

## **INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO-PROGRAMA DEL EJERCICIO 2024 ENTRE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA, FONDOS EUROPEOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL 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 2024 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 2024

**Eje Estratégico:** CERCANÍA AL CIUDADANO.

**Objetivo Específico:** Ofrecer una atención personalizada

**Proyecto:** OE1.1 Proyecto BORA

Durante el ejercicio 2023 se desplegaron los borradores de autoliquidación de los Impuestos de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y de Donaciones a nivel interno en las oficinas de la ATRM donde se prestaba el servicio de asistencia a los contribuyentes en la confección de autoliquidaciones, y en 2024 se ha permitido la posibilidad del uso de borradores para los contribuyentes que pretenderían su presentación en nombre propio, por medio de un representante o de un colaborador social.

**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, parte 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 84 formularios específicos, lo que representa un 68.85% sobre el total de formularios electrónicos de la ATRM. Durante 2024 se han dado de alta 3 nuevos formularios específicos (embargo de créditos y derechos, solicitud de levantamiento de embargo de cuentas bancarias y declaración/autoliquidación de la tasa municipal sobre ocupación de vuelo y subsuelo).

Además, se ha incrementado el número de presentaciones telemáticas, ya que, hasta 31 de diciembre de 2024, el porcentaje de presentaciones telemáticas ascendía al 72,91% del total de presentaciones.

**Eje Estratégico:** CERCANÍA AL CIUDADANO.



**Objetivo Específico:** Ofrecer una atención personalizada

**Proyecto:** OE1.4 Centro telefónico de atención tributaria

El número total de llamadas atendidas en 2024 fue de 189.064 llamadas, de las cuales 176.844 corresponden a llamadas realizadas por usuarios y 12.220 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 90.98%.

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 2025 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 56% 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 2024 fueron renovadas las oficinas de Molina de Segura, Puerto Lumbreras y Torres de Cotillas (ésta última de nueva creación).

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 sea de una media de 8 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 a toda la ATRM durante el ejercicio 2024. Este año también se ha obtenido la Certificación de Accesibilidad Universal de las oficinas Store y el Compromiso de personas mayores de AENOR

**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), Instagram y LinkedIn, estas dos últimas a partir de 2024.

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, y en 2024 se han hecho campañas para informar de los nuevos convenios con el Ayuntamiento de Molina de Segura y Las Torres de Cotillas.

**Eje Estratégico:** CERCANÍA AL CIUDADANO.

**Objetivo Específico:** Gestionar la transparencia

**Proyecto:** OE2.7 Aplicación móvil de la Agencia

Proyecto finalizado en 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 fue 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 de la renovación 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 hacienda, 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 16 *datasets* o conjunto de datos, que se han ido incorporando de forma progresiva desde el 2020. Durante el ejercicio 2024 se han incorporado y/o actualizado los siguientes conjuntos de datos:

#### Conjunto de datos publicados

Calendario Fiscal de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia 2022
Laboratorios de ensayo de material para la práctica de juegos y apuestas
Precios Medios en el mercado de bienes urbanos 2024 de uso Comercial
Precios Medios en el mercado de bienes urbanos 2024 de uso Industrial
Precios Medios en el mercado de bienes urbanos 2023 de uso Industrial
Precios Medios en el mercado de bienes urbanos 2023 de uso Comercial
JUEGO. Guías de circulación de máquinas recreativas de tipo B y C
JUEGO. Material y aparatos de juego homologados
JUEGO. Casinos de juego autorizados en la Región de Murcia.
JUEGO. Salas de Bingo autorizadas en la Región de Murcia.
JUEGO. Establecimientos hosteleros autorizados en la Región de Murcia.
JUEGO. Máquinas de tipo B y C Homologadas
JUEGO. Material de apuestas homologado.
JUEGO. Locales específicos de apuestas autorizados en la Región de Murcia.

## JUEGO. Salones de Juego autorizados en la Región de Murcia

De este modo, en relación con el Registro General del Juego, se han incorporado en el Portal de Datos Abiertos, además de los datos referentes a las empresas de juego que ya se publicaban desde 2020, los relativos a máquinas, homologaciones de máquinas y otro material de juego y establecimientos autorizados.

**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 2023, está previsto que en el primer semestre de 2025 se publique tanto la memoria de actividades del organismo como la publicación de las estadísticas de recaudación, 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. Durante 2024 se han efectuado 23.767 transacciones a través de este medio, por un importe total de 2,833 millones de euros. Está previsto que en 2025 se amplíe este servicio a tasas autonómicas y tributos propios de la CARM.

