientada a la innovación, socialmente responsable y liderando la transformación digital de la Administración Regional.

Y lo hace cimentando su actuación sobre los valores recogidos en el Plan Estratégico de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia para el periodo 2020-2023:

- Integridad. Generando confianza y fiabilidad entre nuestros usuarios.
- Sostenibilidad. Gestionando los recursos con responsabilidad.
- Transparencia. Respecto a nuestras motivaciones, objetivos y resultados.
- Centrado en el ciudadano. Adaptándonos permanentemente a sus necesidades y expectativas.
- Dinamismo. Generando innovación y transformación permanente.

En este contexto, los grandes objetivos globales de la ATRM para el periodo 2020-2023 se agrupan en tres grandes ejes estratégicos:

- Eje 1. Cercanía al ciudadano.
- Eje2. Contribuir a la sostenibilidad económica de la CARM y Ayuntamientos, reforzando la prevención del fraude fiscal.
- Eje3. Transformación digital de la ATRM.

Los Ejes se articulan a su vez en una serie de objetivos específicos, los cuales vienen determinados por los propios objetivos estratégicos del Plan, incluyéndose dentro de cada objetivo una serie de proyectos o medidas concretas y unos para medir su cumplimiento.

Dentro de cada uno de estos ejes se definen los siguientes objetivos específicos:

| EJE ESTRATÉGICO   | OBJETIVO ESPECÍFICO  |
|---|--|
| Cercanía al ciudadano   | Ofrecer una atención tributaria personalizada  |
|   | Gestionar la transparencia   |
|   | Incrementar las modalidades y canales de pago de las obligaciones tributarias y resto de ingresos públicos |
| Contribuir a la sostenibilidad económica de la CARM y los Ayuntamientos, reforzando la prevención del fraude fiscal | Gestionar de forma avanzada los procesos   |
|   | Ofrecer nuevos servicios a entidades locales   |
|   | Mejorar la colaboración social   |
|   | Impulsar el control del Juego  |
|   | Reforzar de la seguridad jurídica en la aplicación del sistema tributario                                  |
|   | Dinamizar de la organización   |
| Transformación digital de la ATRM -"Agencia 4.0"  | Implantar el Big Data tributario   |
|   | Geolocalizar la gestión tributaria   |
|   | Impulsar la robotización de procesos   |
|   | Interconectar los Sistemas de información y gestión de la Agencia  |

A continuación, se presenta una sucinta explicación de los Ejes Estratégicos y los Objetivos Específicos del Plan Estratégico de la ATRM para el periodo 2020-2023. Por otro lado, en el Anexo I se detallan las diferentes medidas que se integran en cada uno de estos objetivos.

### **EJE ESTRATÉGICO 1: Cercanía al ciudadano.**

Uno de los ejes estratégicos de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia es la orientación de todos sus esfuerzos al ciudadano. Como ente instrumental para la realización de las funciones en el ámbito tributario en la Región de Murcia tiene a los murcianos como centro de sus esfuerzos.

La cercanía al ciudadano es una actitud permanente de la organización por detectar y satisfacer sus necesidades y ayudarle en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias reduciendo al máximo los costes indirectos de su cumplimiento formal.

Este acercamiento al ciudadano genera un beneficio en doble dirección, pues la ATRM aumenta su eficacia y eficiencia fomentando el cumplimiento voluntario y el ciudadano minimiza los costes indirectos del cumplimiento de su obligación.

Este eje no solo es una actitud activa de ayuda al ciudadano, sino que se concreta de manera muy relevante en la innovación tecnológica, que ha traído a la ATRM la implantación y desarrollo de la administración electrónica aportando herramientas que facilitan la relación tributaria.

Sin duda, otro punto relevante de este eje es la transparencia, el buen gobierno y el acceso a la información pública. Sólo cuando la acción de las administraciones públicas se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan sus instituciones podremos hablar de una administración que responde a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación.

Este eje, para el periodo 2020-2023, se concreta en tres objetivos específicos:

#### **Objetivo Específico 1: Ofrecer una atención tributaria personalizada**

El objetivo es la estratificación de los contribuyentes de manera que la Agencia se acerque a cada uno de ellos de la manera más precisa tanto para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias como para mejorar la lucha contra el fraude fiscal.

#### **Objetivo Específico 2: Gestionar la transparencia.**

Uno de los valores definidos en la ATRM es la transparencia respecto a nuestras motivaciones, objetivos y resultados. Con este objetivo específico se pretende transformar la ATRM para que tenga paredes de cristal y permita a los ciudadanos garantizar sus derechos a una buena administración y a acceder libremente a la información generada por la ATRM, asegurando de esta forma una mayor rendición de cuentas.

#### **Objetivo Específico 3: Incrementar las modalidades y canales de pago de las obligaciones tributarias y resto de ingresos públicos.**

El objetivo es que el ciudadano pueda pagar en cualquier momento, en cualquier lugar y mediante cualquier medio de pago cualquiera de los tributos e ingresos gestionados por la Agencia Tributaria. Dentro de este objetivo



se encuentra el Proyecto "Pago 360", el cual integra todas las actuaciones encaminadas a dar cobertura técnica y legal a este objetivo.

### **EJE ESTRATÉGICO 2: Contribuir a la sostenibilidad económica de la CARM y los Ayuntamientos, reforzando la prevención del fraude fiscal**

De la misión y visión de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia se deduce que un elemento crítico de su razón de ser y objetivo principal es apoyar a la consecución de los objetivos de las Entidades Locales y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia contribuyendo por el lado de los ingresos.

Este eje pone el foco en la función recaudatoria que debe presidir toda la actuación de la ATRM de manera que, aportando los ingresos públicos necesarios, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y los ayuntamientos y otros entes que delegan esta función en la ATRM pueden prestar los servicios públicos que le son propios.

Este eje, para el periodo 2020-2023, se concreta en seis objetivos específicos:

#### **Objetivo específico 4: Gestionar de forma avanzada los procesos**

Se acometerá la reingeniería global de los principales procesos de la Agencia, de manera que se revisen, protocolicen y simplifiquen los mismos, apostando por su automatización y otorgándoles un enfoque eminentemente recaudatorio. Por otro lado, se identificarán los procedimientos gestionados por la ATRM susceptibles de mejora, seleccionando aquellas organizaciones, entidades u organismos que se consideran excelentes en el ámbito de aquellos, procurando entablar una relación de colaboración que arroje un análisis y propuesta de mejora sobre esos procedimientos.

#### **Objetivo específico 5: Ofrecer nuevos servicios en Entidades Locales**

Se incrementarán los servicios ofrecidos a las Entidades Locales, lo que implicará la suscripción de un nuevo convenio con la Dirección General del Catastro, la aprobación de un nuevo Convenio Tipo de Colaboración tributaria y el estudio e implantación de nuevas funciones a realizar por la Agencia que aporten un mayor valor añadido a la actuación de ésta.

#### **Objetivo específico 6: Mejorar la Colaboración Social.**

Se potenciará la relación con los colaboradores sociales que debe conllevar una mejora en los resultados de la ATRM. Esa potenciación se articulará a través de la aprobación de un Convenio tipo de colaboración social. Se trata de redefinir un nuevo convenio tipo marco de una mejor relación con los colaboradores, que agilice e incremente los trámites que pueden realizar los colaboradores sociales, la realización de reuniones de valor y encuestas con el fin de crear una vía directa de comunicación con estos, así como actuaciones dirigidas a fomentar la conciencia fiscal de la ciudadanía, transmitiendo una relación directa entre recaudación y beneficios obtenidos por la sociedad.

