

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos  
y Transformación Digital  
Agencia Tributaria de la Región de Murcia

**4168 Resolución de 30 de julio de 2024 de la Secretaria General de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, por la que se hace público el Contrato-Programa, para el ejercicio 2024, suscrito por esta Consejería con la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.**

Visto el Contrato-Programa suscrito el 29 de julio de 2024, entre la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, para el ejercicio 2024, 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 29 de julio de 2024, entre la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, para el ejercicio 2024

Murcia, 30 de julio de 2024.—La Secretaria General de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, Sonia Carrillo Mármol.

**Contrato-Programa para el ejercicio 2024 entre la Consejería de  
Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital y la  
Agencia Tributaria de la Región de Murcia**

De una parte, don Luis Alberto Marín González, en representación de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, en virtud de su nombramiento efectuado por Decreto del Presidente nº 36/2023, de 14 de septiembre, por el que se nombra a don Luis Alberto Marín González, Consejero de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital.

De otra parte, en representación del Organismo Autónomo Agencia Tributaria de la Región de Murcia (en adelante, ATRM), doña Esperanza Nieto Martínez, Directora de la ATRM, P.S. doña Sonia Carrillo Mármol, Secretaria General de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, (Orden de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, de 29/07/2024, por la que se designa suplente temporal de la directora de la ATRM), nombrada por Decreto n.º 149/2024, de 26 de julio, 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 cuarta de la Ley 4/2023, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2024, establece que "Durante el año 2024 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 vigente en la actualidad, ya que el Plan Estratégico 24-27 se encuentra en elaboración, 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
Contribuir a la sostenibilidad económica de la CARM y los Ayuntamientos, reforzando la prevención del fraude fiscal	Incrementar las modalidades y canales de pago de las obligaciones tributarias y resto de ingresos públicos
	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
Transformación digital de la ATRM -"Agencia 4.0"	Dinamizar de la organización
	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 AGUILA, optimizando de esta forma los distintos procesos de negocio y la información disponible de la Agencia.

**2. Objetivos anuales del Plan Operativo Anual 2024.**

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



EJE ESTRATEGICO	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 A2 Generación de Borradores 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 A4 Creación de un sistema de selección para la mejora en la detección del fraude fiscal	A1 Número de fichas notariales recepcionadas A2 Puesta en producción de modelos 600 y 651 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 A2 Elaborar diseño funcional de la Sede Electrónica		Servicio Jurídico Tributario/ Servicio de Calidad y Atención al Contribuyente



EJE ESTRATEGICO	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 A2 Establecimiento de protocolos de actuación de los trámites realizados vía telefónica	A1 Número de llamadas A2 Tiempo medio de llamada A3 Tiempo medio de atención A4 Número Llamadas atendidas 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. A2 Implantar el sistema de cita previa en las oficinas de la Agencia A3 Implantar el TPV-PC en todas las oficinas de la Agencia A4 Reorganizar y consolidar los espacios físicos de las oficinas de la Agencia	A1 Número de citas previas concedidas A2 Tiempo medio de espera A3 Número de ciudadanos atendidos A4 Número de trámites de resolución en el acto A5 Resultado de las encuestas de satisfacción A6 Número de pagos realizados a través de TPV-PC A7 Importe ejecutado en renovación de oficinas	Unidad de calidad



EJE ESTRATEGICO	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 A2 Número de publicaciones	A1 Número de impresiones 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 A2 Número de cargos realizados a través de la extranet A3 Número de APCs realizadas a través de la extranet	Sección de relaciones institucionales



EJE ESTRATEGICO	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 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 6o A2 Adecuación a norma SEPA de las domiciliaciones bancarias gestionadas a través de la aplicación QUESTOR A3 Implantación de Sistema securizado de pago telefónico	A1 Nuevos sistemas o canales de pago habilitados A2 Número de pagos realizados a través de domiciliación bancaria A3 Número de pagos realizados de forma telemática A4 Número de pagos realizados a través de pago telefónico	Servicio de Económico y de Recursos Humanos



EJE ESTRATEGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	PROYECTO/ACTUACIÓN	INDICADOR DE ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO O IMPACTO	RESPONSABLE
EE2. Contribuir a la sostenibilidad económica de la CARM y los Ayuntamientos, reforzando la prevención del fraude fiscal	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 A2 Realización de auditoría interna para la implantación de la norma ISO 9001:2015	A1 Número de procedimientos revisados A2 Número e importe de cargas administrativas reducidas 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 A2 Incorporación de datos comparables de los distintos organismos/ entidades susceptibles de benchmarking A3 Identificación de los organismos/entidades con resultados óptimos para cada procedimiento/proceso A4 Definición de protocolo para el benchmarking	A1 Informes comparativos elaborados A2 Entrevistas realizadas con otras organizaciones A3 Medidas a implantar derivadas del Benchmarking	Servicio de Gestión Tributaria Servicio de Gestión de Recursos de Otros Entes Unidad de calidad