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 2024 se han ultimado 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 profesiones y colaboradores sociales. Está previsto que entre en funcionamiento el primer semestre de 2025.

**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 2024 se ha renovado el certificado de calidad ISO 9001:2015 y se ha obtenido el certificado AENOR de Accesibilidad Universal y el Compromiso con Personas Mayores.

La obtención de estas certificaciones de calidad impacta positivamente en el objetivo específico de gestión avanzada de procesos en la ATRM, puesto que estos certificados no solo optimizan nuestros procesos internos al garantizar que todos los servicios y entornos son accesibles para todas las personas, independientemente de sus

capacidades o edad, sino que demuestran nuestro compromiso con la inclusión y la igualdad de oportunidades.

Con la integración de estos estándares en la Agencia promovemos una cultura corporativa de mejora continua y responsabilidad social, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa y una mejor experiencia para los contribuyentes.

Gracias a este sistema de trabajo, la ATRM ha obtenido en 2024 el 2º premio, categoría de Atención a la Ciudadanía, en la I edición de los Premios de Buen Gobierno, Participación Ciudadana, Modernización Administrativa y Atención a la Ciudadanía de la Región de Murcia, convocada por la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, que reconocen la responsabilidad social y la accesibilidad a la candidatura presentada por la ATRM del proyecto “Atención a la diversidad en la Agencia Tributaria 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

Los aspectos relevantes del benchmarking estratégico de la ATRM realizados durante 2024 dentro del proceso de elaboración del Plan Estratégico 2025/2028 se han puesto de manifiesto en la inclusión en el nuevo Plan de las siguientes medidas:

- **Laboratorio tributario:** a través de la experimentación y la innovación, el laboratorio de la ATRM buscará soluciones que no solo mejoren la recaudación de ingresos, sino que también promuevan la justicia fiscal y respondan a las necesidades cambiantes de la sociedad.



- **ATRM 2030:** trabajar a través de 5 talleres la estrategia a largo plazo:
  - o El empleado en la ATRM 2030. Tendencias y evolución.
  - o Transformación digital y modelo de procesos: impacto en sistemas tributarios 2030
  - o Ecosistema de clientes: evolución y tendencias 2030, superación de expectativas y experiencia.
  - o Evolución de tributos y sistemas tributarios en 2030.
  - o El impacto social del sistema tributario equitativo que contribuya al bienestar económico y social de nuestra región. Visión 2030.
- **Modelo de liderazgo:** tomar el modelo de Liderazgo de EFQM en combinación con el modelo de liderazgo basado en inteligencia emocional, para evaluar el liderazgo de jefes de servicio y sección como parte de su evaluación del desempeño.
- **Sistemas de participación:** desarrollar el sistema de participación de equipos de mejora, EIM (Equipos de Innovación y Mejora) y GIM (Grupos de Innovación y Mejora).
- **Modelos predictivos de procesos:** desarrollo de la visión matricial de procesos.
- **Formación en competencias:** organización de formación por competencias, directivos, desempeño en el puesto, etc.
- **Innovación abierta:** desarrollo de un modelo de innovación abierta, basado en UNE 166002.
- **Cuadro de mando de Misión:** establecer el Cuadro de Mando de la Misión.
- **Modelos predictivos NPS:** desarrollo de modelos predictivos de NPS de clientes y empleados.

Además de lo anterior, también se han realizado diversas reuniones y actuaciones con diferentes administraciones tributarias con el objetivo de analizar distintos procesos de gestión, inspección, recaudación, atención al contribuyente, gestión económica, etc., además de participar de forma activa en otras jornadas, tanto en el ámbito tributario como en el del juego.

**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 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.

En el ámbito de la potestad sancionadora en materia de tráfico, si bien inicialmente se comenzó con una encomienda de gestión, actualmente se contempla la posible delegación de la competencia, lo que supone un reforzamiento de la competencia de la ATRM. En la actualidad son un total de 29 municipios los que han delegado la competencia sancionadora en materia de tráfico de forma íntegra, siendo Mula, Las Torres de Cotillas y Blanca los municipios incorporados a lo largo del año 2024.

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. En lo que respecta a los nuevos municipios que han delegado esta competencia en la Agencia Tributaria, además de la mención al Ayuntamiento de Molina de Segura, hay que incorporar la realizada durante en el año 2024 de los municipios de Abanilla, Las Torres de Cotillas y Caravaca de la Cruz.