#### **Objetivo específico 7: Impulsar el control del juego.**

Se establecerán actuaciones de control e inspección que faciliten a la Administración el conocimiento de la situación de legalidad de las distintas actividades del juego y las apuestas, para que en caso contrario adoptar medidas de corrección de los incumplimientos. Se garantizará la protección de los colectivos más sensibles, con la finalidad por un lado de erradicar y por otro de disuadir las conductas más perniciosas en el ejercicio de la actividad del juego y las apuestas. Se impulsará el asesoramiento e instrucción en orden a la más



correcta aplicación de la normativa vigente a las empresas y al propio personal que realiza actuaciones de vigilancia y control.

**Objetivo específico 8: Reforzar la seguridad jurídica en la aplicación del Sistema Tributario.**

Se adoptarán medidas tendentes a reforzar la seguridad jurídica de los negocios proyectados, con la finalidad de aportar mayores garantías a los contribuyentes a la hora de cumplir con sus obligaciones tributarias, lo que debe llevar aparejado una reducción de la conflictividad.

**Objetivo específico 9: Dinamizar la Organización.**

Se articularán medidas para procurar una mejor adaptación de la estructura de la Agencia a las nuevas necesidades derivadas de una mayor complejidad de las actuaciones de control y lucha contra el fraude fiscal, así como a la introducción de nuevos servicios y funciones a prestar a las entidades que delegan la gestión de sus tributos. Se potenciará igualmente una mayor especialización y perfeccionamiento de los cuerpos tributarios, así como una adaptación a las nuevas necesidades de personal.

**EJE ESTRATÉGICO 3: Transformación digital de la ATRM "Agencia 4.0"**

Uno de los pilares estratégicos de cualquier administración tributaria es el apartado tecnológico. Generalmente, el uso más destacado de los sistemas TIC en las administraciones tributarias ha sido el de respaldo de las tareas básicas de estas en el procesamiento de las declaraciones tributarias y la recogida de información necesaria, evitando su procesamiento manual, y permitiendo que se puedan orientar los recursos existentes a tareas de control, supervisión y facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Actualmente, las herramientas tecnológicas son una pieza clave de la función tributaria, toda vez que permiten han permitido un incremento de los servicios ofrecidos a los ciudadanos en un contexto de limitaciones de recursos, por lo que su impulso debe ser una de las piedras angulares del nuevo modelo de administración tributaria.

En este marco, la ATRM aspira, no solo a su expansión tecnológica a través, como ya se ha comentado, de la implantación y desarrollo de la administración electrónica sino también a ser la punta de lanza de la transformación digital de la Administración Regional, al igual que otras administraciones tributarias lo son para sus administraciones de referencia.

Este eje, para el periodo 2020-2023, se concreta en seis objetivos específicos:

**Objetivo específico 10: Implantar el Big Data tributario.**

Se llevará a cabo la implantación de una plataforma tecnológica de Big Data para permitir el uso masivo y analítico de los datos de la ATRM, permitiendo el uso eficaz y eficiente de la información, lo que redundará en beneficio del propio contribuyente, al permitir el diseño de servicios personalizados.

**Objetivo específico 11: Geolocalizar la gestión tributaria.**

Se desarrollarán aplicaciones para la localización geográfica de elementos que deban ser controlados a efectos tributarios, incorporando el elemento geográfico en la planificación de la actuación de los órganos gestores y en la toma de decisiones, y optimizando determinados procesos de soporte, como, por ejemplo, las notificaciones.

**Objetivo específico 12: Impulsar la robotización de procesos.**

Se continuará con el proceso de robotización de determinados procesos rutinarios o de escaso valor añadido, mejorando la eficiencia de la Organización en su conjunto, y liberando recursos humanos para tareas que requieran una decisión o interpretación.

**Objetivo específico 13: Interconectar los Sistemas de Información y Gestión.**

Se comenzarán los trabajos para abordar la interconexión e integración de las diversas aplicaciones informáticas de la ATRM en un solo sistema de información a través del proyecto ÁGUILA, optimizando de esta forma los distintos procesos de negocio y la información disponible de la Agencia.

**2. Objetivos anuales del Plan Operativo Anual 2023.**

Los proyectos y acciones de mejora que nutren los objetivos específicos, y por extensión los ejes estratégicos, de la ATRM tienen una serie de objetivos e indicadores de carácter anual, que conforman los hitos a alcanzar en plan operativo anual y que se detallan a continuación.



| EJE ESTRATÉGICO            | OBJETIVO ESPECÍFICO                                | PROYECTO/ACTUACIÓN  | INDICADOR DE ACTIVIDAD   | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO  | RESPONSABLE  |
|----------------------------|--|---|--|---|--|
| EE1. Cercanía al ciudadano | OE1. Ofrecer una atención tributaria personalizada | OE1.1 Proyecto BORA: Simplificar el proceso de confección y presentación de las declaraciones tributarias y reducir las obligaciones formales de los contribuyentes                     | A1 Recepción de fichas notariales<br>A2 Generación de Borradores<br>A3 Integración de servicios de valoración en modelos tributarios: consulta de prevaloraciones y cálculo automático de los valores de referencia y PMM de bienes urbanos<br>A4 Creación de un sistema de selección para la mejora en la detección del fraude fiscal | A1 Número de fichas notariales recepcionadas<br>A2 Puesta en producción de modelos 600 y 651<br>A3 Número de liquidaciones automáticas emitidas | Servicio de Calidad y Atención al Contribuyente/Servicio de Gestión Tributaria |
|                            | OE1. Ofrecer una atención tributaria personalizada | OE1.2 Carpeta Digital del Contribuyente: Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, evitando errores involuntarios ajenos a cualquier voluntad defraudatoria | A1 Iniciar la tramitación para la aprobación de la Orden de creación de la Sede Electrónica  | -   | Servicio de Calidad y Atención al Contribuyente                                |
|                            | OE1. Ofrecer una atención tributaria personalizada | OE1.3 Sede Electrónica de la Agencia: Establecer un canal telemático específico para la relación entre contribuyentes y la Administración Tributaria                                    | A1 Iniciar la tramitación para la aprobación de la Orden de creación de la Sede Electrónica<br>A2 Elaborar diseño funcional de la Sede Electrónica   |   | Servicio Jurídico Tributario/ Servicio de Calidad y Atención al Contribuyente  |

| EJE ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESPECÍFICO                                | PROYECTO/ACTUACIÓN  | INDICADOR DE ACTIVIDAD  | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO   | RESPONSABLE                                     |
|-----------------|--|---|---|--|---|
|                 | OE1. Ofrecer una atención tributaria personalizada | OE1.4 Centro telefónico de atención tributaria: Ampliar los trámites que se pueden realizar de forma telefónica y optimizar los recursos destinados | A1 Identificación de trámites susceptibles de ser realizados vía telefónica<br>A2 Establecimiento de protocolos de actuación de los trámites realizados vía telefónica  | A1 Número de llamadas<br>A2 Tiempo medio de llamada<br>A3 Tiempo medio de atención<br>A4 Número Llamadas atendidas<br>A5 Encuestas satisfacción  | Servicio de Calidad y Atención al Contribuyente |
|                 | OE1. Ofrecer una atención tributaria personalizada | OE1.5 Oficinas "Store": Incrementar la calidad de los servicios de carácter presencial, consolidando la imagen corporativa de la Agencia            | A1 Actualizar y unificar la imagen de las oficinas.<br>A2 Implantar el sistema de cita previa en las oficinas de la Agencia<br>A3 Implantar el TPV-PC en todas las oficinas de la Agencia<br>A4 Reorganizar y consolidar los espacios físicos de las oficinas de la Agencia | A1 Número de citas previas concedidas<br>A2 Tiempo medio de espera<br>A3 Número de ciudadanos atendidos<br>A4 Número de trámites de resolución en el acto<br>A5 Resultado de las encuestas de satisfacción<br>A6 Número de pagos realizados a través de TPV-PC<br>A7 Importe ejecutado en renovación de oficinas | Unidad de calidad                               |



