

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO-PROGRAMA DEL EJERCICIO 2023 ENTRE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPRESA Y LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Las tareas realizadas por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM) en el ejercicio 2023 corresponden a las asignadas por su normativa reguladora, y básicamente se refieren a las funciones en el ámbito tributario y demás competencias atribuidas por la citada Ley 14/2012 en nombre y por cuenta de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En este sentido, 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

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO
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

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO
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

SITUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2023

Eje Estratégico: CERCANÍA AL CIUDADANO.

Objetivo Específico: Ofrecer una atención personalizada

Proyecto: OE1.1 Proyecto BORA

Durante el ejercicio 2023 se han desplegado los borradores de autoliquidación de los impuestos de Transmisiones Patrimoniales y Actos jurídicos documentados y de Donaciones, si bien se han considerado necesario llevar a cabo un proceso controlado de despliegue previo comenzando por las oficinas de atención integral al contribuyente y posteriormente, en 2024, se podrá llevar a cabo por los contribuyentes y representantes de éstos.

Además de los desarrollos tecnológicos, ha sido necesario modificar el artículo 15.Siete del Decreto Legislativo 1/2010, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en la Región de Murcia en materia de tributos cedidos, con el objetivo de que los titulares de las notarías remitan por vía telemática a la ATRM una declaración informativa o ficha de los documentos autorizados relativos los impuestos referidos anteriormente, artículo que se ha complementado posteriormente por una Resolución de la Dirección de la ATRM de 11/05/2021.

Eje Estratégico: CERCANÍA AL CIUDADANO.

Objetivo Específico: Ofrecer una atención personalizada

Proyecto: OE1.2 Carpeta digital del contribuyente

Este proyecto no ha podido ser acometido dado que dependía de la puesta en marcha de una Sede Electrónica propia de la ATRM, proyecto que no ha podido ejecutarse. No obstante, se ha procedido a modificar la Ley de creación de la ATRM para incluir la posibilidad de que la Agencia pueda disponer de una sede y registro electrónico propios, por lo que es un proyecto que puede tener continuidad en el futuro.

Adicionalmente, la puesta en marcha de la Carpeta Ciudadana de la CARM permitirá el acceso a la documentación tributaria presentada por los contribuyentes, por lo que a través de este mecanismo se consigue, en parte, alguno de los fines buscados.

Eje Estratégico: CERCANÍA AL CIUDADANO.

Objetivo Específico: Ofrecer una atención personalizada

Proyecto: OE1.3 Sede Electrónica de la Agencia Tributaria

Si bien se modificó el artículo 30.bis la Ley 14/2012 de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional, para incluir la posibilidad de que la ATRM, mediante orden de la Consejería competente en materia de hacienda creara la sede electrónica de la ATRM y el Registro Electrónico Tributario, de momento no se ha hecho uso de esta posibilidad.

No obstante, sí que se ha avanzado en los fines previstos con la medida a través de la implantación de formularios telemáticos específicos dentro de la Sede electrónica de la CARM, dado que en la actualidad existen 88 formularios específicos, lo que representa un 50% sobre el total de formularios electrónicos de la ATRM.

Además, se ha incrementado el número de presentaciones telemáticas, ya que, hasta 31 de diciembre de 2023, el porcentaje de presentaciones telemáticas ascendía al 68,69% del total de presentaciones.

En general, el avance de la Agencia en este ámbito se considera satisfactorio.

Eje Estratégico: CERCANÍA AL CIUDADANO.

Objetivo Específico: Ofrecer una atención personalizada

Proyecto: OE1.4 Centro telefónico de atención tributaria

Se ha procedido a la ampliación de la cobertura del centro de atención telefónica, ya que en la actualidad este centro dispone de 24 operadores. El número total de llamadas atendidas en 2023 fue de 192.684 llamadas, de las cuales 184.987 corresponden a llamadas realizadas por usuarios y 7.697 corresponde a llamadas realizadas por la ATRM a usuarios que no se les pudo atender por no estar disponible la línea. El porcentaje de atención fue de 97,19%.

A lo largo de la vigencia del Plan Estratégico, se han ido incorporando nuevos servicios telefónicos, tales como la atención multiidioma, que permite la atención en 14 idiomas, así como la atención en lengua de signos, la posibilidad de pagar mediante tarjeta de crédito a través del teléfono, la realización de determinados trámites como la domiciliación bancaria o el servicio “No te desplaces”,

que se realiza de forma proactiva por el personal de la ATRM destinado a aquellas personas que han reservado una cita presencial para la realización de trámites que pueden ser realizados de forma telefónica y que evita desplazamiento de los contribuyentes, así como que haya más citas disponibles para otro.

Está prevista para 2024 que se puedan hacer trámites por video llamadas, siendo el primero de los trámites que se podría realizar la cumplimentación y presentación del modelo 620, y posteriormente otros trámites de interés para nuestros contribuyentes.

Eje Estratégico: CERCANÍA AL CIUDADANO.

Objetivo Específico: Ofrecer una atención personalizada

Proyecto: OE1.5 Oficinas “store”

La imagen de la Agencia fue renovada mediante la Orden de 1/12/2020, del Consejero de Presidencia y Hacienda, por la que se aprueba la nueva marca visual de la ATRM. Dicha imagen fue inscrita a su vez en el registro de marcas, con el objetivo de asegurar jurídicamente su uso exclusivo por la administración regional. Así mismo se elaboró el manual de identidad corporativa.