EJE ESTRATEGICO	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 A2 Número de procedimientos de respuesta inmediata A3 Tiempo promedio de los principales procedimientos	Servicio de Gestión Tributaria Servicio de Gestión de Recursos de Otros Entes Servicio de Recaudación 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 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 ESTRATEGICO	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 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 A2 Número de Ayuntamientos que delegan la competencia sancionadora en materia de tráfico A3 Número de Ayuntamientos que delegan las facultades de inspección en IAE	Servicio Jurídico Tributario



EJE ESTRATEGICO	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 A2 Número de colaboradores sociales 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 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 ESTRATEGICO	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 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 A2 Número de actas de infracción levantadas A3 Número de expedientes sancionadores resueltos	Servicio de Gestión y Tributación del Juego



EJE ESTRATEGICO	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 A2 Número de presentaciones acogidas a Precios Medios de Mercado A3 Número de presentaciones acogidas a Precios Medios de Mercado entre el total de presentaciones A4 Número de liquidaciones por comprobación de valor A5 Número de recursos/reclamaciones interpuestas A6 Número de recursos/reclamaciones favorables a la Agencia A7 Importe de devoluciones de ingresos indebidos A8 Importe de demora derivado de las devoluciones de ingresos indebidos	Subdirección General de Tributos



EJE ESTRATEGICO	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 ESTRATEGICO	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 A2 Identificación de las áreas con necesidades de cobertura de puestos A3 Realización de encuesta de clima laboral A4 Implantación de la Dirección por Objetivos	A1 Número de cursos realizados a propuesta de la Agencia A2 Número de participantes A3 Valoración de los cursos organizados resultante de las encuestas de satisfacción A4 Número de modificaciones de relaciones de puesto de trabajo A5 Número de puestos provistos de forma definitiva A6 Número de plazas incluidas en las ofertas de empleo público de 2020 y siguientes pertenecientes a los cuerpos y opciones tributarias 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 Unidad de calidad



EJE ESTRATEGICO	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 A2 Número de actuaciones realizadas	Secretaría General 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 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 A2 Licitación y comienzo de la ejecución del desarrollo informático		Servicio de Gestión Económica y Recursos Humanos

EJE ESTRATEGICO	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 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) A2 Número de auditorias de accesos realizadas	Secretaría General Técnica 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 A2 Aprobación del plan de Responsabilidad Social Corporativa de la ATRM	A1 Implementación de la Responsabilidad Social Corporativa en la ATRM A2 Número de encuestas realizadas a los grupos de interés	Unidad de calidad
<b>EE3. 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 A2 Licitación y comienzo de la ejecución del desarrollo informático		Secretaría General Técnica



EJE ESTRATEGICO	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 A2 Licitación y comienzo de la ejecución del desarrollo informático	A1 Número de horas laborales ahorradas A2 Número de procesos robotizados A3 Emisión de actuaciones realizadas por el RPA	Servicio de Gestión Tributaria 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 A2 Definición del plan de acción		Secretaría General Técnica Unidad de Informática Económica y Tributaria