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. En un primer momento se comenzó con Caravaca de la Cruz, y en el año 2024 se incorporó el municipio de Molina de Segura.

Otro 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. En el año 2024 se ha sumado, a los ayuntamientos a los que ya se les estaba prestando este servicio, el municipio de Las Torres de Cotillas.

A lo anteriormente expuesto habría que añadir un nuevo tributo que ha sido objeto de delegación por primera vez en la Agencia Tributaria de la Región de Murcia como es el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras. Actualmente se presta este servicio al municipio de Caravaca de la Cruz.

Además, destacamos otro ayuntamiento que ha modificado el convenio de delegación para ampliar los tributos cuya gestión se delega en la ATRM. En este caso, además de los anteriormente expuestos, cabe señalar al municipio de Cieza que en el año 2024 delegó el Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.

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. Durante el año 2024 se mantiene los servicios expuestos de los cuales se aplican a los municipios que se incorporan con las nuevas delegaciones, como es el caso del ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.

**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 37 convenios de colaboración suscritos con Ayuntamientos regionales. De esos 37, 30 son convenios de colaboración tributaria (un 81,08%) y 7 de recaudación (un 18,92%). 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 51 entidades, de las que el 45% son asociaciones profesionales, el 43% son colegios profesionales, el 8% 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 2024. Ésta ha consistido en un cuestionario semiestructurado y en el que se ha conseguido una puntuación según el estándar NPS de 6 (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. Actualmente, el número de colaboradores sociales adheridos asciende a 2.305. 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.

Por otro lado, está previsto poner en producción la posibilidad de que los colaboradores sociales pueden pedir cita previa de forma exclusiva para determinados trámites.

**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 2024 ha celebrado su tercera edición planificada con calendario anual hasta junio. 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 de primaria y estudiantes de 4º de la ESO y FP Grado Superior. En total, en la última edición, se alcanzó a más de 3.355 alumnos de un total de 75 centros de toda la Región a través de 116 charlas realizadas por el personal de la Agencia de forma voluntaria.

Como novedad, se ha incorporado la campaña planificada conforme al calendario escolar 2024-2025, de noviembre 2024 a mayo 2025, que se está desarrollando con las mismas clases (primaria, eso y FP Grado Superior) más la incorporación de Universidades. Además, se están realizando gestiones para centros de personas mayores

Este cambio en la planificación ha generado que en 2024 se hayan realizado charlas en ambos semestres.

**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

La situación de este proyecto a 31 de diciembre 2024 es la siguiente:

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.

El 2 de agosto del ejercicio 2024, se publicó la Resolución de 5 de julio de 2024 de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, por la que se aprueba el Plan de Inspección del Juego y Apuestas para el ejercicio 2024-2026, dicho Plan de Inspección prevé examinar la totalidad de los establecimientos de juego, con los objetivos y alcances siguientes:

1. Refuerzo en el control de menores en los establecimientos de juego así como de las personas que lo tienen prohibido por estar incluidas en el Registro General del Juego de prohibiciones de acceso a locales y salas de juego y apuestas.
2. Refuerzo en el control de menores en los establecimientos de juego así como de las personas que lo tienen prohibido por estar incluidas en el Registro General del Juego de prohibiciones de acceso a locales y salas de juego y apuestas.

3. Refuerzo en la inspección de modelos homologados de máquinas de juego sujetas al Reglamento de Máquinas Recreativas y de Azar.
4. Refuerzo en las actuaciones de vigilancia y control en aquellos juegos que se realicen en lugares no autorizados para ello o con materiales no homologados.
5. Refuerzo en las actuaciones de vigilancia y control sobre las extinciones de autorizaciones para instalar máquinas en establecimientos hosteleros.

Dicho Plan, para el ejercicio 2024 se ha concretado con 2.240 actuaciones de inspección, concretándose en 936 actas de conformidad, 334 actas de infracción y 128 expedientes sancionadores resueltos por importe de 952.000 €.

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 otra parte, 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, aprobado por Resolución de 31 de octubre de 2024, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que se publica el Convenio con la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, para el establecimiento de un sistema de reconocimiento mutuo de las inscripciones realizadas en los respectivos registros de interdicciones de acceso al juego a través de su interconexión automatizada, publicado en el BOE el 9 de noviembre de 2024.

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 ya tiene el texto cerrado, a falta de elaboración de los informes preceptivos previos a la 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.
- Ley 1/2023, de 23 de febrero, por la que se regula el reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Región de Murcia, en su artículo 1, donde se añade el apartado 16 relativo a la deducción por familia monoparental.
- Ley 4/2023, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2024, destacando las deducciones por familia monoparental, por gastos de enseñanza de idiomas, por gastos por acceso a internet, la equiparación de las parejas de hecho a los cónyuges.