En cuanto a las oficinas, un 61% de las oficinas de atención permanente han sido renovadas, con el objetivo de adaptarlas a la nueva imagen tipo. Esta nueva imagen, además de dotar de homogeneidad a la red de oficinas de la Agencia, ha permitido incrementar el espacio disponible para trabajadores y ciudadanos, haciéndolas más accesibles, cómodas e íntimas, y dotándolas de elementos informativos multimedia así como con los puestos “Enséñame”, que son puestos destinados a fomentar el uso de las nuevas tecnologías a los contribuyentes, aportando de esta forma un esfuerzo para reducir la brecha digital de la ciudadanía. Durante el ejercicio 2023 fueron renovadas las oficinas de Los Alcázares, Blanca, Fortuna y Yecla.

En cuanto la cita previa, la misma está incluida desde antes de la pandemia, si bien a partir de ésta su uso se ha hecho muy común, lo que ha permitido el tiempo de espera en la mayoría de oficinas por debajo de los 5 minutos. No obstante, en todas las oficinas se encuentra la posibilidad de utilizar la cita previa inmediata, con la finalidad de aprovechar los espacios temporales disponibles por el personal de atención al público.

Por último, en cuanto a la implantación de la ISO9001, la red de oficinas de la ATRM fue la primera unidad en la que se implantó, obteniendo la certificación en 2021, certificación que se renovó y amplió durante el ejercicio 2023.

Eje Estratégico: CERCANÍA AL CIUDADANO.

Objetivo Específico: Gestionar la transparencia

Proyecto: OE2.6 Uso de las redes sociales

La ATRM ha potenciado el uso de diversas plataformas sociales para incrementar la cercanía al usuario. Así, actualmente dispone de cuentas activas en Facebook, Telegram, Youtube, Twitter (hoy X) e Instagram.

Además de la información que cotidianamente se reproduce relativa a información general, también se utilizan para el desarrollo de campañas específicas, especialmente en el ámbito de los tributos locales. También se ha elaborado determinado material audiovisual en el que se explican determinados trámites, para facilitar su uso por la ciudadanía. Durante el ejercicio 2023 se ha seguido utilizando estos canales de comunicación.

Durante el ejercicio 2023 también se elaboró el manual de redes sociales de la ATRM, en el que se incluye un recopilatorio de los datos en redes 2023, se hace una comparativa de otras administraciones, y se aborda el tono de comunicación, la identidad visual propia de la ATRM, la estrategia de contenidos, plataformas, público y formatos, así como una descripción de la gestión de crisis.

Eje Estratégico: CERCANÍA AL CIUDADANO.

Objetivo Específico: Gestionar la transparencia

Proyecto: OE2.7 Aplicación móvil de la Agencia

La APP se desplegó en el año 2023. Se trata de una APP móvil para dispositivos Android que ofrece la posibilidad de efectuar trámites ante la Agencia con o sin identificación de usuario de una forma sencilla y ágil.

Se ofrece una gestión de identidad digital basada en Certificado digital o Cl@ve y en el número de NIF y contraseña, siendo necesarios en este último caso que el contribuyente se registre en la aplicación para lo cual debe disponer de un número de localizador incluido en los documentos expedidos por la ATRM a éste, o bien un número de registro, el cual se encuentra en los documentos registrados por los contribuyentes en los registros presenciales y electrónicos de la ATRM.

Los ciudadanos que accedan a la aplicación mediante la identidad digital indicada anteriormente, podrán, entre otros, consultar el calendario fiscal de sus tributos locales, podrán

obtener sus recibos, consultar sus deudas, domiciliar sus deudas, así como realizar todos los trámites que puedan realizar los ciudadanos no identificados.

Por otro lado también están accesibles ciertos trámites que no requieran identificación de usuario como el cotejo de la información, obtención de cita previa, pago de deudas.

Además de estos trámites también se ofrecen otros servicios de tipo informativo, tales como el catálogo de servicios de la ATRM, así como acceso directo al teléfono de información de la ATRM, correo electrónico y canal de Telegram de dicho organismo, medios a través de los cuales se puede plantear cualquier consulta relativa los tributos gestionados por la ATRM.

Eje Estratégico: CERCANÍA AL CIUDADANO.

Objetivo Específico: Gestionar la transparencia

Proyecto: OE2.8 Creación de nueva Extranet y renovación del portal web de la ATRM

En relación con la Extranet, la misma ha sido objeto de una renovación profunda lo que ha permitido que se hayan simplificado diversos trámites para el personal de los ayuntamientos y resto de entidades delegantes, permitiéndoles una mayor autonomía para la realización de muchos de los trámites, así como una mayor seguridad. Este proyecto concluyó en ejercicios precedentes.

Respecto del Portal Web, se encuentra actualmente en ejecución. Se ha empezado a trabajar en virtud del contrato administrativo suscrito por la Consejería competente en materia de transformación digital, el cual tiene por objeto la renovación de algunos sitios web de la Comunidad Autónoma, entre ellos el de la ATRM. El expediente de contratación es el 11030/2022.

Eje Estratégico: CERCANÍA AL CIUDADANO.

