



I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda

2951 Resolución de 3 de mayo de 2019, de la Secretaría General de la Consejería de Hacienda, por la que se hace público el contrato-programa, para el ejercicio 2019, suscrito por esta Consejería con la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

Visto el Contrato Programa suscrito el 25 de abril de 2019, entre la Consejería de Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, para el ejercicio 2019, teniendo en cuenta lo previsto en la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, modificada por la Ley 3/2012, de 24 de mayo, de medidas urgentes para el reequilibrio presupuestario, Disposición Adicional sexta, apartado 2 y en cumplimiento de lo que dispone cláusula sexta del mencionado Contrato Programa.

Resuelvo:

Publicar en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia" el texto del Contrato Programa suscrito el 25 de abril de 2019, entre la Consejería de Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

Murcia, 3 de mayo de 2019.—El Secretario General, Luis Alfonso Martínez Atienza.

CONTRATO-PROGRAMA DEL EJERCICIO 2019 ENTRE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA DE LA REGIÓN DE MURCIA Y LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

En Murcia, a 25 de abril de 2019.

De una parte, el Excmo. Sr. Don Fernando de la Cierva Carrasco, en representación de la Consejería de Hacienda, en virtud de su nombramiento efectuado por Decreto de la Presidencia nº 9/2018, del 20 de abril.

De otra parte, en representación del Organismo Autónomo Agencia Tributaria de la Región de Murcia (en adelante, ATRM) el Director, Don Isaac Sanz Brocal, en virtud del Decreto nº 89/2018, de 27 de abril, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 33 de la Ley 14/2012, de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional, por la que se crea el Organismo Autónomo Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

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

Manifiestan

Uno. Normativa de aplicación.

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

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

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

Asimismo, la Disposición Adicional Trigésima segunda de la Ley 14/2018, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2019, establece que “Durante el año 2019 las entidades dependientes o vinculadas a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberán relacionarse con ella, a través de la consejería de la que dependan, mediante la suscripción de un contrato-programa en el que se concreten, entre otros aspectos, los objetivos que se asignen, así como las estrategias y su correspondiente financiación. El control de su cumplimiento corresponderá a la consejería que lo haya suscrito, sin perjuicio del que pueda ejercer la Consejería de Hacienda”.

Dos. Los Contratos Programa como instrumento de control de la gestión en el sector público.

Los Contratos-Programa constituyen el instrumento adecuado de relación entre los entes creados por la Administración para cumplir, de forma eficiente, con unos objetivos acordes con su objeto social y los órganos (Consejerías) que tienen atribuido el control de aquéllos y el seguimiento del cumplimiento de esos objetivos.

Los objetivos asignados a cada ente suelen formar parte de un Programa más amplio y de un número de objetivos de interés general, dentro del marco de actuación de la Consejería de que se trate.

Por ello, el Contrato-Programa recoge la priorización de aquellos objetivos que deben formar los objetivos del ejercicio, dentro de la política de la Consejería.

Tres. La Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

La ATRM, creada por la Ley 14/2012, de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional (Título III, Capítulo II), se configura como un organismo autónomo de los comprendidos en el artículo 39.1.a de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

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

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

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

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

Corresponden a la ATRM las siguientes funciones:

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

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

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

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

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

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

g) La coordinación y colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria y los órganos con funciones equivalentes de otras administraciones públicas, respecto a la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los tributos estatales cedidos total o parcialmente a la Comunidad Autónoma de Murcia, sin perjuicio de las atribuciones de la consejería competente en materia de hacienda.

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

i) El desarrollo, implantación, mantenimiento y gestión de los sistemas y aplicaciones informáticas necesarias y específicas para la gestión de las competencias derivadas de la

aplicación de los tributos y demás ingresos de derecho público, así como para el resto de funciones previstas en la presente ley.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLAUSULAS DEL CONTRATO-PROGRAMA

1. Objetivos a alcanzar por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

La ATRM tiene como propósito y razón de ser el servicio a la sociedad, realizando la gestión tributaria encomendada, de acuerdo con las directrices de gobierno, de manera eficaz y eficiente, minimizando la presión fiscal indirecta y aumentando la satisfacción del contribuyente por los servicios prestados, a fin de garantizar las contribuciones y aportaciones de todos los ciudadanos necesarias para posibilitar la financiación de los servicios públicos.

Para conseguirlo, la ATRM trabaja en un entorno de Calidad Total, enriquecedor de personas y beneficioso para la Comunidad, desarrolla alianzas y convenios con los distintos colectivos profesionales vinculados al ámbito tributario y apuesta decididamente por la tecnología como base de la mejora en la atención al ciudadano y de su propia gestión.