| EJE ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESPECÍFICO             | PROYECTO/ACTUACIÓN  | INDICADOR DE ACTIVIDAD   | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO  | RESPONSABLE                                     |
|-----------------|---------------------------------|---|--|---|---|
|                 | OE2. Gestionar la transparencia | OE2.6 Uso de las redes sociales   | A1 Número de plataformas digitales en las que la Agencia tiene presencia<br>A2 Número de publicaciones | A1 Número de impresiones<br>A2 Número de interacciones  | Servicio de Calidad y Atención al Contribuyente |
|                 | OE2. Gestionar la transparencia | OE2.7 Aplicación móvil de la Agencia: Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias al contribuyente, abriendo nuevas vías de interacción e información con la Administración tributaria                        | A1 Licitación y comienzo de la ejecución del desarrollo informático                                    |   | Unidad de informática Económica Tributaria      |
|                 | OE2. Gestionar la transparencia | OE2.8 Creación de nueva Extranet y renovación del portal web de la Agencia: Incrementar la transparencia y la rendición de cuentas de la gestión de la Agencia, así como la accesibilidad y la usabilidad de ambos entornos | A1 Puesta en funcionamiento de la nueva extranet   | A1 Número de usuarios autorizados<br>A2 Número de cargos realizados a través de la extranet<br>A3 Número de APCs realizadas a través de la extranet | Sección de relaciones institucionales           |



| EJE ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESPECÍFICO   | PROYECTO/ACTUACIÓN   | INDICADOR DE ACTIVIDAD   | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO   | RESPONSABLE                                 |
|-----------------|---|--|--|--|---|
|                 | OE2. Gestionar la transparencia   | OE2.9 Datos abiertos tributarios: Incrementar la transparencia de la Agencia Tributaria              | A1 Definir el conjunto de datos susceptibles de publicación en el portal de datos abiertos regional  | A1 Número de datasets dependientes de la ATRM publicados en el portal de datos abiertos regional   | Secretaría General Técnica                  |
|                 | OE2. Gestionar la transparencia   | OE2.10 Publicación de memorias y estadísticas: Incrementar la transparencia de la Agencia Tributaria | A1 Publicar la memoria anual de actividad del organismo<br>A2 Suscripción de un acuerdo de colaboración con el Centro Regional Estadístico para la elaboración conjunta de operaciones estadísticas  | A1 Número de estadísticas publicadas en el portal del Centro Regional de Estadística   | Secretaría General Técnica                  |
|                 | OE3. Incrementar las modalidades y canales de pago de las obligaciones tributarias y resto de ingresos públicos | OE3.11 Pago 360º: Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias al contribuyente         | A1 Implantación de un módulo conversor entre el sistema específico de ingresos de la ATRM y el sistema basado en el cuaderno 60<br>A2 Adecuación a norma SEPA de las domiciliaciones bancarias gestionadas a través de la aplicación QUESTOR<br>A3 Implantación de Sistema securizado de pago telefónico | A1 Nuevos sistemas o canales de pago habilitados<br>A2 Número de pagos realizados a través de domiciliación bancaria<br>A3 Número de pagos realizados de forma telemática<br>A4 Número de pagos realizados a través de pago telefónico | Servicio de Económico y de Recursos Humanos |



| EJE ESTRATÉGICO   | OBJETIVO ESPECÍFICO                           | PROYECTO/ACTUACIÓN  | INDICADOR DE ACTIVIDAD   | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO   | RESPONSABLE   |
|---|---|---|--|--|---|
| <b>EE2. Contribuir a la sostenibilidad económica de la CARM y los Ayuntamientos, reforzando la prevención del fraude fiscal</b> | OE4. Gestionar de forma avanzada los procesos | OE4.12 Reingeniería global de procesos: Implantar un sistema de gestión de la calidad y simplificar y optimizar los procesos de la Agencia Tributaria             | A1 Aprobación del Plan de Calidad de la Agencia<br>A2 Realización de auditoría interna para la implantación de la norma ISO 9001:2015  | A1 Número de procedimientos revisados<br>A2 Número e importe de cargas administrativas reducidas<br>A3 Renovación de certificación ISO 9001    | Unidad de calidad   |
|   | OE4. Gestionar de forma avanzada los procesos | OE4.13 Benchmarking competitivo: Mejorar los procedimientos y servicios de la Agencia mediante la identificación de las mejores prácticas en otras organizaciones | A1 Identificación de los procedimientos/procesos en los que hacer benchmarking<br>A2 Incorporación de datos comparables de los distintos organismos/ entidades susceptibles de benchmarking<br>A3 Identificación de los organismos/entidades con resultados óptimos para cada procedimiento/proceso<br>A4 Definición de protocolo para el benchmarking | A1 Informes comparativos elaborados<br>A2 Entrevistas realizadas con otras organizaciones<br>A3 Medidas a implantar derivadas del Benchmarking | Servicio de Gestión Tributaria<br>Servicio de Gestión de Recursos de Otros Entes<br>Unidad de calidad |





| EJE ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESPECÍFICO                                   | PROYECTO/ACTUACIÓN   | INDICADOR DE ACTIVIDAD  | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO  | RESPONSABLE  |
|-----------------|---|--|---|---|--|
|                 | OE4. Gestionar de forma avanzada los procesos         | OE4.14 Automatización de procesos de gestión tributaria: Optimizar los recursos de la Agencia en el ámbito de sus principales procedimientos incrementando la calidad de estos | A1 Identificación y desarrollo de avances técnicos para la renovación de procesos                         | A1 Número de actuaciones administrativas automatizadas<br>A2 Número de procedimientos de respuesta inmediata<br>A3 Tiempo promedio de los principales procedimientos  | Servicio de Gestión Tributaria<br>Servicio de Gestión de Recursos de Otros Entes<br>Servicio de Recaudación<br>Servicio de Gestión y Tributación del Juego |
|                 | OE5. Ofrecer nuevos servicios a las entidades locales | OE5.15 Ampliación de la cartera de servicios ofrecidos a Entidades Locales: Incrementar los servicios ofrecidos a las Corporaciones Locales                                    | A1 Estudio para la identificación y definición de los requisitos para la implantación de nuevos servicios | A1 Implantación de la delegación de la competencia sancionadora en materia de tráfico<br>A2 Implantación de la tasa por utilización privativa o aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de las vías públicas municipales a favor de empresas explotadoras de servicios de suministros de interés general | Servicio de Gestión de Recursos de Otros Entes   |