Objetivo Específico: Gestionar la transparencia

Proyecto: OE2.9 Datos abiertos tributarios

Actualmente la ATRM tiene disponibles en el Portal de Datos Abiertos de la Región de Murcia 13 *datasets* o conjunto de datos, que se han ido incorporando de forma progresiva desde el 2020. Como novedad, durante el ejercicio 2023 se incorporaron los datos de Precios Medios en el mercado de bienes urbanos de uso comercial e industrial del ejercicio 2022. Durante el 2024 está previsto que se sigan incorporando nuevos conjuntos de datos.

Eje Estratégico: CERCANÍA AL CIUDADANO.

Objetivo Específico: Gestionar la transparencia

Proyecto: OE2.10 Publicación de memorias y estadísticas

Si bien no se ha llegado a publicar la memoria del ejercicio 2022, durante el ejercicio 2023 se han realizado los desarrollos necesarios para permitir la publicación durante el ejercicio 2024 de las estadísticas tributarias, conforme con lo previsto en el art. 19 de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Eje Estratégico: CERCANÍA AL CIUDADANO.

Objetivo Específico: Incrementar las modalidades y canales de pago de las obligaciones tributarias y resto de ingresos públicos

Proyecto: OE3.11 Pago 360º

Desde febrero de 2023 se encuentra habilitado el pago por BIZUM, que ha supuesto una gran innovación debido a su usabilidad y amplia utilización por el público en general. Desde su puesta en marcha se han realizado 5.286 pagos por un importe de 412 mil euros.

Otro aspecto reseñable es que se han adaptado los sistemas de información de la CARM al “Cuaderno 19 SEPA”, lo que ha permitido estandarizar el pago por domiciliación bancaria de determinados ingresos.

Por último, durante el ejercicio 2023 se han venido realizando los desarrollos necesarios para poner en marcha el pago mediante transferencia bancaria PSD2 (actualmente en desarrollo), lo que supondrá otro hito importante para la simplificación de los pagos, permitiendo el uso de un canal muy utilizado por la ciudadanía, lo que a su vez comportará mejoras sustanciales en el pago por lotes, lo que incidirá de forma beneficiosa a los profesionales y colaboradores sociales. Está previsto que entre en funcionamiento el último trimestre de 2024.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Gestionar de forma avanzada los procesos

Proyecto: OE4.12 Reingeniería de procesos

En el ejercicio 2021 la ATRM obtuvo la certificación ISO9001:2015 inicialmente para el servicio de información y asistencia al contribuyente, con el objetivo de mejorar, unificar y homogeneizar todos los procesos relativos a ese ámbito concreto. Durante el ejercicio 2022, se amplió el ámbito de la certificación al asesoramiento jurídico interno y a la gestión tributaria de ámbito local. Por último, en el ejercicio 2023 se amplió el ámbito a toda la organización de la ATRM.

Además de la aprobación anual del plan de calidad, se han documentado y aprobado más de 120 procesos de calidad, negocio, etc., lo que ha supuesto la base para llevar a cabo diversas acciones de mejora para simplificar y optimizar los diferentes procesos y procedimientos de la ATRM.

En cuanto a los reconocimientos, durante la ejecución del Plan Estratégico se han obtenido diversos reconocimientos, lo que supone una manifestación inequívoca de la calidad del trabajo de la Agencia. En este sentido, en 2023 se obtuvo el Primer Premio, en la categoría de Buen Gobierno y Colaboración, al proyecto “Aprende Tributos”, en la III Edición de los Premios de Gobierno Abierto, Buen Gobierno y Modernización de la Región de Murcia.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Gestionar de forma avanzada los procesos

Proyecto: OE4.13 *Benchmarking* competitivo

A lo largo de este periodo se han realizado diversas reuniones y actuaciones con diferentes administraciones tributarias con el objetivo de analizar distintos procesos. En concreto, se han realizado actuaciones con administraciones tributarias locales (municipios de gran población: Madrid o Murcia; diputaciones provinciales: Alicante, Badajoz, Salamanca) o autonómicas (Cataluña, Valencia o Andalucía). Los ámbitos han sido diversos, ya que se han analizado procesos de gestión, inspección, recaudación, atención al contribuyente, gestión económica, etc.

Además de reuniones o grupos de trabajo específicos, también se han organizado jornadas tributarias especializadas encaminadas a poner de manifiesto cuestiones de interés general, como la “Jornada Tributaria Autonómica. Murcia 2022”. También se ha participado de forma activa en otras jornadas, tanto en el ámbito tributario como en el del juego.

Otra de las actuaciones llevadas a cabo es la adhesión a la plataforma AGORA, coordinada por la Federación Española de Municipios y Provincias y en las que hay creadas diversas mesas especializadas por materia (estrategia y dirección, gestión e inspección tributaria y catastral, recaudación y nuevas tecnologías).

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Gestionar de forma avanzada los procesos

Proyecto: OE4.14 Automatización de procesos de gestión tributaria

La ATRM ha ido ampliando de forma progresiva el número de actuaciones que se realiza mediante actuación administrativa automatizada, lo que ha llevado aparejado una mayor agilidad en aquellos procedimientos donde se ha incorporado esta tecnología. En la primera Resolución de aprobación de aplicaciones informáticas para la actuación administrativa automatizada, de 29/12/2016, se autorizaron 22 tipos de actuaciones donde se podía utilizar esta tecnología. Sin embargo, en la Resolución de la directora de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, por la que se aprueban las aplicaciones informáticas para las actuaciones administrativas automatizadas, de 05/02/2024, se han autorizado 39 actuaciones, lo que supone un incremento del 77%.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Ofrecer nuevos servicios a las entidades locales

Proyecto: OE5.15 Ampliación de la cartera de servicios ofrecidos a las Entidades Locales

Desde la aprobación del Plan Estratégico, la Agencia ha ido ampliando y/o consolidando determinados servicios ofrecidos a los ayuntamientos.