En este contexto, los objetivos de la ATRM para el ejercicio 2019 se agrupan en 6 líneas estratégicas dirigidas a 6 grandes grupos de interés o áreas, cuyos objetivos se resumen a continuación:

| GRUPOS DE INTERÉS | LINEA ESTRATÉGICA | OBJETIVO ESTRATÉGICO |
|------------------------|---|--|
| CONTRIBUYENTES | GESTIÓN INTEGRAL CONTRIBUYENTE | - Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los contribuyentes. - Mejora de los plazos de tramitación. - Política de Calidad. |
| PROFESIONALES | APOYO AL PROFESIONAL | - Potenciación de los medios de ayuda y asistencia a los profesionales. - Mejora de los plazos de tramitación. |
| EMPLEADOS | RECONOCER Y FACILITAR EL TRABAJO AL PERSONAL | - Mejorar formación y competencias profesionales. |
| CONSEJO DE GOBIERNO | EXCELENCIA | - Mejora y optimización de los ingresos tributarios. |
| ALIADOS | COOPERACIÓN | - Alianzas y Convenios. |
| SOCIEDAD | RESPONSABILIDAD SOCIAL | - Mejorar la percepción de la sociedad. |

1.1 Línea Estratégica: Gestión Integral al Contribuyente.

Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias se identifica como una línea estratégica autónoma por razón de las actividades que se integran en la misma y el fin al que sirven, si bien no puede desconocerse que las mismas sirven también al control tributario y a la lucha contra el fraude fiscal. El artículo 27.1.e) de la Ley de creación de la Agencia establece como uno de los principios y reglas por los que se debe regir en su actuación “el servicio a los ciudadanos, con una atención especial a las tareas de asistencia a los contribuyentes, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias”, incluyendo la “limitación de la presión fiscal indirecta en la aplicación de los tributos”. De este modo, la Agencia ejerce sus funciones atendiendo a los principios generales de una Administración al servicio de los ciudadanos, prestándoles servicios de información y asistencia y desarrollando campañas de información y concienciación de ciudadanos y empresas.

El servicio que la Agencia Tributaria de la Región de Murcia ha de prestar a los ciudadanos debe situarse en unos determinados costes, para lo que es esencial reforzar y ampliar la atención a través de los diferentes canales de acceso a la Administración, además de la atención presencial, y establecer servicios diferenciados en razón de los perfiles de obligados tributarios y de las cuestiones para las que solicitan asistencia.

En este sentido, resulta necesario destacar la previsión del artículo 30 bis de la Ley 14/2012, introducido por la Disposición Final Cuarta de la Ley 14/2018, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2019, en la que se prevé la creación de la Sede Electrónica de la Agencia, así como la puesta en marcha del Registro Electrónico Tributario, elementos ambos esenciales para dar cumplimiento al mandato del artículo 96 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria de promoción, por parte de las Administraciones Tributarias, del uso de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, pues resulta un hecho indubitado que solo a través de estos medios se puede garantizar el cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia en la gestión de los tributos y los restantes ingresos de derecho público así como la limitación de costes indirectos derivados

del cumplimiento de obligaciones formales por parte de los contribuyentes y colaboradores sociales para la aplicación de los tributos

De entre las diferentes actuaciones que se potenciarán en 2019 para alcanzar los objetivos de esta línea estratégica, hemos de destacar las siguientes:

1.1.1 Asistencia en la confección de declaraciones y autoliquidaciones.

De manera presencial, y a través de la red de Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, se prestará asistencia para la confección de declaraciones y autoliquidaciones de los tributos gestionados por la Agencia (tanto autonómicos como locales) por los perfiles de obligados tributarios que en cada caso se determine.

Así mismo, en la campaña de declaración del IRPF se desarrollará activamente la colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

En este sentido, y con objeto de mejorar la calidad de la atención al Contribuyente, se extenderá de forma progresiva el servicio de cita previa, actualmente solo disponible para la ayuda en la confección de las autoliquidaciones del Impuesto de Sucesiones y Donaciones en las oficinas de Murcia y Cartagena, al resto de trámites y oficinas de la ATRM.

1.1.2 Diversificación de los canales de atención al ciudadano.

A la atención presencial se acompañará el impulso de la atención telefónica y la telemática.

En cuanto a la atención telefónica, se reforzarán los recursos destinados a la misma, con objeto de incrementar la capacidad de atención del Centro de Atención Telefónico Tributario.

En cuanto a la vía telemática, el impulso de la administración electrónica se pone al servicio de alcanzar el objetivo de prestar servicio de calidad a los obligados, incrementando la eficacia y eficiencia de las actuaciones, permitiendo optimizar la utilización de los medios personales y materiales. En el ámbito de la administración electrónica, se revisarán los trámites

existentes a través de la sede electrónica de la CARM, para facilitar su ejecución y ampliar el número de transacciones realizables a través de la misma.

El objetivo último es conseguir que un porcentaje elevado de trámites tributarios se puedan desarrollar de manera telemática, evitando en la medida de lo posible desplazamientos de los ciudadanos a las oficinas tributarias, con lo que se ha de alcanzar la satisfacción de los ciudadanos al realizar sus trámites de una manera inmediata y, además, la propia Agencia, sin menoscabo de la calidad del servicio que presta, podrá liberar de la atención recursos y destinarlos a otras funciones.