**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 2024 con un total de 340 puestos de trabajo en su relación de puestos de trabajo, lo que supone un incremento de un 5,92% con relación al ejercicio 2023. El personal de los grupos A1 y A2 ha disminuido un 1%, pasando de 92 a 91, provocado sobre todo por el efecto de las jubilaciones.

Resulta destacable la variación experimentada en los grupos C1 y C2. Así, el grupo C1 ha experimentado un incremento de un 17% (pasando de 125 a 146 puestos) mientras que el C2 ha experimentado un incremento del 1% (pasando de 98 puestos a 99). Por último, los puestos de trabajo de la agrupación de servicios han experimentado un descenso del 29%. Esta evolución de la plantilla va orientada a dotar de una mayor especialización del personal que desempeña las funciones tributarias.

**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

En 2024 se ha implantado el Portal de Comunicación Interna, optimizando recursos y minimizando el coste para la ATRM puesto que se ha diseñado y ejecutado por personal interno utilizando la herramienta SharePoint de Microsoft 365, incluida en la licencia CARM.

El nuevo portal de comunicación interna centraliza todos los proyectos del Plan de Comunicación, mejorando la transparencia, eficiencia y colaboración entre los equipos que conforman las medidas de mejora (donde están representados todos los Servicios) dirigidas a facilitar el acceso a la información y optimizar el trabajo en equipo, reduciendo costos operativos y tiempos de respuesta. Todo ello contribuye directamente a la sostenibilidad económica de la ATRM, permitiéndonos una rápida adaptación a los cambios y fomento de la cultura organizacional.

**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

Durante el ejercicio 2024 se incorpora al equipo de la ATRM, con dependencia directa de la Secretaría General Técnica, un asesor facultativo con experiencia en el ámbito de la contabilidad pública con la tarea fundamental de poner en marcha el sistema de contabilidad analítica e indicadores de gestión en ATRM.

Durante este ejercicio se han recopilado la información de los costes correspondientes al ejercicio 2022 y comienza a elaborarse el "Informe de la Prestación del Servicio de Gestión, Recaudación e Inspección, por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (en adelante, ATRM), a los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma Región de Murcia (en adelante, CARM), Ejercicio 2022."

Adicionalmente, se ha configurado una estancia formativa en la Intervención General del Estado, a llevar a cabo en el ejercicio 2025, con la finalidad de estudiar el Modelo CANOA (Contabilidad Analítica Normalizada para Organismos Administrativos) y su (posible) adaptación ("personalización") a 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: OE8.28 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 2025 se comenzará con la elaboración de la Política de Protección de Datos y su documentación, que deberá integrarse con el resto de las políticas corporativas ya existentes. Desde 2021 se han llevado a cabo una serie de desarrollos informáticos para crear nuevas aplicaciones informáticas ya adecuadas al ENS, y un plan de trabajo alineado con el mismo, teniendo prevista una auditoría interna en el primer trimestre de 2025 como paso previo necesario para una certificación.

**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

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 año 2024, tras el pase a producción de los servicios implantados del sistema GIS en el ámbito de la Agencia Tributaria (GISAT), se han comenzado a utilizar los visores del territorio. En el ámbito de la valoración, los técnicos de las unidades de valoración inmobiliaria pueden, a través del visor y de las herramientas implementadas de extracción de datos de los mismos, optimizar el proceso de valoración al reducir el tiempo necesario para la selección de inmuebles comparables y la elaboración de los dictámenes de valoración.

También, se han puesto en marcha visores en otros ámbitos de trabajo de la Agencia, como son: las notificaciones, para detectar situaciones de riesgo en el proceso de notificación de los actos administrativos; en el ámbito del juego privado, lo que permitirá mejorar las bases de conocimiento de la realidad de locales de juego y máquinas recreativas autorizadas, así como su distribución territorial; y, finalmente, en el ámbito de la gestión de los tributos locales, 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 fue la inclusión 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, la cual no pudo ser objeto de ejecución.

Está previsto que se licite durante el segundo semestre de 2025.

Documento firmado electrónicamente por el secretario general técnico de la Agencia Tributaria, Clemente Sarabia Blanco. Conforme con lo anterior, la *directora de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia*, (P.S. Orden 25-10-2024) la *secretaria general de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital*, Sonia Carrillo Mármol.