En cuanto a nuevas competencias a desarrollar, se ha consolidado la función de la inspección tributaria en el ámbito del impuesto sobre actividades económicas, que se empezó a desarrollar en el ejercicio 2018 con tan solo un ayuntamiento, y en el que actualmente hay incorporados un total de 28 ayuntamientos. Durante 2023 se comenzó a ejercer esta competencia en los municipios de Blanca, Campos del Río, Jumilla Mula, Yecla y Cehegín.

En el ámbito de la potestad sancionadora en materia de tráfico, si bien inicialmente se comenzó

con una encomienda de gestión, aunque actualmente se contempla la posible delegación de la competencia, lo que supone un reforzamiento de la competencia de la ATRM. Actualmente 26 municipios han delegado la competencia de forma íntegra, siendo Librilla, Torre Pacheco, Calasparra, Cehegín y Jumilla los municipios incorporados en 2023.

En el ámbito de las tasas, destacan dos actuaciones. En primer lugar, en la tasa de recogida de residuos sólidos urbanos, donde la Agencia ha puesto en marcha un plan de control específico para la misma, con el objetivo primordial de incrementar el número de sujetos pasivos, incorporando al padrón todos aquellos inmuebles que, debiendo tributar, no lo hacen. Esta actuación se ha llevado a cabo en los municipios donde la Agencia venía ejerciendo las funciones de gestión tributaria, si bien durante 2023 se ha incorporado el Ayuntamiento de Molina de Segura.

En segundo lugar, durante 2023 la ATRM ha puesto en marcha la infraestructura técnica, humana y tecnológica necesaria para gestionar e inspeccionar la denominada “tasa del 1,5”, es decir, la tasa que cobran los Ayuntamientos, por la 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, que resulten de interés general o afecten a la generalidad o a una parte importante del vecindario. Hasta el momento, solo Caravaca de la Cruz ha delegado esta competencia.

Otro nuevo servicio para destacar es la posibilidad de delegar en la Agencia la solicitud de compensación de beneficios fiscales previstos en la normativa aplicable de cada tributo, servicio que aparece como novedad en el nuevo convenio tipo de colaboración tributaria.

Por último, también aparece en el referido convenio la colaboración formativa, tecnológica y jurídica en lo referido a la imposición y ordenación de sus tributos locales. Esto se ha traducido hasta el momento en la elaboración de determinadas ordenanzas tipo referidas a diversos tributos.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Ofrecer nuevos servicios a las entidades locales

Proyecto: OE5.16 Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro

Con fecha 22/09/2021 se suscribió el convenio de colaboración en materia de gestión catastral entre la Agencia Tributaria y la Dirección General del Catastro.

Este nuevo convenio sustituye al Convenio de colaboración en materia de gestión catastral suscrito entre la Secretaría de Estado de Hacienda y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el 3 de noviembre de 2006, prorrogado el 22 de diciembre de 2015.

La novedad más relevante es que el nuevo convenio permitirá el desarrollo de actuaciones de colaboración en la actualización de las descripciones catastrales sobre la base de un mapa de gestión, que facilita la identificación de las inconsistencias advertidas con la realidad inmobiliaria, facilitando la adecuación de las bases imponibles del principal tributo municipal (el IBI) a la realidad física. Además, se extiende su ámbito de aplicación a las fincas de naturaleza rústica, lo que también supone una novedad del nuevo convenio.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Ofrecer nuevos servicios a las entidades locales

Proyecto: OE5.17 Renovación del Convenio Tipo de Colaboración Tributaria

Con fecha 08/10/2020 el Consejo de Gobierno aprobó los nuevos convenios tipo de colaboración tributaria y de recaudación a suscribir entre la Agencia y las Corporaciones Locales de la Región de Murcia.

Actualmente la ATRM tiene suscritos 35 convenios de colaboración adaptados al tipo. De esos 35, 30 son convenios de colaboración tributaria (un 83%) y 5 de recaudación (un 14%). De los 30 de colaboración tributaria, 25 son de colaboración integral (un 83%) y 5 parcial (un 17%). Tan solo un ayuntamiento aún no ha adaptado su convenio al tipo.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Mejorar la colaboración social

Proyecto: OE6.18 Convenio Tipo de Colaboración Social

Con fecha 2/12/2021, el Consejo de Gobierno aprobó el convenio tipo de colaboración social a suscribir entre la Agencia Tributaria de la Región de Murcia y determinadas asociaciones o colegios profesionales para la presentación y pago de autoliquidaciones, así como para la presentación telemática de otros documentos con trascendencia tributaria en representación de terceras personas.