Asimismo, se impulsará que los ciudadanos se acojan al sistema de notificación electrónica. Se iniciará también un proceso de impulso de la conectividad de las presentaciones telemáticas de los impuestos, proponiendo como objetivo no solo la cumplimentación más intuitiva de las declaraciones y autoliquidaciones, sino también la simplificación de las presentaciones mediante la reducción de la documentación a aportar.

1.1.3 Facilitación de los medios de pago de las obligaciones tributarias.

La Agencia concluirá el despliegue de la modalidad de pago mediante terminal de pago físico (TPV-PC) en todas sus oficinas, de forma que se pueda realizar el pago en las mismas de los principales impuestos gestionados por la ATRM, incluyendo los recibos de carácter periódico de carácter local.

Además de lo anterior, el pago con tarjeta a través del terminal de pago virtual (TPV Virtual) se incluirá en los procesos de presentación telemática de los impuestos gestionados.

- Indicadores de cumplimiento
 - Área 01. Contribuyentes.
 - › Línea 01. Gestión Integral del Contribuyente.
 - Objetivo 01. Potenciación de los medios de ayuda y asistencia.

| INDICADOR | OBJETIVO/VALOR |
|--|---------------------------------|
| 0.1 Asistencia presencial al contribuyente | 250.000 atenciones presenciales |
| 0.2 Número de llamadas atendidas | 100.000 |
| 0.3 Número de pagos realizados TPV- PC y Virtual | 35.000 |
| 0.4 Número de presentaciones telemáticas y electrónicas de autoliquidaciones tributarias | 70.000 |

- Objetivo 02. Mejora de los plazos de tramitación.

| INDICADOR | OBJETIVO/VALOR |
|---|----------------|
| 0.1 Tiempo medio resolución aplazamientos /fraccionamientos | 3 meses |

- Objetivo 03. Política de Calidad.

| INDICADOR | OBJETIVO/VALOR |
|--|------------------------|
| 0.1 Tiempo medio de espera en la oficina | 15 min |
| 0.2 Información tributaria vía mail | 100% en 7 días hábiles |
| 0.3 Porcentaje de llamadas atendidas | 90% |
| 0.4 Número de citas previas otorgadas | 6.000 |

1.2 Línea Estratégica: Apoyo al Profesional.

La colaboración social en la aplicación de los tributos es una línea estratégica que guarda una estrecha relación con la cooperación interadministrativa, desarrollándose aquí la cooperación con entidades privadas o con instituciones u organizaciones representativas de sectores o intereses sociales, laborales, empresariales o profesionales, con las que se ha de impulsar acuerdos de colaboración en la aplicación de los tributos, sin perjuicio de que ese marco de actuación también se pueda convenir con otras Administraciones públicas.

En este sentido, durante 2019 la colaboración social se reforzará mediante la puesta a disposición de la presentación telemática de determinados impuestos cuya gestión está ampliamente extendida en el ámbito de la colaboración social. En este sentido, se habilitará la presentación telemática del Impuesto de Sucesiones y Donaciones, así como de los impuestos locales sobre Vehículos de Tracción Mecánica y sobre el Incremento del Valor de Terrenos Urbanos.

Indicadores de cumplimiento

- Área 02. Profesionales.
 - > Línea 01. Apoyo al profesional.
 - Objetivo 01. Potenciación de los medios de ayuda y asistencia.

| INDICADOR | OBJETIVO/VALOR |
|-------------------------------------|------------------------|
| 0.1 Despacho de lotes profesionales | 100% en 5 días hábiles |

- Objetivo 02. Mejora de los plazos de tramitación.

| INDICADOR | OBJETIVO/VALOR |
|--|-----------------------|
| 0.1 Tiempo medio respuestas incidencias PACO | 98% en 7 días hábiles |

1.3 Línea Estratégica: Reconocer y facilitar el trabajo al personal.

La gestión de los recursos humanos es un asunto esencial para las administraciones tributarias, ya que una efectiva gestión y desarrollo del personal de la organización es crucial para lograr las metas de la organización, si bien esta gestión debe proyectarse dentro del marco competencial actualmente existente en el ámbito de la función pública.

A la vista de lo anterior, la ATRM durante el ejercicio 2019 promoverá las siguientes actuaciones:

1.3.1 Aprobación de la estructura interna de la ATRM.

La Disposición transitoria segunda de la Ley 14/2012, de 27 de diciembre, establece un régimen de tránsito desde la extinción del organismo autónomo Agencia Regional de Recaudación y supresión de la Dirección General de Tributos a la puesta en funcionamiento efectivo de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, en el cual señala, entre otras cuestiones, que las menciones realizadas en los respectivos decretos de estructura a dichos órganos deben entenderse referidos a la Agencia Tributaria de la Región de Murcia. Así, continúan vigentes el Decreto 48/2001 por el que se establece la estructura orgánica de la Agencia Regional de Recaudación y el Capítulo VII del Decreto 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Dirección General de Tributos.