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

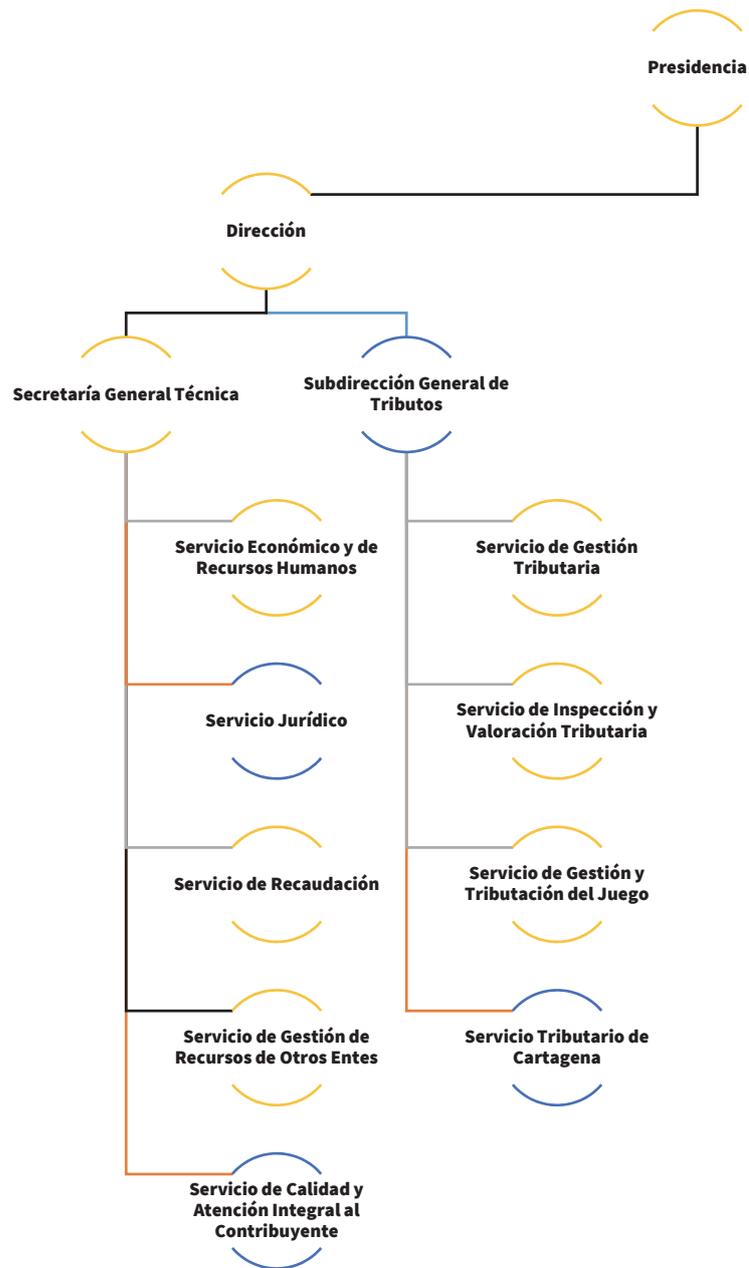
#### **3.1 Estructura organizativa.**

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 2023, con una plantilla de 321 personas, de las cuales el 66,35 por ciento son mujeres y el 33,65 por ciento hombres, con una edad media de 52,07 años.

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	92	28,66
Gestión	49	15,26
Inspección	27	8,41
Recaudación	49	15,26
Tributación local	40	12,46
Juego	13	4,04
Jurídica	9	2,80
Económica	26	8,09
Calidad y RR HH	14	4,36
Servicios Generales	2	0,62

La distribución por grupos es como sigue:

Grupo	Número	Porcentaje
A1	27	8,41
A2	65	20,24
C1	124	38,62
C2	98	30,52
ASP	7	2,18

La distribución por sexos es la siguiente:

	Número	Porcentaje
Mujeres	213	66,35
Hombres	108	33,65

### 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 35 inmuebles, de los cuales 5 son inmuebles de titularidad autonómica, 13 se ocupa en régimen de arrendamiento y 17 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 2.ªPI, C/ Rosario s/n
10. OAIC de Calasparra. Av. 1.º de Mayo, 30, Bajo.
11. OAIC de Campos del Río. Av. De la Constitución 16.

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 nº 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 Las Torres de Cotillas. Plaza Adolfo Suarez, 1
20. OAIC de La Unión. c/ Siete de Marzo, 78.
21. OAIC de Librilla. Carretera Casas Nuevas 1
22. OAIC de Lorca. C/ Diego Pallares Cachá, sn
23. OAIC de Los Alcázares. Av. de la Libertad, 42.
24. OAIC de Mazarrón. c/ Del Pino, 5.
25. OAIC de Molina de Segura. Pasaje Sta. Cecilia, s/n.
26. OAIC de Molina de Segura II. Av. Reino de Murcia nº 35-37, Altorreal.
27. OAIC de Moratalla. c/ Constitución, 17, 2.ª Planta.
28. OAIC de Mula. C/ Picasso 4,
29. OAIC de Murcia, Av. Teniente Flomesta, 3.
30. OAIC de Pliego. c/ Mayor, 2.
31. OAIC de Puerto Lumbreras. Pl. Maestro Fulgencio Romera Asensio, 1.
32. OAIC de San Pedro del Pinatar. C/ Plaza de la Constitución 13
33. OAIC de Santomera. c/ Cuatro Esquinas, 58, Casa Grande.
34. OAIC de Torre Pacheco. Plaza Alcalde Pedro Jiménez nº 1
35. OAIC de Yecla. Plaza Parque de la Constitución, 1.