Este convenio, en cuya redacción participaron activamente los principales colegios y asociaciones profesionales de la Región, ha supuesto una novedad hasta ahora inexistente en el ámbito de la Agencia Tributaria, y permitirá facilitar a sus respectivos asociados o colegiados que intervengan como representantes voluntarios de los obligados tributarios, la presentación telemática de declaraciones, autoliquidaciones, solicitudes o cualesquiera otros documentos exigidos por la normativa tributaria correspondiente y, en su caso, el pago por medios electrónicos de las deudas tributarias resultantes en nombre de terceras personas.

Con fecha 7/03/2024, el Consejo de Gobierno amplió el ámbito de la colaboración social, al aprobar el convenio tipo de colaboración social a suscribir entre la Agencia Tributaria de la Región de Murcia y determinadas empresas para la presentación y pago de autoliquidaciones, así como para la presentación telemática de otros documentos con trascendencia tributaria en representación de terceras personas.

En la actualidad, tienen suscrito el convenio un total de 49 entidades, de las que el 43% son asociaciones profesionales, el 47% son colegios profesionales, el 6% Consejos Generales de Colegios Profesionales y un 4% sociedades privadas.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Mejorar la colaboración social

Proyecto: OE6.19 Reuniones de valor y encuestas a colaboradores sociales

Son varias las actuaciones realizadas por la Agencia dirigidas a fomentar la participación de los colaboradores sociales dentro del día a día del organismo.

En primer lugar, destaca por su relevancia la creación, mediante Orden del Presidencia de la Agencia Tributaria de 28/09/2022, del Foro Tributario, que se constituye como un grupo de trabajo de la Agencia y lugar de encuentro de ésta y los profesionales tributarios destinado a mejorar la gestión del sistema tributario autonómico.

El 07/02/2023 fue celebrada su sesión constitutiva, en la que se acordó la creación de tres grupos de trabajo: uno encaminado a la elaboración de un manual de conducta y de buenas prácticas de los colaboradores; el segundo estará destinado a incorporar la opinión de los colaboradores sociales en el futuro plan estratégico de la Agencia; y, por último, otro destinado a la simplificación y digitalización de los procedimientos tributarios.

Otra actuación destacable ha sido la encuesta de satisfacción que se ha realizado entre abril y mayo de 2023. Ésta ha consistido en un cuestionario semiestructurado y en el que se ha conseguido una puntuación según el estándar NPS de 8 (la escala va de -100 a 100), lo que implica que el servicio prestado por la Agencia es considerado como bueno. Estas actuaciones se realizarán a partir de este ejercicio con una periodicidad anual.

La opinión de los colaboradores también se incluyó en la elaboración del Plan de Responsabilidad Corporativa de la Agencia, ya que en su fase inicial se constituyeron diversas mesas de trabajo en las que pudo participar este colectivo.

Otras de las actuaciones destacables ha sido la puesta en marcha en marzo de 2023 del registro telemático de colaboradores, que permitirá la adhesión individualizada telemática de forma sencilla a cualquier profesional del asesoramiento fiscal. Este registro habilita a su vez a utilizar los determinados formularios electrónicos en representación de terceros sin necesidad de acreditar la representación en cada trámite. En concreto, en una primera fase, se han habilitado los formularios de la autoliquidación de los modelos 620 (transmisiones de determinados medios de transporte usados), 060 y 061 (Impuesto regional de almacenamiento o depósitos de residuos), 050 y 051 (Impuesto de vertidos a las aguas litorales), y los formularios de recursos de reposición contra actos dictados por la ATRM y de aplazamiento o fraccionamiento de deudas gestionadas por la misma.

Por último, también se ha habilitado una línea directa de comunicación a través de un buzón exclusivo de uso del colaborador, encaminado a centralizar la comunicación con los colegios y asociaciones, y en las que además de resolver dudas, se informa de forma periódica de las principales novedades.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Mejorar la colaboración social

Proyecto: OE6.20 Actúa Fiscal

Dentro de este proyecto, además de las actuaciones realizadas dentro del proyecto OE6.19 (en parte coincidente) se han desarrollado diversas actuaciones.

La más destacable es la campaña “Aprende tributos”, que se puso en marcha en el ejercicio 2022 y que en 2023 ha celebrado su segunda edición. Se trata de una acción formativa realizada con una metodología activa en la que se fomenta el aprendizaje a través del juego para que los escolares comprendan el valor de lo público y la importancia de los impuestos para el mantenimiento y

fortalecimiento de la sociedad del bienestar, y que este año se ha realizado con escolares en 5º y 6º de primaria y estudiantes de 2º de la ESO. En total, en la última edición, se alcanzó a más de 6.200 alumnos de un total de 102 centros de toda la Región a través de 184 charlas realizadas por el personal de la Agencia de forma voluntaria.

Otra actuación destacable son las jornadas formativas destinadas a los profesionales tributarios encaminadas a facilitar el uso de las herramientas informáticas puestas a disposición de este colectivo. La primera de estas actuaciones es el webinar gratuito que se realizó en 2023 con objeto de la puesta en marcha del formulario electrónico de la autoliquidación del impuesto sobre el incremento de valor de terrenos de naturaleza urbana.

En el ámbito de las entidades delegantes, destaca la realización de las jornadas de ATK, en las que se cita a todos los ayuntamientos con los que la Agencia tiene suscrito un convenio de colaboración tributaria y/o recaudación y que tiene por objeto dar a conocer los principales resultados del ejercicio, así como diferentes novedades en los distintos ámbitos de gestión de la Agencia.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Impulsar el control del juego

Proyecto: OE7.21 Plan de Control del Juego 2020-2021

Este objetivo se ha centrado en establecer actuaciones de control e inspección, garantizando la protección de los colectivos más sensibles, detectando las actividades de juego ilegales y asesorando a las empresas y al propio personal que realiza actuaciones de vigilancia y control.