Lo anterior implica que sea necesario la adecuación orgánica de las funciones desempeñadas por la ATRM a través de la aprobación de la norma que aprueba su estructura interna, así como posterior adecuación de la Relación de Puestos de Trabajo.

1.3.2 Diseño de una formación específica para el personal de la ATRM.

La ATRM, en colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública regional, diseñará una serie de actuaciones formativas específicas en materia tributaria que redundará de forma importante en una mejora de la especialización y eficacia del personal de la ATRM, dotando a ésta de una formación corporativa alineada con sus objetivos estratégicos.

- Indicadores de cumplimiento
 - Área 03. Empleados.
 - › Línea 01. Reconocer y facilitar el trabajo al personal.
 - Objetivo 01. Mejorar formación y competencias profesionales.

| INDICADOR | OBJETIVO/VALOR |
|--|----------------|
| 0.1 Participación de empleados en programas de formación | 95% |

1.4. Línea Estratégica: Excelencia.

1.4.1 Mejora y optimización de los ingresos tributarios.

En el Contrato Programa aparece como uno de los objetivos prioritarios la mejora y optimización de los ingresos tributarios. Este objetivo está vinculado al Plan de Control Tributario, puesto que las líneas de actuación necesarias para alcanzar el objetivo de eficacia en los ingresos tributarios vienen desarrolladas a través de ese instrumento.

No obstante, por exigencias de la Ley General Tributaria el Plan de Control Tributario tiene carácter reservado, aunque los criterios generales que lo informan deben ser objeto de publicación.

Esta situación implica que el Contrato Programa, en esta Línea Estratégica, y el Plan de Control Tributario anual tengan un contenido asimilable, si bien los criterios generales que se refieren directamente al control tributario de los tributos gestionados por la ATRM se consignan específicamente en ese Plan de Control.

Por tanto, conforme con lo que se señala en el propio Plan de Control Tributario para el año 2019, la actividad de control tributario de los distintos órganos de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia se orienta fundamentalmente a investigar los hechos imposables no declarados por los contribuyentes y, también, a comprobar la veracidad e integridad de los que éstos han declarado. En el ámbito de Juego, competencia también de esta Agencia Tributaria y por sus implicaciones fiscales, la actividad de control administrativo se centra en garantizar que el juego se desarrolle según las autorizaciones concedidas.

La colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), en el marco de lo establecido en la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias, de nuevo se convierte en primordial para conseguir una mayor eficacia en el ámbito competencial de cada una de las Administraciones tributarias.

Considerando las competencias en la aplicación de los tributos cedidos que la Ley 22/2009 reconoce a las Comunidades Autónomas, las actuaciones de control tributario se desarrollarán mediante la investigación y comprobación en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITPAJD), en el Impuesto sobre el Patrimonio y en los Tributos sobre el juego.

En el Impuesto sobre el Patrimonio, las actuaciones se centrarán fundamentalmente en investigar aquellos contribuyentes que, debiendo presentar declaración por este tributo, no lo hagan, en coordinación con la AEAT.

En el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, las actuaciones se realizarán tanto en vía de gestión como de inspección y, continuando con la línea de otros años, la investigación se dedicará preferentemente a aquellos negocios jurídicos no presentados a declarar, así como a verificar la corrección de los beneficios fiscales aplicados por los contribuyentes, regulados tanto en la normativa autonómica como en la estatal.

En el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITPAJD), las actuaciones se centrarán de forma preferente en la comprobación de los contribuyentes que han renunciado indebidamente a la exención del artículo 20.2 de la Ley del IVA, y en general en todas aquellas actuaciones que se deriven de una aplicación indebida del IVA en detrimento de la tributación por ITPAJD. También, serán objeto de una especial atención las operaciones que tributan a tipos reducidos por este Impuesto, en aplicación de la normativa autonómica, y aquellas operaciones exentas tales como los préstamos. Y se reforzarán los mecanismos de control derivados de la explotación informática de los datos obtenidos por suministro de información por parte de los fedatarios públicos. También, se continúa con las actuaciones tendentes a la comprobación de aquellas operaciones que puedan verse afectadas

por la aplicación del artículo 314 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.

En materia de fiscalidad del Juego, las actuaciones se centrarán especialmente en verificar el cumplimiento de los requisitos exigibles para la correcta aplicación por los contribuyentes de las bonificaciones autonómicas establecidas en la Tasa Fiscal sobre el Juego. En el ámbito de intervención administrativa en materia de juego es necesario su control, dada la repercusión que esta materia puede tener, en muchos casos, en la correcta tributación de los hechos imposables que suponen las autorizaciones.

Por ello, la actuación se centrará en verificar la identidad entre las autorizaciones administrativas concedidas y el desarrollo del juego en los locales autorizados a tal efecto, así como la actuación contra las distintas formas de juego no autorizado.