### 3.4 Recursos presupuestarios

Ley 4/2023, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2024, establece un presupuesto para el organismo autónomo Agencia Tributaria de la Región de Murcia con un estado de ingresos y gastos que asciende a 27.927.234 euros, según el siguiente desglose:

#### 3.4.1 Presupuesto de ingresos

Subconcepto	Euros
3 TASAS, PRECIOS PÚBLICOS Y OTROS INGRESOS	14.236.707
30 TASAS	468.588
301 TASAS GENERALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA	6.793
30100 T010.-TASA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	6.793
302 TASAS S/CONVOCATORIAS,PRUEBAS SELECTIV.,EXPED.TÍTULO	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
31 PRECIOS PÚBLICOS	1
310 REALIZACIÓN DE FOTOCOPIAS EN CENTROS GESTORES	1
31000 REALIZACIÓN DE FOTOCOPIAS EN CENTROS GESTORES	1

32 OTROS INGRESOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS	9.569.405
322 ADMINISTRACIÓN Y COBRANZA	9.569.405
32200 SERV.GEST.RECAUD.EN VOLUNTARIA RECURSOS EE.LL.	5.266.978
32201 SERV.GEST.RECAUD.EN EJECUTIVA RECURSOS EE.LL.	3.915.088
32202 SERV. ADMINISTRACION Y COBRANZA RECURSOS OO.PP.	206.637
32203 SERV.GEST.RECAUD.RECURSOS ENTID.LOCALES INC.O FALL	158.101
32204 SERV.GEST.RECAUD.RECURSOS ORG.PUBLIC. INC.O FALL.	22.601
38 REINTEGROS DE OPERACIONES CORRIENTES	212.328
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
39 OTROS INGRESOS	3.986.385
391 RECARGOS, MULTAS Y COSTAS	3.986.385
39100 RECARGO DE APREMIO POR DEUDAS TRIBUTARIAS	836.385
39101 INTERESES DE DEMORA	1.575.000
39104 COSTAS DEL PROCEDIMIENTO DE APREMIO	1.575.000
4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	13.670.526
42 DE LA ADMINISTRACIÓN GRAL.DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA	13.670.526
420 DE LA CONSEJERÍA A LA QUE ESTÁ ADSCRITO	13.670.526
42000 PARA GASTOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO	13.670.526
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	20.000
72 DE LA ADMINISTRACIÓN GRAL.DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA	20.000
720 DE LA CONSEJERÍA A LA QUE ESTÁ ADSCRITO	20.000
72000 PARA OPERACIONES DE CAPITAL	20.000

### 3.4.2 Presupuesto de gastos

Servicio / Programa / Subconcepto	Euros
5900 AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN MURCIA	27.927.234
613C GESTIÓN Y RECAUDACION TRIBUTARIA	27.927.234
1 GASTOS DE PERSONAL	16.047.612
10 ALTOS CARGOS	58.665
100 RETRIBUCIONES BÁSICAS Y OTRAS REMUNERACIONES	58.665
10000 RETRIBUCIONES BÁSICAS	18.171
10001 OTRAS REMUNERACIONES	40.494
12 FUNCIONARIOS	12.567.242