Para ello, el 1 de octubre del ejercicio 2020 se aprobó un plan de inspección con un plazo que comprendía el último trimestre del año 2020 y hasta el año 2022, entendiéndose prorrogado por otro año si a la fecha de su terminación no se hubiera aprobado un nuevo Plan, que para el ejercicio 2023 se ha concretado con 2.377 actuaciones de inspección, concretándose en 958 actas de conformidad, 278 actas de infracción y 86 expedientes sancionadores resueltos por importe de 695.000 €.

Para este ejercicio 2024 se ha aprobado un nuevo plan de inspección con alcance 2024-2026 que ha sido informado favorablemente por la Comisión del Juego y Apuestas de la Región de Murcia, encontrándose pendiente de su publicación.

Por otro lado, con vistas de reforzar el control de acceso de los menores en los salones de juego y locales específicos de apuestas se impulsó una modificación normativa que tiene como objetivo dar

la máxima seguridad y protección jurídica a los ciudadanos y, en particular, a aquellos colectivos sensibles que puedan requerir de una especial protección, los menores y las personas inscritas en la Sección correspondiente de prohibiciones de acceso a locales de juego y apuestas del Registro General del Juego de la Región de Murcia. Para ello, se dota de una mayor eficacia el control de acceso a los salones de juegos y a los locales específicos de apuestas, garantizando que personas afectadas por el juego problemático y que se encuentren prohibidas no puedan entrar en cualquier tipo de establecimiento de juego de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, aun cuando éstos no participen en su práctica o, en su caso, permanezcan en zonas o áreas del local destinadas a servicios complementarios en los que no se desarrollen actividades de juegos o de apuestas.

Por otro lado, se regulan los requisitos que tienen que cumplir las fachadas de estos tipos de establecimientos con el fin de evitar la confusión a la que en ocasiones inducen las mismas en la opinión pública y concretar el horario de apertura y cierre de estos establecimientos, con el fin de conseguir el principio de tolerancia cero a la entrada de menores y personas vulnerables en locales de juegos y apuestas.

Por su parte, en materia de registro de prohibidos se consideró necesario establecer un modelo compartido en materia de registros de prohibidos entre la Dirección General de Ordenación del Juego y la CARM, que supusiera un sistema de protección óptimo dirigido hacia la ciudadanía. Estos trabajos han culminado en la implementación de un sistema integrado de registro de prohibidos por medio de la firma de un convenio. Dicho modelo de convenio, ha sido informado favorablemente por el Consejo de Gobierno de la CARM y se encuentra pendiente de firma, como última fase para su puesta en producción.

Por último, ante la necesidad de adaptar el contenido del Convenio de Colaboración en Materia de Juego suscrito el 24 de mayo de 1994 a la nueva normativa, se impulsó la tramitación de un nuevo convenio de colaboración por resultar conveniente mantener la actual cooperación entre el Ministerio del Interior (Dirección General de la Policía) y la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, en materia de juego y apuestas, teniendo en cuenta además el incremento de la actividad de juego en los últimos años y la necesidad de garantizar la salud pública mediante la protección de las personas especialmente vulnerables a los riesgos asociados a los juegos de azar y apuestas, como menores de edad, jóvenes y personas que padecen trastornos adictivos, la transparencia en el desarrollo de los juegos y apuestas y la garantía de que no se produzcan fraudes, así como la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Este convenio se encuentra en sus últimas fases para remitir a firma.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Reforzar la seguridad jurídica en la aplicación del sistema tributario

Proyecto: OE8.22 Plan Integral de reducción de la litigiosidad

El Decreto Legislativo 1/2010, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en la Región de Murcia en materia de tributos cedidos ha sido modificado en diversos artículos con el objetivo de reducir trámites y litigiosidad. En cuanto a las últimas modificaciones realizadas en esta norma, y de la que este Organismo ha sido partícipe, se encuentran las siguientes:

- el Decreto-ley 5/2022, de 20 de octubre, de dinamización de inversiones empresariales, libertad de mercado y eficiencia pública establece la no obligatoriedad de presentar por parte de los contribuyentes ante la Agencia las escrituras públicas que formalicen, exclusivamente, la cancelación de hipotecas sobre bienes inmuebles, cuando tal cancelación obedezca al pago de la obligación garantizada y resulten exentas del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados. Esto ha supuesto una reducción notable de las presentaciones de impuestos, y por tanto, una reducción de los costes indirectos derivados del cumplimiento de obligaciones formales.
- la ley 12/2022, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2023, con la finalidad de facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, se procede a simplificar la tramitación para la aplicación por los mismos de las correspondientes bonificaciones fiscales. En particular, en lo relativo a la adquisición de vivienda habitual por familias numerosas, menores de 35 años y sujetos pasivos con un grado de discapacidad igual o superior al 65 %, se elimina la obligatoriedad de la constancia expresa en la escritura pública de adquisición del inmueble del destino como tal vivienda habitual.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Dinamizar la Organización

Proyecto: OE8.23 Implementación de la nueva estructura de la Agencia Tributaria

La nueva estructura fue aprobada mediante el Decreto 2/2022, de 20 de enero, por el que se establece la estructura orgánica de la ATRM.