En el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, puesto que esta Administración carece de competencias gestoras, las actuaciones se centrarán en suministrar información a la AEAT relativa a las deducciones autonómicas para su tratamiento masivo dentro de los procedimientos de gestión de este tributo, así como cualquier otra información con trascendencia tributaria de la que sea titular la Comunidad Autónoma. Podemos destacar, a este respecto, que se continuará con el intercambio de información relativo a los datos de familias numerosas y discapacitados, en cumplimiento de lo establecido en el punto 6 del artículo 60 bis del Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo.

Se mantienen, también, las actuaciones en materia de impuestos medioambientales, dirigidas a verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, así como las referidas al control de la gestión de las tasas regionales a fin de comprobar su exacción por las distintas unidades administrativas. Todo ello se realiza de conformidad con el ámbito competencial definido para estas materias en la normativa regional.

En materia de recaudación, se continúa con las líneas del ejercicio anterior dirigidas a mejorar el aseguramiento y efectividad del cobro de las deudas tributarias y a la detección de supuestos de responsabilidad.

Finalmente, como consecuencia de los convenios de colaboración y recaudación tributaria suscritos con los ayuntamientos de la Región, en el ámbito de los tributos locales gestionados se realizarán actuaciones de comprobación e investigación coordinadas entre ambos niveles de Administración.

1.4.2 Planificación Estratégica.

Como cualquier organización, la ATRM debe buscar la más eficiente administración de los recursos limitados de los que dispone en un entorno cambiante asegurando en todo caso el cumplimiento de las funciones y objetivos que constituyen su “razón de ser”. A estos efectos, resulta indubitado que la planificación estratégica aporta una serie de ventajas que deben ser aprovechadas en la medida de lo posible, entre las que se pueden destacar la mejora en la toma de decisiones, la mayor especificación de los objetivos y metas de la organización, la concentración de esfuerzos en los aspectos cruciales para el organismo público, la mejora de la coordinación, el aumento de la transparencia o la mejora en las relaciones con los beneficiarios de los servicios como resultado de un proceso participativo de planificación.

A este respecto, durante el ejercicio 2019, la ATRM promoverá la aprobación de un Plan Estratégico de carácter plurianual, con el fin primordial de establecer una base sólida para el alineamiento de las metas y líneas de actuación a corto y medio plazo de la ATRM con sus objetivos estratégicos, facilitando de esta forma la definición y seguimiento de los planes operativos anuales y la programación presupuestaria.

- Indicadores de cumplimiento
 - Área 04. Consejo de Gobierno.
 - > Línea 01. Excelencia.
 - Objetivo 01. Mejora y optimización de los ingresos tributarios.

| INDICADOR | OBJETIVO/VALOR |
|--|---------------------------|
| 0.1 Importe liquidado por actas de inspección | 6.500.000 euros |
| 0.2 Número de bienes y/o derechos subastados | 50 |
| 0.3 Actuaciones en materia de control administrativo del Juego | 1.450 actuaciones anuales |

1.5. Línea Estratégica: Cooperación.

Otro de los aspectos esenciales que define la propia naturaleza de la ATRM es la colaboración con las entidades locales regionales en la recaudación de sus tributos. Así, la ATRM pone a disposición de estas entidades locales y de otro tipo de entidades (comunidades de regantes o mancomunidades de municipios, por ejemplo) el conjunto de sus recursos humanos, técnicos y financieros, para asegurar que una gestión tributaria y recaudatoria de los tributos y resto de ingresos de derecho público que ofrezca las máximas garantías de eficacia, eficiencia y seguridad jurídica.

Por otro lado, resulta necesario seguir avanzando en la cooperación interadministrativa, entendida como la disposición activa a colaborar con otras administraciones e instituciones en las materias que constituyan sus funciones pues esa colaboración, y de manera especial con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, permitirá cumplir de manera más eficaz y eficiente las funciones que tiene encomendadas la ATRM, reforzando el intercambio de información de carácter tributario, el acceso recíproco a las bases de las administraciones tributarias, así como la elaboración de estrategias y diseño de actuaciones a desarrollar conjuntamente.

Para el desarrollo de esta línea estratégica, se establecen las siguientes actuaciones:

1.5.1 Prestación de colaboración tributaria a entidades locales y otros organismos.

Se mantendrá la colaboración tributaria y de recaudación que actualmente se mantiene con las entidades locales regionales y el resto de organismos, quedando condicionada la incorporación de nuevas entidades, o la ampliación de la colaboración ya existente, a la disponibilidad de medios por parte de la Agencia.

Dentro de este ámbito, se mantendrá la colaboración financiera con la administración local garantizando el anticipo de recaudación de los impuestos sobre bienes inmuebles y actividades económicas.

1.5.2 Intercambio de información con la Dirección General de Tráfico.

Se promoverá por la ATRM la suscripción de un Convenio de Colaboración con la citada Dirección General a fin de facilitar el intercambio y la cesión mutua de Información Tributaria y del Registro General de Vehículos.

