23/03/2026 15:00:09 SOTO HERNANDEZ, MARIA JOSE 23/03/2026 09:37:17 SARABIA BLANCO, CLEMENTE

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO-PROGRAMA DEL EJERCICIO 2025 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 2025 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 contexto, los grandes objetivos globales de la ATRM para el periodo 2025-2028 se agrupan en cuatro grandes ejes estratégicos:

- **Eje 1: Satisfacción de Partes Interesadas.** El objetivo es crear experiencias ágiles y sencillas para el contribuyente, colaboradores, ayuntamientos y el sector del juego en todos los aspectos del manejo de asuntos fiscales.
- **Eje 2: Sostenibilidad Económica.** La ATRM se enfoca en aportar los ingresos públicos para financiar las actividades de la sociedad, promoviendo la sostenibilidad económica y social.
- **Eje 3: Excelencia en Procesos.** La ATRM busca la transformación digital y reingeniería de procesos para ofrecer un servicio ágil, eficaz, eficiente e intuitivo a los contribuyentes.
- **Eje 4: Desarrollo del Talento y Compromiso de los Empleados.** La ATRM busca satisfacer a los empleados y desarrollar sus competencias para alinearse con los objetivos de la organización.

Los Ejes se articulan a su vez en una serie de líneas estratégicas:

Eje 1: Satisfacción de Partes Interesadas. Líneas estratégicas **Eje 1**

- Facilitar el pago de los tributos.
- Mejorar la transparencia de la ATRM.

AENOR GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001 · AENOR ACCESIBILIDAD UNIVERSAL UNE 170001-1 · AENOR COMPROMISO CON LAS PERSONAS MAYORES

23/03/2026 15:00:09 SOTO HERNANDEZ, MARIA JOSE 23/03/2026 09:37:17 SARABIA BLANCO, CLEMENTE

- Mejorar la experiencia digital de los usuarios, colaboradores y sector del juego.
- Compromiso con partes interesadas.

Eje 2: Sostenibilidad Económica. Líneas estratégicas **Eje 2**

- Incrementar el pago voluntario.
- Mejorar la productividad.
- Mejorar la toma de decisiones.

Eje 3: Excelencia en procesos. Líneas estratégicas **Eje 3**

- Reingeniería de los procesos.
- Excelencia en procesos.
- Gobernar el dato.
- Evaluar de forma predictiva el comportamiento de los procesos.

Eje 4: Desarrollo del Talento y Compromiso de los Empleados. Líneas estratégicas **Eje 4**

- Incrementar la transparencia y comunicación a nivel interno.
- Diseñar e implementar planes de carrera.
- Diseñar e implementar el sistema de evaluación del desempeño y productividad.
- Desarrollar las competencias y habilidades técnicas y personales
- Gestionar el conocimiento.
- Mejorar la satisfacción, compromiso y retención del talento.

23/03/2026 15:00:09 SOTO HERNANDEZ, MARIA JOSE 23/03/2026 09:37:17 SARABIA BLANCO, CLEMENTE

A continuación, se presenta una sucinta explicación de los Ejes Estratégicos y los Objetivos Específicos del Plan Estratégico de la ATRM para el periodo 2025-2028.

CLAUSULAS DEL CONTRATO-PROGRAMA

1. Objetivos a alcanzar por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia dentro del Plan Estratégico ATRM 25-28.

EJE ESTRATÉGICO 1: Satisfacción de Partes Interesadas.

- Lograr un NPS > 15 (Contribuyentes)
- Lograr un NPS >20 (Colaboradores)
- Lograr un NPS > 50 (Ayuntamientos)
- Lograr un NPS > 15 (Cliente juego)
- Lograr un NPS > Mejorar el NPS en 5 puntos con respecto al año anterior (Empleados)

EJE ESTRATÉGICO 2: Sostenibilidad Económica

- Mantener en un 4% la eficiencia económica del organismo.
- Gestionar el 80% del importe de la deuda gestionable neta en ejecutiva.
- Aumentar en un 5% el número de recibos gestionables del padrón de la tasa de basuras del municipio en el que se esté haciendo gestiones de depuración respecto del número de recibos del año anterior.
- Incrementar en un 4% el número de deudas en domiciliaciones y Planes Personalizados de Pagos.
- Los ingresos derivados de las actuaciones del Servicio de Inspección y Valoración Tributaria deben representar al menos el 25% del total de ingresos tributarios derivados de las actuaciones de comprobación.