Las modificaciones de la relación de puestos de trabajo asociadas a esta estructura fueron aprobadas mediante las Ordenes de 12 de mayo y de 7 de julio de 2022, por las que se modifica la relación de puestos de trabajo de la Administración Pública de la Región de Murcia.

Por último, mediante Resolución de 20 de abril de 2022, de la Dirección de la Agencia Tributaria, se determina el ámbito territorial de los servicios de gestión tributaria y tributario de Cartagena en el

ámbito de los tributos cedidos por el Estado.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Dinamizar la Organización

Proyecto: OE8.24 Plan de Recursos Humanos de la Agencia Tributaria

En relación a la adecuación del personal a las necesidades de la ATRM, ésta contaba en 2023 con un total de 349 puestos de trabajo en su relación de puestos de trabajo, lo que supone un incremento de un 6,08% con relación al ejercicio 2020. No obstante, es destacable la variación que ha sufrido la composición de la plantilla del organismo, donde se ha incrementado un 19,05% el personal de los grupos A1 y A2, pasando de 84 puestos a 100.

También resulta destacable la variación experimentada en los grupos C1 y C2. Así, el grupo C1 ha experimentado un incremento de un 129,69% (pasando de 64 a 147 puestos) mientras que el C2 ha experimentado un descenso del 44,05% (pasando de 168 puestos a 94). Por último, los puestos de trabajo de la agrupación de servicios han experimentado un descenso del 38,46%.

Esta evolución de la plantilla va orientada a dotar de una mayor especialización del personal que desempeña las funciones tributarias.

En lo que se refiere a la reducción de la interinidad y mitigación del impacto del envejecimiento de la plantilla, desde el ejercicio 2020 han tomado posesión 126 personas, de las cuales el 50% lo han sido por procesos de promoción interna y el otro 50% es personal de nuevo ingreso.

En cuanto a formación, además de la general llevada a cabo por la Escuela de Formación e Innovación de la CARM, la ATRM ha impulsado un total de 25 acciones formativas desde el año 2020, con un total de 400 horas y 821 alumnos.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Dinamizar la Organización

Proyecto: OE8.25 Creación de la Unidad de Estudios Económicos

Las funciones descritas anteriormente se han integrado en la Agencia dentro de la unidad de calidad, a la que se le han dotado de los recursos necesarios para ello. Entre otras, destaca la creación de puestos técnicos de gestión estadística en virtud de la Orden de 6 de febrero de 2023 de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Administración Digital se modifica la relación de puestos de trabajo de la ATRM.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Dinamizar la Organización

Proyecto: OE8.26 Implantación de la Intranet

Actualmente, la ATRM cuenta con una intranet unificada, donde se incorporan los principales contenidos la misma.

En concreto, se han incorporado diversos elementos, tales como buzón de sugerencias, la documentación asociada a todos los procesos ejecutados por la Agencia (ISO9001), banco de conocimiento, etc.

No obstante, está prevista su renovación para actualizarla tecnológicamente, proceso que se está ultimando en el ejercicio 2024 mediante la creación del Portal de Comunicación Interna, portal que ha sido creado dentro del Proyecto general de “Plan de Comunicación Interna”.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Dinamizar la Organización

Proyecto: OE8.27 Implantación de la contabilidad analítica

Si bien se han realizado los estudios necesarios para implantar el módulo de contabilidad analítica, durante el ejercicio 2023 no se ha podido avanzar en su ejecución por falta de recursos personales. No obstante, durante 2024 se han vuelto a retomar los trabajos.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS,

REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Dinamizar la Organización

Proyecto: OE8.28 Adecuación al ENS y al RGPD

La Agencia Tributaria, junto con el Centro Regional de Informática, llevaron a cabo una auditoría interna previa a la auditoría externa de certificación, realizada en el ejercicio 2021, y en la que se auditaron los controles de seguridad del Anexo II del RD 3/2010, del Esquema Nacional de Seguridad.

De esta auditoría inicial se derivó un Plan de Acciones Correctivas para corregir aquellas debilidades halladas por la citada auditoría. No obstante, la aprobación del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, que derogaba el RD 3/2010, ha ralentizado el proceso de adecuación. Este proceso de adecuación ha vuelto a reactivarse durante el ejercicio 2024, con la realización de una nueva auditoría interna previa a la auditoría externa de certificación, y donde se ha vuelto a generar un Plan de Acciones Correctivas que ya se ha comenzado a ejecutar.

En lo que se refiere al RGPD, la ATRM realizó una evaluación de impacto sobre protección de datos personales en el ejercicio 2020, de la cual derivaron una serie de actuaciones posteriores, entre los que podemos destacar la adecuación de los convenios de colaboración tributaria y recaudación al RGPD mediante la inclusión de los derechos y obligaciones de responsables y encargados de tratamiento; la adecuación de todos los modelos de recogida de información, escritos y digitales, a las obligaciones de información y transparencia del RGPD; la aprobación del registro de tratamiento de actividades de la ATRM; y la actualización de todos los contratos de encargo de tratamiento de datos en todos aquellos tratamientos de datos donde existe un encargado del tratamiento.

Además de lo anterior, durante el ejercicio 2024 se comenzará con la elaboración de la Política de Protección de Datos y su documentación, que deberá integrarse con el resto de políticas corporativas ya existentes.