1.5.3 Colaboración con el Ministerio del Interior.

En el ámbito de control administrativo de juego, las actuaciones se concretan en comprobar si los establecimientos donde se desarrolla juego están debidamente autorizados, la existencia de menores en los establecimientos de juego, la permisividad en el acceso al juego a las personas inscritas en la sección V del registro de prohibidos, la existencia de máquinas si autorización de explotación o con la autorización caducada, así como el control sobre la práctica clandestina de juegos o apuestas no autorizados, incluidos o no en el Catálogo de Juegos y Apuestas de la Región de Murcia.

Estas actuaciones se coordinan mediante campañas de vigilancia y control en colaboración con los miembros de la policía nacional pertenecientes a la Brigada Provincial de Murcia de Policía Judicial, en virtud del Convenio de Colaboración suscrito entre el Ministerio del Interior y esta Comunidad Autónoma.

Durante el ejercicio 2019, se seguirá impulsando y reforzando esta colaboración así como las actuaciones de control.

- Indicadores de cumplimiento
 - Área 05. Aliados.
 - › Línea 01. Cooperación.
 - Objetivo 01. Alianzas y Convenios.

| INDICADOR | OBJETIVO/VALOR |
|--|--------------------------|
| 0.1 Liquidaciones a Ayuntamientos y otros entes públicos | 100% en el mes siguiente |
| 0.2 Número de Convenios suscritos y/o ampliación de los existentes | 3 |

1.6. Línea Estratégica: Responsabilidad social.

En el ejercicio de las funciones que tiene encomendadas la ATRM se considera de vital importancia asegurar la ética profesional y responsabilidad pública del personal de la Agencia, especialmente en su personal directivo, debiendo observarse los principios éticos y de conducta exigibles a los empleados públicos.

Dentro de este ámbito se establecen las siguientes actuaciones concretas:

1.6.1 Plan de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad y al Reglamento Europeo de Protección de Datos.

A fin de garantizar la responsabilidad en la gestión de la información con transcendencia tributaria, de conformidad con lo previsto en el artículo 95 de la Ley General Tributaria, en colaboración con el Centro Regional de Informática se llevará a cabo un plan de adecuación a ambas normas.

1.6.2 Puesta a disposición de la ciudadanía de nuevos datos en el Portal de Datos Abiertos de la Región de Murcia.

En el ejercicio 2018, la ATRM se incluyó en el Portal de Datos Abiertos de la Región de Murcia, poniendo a disposición de la ciudadanía los datos relativos a sus oficinas y a sus convenios de colaboración.

No obstante, de forma alineada con la Estrategia Regional de Datos Abiertos, la ATRM incrementará el conjunto de datos que se encuentran disponibles en el citado Portal.

- Indicadores de cumplimiento
 - Área 06. Sociedad.
 - > Línea 01. Responsabilidad social.
 - Objetivo 01. Mejorar la percepción de la sociedad.

| INDICADOR | OBJETIVO/VALOR |
|-------------------------------|----------------|
| 0.1 Encuestas de satisfacción | 2,3 |

2. Recursos a disposición de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

2.1 Recursos humanos.

Para el desarrollo de las funciones que le corresponden, la ATRM se organiza de la siguiente manera:

2.1.1 Presidencia.

La Presidencia tendrá atribuidas las siguientes funciones:

- Ejercer la representación institucional, la superior dirección de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia y velar por la consecución de los objetivos de la misma.
- Aprobar el anteproyecto de presupuesto del organismo.
- Aprobar y suscribir convenios en las materias propias del organismo, con sometimiento al régimen de autorizaciones previsto en la normativa reguladora de los convenios.
- Aceptar las delegaciones de competencias de otras Administraciones Públicas y sus entidades dependientes a favor de la Agencia Tributaria, así como autorizar las delegaciones de competencias y las encomiendas de funciones de la Agencia a otras administraciones o entidades públicas.

- Proponer y elevar al órgano competente la aprobación de la relación de puestos de trabajo de la Agencia.
- Proponer y elevar al órgano competente la relación de plazas vacantes para su inclusión en la Oferta de Empleo Público regional.
- Proponer el nombramiento y cese del personal directivo, a excepción del titular de la Dirección.
- Aprobar el contrato programa anual de la Agencia.
- Aprobar las cuentas anuales de la Agencia.

2.1.2 Dirección.

Al titular de la Dirección le corresponden las siguientes funciones:

- Asistir al titular de la Presidencia en los asuntos para los que sea requerido.
- Ejercer la representación ordinaria de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.
- Dirigir el funcionamiento de los servicios y actividades de la Agencia, dando las instrucciones oportunas sobre todos los aspectos relacionados con los fines de la misma.
- Proponer el anteproyecto de presupuesto de la Agencia.
- Elaborar, proponer y ejecutar el contrato programa anual del organismo.
- Autorizar, disponer, reconocer, proponer y ordenar los pagos según el presupuesto del organismo.
- La administración, gestión y recaudación de los derechos económicos del organismo.
- Desempeñar la jefatura del personal al servicio del organismo.
- Proponer la contratación del personal laboral y el nombramiento del personal interino, conforme a la normativa en materia de personal.
- Elaborar las cuentas anuales de la Agencia.
- Elaborar la carta de servicios a que se refiere el artículo 31.2 de esta Ley.
- Elaborar la propuesta de la relación de puestos de trabajo de la Agencia.