SARABIA BLANCO, CLEMENTE 23/03/2026 09:37:17 SOTO HERNANDEZ, MARIA JOSE 23/03/2026 15:00:09

- Incrementar un 15% los ingresos del padrón IAE de los cinco últimos años del total de municipios derivado de actuaciones inspectoras
- Incrementar en un 4% las presentaciones de tributos por colaboradores sociales
- Incrementar en un 4% las autoliquidaciones presentadas de forma telemática
- Lograr que el 75% de las presentaciones del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana se realice a través de autoliquidación.
- Incrementar en un 5% el importe liquidado

EJE ESTRATÉGICO 3: Excelencia en Procesos

- Lograr que el 70% de las notificaciones se realicen con éxito.
- Lograr que el 90% de los ingresos no automatizados se concilien en el plazo de un mes.
- Lograr que el 90% de los expedientes de devolución de ingresos indebidos sean tramitados en un plazo inferior a 60 días.
- Reducir en un 10% el número de reclamaciones económicas administrativas estimatorias en total de liquidaciones respecto del mismo periodo del año anterior.
- Lograr que, al menos, el 80% de las actas de inspección liquidadas lo sean en conformidad.
- Lograr que el 90% de las solicitudes de instalación de máquinas recreativas y de azar queden resueltas en un plazo inferior a 30 días.
- Lograr que el 90% de las solicitudes de sustitución de máquinas recreativas y de azar, que no sean de tramitación automatizada, queden resueltas en un plazo inferior a 30 días.

23/03/2026 15:00:09 SOTO HERNANDEZ, MARIA JOSE 23/03/2026 09:37:17 SARABIA BLANCO, CLEMENTE

- Lograr que el 60% del censo de locales de juego esté inspeccionado en el año.
- Lograr que el 60% de informes de procedimiento emitidos por el Servicio Jurídico se desarrollen en el plazo de 15 días naturales.
- Lograr que el 80% de las propuestas de nulidad se desarrollen en el plazo de 6 meses desde el inicio del procedimiento.
- Lograr que el 80% de los convenios tipo se tramiten en un plazo de 4 meses (desde que se dispone de toda la documentación necesaria hasta su envío para publicar al BORM).
- Lograr que el 80% de los convenios no tipo se tramiten en un plazo de 6 meses (desde que se dispone de toda la documentación necesaria hasta su envío para publicar al BORM).
- Lograr que el 90% de los expedientes de Aplazamientos/Fraccionamientos serán resueltos en un plazo inferior a 45 días.
- Reducir en un 10% ineficiencias encontradas en los procesos críticos sujetos a revisión.

EJE ESTRATÉGICO 4: Desarrollo del Talento y Compromiso de los Empleados

- Lograr que el 30% de las personas clave que se han formado, mejoren sus competencias ya sean personales.
- Lograr un NPS > Mejorar el NPS en 5 puntos con respecto al año anterior
- Lograr que el 40% de los empleados de la ATRM trabajen en proyectos de mejora de ineficiencias de procesos críticos o proyectos de mejora social o medioambiental.

AENOR GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001 · AENOR ACCESIBILIDAD UNIVERSAL UNE 170001-1 · AENOR COMPROMISO CON LAS PERSONAS MAYORES

23/03/2026 15:00:09 SOTO HERNANDEZ, MARIA JOSE 23/03/2026 09:37:17 SARABIA BLANCO, CLEMENTE

2. Objetivos anuales del Plan Operativo Anual 2025.

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

EJE ESTRATÉGICO 1: Satisfacción de Partes Interesadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADOS 2025
• Lograr un NPS > 15 (Contribuyentes)	34,5 (el promedio de los NPS de cada trimestre)
• Lograr un NPS >20 (Colaboradores)	15
• Lograr un NPS > 50 (Ayuntamientos)	29
• Lograr un NPS > 15 (Cliente juego)	-18
• Lograr un NPS > Mejorar el NPS en 5 puntos con respecto al año anterior (Empleados)	+17,7

EJE ESTRATÉGICO 2: Sostenibilidad Económica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADOS 2025
• Mantener en un 4% la eficiencia económica del organismo.	3,80%
• Gestionar el 80% del importe de la deuda gestionable neta en ejecutiva.	90%
• Aumentar en un 5% el número de recibos gestionables del padrón de la tasa de basuras del municipio en el que se esté haciendo	Porcentaje acumulado: 18% Porcentaje respecto trimestre anterior: 9%