| EJE ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESPECÍFICO                                   | PROYECTO/ACTUACIÓN   | INDICADOR DE ACTIVIDAD | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO  | RESPONSABLE                                    |
|-----------------|---|--|------------------------|---|--|
|                 | OE5. Ofrecer nuevos servicios a las entidades locales | OE5.16 Convenio de Colaboración con la Dirección General del Catastro: Mejorar la calidad del censo catastral, disminuyendo los registros de titularidad desconocida o en investigación, e incrementar la base imponible del Impuesto sobre Bienes Inmuebles en aquellos municipios cuya gestión tributaria realiza la Agencia |                        | A1 Incremento del porcentaje de recaudación voluntaria del impuesto<br>A2 Incremento de las liquidaciones tributarias del impuesto  | Servicio de Gestión de Recursos de Otros Entes |
|                 | OE5. Ofrecer nuevos servicios a las entidades locales | OE5.17 Renovación de Convenio Tipo de Colaboración Tributaria: Mejorar los convenios tipo de colaboración tributaria con las corporaciones locales, con objeto de incrementar los servicios ofrecidos a los mismos   |                        | A1 Número de Corporaciones Locales que suscriben el nuevo convenio tipo<br>A2 Número de Ayuntamientos que delegan la competencia sancionadora en materia de tráfico<br>A3 Número de Ayuntamientos que delegan las facultades de inspección en IAE | Servicio Jurídico Tributario                   |



| EJE ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESPECÍFICO                 | PROYECTO/ACTUACIÓN   | INDICADOR DE ACTIVIDAD                | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO   | RESPONSABLE                                  |
|-----------------|-------------------------------------|--|---------------------------------------|--|--|
|                 | OE6. Mejorar la colaboración social | OE6.18 Convenio Tipo de Colaboración Social: Potenciar la cooperación entre la Agencia Tributaria y los colaboradores sociales, ampliando el número de actuaciones que se pueden realizar a través de la colaboración social | A1 Aprobación del nuevo Convenio Tipo | A1 Número de entidades adheridas al nuevo Convenio Tipo<br>A2 Número de colaboradores sociales<br>A3 Número de presentaciones por colaboradores sociales | Servicio Jurídico Tributario                 |
|                 | OE6. Mejorar la colaboración social | OE6.19 Reuniones de valor y encuestas a colaboradores sociales: Potenciar la cooperación entre la Agencia Tributaria y los colaboradores sociales  | A1 Constitución del Foro Tributario   | A1 Número de reuniones celebradas<br>A2 Número de asistentes a las reuniones   | Unidad de Calidad Secretaría General Técnica |
|                 | OE6. Mejorar la colaboración social | OE6.20 Actúa Fiscal: Potenciar la cooperación entre la Agencia Tributaria y los colaboradores sociales   |                                       |  |  |



| EJE ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESPECÍFICO                | PROYECTO/ACTUACIÓN   | INDICADOR DE ACTIVIDAD   | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO  | RESPONSABLE                                 |
|-----------------|------------------------------------|--|--|---|---|
|                 | OE7. Impulsar el control del juego | OE7.21 Plan de Control del Juego 2020-2021: Establecer actuaciones de control e inspección, garantizar la protección de los colectivos más sensibles, detectar las actividades de juego ilegales y asesorar a las empresas y al propio personal que realiza actuaciones de vigilancia y control. | A1 Aprobar un plan de inspección de juego<br>A2 Modificación normativa para reforzar el control de acceso de los menores en los salones de juego y locales específicos de apuestas | A1 Número de actuaciones inspectoras<br>A2 Número de actas de infracción levantadas<br>A3 Número de expedientes sancionadores resueltos | Servicio de Gestión y Tributación del Juego |



| EJE ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESPECÍFICO   | PROYECTO/ACTUACIÓN   | INDICADOR DE ACTIVIDAD  | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO   | RESPONSABLE                      |
|-----------------|---|--|---|--|----------------------------------|
|                 | OE8. Reforzar la seguridad jurídica en la aplicación del sistema tributario | OE8.22 Plan Integral de reducción de la litigiosidad: Reducir la litigiosidad derivada de las actuaciones de la Agencia y simplificación de trámites | A1 Elaboración de estudio para identificación de actuaciones para reducir la litigiosidad | A1 Número de prevaloraciones realizadas<br>A2 Número de presentaciones acogidas a Precios Medios de Mercado<br>A3 Número de presentaciones acogidas a Precios Medios de Mercado entre el total de presentaciones<br>A4 Número de liquidaciones por comprobación de valor<br>A5 Número de recursos/reclamaciones interpuestas<br>A6 Número de recursos/reclamaciones favorables a la Agencia<br>A7 Importe de devoluciones de ingresos indebidos<br>A8 Importe de demora derivado de las devoluciones de ingresos indebidos | Subdirección General de Tributos |



| EJE ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESPECÍFICO            | PROYECTO/ACTUACIÓN  | INDICADOR DE ACTIVIDAD                  | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO              | RESPONSABLE                |
|-----------------|--------------------------------|---|---|---|----------------------------|
|                 | OEg. Dinamizar la Organización | OEg.23 Implementación de la nueva Estructura de la Agencia Tributaria: Mejorar la efectividad y eficiencia de las actuaciones de la Agencia | A1 Aprobación del Decreto de Estructura | A1 Número de modificaciones de RPT realizadas | Secretaría General Técnica |



| EJE ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESPECÍFICO            | PROYECTO/ACTUACIÓN   | INDICADOR DE ACTIVIDAD   | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO   | RESPONSABLE   |
|-----------------|--------------------------------|--|--|--|---|
|                 | OEg. Dinamizar la Organización | OEg.24 Plan de Recursos Humanos para la Agencia Tributaria: Mejorar la efectividad y eficiencia de las actuaciones de la Agencia a través de un incremento de la capacitación técnica del personal de la Agencia Tributaria, garantizando la disposición de los recursos humanos necesarios para el adecuado cumplimiento de la misión y los objetivos de la Agencia | A1 Elaboración de diagnóstico de situación<br>A2 Identificación de las áreas con necesidades de cobertura de puestos<br>A3 Realización de encuesta de clima laboral<br>A4 Implantación de la Dirección por Objetivos | A1 Número de cursos realizados a propuesta de la Agencia<br>A2 Número de participantes<br>A3 Valoración de los cursos organizados resultante de las encuestas de satisfacción<br>A4 Número de modificaciones de relaciones de puesto de trabajo<br>A5 Número de puestos provistos de forma definitiva<br>A6 Número de plazas incluidas en las ofertas de empleo público de 2020 y siguientes pertenecientes a los cuerpos y opciones tributarias<br>A7 Reducción del porcentaje de la plantilla cubierta en régimen de interinidad respecto del total, al final de cada uno de los ejercicios de vigencia del Plan | Servicio de Gestión Económica y Recursos Humanos<br>Unidad de calidad |





| EJE ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESPECÍFICO            | PROYECTO/ACTUACIÓN   | INDICADOR DE ACTIVIDAD  | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO                                      | RESPONSABLE                                      |
|-----------------|--------------------------------|--|---|---|--|
|                 | OEg. Dinamizar la Organización | OEg.25 Creación de la Unidad de Estudios Económicos: Mejorar la toma de decisiones por la Agencia Tributaria                                   | A1 Identificación de ámbito material de responsabilidad de la unidad y diseño de la estructura  | A1 Número de informes emitidos<br>A2 Número de actuaciones realizadas | Secretaría General<br>Técnica                    |
|                 | OEg. Dinamizar la Organización | OEg.26 Implantación de la Intranet: Gestión del conocimiento interno y favorecer la comunicación en el Organismo                               | A1 Diseño técnico para la renovación del Portal web de la ATRM<br>A2 Licitación y comienzo de la ejecución del desarrollo informático                                 |   | Unidad de calidad                                |
|                 | OEg. Dinamizar la Organización | OEg.27 Implantación de la contabilidad analítica: Mejorar la toma de decisiones por la Agencia Tributaria y optimizar los recursos disponibles | A1 Diseño de los requisitos técnicos y materiales para la implantación de efectiva del Sistema<br>A2 Licitación y comienzo de la ejecución del desarrollo informático |   | Servicio de Gestión Económica y Recursos Humanos |