- Elaborar la propuesta de relación de las plazas vacantes para su inclusión en la Oferta de Empleo Público Regional.

El Decreto nº 279/2015, de 7 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, establece, además de la Presidencia y la Dirección, los siguientes órganos directivos:

2.1.3 Subdirección General de Tributos.

Ejercerá, con carácter general, las funciones que dispone la normativa reguladora de los procedimientos de aplicación de los tributos y ejercicio de la potestad sancionadora, respecto de los recursos cuya gestión corresponda a la Agencia Tributaria de la Región de Murcia. Asimismo, le corresponde el ejercicio de las funciones de gestión y control administrativo del juego.

2.1.4 Secretaría General Técnica.

Ejerce, con carácter general, la dirección y coordinación de los Servicios que tienen atribuidos el desempeño de las funciones de gestión económico presupuestaria y contratación, recursos humanos, gestión de convenios con otras Administraciones y entes, asesoramiento jurídico, calidad, auditoría, gestión y liquidación de recursos de otros entes y, en general, aquellas que se refieren al régimen interno de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

La Disposición transitoria segunda de la Ley 14/2012, de 27 de diciembre, establece un régimen de tránsito desde la extinción del organismo autónomo Agencia Regional de Recaudación y supresión de la Dirección General de Tributos a la puesta en funcionamiento efectivo de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, en el cual señala, entre otras cuestiones, que las menciones realizadas en los respectivos decretos de estructura a dichos órganos deben entenderse referidos a la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

Por ello, atendiendo al Decreto 48/2001 por el que se establece la estructura orgánica de la Agencia Regional de Recaudación y al Capítulo VII del Decreto 32/2006, de 21 de abril, por

el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda, la estructura del Organismo autónomo es la siguiente:

2.1.5 Unidades administrativas.

- Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria.
- Servicio de Inspección y Valoración Tributaria.
- Servicio de Gestión Tributaria.
- Servicio Tributario Territorial de Cartagena.
- Servicio de Gestión y Tributación del Juego.
- Servicio Jurídico Tributario.
- Servicio de Gestión y Recaudación en Periodo Voluntario
- Servicio de Recaudación en Vía Ejecutiva.
- Servicio de Gestión Económica.
- Sección de Personal y Habilitación General.

Los recursos humanos totales de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia a 1 de enero de 2019 ascienden a 334 empleados públicos, que se distribuyen por categorías de la siguiente manera:

| GRUPO | NÚMERO |
|------------------------|------------|
| A1 | 29 |
| A2 | 52 |
| C1 | 65 |
| C2 | 175 |
| AGRUPACIÓN PROFESIONAL | 13 |
| TOTAL | 334 |

2.2 Recursos materiales.

Las dependencias centrales de la ATRM están distribuidas en los municipios de Murcia (Paseo Teniente Flomesta 3) y Cartagena (Calle Campos 4, Edif. FORO).

Además, para el ejercicio de sus funciones, cuenta con oficinas en distintos municipios de la Región, configuradas como Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC). Las direcciones de las oficinas son las siguientes:

1. OAIC de Abanilla. Pl. Corazón de Jesús, 1.
2. OAIC de Abarán. C/ Compositor David Templado, 54 Edf. Cima.
3. OAIC de Águilas. C/ Floridablanca, 9.
4. OAIC de Albudeite. Paseo de la Constitución 2
5. OAIC de Alcantarilla. Plaza San Pedro 1
6. OAIC de Beniel. C/ Arturo Pérez Reverte, 9.
7. OAIC de Blanca. Pl. del Ayuntamiento, 2 Bajo.
8. OAIC de Bullas. C/ Rosario s/n, Edif. Pepe Marsilla 2ªPl.
9. OAIC de Calasparra. Av. 1º de Mayo, 30, Bajo.
10. OAIC de Campos del Río. C/ Virgen del Carmen 3
11. OAIC de Cehegín. C/López Chicheri nº 8
12. OAIC de Cieza. C/ Pérez Cervera nº 76
13. OAIC de Fortuna. Av. Juan Carlos I, Ed. de la Juventud.