120 RETRIBUCIONES BÁSICAS Y COMPLEMENTARIAS	12.007.933
12000 SUELDO	4.220.776
12001 TRIENIOS	716.935
12002 COMPLEMENTO DE DESTINO	2.463.738
12003 COMPLEMENTO ESPECÍFICO DEL PUESTO DE TRABAJO	3.420.016
12005 OTRAS REMUNERACIONES	891.027
12007 COMPLEMENTO DE CARRERA	295.441
121 RETRIBUCIONES POR SUSTITUCION DE FUNCIONARIOS	153.808
12100 SUELDO	64.297
12101 TRIENIOS	2.799
12102 COMPLEMENTO DE DESTINO	35.179
12103 COMPLEMENTO ESPECÍFICO DEL PUESTO DE TRABAJO	32.362
12105 OTRAS REMUNERACIONES	15.981
12107 COMPLEMENTO DE CARRERA	3.190
124 RETRIBUC. FUNCION. INTERINOS SIN ADSCRIP.A PUESTOS	405.501
12400 SUELDO	227.117
12401 TRIENIOS	5.578
12402 COMPLEMENTO DE DESTINO	70.108
12403 COMPLEMENTO ESPECIFICO DEL PUESTO DE TRABAJO	64.493
12405 OTRAS REMUNERACIONES	31.848
12407 COMPLEMENTO DE CARRERA	6.357
16 CUOTAS,PRESTACIONES Y GASTOS SOCIALES EMPLEADOR	3.421.705
160 CUOTAS SOCIALES	3.421.705
16000 SEGURIDAD SOCIAL	3.421.705
2 GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	11.429.622
20 ARRENDAMIENTOS Y CÁNONES	239.485
202 ARRENDAMIENTOS DE EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES	239.485
20200 ARRENDAMIENTOS DE EDIFICIOS	239.485
21 REPARACIONES, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	55.091
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
22 MATERIAL, SUMINISTROS Y OTROS	11.064.289
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	89.360
22100 ENERGÍA ELÉCTRICA	75.000
22101 AGUA	6.500
22102 GAS	1.520
22104 VESTUARIO	506
22109 OTROS SUMINISTROS	5.834
222 COMUNICACIONES	2.750.264
22200 TELEFÓNICAS	142
22201 POSTALES Y TELEGRÁFICAS	2.750.000
22202 TÉLEX Y TELEFAX	27
22209 OTRAS COMUNICACIONES	95
223 TRANSPORTES	10.258
22300 TRANSPORTES	10.258
224 PRIMAS DE SEGURO	6.170
22401 DE EDIFICIOS Y LOCALES	6.170
225 TRIBUTOS	2.314
22500 ESTATALES	2.314
226 GASTOS DIVERSOS	561.089
22601 ATENCIONES PROTOCOLARIAS Y REPRESENTATIVAS	1.657
22602 PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	15.000
22603 JURÍDICOS, CONTENCIOSOS	41.017
22605 REMUNERACIONES A AGENTES MEDIADORES INDEPENDIENTES	305.000
22606 REUNIONES, CONFERENCIAS Y CURSOS	4.512
22609 OTROS GASTOS DIVERSOS	193.903
227 TRABAJOS REALIZADOS POR OTRAS EMPRESAS Y PROFES.	7.589.299
22700 LIMPIEZA Y ASEO	179.565
22701 SEGURIDAD	302.341
22702 VALORACIONES Y PERITAJES	28.000
22704 CUSTODIA, DEPÓSITO Y ALMACENAJE	4.845
22706 ESTUDIOS Y TRABAJOS TÉCNICOS	4.832.270
22707 ESTUDIOS Y TRAB.TECN. INFORMATIC.YPROCESO DE DATOS	2.212.278
22709 OTROS	30.000
23 INDEMNIZACIONES POR RAZÓN DEL SERVICIO	25.757
230 DIETAS	3.768
23001 REEMBOLSO DE GASTOS DE ALTOS CARGOS	1.326
23002 DEL PERSONAL	2.442
231 LOCOMOCIÓN	21.989
23101 DE ALTOS CARGOS	1.034
23102 DEL PERSONAL	20.955
24 GASTOS DE PUBLICACIONES	45.000
240 GASTOS DE EDICIÓN Y DISTRIBUCIÓN	45.000
24000 GASTOS DE EDICIÓN Y DISTRIBUCIÓN	45.000

3 GASTOS FINANCIEROS	400.000
34 DE DEPÓSITOS Y FIANZAS	10.000
340 INTERESES DE DEPÓSITOS	10.000
34000 INTERESES DE DEPÓSITOS	10.000
35 INTERESES DE DEMORA Y OTROS GASTOS FINANCIEROS	390.000
350 INTERESES DE DEMORA	90.000
35000 INTERESES DE DEMORA	90.000
359 OTROS GASTOS FINANCIEROS	300.000
35900 OTROS GASTOS FINANCIEROS	300.000
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	20.000
62 INVERSIÓN NUEVA ASOCIADA FUNCIONAM.OPERATIVO SERV.	20.000
626 MOBILIARIO Y ENSERES	20.000
62600 MOBILIARIO Y ENSERES	20.000

#### 4. Seguimiento de objetivos.

El presente plan operativo para el ejercicio 2024 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, Fondos Europeos y Transformación Digital.

Ambas partes se comprometen al cumplimiento del presente Contrato-Programa y en prueba de conformidad lo suscriben electrónicamente en el lugar y fecha indicados.

Murcia, 29 de julio de 2024.—El Consejero de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, Luis Alberto Marín González.—La Directora de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, Esperanza Nieto Martínez, P.S. Sonia Carrillo Mármol, Secretaria General de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital (Orden de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, de 29/07/2024, por la que se designa suplente temporal de la Directora de la ATRM).