| EJE ESTRATÉGICO   | OBJETIVO ESPECÍFICO                    | PROYECTO/ACTUACIÓN   | INDICADOR DE ACTIVIDAD  | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO  | RESPONSABLE  |
|---|--|--|---|---|--|
|   | OEg. Dinamizar la Organización         | OEg.28 Adecuación al ENS y RGPD: Cumplir con los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad y el Reglamento General de Protección de Datos   | A1 Elaboración informe GAP ENS-RGPD de la ATRM<br>A2 Elaboración y ejecución del plan de Adecuación al ENS-RGPD de la ATRM  | A1 Obtención de la certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (categoría media)<br>A2 Número de auditorias de accesos realizadas | Secretaría General Técnica<br>Unidad de Informática Económica y Tributaria |
|   | OEg. Dinamizar la Organización         | OEg.29 Análisis de las expectativas de los grupos de interés de la Agencia: Conocer e incorporar las expectativas y prioridades de los grupos de interés en la toma de decisiones de la Agencia  | A1 Elaboración de análisis de materialidad<br>A2 Aprobación del plan de Responsabilidad Social Corporativa de la ATRM   | A1 Implementación de la Responsabilidad Social Corporativa en la ATRM<br>A2 Número de encuestas realizadas a los grupos de interés                      | Unidad de calidad  |
| <b>EE3.<br/>Transformación digital de la Agencia Tributaria "Agencia 4.0"</b> | OE10. Implantar el Big Data Tributario | OE10.30 Central de Información Tributaria: Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de prevención y comprobación del fraude, y reducir la presión fiscal indirecta, al eliminar requerimientos de información a los ciudadanos | A1 Diseño de los requisitos técnicos y materiales para la implantación de una plataforma de Big Data<br>A2 Licitación y comienzo de la ejecución del desarrollo informático |   | Secretaría General Técnica   |

| EJE ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESPECÍFICO  | PROYECTO/ACTUACIÓN   | INDICADOR DE ACTIVIDAD   | INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO   | RESPONSABLE  |
|-----------------|--|--|--|--|--|
|                 | OE11. Geolocalizar la gestión tributaria   | OE11.31 Implantación de un sistema de información geográfica: Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de prevención y comprobación del fraude | A1 Licitación y comienzo de la ejecución del desarrollo informático  |  | Servicio de Inspección y Valoración Tributaria                                   |
|                 | OE12. Impulsar la robotización de procesos   | OE12.32 Implantación de la tecnología Robotic Process Automation: Incrementar la eficiencia de los procesos realizados en el ámbito de la Agencia          | A1 Diseño de los requisitos técnicos y materiales para la implantación de un sistema integral de RPA en la ATRM<br>A2 Licitación y comienzo de la ejecución del desarrollo informático | A1 Número de horas laborales ahorradas<br>A2 Número de procesos robotizados<br>A3 Emisión de actuaciones realizadas por el RPA | Servicio de Gestión Tributaria<br>Servicio de Gestión de Recursos de Otros Entes |
|                 | OE13. Interconectar los Sistemas de información y Gestión de la Agencia Tributaria | OE13.33 Proyecto ÁGUILA: Optimizar el uso de los sistemas de información de la Agencia Tributaria  | A1 Consultoría relativa al proceso de integración de las distintas aplicaciones<br>A2 Definición del plan de acción  |  | Secretaría General Técnica<br>Unidad de Informática Económica y Tributaria       |

### **3. Recursos a disposición de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.**

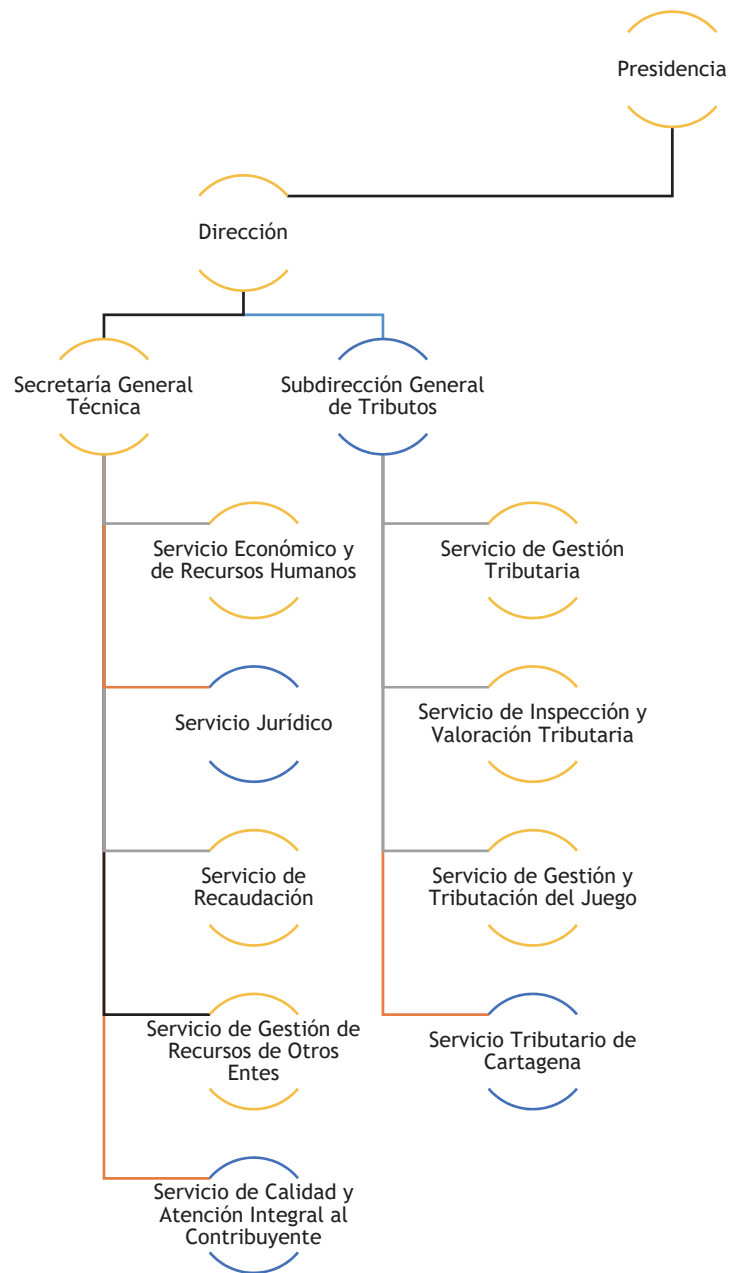
#### **3.1 Estructura organizativa**

En cuanto a la estructura directiva de la Agencia, la misma la constituye la Presidencia, que corresponde al titular de la Consejería competente en materia de hacienda, y la Dirección, con rango de director general.