23/03/2026 15:00:09 SOTO HERNANDEZ, MARIA JOSE
23/03/2026 09:37:17 SARABIA BLANCO, CLEMENTE

gestiones de depuración respecto del número de recibos del año anterior.	
• Incrementar en un 4% el número de deudas en domiciliaciones y Planes Personalizados de Pagos.	Se ha incrementado en un 17% respecto del ejercicio 2024
• Los ingresos derivados de las actuaciones del Servicio de Inspección deben representar al menos el 25% del total de ingresos derivados de las actuaciones de comprobación.	Ha supuesto un acumulado anual de 41,19%
• Incrementar un 15% los ingresos del padrón IAE de los cinco últimos años del total de municipios derivado de actuaciones inspectoras	Se ha incrementado a final de ejercicio 2025 un 22,2%
• Incrementar en un 4% las presentaciones de tributos por colaboradores sociales	7,5%
• Incrementar en un 4% las autoliquidaciones presentadas de forma telemática	11,40%
• Lograr que el 75% de las presentaciones del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana se realice a través de autoliquidación.	83,09%
• Incrementar en un 5% el importe liquidado	31,33%

EJE ESTRATÉGICO 3: Excelencia en Procesos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADOS 2025
• Lograr que el 70% de las notificaciones se realicen con éxito.	61,71%
• Lograr que el 90% de los ingresos no automatizados se concilien en el plazo de un mes	94,96%
• Lograr que el 90% de los expedientes de devolución de ingresos Indebidos sean tramitados en un plazo inferior a 60 días.	90,15%

• Reducir en un 10% el número de reclamaciones económico-administrativas estimatorias en total de liquidaciones respecto del mismo periodo del año anterior.	15,47%
• Lograr que, al menos, el 80% de las actas de inspección liquidadas los sean en conformidad	62,88%
• Lograr que el 90% de las solicitudes de instalación de máquinas recreativas y de azar queden resueltas en un plazo inferior a 30 días.	97%
• Lograr que el 90% de las solicitudes de sustitución de máquinas recreativas y de azar, que no sean de tramitación automatizada, queden resueltas en un plazo inferior a 30 días.	96%
• Lograr que el 60% del censo de locales de juego esté inspeccionado en el año.	73%
• Lograr que el 60% de informes de procedimiento emitidos por el Servicio Jurídico se desarrollen en el plazo 15 días naturales.	91%
• Lograr que el 80% de las propuestas de nulidad se desarrollen en el plazo de 6 meses desde el inicio del procedimiento.	89%
• Lograr que el 80% de los convenios tipo se tramiten en un plazo de 4 meses (desde que se dispone de toda la documentación necesaria hasta su envío para publicar al BORM).	96%
• Lograr que el 80% de los convenios no tipo se tramiten en un plazo de 6 meses (desde que se dispone de toda la documentación necesaria hasta su envío para publicar al BORM).	100%
• Lograr que el 90% de los expedientes de Aplazamientos/Fraccionamientos sean resueltos en un plazo inferior a 45 días.	98%
• Reducir en un 10% ineficiencias encontradas en los procesos críticos sujetos a revisión.	100%

SARABIA BLANCO, CLEMENTE 23/03/2026 09:37:17 SOTO HERNANDEZ, MARIA JOSE 23/03/2026 15:00:09

EJE ESTRATÉGICO 4: Desarrollo del Talento y Compromiso de los Empleados

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADOS 2025
• Lograr que el 30% de las personas clave que se han formado, mejoren sus competencias ya sean personales.	0%
• Lograr un NPS > Mejorar el NPS en 5 puntos con respecto al año anterior	+17,7
• Lograr que el 40% de los empleados de la ATRM trabajen en proyectos de mejora de ineficiencias de procesos críticos o proyectos de mejora social o medioambiental.	41,21%

*Documento firmado electrónicamente por la **Responsable de la Unidad de Calidad** de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, María José Soto Hernández, con el visto bueno del **Secretario General Técnico**, de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, Clemente Sarabia Blanco. Documento firmado electrónicamente.*

23/03/2026 15:00:09 SOTO HERNANDEZ, MARIA JOSE
23/03/2026 09:37:17 SARABIA BLANCO, CLEMENTE