Eje Estratégico: CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA CARM Y LOS AYUNTAMIENTOS, REFORZANDO LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL.

Objetivo Específico: Dinamizar la Organización

Proyecto: OE8.29 Análisis y toma de en consideración de las expectativas de los grupos de interés de la Agencia

En el año 2022 se aprobó el plan de Responsabilidad Social Corporativa 22-23 de la ATRM, integrado por 6 líneas de trabajo y 18 proyectos.

Durante su elaboración se mantuvieron reuniones con diferentes grupos de interés de la Agencia (stakeholders), que enriquecieron el documento y pudieron plantear sus opiniones y conocimientos. Así, se mantuvieron reuniones con diferentes colegios profesionales, entidades bancarias, sindicatos, ayuntamientos, etc.

Además de lo anterior, mediante Orden del Presidencia de la Agencia Tributaria de 28/09/2022 se creó el Foro Tributario como grupo de trabajo de la Agencia, el cual se configura como lugar de encuentro de la Agencia y los profesionales tributarios destinado a mejorar la gestión del sistema tributario autonómico. El 07/02/2023 fue celebrada su sesión constitutiva, estando previsto que se reúna con carácter semestral.

Dentro de este Foro también se acordó la constitución de un grupo de trabajo que permitirá canalizar la participación de los colaboradores sociales en el futuro Plan Estratégico de la Agencia.

Eje Estratégico: TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA AGENCIA TRIBUTARIA “AGENCIA 4.0”

Objetivo Específico: Implantar el Big Data Tributario

Proyecto: OE9.30 Central de Información Tributaria

Este proyecto se ha unificado con el OE10.33 “Proyecto AGUILA”.

Eje Estratégico: TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA AGENCIA TRIBUTARIA “AGENCIA 4.0”

Objetivo Específico: Geolocalizar la gestión tributaria

Proyecto: OE10.31 Implantación de un sistema de información geográfica

Durante el 2023 finalizaron los trabajos de implantación del sistema GIS en el ámbito de la Agencia, iniciados en 2022. El ámbito de aplicación elegido se centra en el ámbito de la valoración inmobiliaria, lo que permitirá optimizar los procesos de valoración y de afloración de operaciones presuntamente fraudulentas. Además de lo anterior, se ha ampliado a otros ámbitos de trabajo de la Agencia, como pueden ser las notificaciones (destinado a visualizar posibles zonas negras); el juego, lo que permitirá mejorar las bases de conocimiento de la realidad de locales y máquinas; o de recaudación

de tributos periódicos y tributación local, lo que aportará información útil tanto a la Agencia como a los propios ayuntamientos que han delegado su gestión.

Eje Estratégico: TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA AGENCIA TRIBUTARIA “AGENCIA 4.0”

Objetivo Específico: Impulsar la robotización de procesos

Proyecto: OE10.32 Implantación de la tecnología *Robotic Process Automation*

La tecnología RPA ha permitido a la Agencia optimizar numerosos procesos desde el año 2020, ejercicio en el que se comenzó a utilizar esta tecnología de forma pionera en la Administración Regional. Han sido diferentes ámbitos en los que se ha implementado esta tecnología (gestión tributaria, económica, gestión de tributos locales, etc.), lo que ha conllevado un incremento de productividad de la Agencia y su personal, además de una reducción de los errores, el aumento o reducción del cumplimiento de plazos de los procedimientos, entre otros.

Durante el ejercicio 2023 se ha incluido esta tecnología dentro del pull de tecnologías incluidas en el contrato de Servicio de soporte y mantenimiento de las aplicaciones informáticas de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia que actualmente se encuentra en licitación, lo que supone que esta tecnología se encuentra consolidada dentro de la ATRM.

Eje Estratégico: TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA AGENCIA TRIBUTARIA “AGENCIA 4.0”

Objetivo Específico: Interconectar los sistemas de información y gestión de la Agencia Tributaria

Proyecto: OE10.33 Proyecto AGUILA

Actualmente se encuentra en fase de preparación la documentación necesaria para licitar el contrato de implantación del sistema AGUILA, que supondrá la unificación de los diferentes sistemas a través de los cuales la Agencia gestiona los tributos autonómicos, locales y resto de ingresos de derecho público.

El proceso de elaboración de esta documentación ha estado precedido de una fase de estudio que se ha alargado durante dos años, en el que se ha analizado en profundidad los requerimientos funcionales de la organización, el estado de los sistemas de información y las posibles herramientas y alternativas existentes en el mercado.

Una vez seleccionada la tecnología a implantar, se ha elaborado el necesario estudio económico, y fruto de ello se ha incluido en los Presupuestos Generales de la CARM para el ejercicio 2024 de una partida de gasto de 6 millones de euros dentro de los presupuestos de la Dirección General de Transformación Digital.

Está previsto que se licite durante el último trimestre de 2024.

Documento firmado electrónicamente por el secretario general técnico de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, Clemente Sarabia Blanco. Conforme con lo anterior, la directora de la Agencia Tributaria, Esperanza Nieto Martínez, P.S. la secretaria general de la Consejería de Economía, Hacienda y Empresa (Orden de 17 de mayo de 2024, por la que designa suplente temporal de la Directora de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia), Sonia Carrillo Mármol.