Corresponde a la Presidencia ejercer la representación institucional, la superior dirección de la Agencia Tributaria y velar por la consecución de los objetivos de esta. A la Dirección le corresponde ejercer la representación ordinaria de la Agencia y dirigir el funcionamiento de los servicios y actividades de esta.

Se completa esta estructura directiva, tal y como determina el Decreto nº 2/2022, de 20 de enero, por el que se establece la estructura orgánica de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, con la Secretaría General Técnica como órgano que, bajo la dependencia directa del titular de la Dirección de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, ejerce, con carácter general, la dirección y coordinación de los Servicios que tienen atribuidos el desempeño de las funciones de gestión económico-presupuestaria y contratación, recursos humanos, gestión de convenios con otras Administraciones y entes, asesoramiento jurídico, calidad, auditoría, gestión y liquidación de recursos de otros entes, recaudación, y en general aquellas que se refieren al régimen interno de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia; y la Subdirección General de Tributos como órgano que, bajo la dependencia directa del titular de la Dirección de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, ejerce, con carácter general, las funciones que dispone la normativa reguladora de los procedimientos de aplicación de los tributos, excepto la recaudación, de los procedimientos sancionadores y de revisión tributaria, respecto de los recursos cuya gestión corresponda a la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, así como la gestión de las competencias y funciones que la normativa autonómica en materia de juego atribuye a la Consejería competente en materia de hacienda.

Además de los órganos directivos, la Agencia se estructura en una serie de Servicios organizados por áreas operativas funcionales y áreas de apoyo. El organigrama básico de la Agencia Tributaria es el siguiente:



### 3.2. Recursos humanos

Para el cumplimiento de su misión, la Agencia Tributaria contaba, a 31 de diciembre de 2022, con una plantilla de 327 personas, de las cuales el 64,83 por ciento son mujeres y el 35,17 por ciento hombres, con una edad media de 51.14 años. En estas cifras se incluyen 15 funcionarios nombrados para la ejecución de programas de carácter temporal o por exceso o acumulación de tareas.

La organización de la Agencia Tributaria basa su gestión en la alta especialización y cualificación de los profesionales que la integran, así como en la utilización intensiva de las nuevas tecnologías.

La distribución por áreas es la siguiente:

| Áreas                     | Número | Porcentaje |
|---------------------------|--------|------------|
| Atención al contribuyente | 97     | 29,66      |
| Gestión                   | 50     | 15,29      |
| Inspección                | 32     | 9,79       |
| Recaudación               | 56     | 17,13      |
| Tributación local         | 39     | 11,93      |
| Juego                     | 11     | 3,36       |
| Servicios Generales       | 42     | 12,84      |

La distribución por grupos es como sigue:

| Grupo | Número | Porcentaje |
|-------|--------|------------|
| A1    | 26     | 7,95       |
| A2    | 55     | 16,82      |
| C1    | 110    | 33,64      |
| C2    | 129    | 39,45      |
| ASP   | 7      | 2,14       |

La distribución por sexos es la siguiente:

|         | Número | Porcentaje |
|---------|--------|------------|
| Mujeres | 212    | 64,83      |
| Hombres | 115    | 35,17      |

### 3.3 Red de Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

Los diferentes servicios y unidades de la Agencia Tributaria en sus distintos ámbitos territoriales se ubican en un total de 34 inmuebles, de los cuales 5 son inmuebles de titularidad autonómica, 9 se ocupa en régimen de arrendamiento y 20 han sido puestos a disposición por otras Administraciones.

Las dependencias centrales de la ATRM están distribuidas en los municipios de Murcia y Cartagena. Para la atención a los contribuyentes, la Agencia dispone de una red territorial de 30 Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC), incluidas las oficinas centrales citadas. Además de la atención realizada en estas oficinas, también se realiza la atención al público de forma itinerante en días determinados, en aquellos municipios que no disponen de una OAIC (actualmente 4), generalmente en instalaciones que los Ayuntamientos ponen a disposición de la ATRM.

Las direcciones de las oficinas son las siguientes:

1. OAIC de Abanilla. c/ Francisco Salzillo, 17.
2. OAIC de Abarán. c/ Compositor David Templado, 54 Edf. Cima.
3. OAIC de Águilas. c/ Floridablanca, 9.
4. OAIC de Albudeite. Paseo de la Constitución, 2
5. OAIC de Alcantarilla C/ Mayor esquina con C/ Ignacio López Lacal

6. OAIC de Aledo. Plaza Ayuntamiento, 2
7. OAIC de Beniel. Avenida del Reino 22
8. OAIC de Blanca. Pl. del Ayuntamiento, 2 Bajo.
9. OAIC de Bullas. Edif. Pepe Marsilla 2ª Pl, C/ Rosario s/n
10. OAIC de Calasparra. Av. 1º de Mayo, 30, Bajo.
11. OAIC de Campos del Río. Av. De la Constitución 11
12. OAIC de Caravaca de la Cruz. Av. Crta. de Granada, 13 Bajo A
13. OAIC de Cartagena. c/ Campos 4, Edif. FORO.
14. OAIC de Cehegín. Plaza Alpargatero S/N
15. OAIC de Cieza. c/ Pérez Cervera n.º 76
16. OAIC de Fortuna. C/ Carmen Conde 2, bajo
17. OAIC de Fuente Álamo. c/ Maestros Alfareros, 2.
18. OAIC de Jumilla. c/ Antonio Machado, 2.
19. OAIC de La Unión. c/ Siete de Marzo, 78.
20. OAIC de Librilla. Carretera Casas Nuevas 1
21. OAIC de Lorca. C/ Diego Pallares Cachá, s/n
22. OAIC de Los Alcázares. Av. de la Libertad, 40.
23. OAIC de Mazarrón. c/ Del Pino, 5.
24. OAIC de Molina de Segura. Pasaje Sta. Cecilia, s/n.
25. OAIC de Molina de Segura II. Av. Reino de Murcia nº 35-37, Altorreal.
26. OAIC de Moratalla. c/ Constitución, 17, 2ª Planta.
27. OAIC de Mula. C/ Picasso 4,
28. OAIC de Murcia, Av. Teniente Flomesta, s/n.
29. OAIC de Pliego. c/ Mayor, 2.
30. OAIC de Puerto Lumbreras. Pl. Maestro Fulgencio Romera Asensio, 1.
31. OAIC de San Pedro del Pinatar. C/ Plaza de la Constitución 13
32. OAIC de Santomera. c/ Cuatro Esquinas, 58, Casa Grande.
33. OAIC de Torre Pacheco. Plaza Alcalde Pedro Jiménez nº 1
34. OAIC de Yecla. c/ Epifanio Ibáñez, 2.

#### **3.4 Recursos presupuestarios**

Ley 12/2022, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2023, establece un presupuesto para el organismo autónomo Agencia Tributaria de la Región de Murcia con un estado de ingresos y gastos que asciende a 28.231.320 €, según el siguiente desglose:



**3.4.1 Presupuesto de ingresos**

| <b>Subconcepto</b>                                       | <b>Euros</b>      |
|--|-------------------|
| 3 TASAS, PRECIOS PÚBLICOS Y OTROS INGRESOS               | 12.782.168        |
| <b>30 TASAS</b>  | <b>468.588</b>    |
| 301 TASAS GENERALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA             | 6.793             |
| 30100 T010.-TASA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN               | 6.793             |
| 302 TASAS S/CONVOCATORIAS,PRUEBAS SELECTIV.,EXPED.TÍTU   | 43.514            |
| 30207 T520.-VENTA DE IMPRESOS,PROGRAMAS Y PUBLICAC.TRIBU | 527               |
| 30208 T530.-PREVALORACIONES TRIBUTARIAS                  | 42.987            |
| 304 TASAS EN MATERIA DE JUEGOS,APUESTAS,ESPECTÁ.PBCOS.   | 418.281           |
| 30400 T310.-ACTUACIONES ADMVAS.SOBRE APUESTAS Y JUEGOS   | 226.098           |
| 30406 T310-H.I. INSPECCION LOCALES Y MATERIALES JUEGO    | 192.183           |
| <b>31 PRECIOS PÚBLICOS</b>                               | <b>1</b>          |
| 310 REALIZACIÓN DE FOTOCOPIAS EN CENTROS GESTORES        | 1                 |
| 31000 REALIZACIÓN DE FOTOCOPIAS EN CENTROS GESTORES      | 1                 |
| <b>32 OTROS INGRESOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>     | <b>8.304.694</b>  |
| 322 ADMINISTRACIÓN Y COBRANZA                            | 8.304.694         |
| 32200 SERV.GEST.RECAUD.EN VOLUNTARIA RECURSOS EE.LL.     | 4.020.713         |
| 32201 SERV.GEST.RECAUD.EN EJECUTIVA RECURSOS EE.LL.      | 3.915.088         |
| 32202 SERV. ADMINISTRACION Y COBRANZA RECURSOS OO.PP.    | 196.797           |
| 32203 SERV.GEST.RECAUD.RECURSOS ENTID.LOCALES INC.O FALL | 150.572           |
| 32204 SERV.GEST.RECAUD.RECURSOS ORG.PUBLIC. INC.O FALL.  | 21.524            |
| <b>38 REINTEGROS DE OPERACIONES CORRIENTES</b>           | <b>212.328</b>    |
| 380 DE EJERCICIOS CERRADOS                               | 1                 |
| 38000 DE EJERCICIOS CERRADOS                             | 1                 |
| 381 DEL PRESUPUESTO CORRIENTE                            | 212.327           |
| 38101 SEGURIDAD SOCIAL (I.T.)                            | 211.325           |
| 38107 REGULARIZACIÓN NÓMINA I.T                          | 1.002             |
| <b>39 OTROS INGRESOS</b>                                 | <b>3.796.557</b>  |
| 391 RECARGOS, MULTAS Y COSTAS                            | 3.796.557         |
| 39100 RECARGO DE APREMIO POR DEUDAS TRIBUTARIAS          | 796.557           |
| 39101 INTERESES DE DEMORA                                | 1.500.000         |
| 39104 COSTAS DEL PROCEDIMIENTO DE APREMIO                | 1.500.000         |
| <b>4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>                       | <b>14.502.564</b> |
| 42 DE LA ADMINISTRACIÓN GRAL.DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA    | 14.502.564        |
| 420 DE LA CONSEJERÍA A LA QUE ESTÁ ADSCRITO              | 14.502.564        |

| Subconcepto   | Euros      |
|---|------------|
| 42000 PARA GASTOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO         | 14.342.564 |
| 42012 ACTUACIONES COFINANCIADAS FEDER GTOS.CORRIENTES | 160.000    |
| 5 INGRESOS PATRIMONIALES                              | 1          |
| 52 INTERESES DE DEPÓSITOS                             | 1          |
| 520 INTERESES DE CUENTAS BANCARIAS                    | 1          |
| 52000 INTERESES DE CUENTAS BANCARIAS                  | 1          |
| 7 TRANSFERENCIAS DE CAPITAL                           | 946.587    |
| 72 DE LA ADMINISTRACIÓN GRAL.DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 946.587    |
| 720 DE LA CONSEJERÍA A LA QUE ESTÁ ADSCRITO           | 946.587    |
| 72000 PARA OPERACIONES DE CAPITAL                     | 206.587    |
| 72003 ACTUACIONES COFINANCIADAS POR EL FEDER          | 720.000    |
| 72017 MRR Energía                                     | 20.000     |

### 3.4.2 Presupuesto de gastos

| Servicio / Programa / Subconcepto                  | Euros             |
|--|-------------------|
| <b>5900 AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN MURCIA</b> | <b>28.231.320</b> |
| <b>613C GESTIÓN Y RECAUDACION TRIBUTARIA</b>       | <b>28.231.320</b> |
| 1 GASTOS DE PERSONAL                               | 15.331.696        |
| 10 ALTOS CARGOS                                    | 59.821            |
| 100 RETRIBUCIONES BÁSICAS Y OTRAS REMUNERACIONES   | 59.821            |
| 10000 RETRIBUCIONES BÁSICAS                        | 18.529            |
| 10001 OTRAS REMUNERACIONES                         | 41.292            |
| 12 FUNCIONARIOS                                    | 12.046.594        |
| 120 RETRIBUCIONES BÁSICAS Y COMPLEMENTARIAS        | 11.569.591        |
| 12000 SUELDO                                       | 4.064.264         |
| 12001 TRIENIOS                                     | 691.369           |
| 12002 COMPLEMENTO DE DESTINO                       | 2.358.112         |
| 12003 COMPLEMENTO ESPECÍFICO DEL PUESTO DE TRABAJO | 3.302.730         |
| 12005 OTRAS REMUNERACIONES                         | 874.648           |
| 12007 COMPLEMENTO DE CARRERA                       | 278.468           |
| 121 RETRIBUCIONES POR SUSTITUCION DE FUNCIONARIOS  | 159.141           |
| 12100 SUELDO                                       | 68.230            |
| 12101 TRIENIOS                                     | 2.132             |
| 12102 COMPLEMENTO DE DESTINO                       | 35.198            |
| 12103 COMPLEMENTO ESPECÍFICO DEL PUESTO DE TRABAJO | 34.163            |
| 12105 OTRAS REMUNERACIONES                         | 16.871            |



| Servicio / Programa / Subconcepto                         | Euros             |
|---|-------------------|
| 12107 COMPLEMENTO DE CARRERA                              | 2.547             |
| 124 RETRIBUC. FUNCION. INTERINOS SIN ADSCRIP.A PUESTOS    | 317.862           |
| 12400 SUELDO  | 186.533           |
| 12401 TRIENIOS  | 3.317             |
| 12402 COMPLEMENTO DE DESTINO                              | 51.165            |
| 12403 COMPLEMENTO ESPECIFICO DEL PUESTO DE TRABAJO        | 49.668            |
| 12405 OTRAS REMUNERACIONES                                | 24.644            |
| 12407 COMPLEMENTO DE CARRERA                              | 2.535             |
| <b>16 CUOTAS,PRESTACIONES Y GASTOS SOCIALES EMPLEADOR</b> | <b>3.225.281</b>  |
| 160 CUOTAS SOCIALES                                       | 3.225.281         |
| 16000 SEGURIDAD SOCIAL                                    | 3.225.281         |
| <b>2 GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS</b>          | <b>11.539.624</b> |
| <b>20 ARRENDAMIENTOS Y CÁNONES</b>                        | <b>151.114</b>    |
| 202 ARRENDAMIENTOS DE EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES    | 151.114           |
| 20200 ARRENDAMIENTOS DE EDIFICIOS                         | 151.114           |
| <b>21 REPARACIONES, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN</b>      | <b>55.091</b>     |
| 212 EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES                      | 7.736             |
| 21200 EDIFICIOS   | 7.736             |
| 213 MAQUINARIA,INSTALACIONES Y UTILLAJE                   | 14.731            |
| 21300 MAQUINARIA  | 7.293             |
| 21301 INSTALACIONES                                       | 7.034             |
| 21302 UTILLAJE  | 404               |
| 215 MOBILIARIO Y ENSERES                                  | 16.015            |
| 21500 MOBILIARIO Y ENSERES                                | 16.015            |
| 216 EQUIPOS PARA PROCESOS DE INFORMACIÓN                  | 16.609            |
| 21600 EQUIPOS PARA PROCESOS DE INFORMACIÓN                | 16.609            |
| <b>22 MATERIAL, SUMINISTROS Y OTROS</b>                   | <b>11.262.662</b> |
| 220 MATERIAL DE OFICINA                                   | 55.535            |
| 22000 ORDINARIO NO INVENTARIABLE                          | 44.364            |
| 22001 PRENSA, REVISTAS, LIBROS Y OTRAS PUBLICACIONES      | 3.075             |
| 22002 MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE               | 8.096             |
| 221 SUMINISTROS   | 64.360            |
| 22100 ENERGÍA ELÉCTRICA                                   | 50.000            |
| 22101 AGUA  | 6.500             |
| 22102 GAS   | 1.520             |
| 22104 VESTUARIO   | 506               |
| 22109 OTROS SUMINISTROS                                   | 5.834             |
| 222 COMUNICACIONES  | 2.353.995         |
| 22200 TELEFÓNICAS   | 142               |



| Servicio / Programa / Subconcepto                           | Euros            |
|---|------------------|
| 22201 POSTALES Y TELEGRÁFICAS                               | 2.353.731        |
| 22202 TÉLEX Y TELEFAX                                       | 27               |
| 22209 OTRAS COMUNICACIONES                                  | 95               |
| <b>223 TRANSPORTES</b>                                      | <b>10.258</b>    |
| 22300 TRANSPORTES   | 10.258           |
| <b>224 PRIMAS DE SEGURO</b>                                 | <b>6.170</b>     |
| 22401 DE EDIFICIOS Y LOCALES                                | 6.170            |
| <b>225 TRIBUTOS</b>   | <b>2.314</b>     |
| 22500 ESTATALES   | 2.314            |
| <b>226 GASTOS DIVERSOS</b>                                  | <b>1.114.304</b> |
| 22601 ATENCIONES PROTOCOLARIAS Y REPRESENTATIVAS            | 1.657            |
| 22602 PUBLICIDAD Y PROPAGANDA                               | 15.000           |
| 22603 JURÍDICOS, CONTENCIOSOS                               | 271.017          |
| 22605 REMUNERACIONES A AGENTES MEDIADORES INDEPENDIENTES    | 305.000          |
| 22606 REUNIONES, CONFERENCIAS Y CURSOS                      | 4.512            |
| 22609 OTROS GASTOS DIVERSOS                                 | 517.118          |
| <b>227 TRABAJOS REALIZADOS POR OTRAS EMPRESAS Y PROFES.</b> | <b>7.655.726</b> |
| 22700 LIMPIEZA Y ASEO                                       | 179.565          |
| 22701 SEGURIDAD   | 129.867          |
| 22702 VALORACIONES Y PERITAJES                              | 28.000           |
| 22704 CUSTODIA, DEPÓSITO Y ALMACENAJE                       | 4.845            |
| 22706 ESTUDIOS Y TRABAJOS TÉCNICOS                          | 4.357.974        |
| 22707 ESTUDIOS Y TRAB. TECN. INFORMATIC. Y PROCESO DE DATOS | 2.445.475        |
| 22709 OTROS   | 510.000          |
| <b>23 INDEMNIZACIONES POR RAZÓN DEL SERVICIO</b>            | <b>25.757</b>    |
| <b>230 DIETAS</b>   | <b>3.768</b>     |
| 23001 REEMBOLSO DE GASTOS DE ALTOS CARGOS                   | 1.326            |
| 23002 DEL PERSONAL  | 2.442            |
| <b>231 LOCOMOCIÓN</b>                                       | <b>21.989</b>    |
| 23101 DE ALTOS CARGOS                                       | 1.034            |
| 23102 DEL PERSONAL  | 20.955           |
| <b>24 GASTOS DE PUBLICACIONES</b>                           | <b>45.000</b>    |
| <b>240 GASTOS DE EDICIÓN Y DISTRIBUCIÓN</b>                 | <b>45.000</b>    |
| 24000 GASTOS DE EDICIÓN Y DISTRIBUCIÓN                      | 45.000           |
| <b>3 GASTOS FINANCIEROS</b>                                 | <b>383.413</b>   |
| <b>34 DE DEPÓSITOS Y FIANZAS</b>                            | <b>10.000</b>    |
| <b>340 INTERESES DE DEPÓSITOS</b>                           | <b>10.000</b>    |
| 34000 INTERESES DE DEPÓSITOS                                | 10.000           |
| <b>35 INTERESES DE DEMORA Y OTROS GASTOS FINANCIEROS</b>    | <b>373.413</b>   |

| Servicio / Programa / Subconcepto                     | Euros   |
|---|---------|
| 350 INTERESES DE DEMORA                               | 93.413  |
| 35000 INTERESES DE DEMORA                             | 93.413  |
| 359 OTROS GASTOS FINANCIEROS                          | 280.000 |
| 35900 OTROS GASTOS FINANCIEROS                        | 280.000 |
| 4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES                           | 30.000  |
| 44 A E.P.E.,OTRAS ENTIDADES DE Dº PBCO.Y SOC.MERCANT. | 30.000  |
| 442 A UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA REGIÓN DE MURCIA   | 30.000  |
| 44200 A LA UNIVERSIDAD DE MURCIA                      | 30.000  |
| 6 INVERSIONES REALES                                  | 946.587 |
| 62 INVERSIÓN NUEVA ASOCIADA FUNCIONAM.OPERATIVO SERV. | 26.587  |
| 626 MOBILIARIO Y ENSERES                              | 26.587  |
| 62600 MOBILIARIO Y ENSERES                            | 26.587  |
| 63 INVERSIÓN DE REPOSICION ASOCIADA FUNC.OPERAT.SERV. | 20.000  |
| 631 EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES                  | 20.000  |
| 63100 EDIFICIOS                                       | 20.000  |
| 64 GASTOS DE INVERSIONES DE CARÁCTER INMATERIAL       | 900.000 |
| 645 APLICACIONES INFORMÁTICAS                         | 900.000 |
| 64500 APLICACIONES INFORMÁTICAS                       | 900.000 |

#### 4. Seguimiento de objetivos.

El presente plan operativo para el ejercicio 2023 será objeto de publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Al finalizar cada cuatrimestre natural, dentro del mes siguiente, la Agencia Tributaria de la Región de Murcia elaborará un informe de seguimiento del presente Contrato-Programa, en el que se determinarán los indicadores de ejecución y se analizarán las causas y circunstancias más relevantes del resultado. La definición de cada uno de los indicadores se recoge como anexo al presente Contrato Programa.

El informe se remitirá a la Consejería de Economía, Hacienda y Empresa.

Ambas partes se comprometen al cumplimiento del presente Contrato-Programa y en prueba de conformidad lo suscriben electrónicamente en el lugar y fecha indicados, el Consejero de Economía, Hacienda y Empresa, Luis Alberto Marín González y la Directora de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, Esperanza Nieto Martínez.