- 14.OAIC de Fuente Álamo. C/ Maestros Alfareros, 2.
- 15.OAIC de Jumilla. C/ Antonio Machado, 2.
- 16.OAIC de La Unión. C/ Matadero, s/n.
- 17.OAIC de Librilla. Calle Capitán Don Francisco Melendreras, s/n, Edif. Biblioteca.
- 18.OAIC de Lorca. C/ Abad de los Arcos, 1, Bajo, Centro de Área de Salud.
- 19.OAIC de Los Alcázares. Av. de la Libertad, 40.
- 20.OAIC de Mazarrón. C/ General Gómez Jordana, 3.
- 21.OAIC de Molina de Segura. Pasaje Sta. Cecilia, s/n.
- 22.OAIC de Moratalla. C/ Constitución, 17, 2ª Planta.
- 23.OAIC de Mula. C/ Camilo José Cela, 3, Bajo 1.
- 24.OAIC de Pliego. Calle Mayor, 2.
- 25.OAIC de Puerto Lumbreras. Pl. Maestro Fulgencio Romera Asensio, 1, Bajo.
- 26.OAIC de San Pedro del Pinatar. Pl. Luis de Molina, 1.
- 27.OAIC de Santomera C/ Cuatro Esquinas, 58, Casa Grande.
- 28.OAIC de Torre Pacheco. Ps. Villa Esperanza, 5.
- 29.OAIC de Yecla. Pl. Mayor, s/n.

Para más información sobre los horarios de apertura y los servicios prestados puede consultarse la dirección <http://agenciatributaria.carm.es/oficinas>

2.3 Recursos presupuestarios.

El presupuesto de Ingresos y Gastos de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia asciende a 21.020.142 euros, según el siguiente desglose:

2.3.1 Presupuesto de ingresos.

| Subconcepto | Euros |
|---|------------|
| 3 TASAS, PRECIOS PÚBLICOS Y OTROS INGRESOS | 10.663.551 |
| 30 TASAS | 318.780 |
| 301 TASAS GENERALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 3.530 |
| 30100 T010.-TASA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN | 3.530 |
| 302 TASAS S/CONVOCATORIAS,PRUEBAS SELECTIV.,EXPED.TÍTU | 56.055 |
| 30207 T520.-VENTA DE IMPRESOS,PROGRAMAS Y PUBLICAC.TRIBU | 950 |
| 30208 T530.-PREVALORACIONES TRIBUTARIAS | 44.867 |
| 30218 T540.-SOLICITUD ACCESO EXP CERTIFICADOS EN INF CATA | 10.238 |
| 304 TASAS EN MATERIA DE JUEGOS,APUESTAS,ESPECTÁ.PBCOS. | 259.195 |
| 30400 T310.-ACTUACIONES ADMVAS.SOBRE APUESTAS Y JUEGOS | 259.195 |
| 31 PRECIOS PÚBLICOS | 1 |
| 310 REALIZACIÓN DE FOTOCOPIAS EN CENTROS GESTORES | 1 |
| 31000 REALIZACIÓN DE FOTOCOPIAS EN CENTROS GESTORES | 1 |
| 32 OTROS INGRESOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 7.991.645 |
| 322 ADMINISTRACIÓN Y COBRANZA | 7.991.645 |
| 32200 SERV.GEST.RECAUD.EN VOLUNTARIA RECURSOS EE.LL. | 3.816.750 |
| 32201 SERV.GEST.RECAUD.EN EJECUTIVA RECURSOS EE.LL. | 3.800.000 |



| Subconcepto | Euros |
|--|------------------|
| 32202 SERV. ADMINISTRACION Y COBRANZA RECURSOS OO.PP. | 200.000 |
| 32203 SERV.GEST.RECAUD.RECURSOS ENTID.LOCALES INC.O FALL | 153.021 |
| 32204 SERV.GEST.RECAUD.RECURSOS ORG.PUBLIC. INC.O FALL. | 21.874 |
| 38 REINTEGROS DE OPERACIONES CORRIENTES | 201.264 |
| 380 DE EJERCICIOS CERRADOS | 1 |
| 38000 DE EJERCICIOS CERRADOS | 1 |
| 381 DEL PRESUPUESTO CORRIENTE | 201.263 |
| 38100 PAGOS INDEBIDOS | 1 |
| 38101 SEGURIDAD SOCIAL (I.T.) | 201.261 |
| 38107 REGULARIZACIÓN NÓMINA I.T | 1 |
| 39 OTROS INGRESOS | 2.151.861 |
| 391 RECARGOS, MULTAS Y COSTAS | 2.151.860 |
| 39101 INTERESES DE DEMORA | 1.323.000 |
| 39104 COSTAS DEL PROCEDIMIENTO DE APREMIO | 828.860 |
| 399 INGRESOS DIVERSOS | 1 |
| 39999 OTROS INGRESOS DIVERSOS | 1 |
| 4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 9.859.855 |
| 42 DE LA ADMINISTRACIÓN GRAL.DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 9.859.855 |
| 420 DE LA CONSEJERÍA A LA QUE ESTÁ ADSCRITO | 9.859.855 |
| 42000 PARA GASTOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO | 9.859.855 |
| 5 INGRESOS PATRIMONIALES | 500 |
| 52 INTERESES DE DEPÓSITOS | 500 |

| Subconcepto | Euros |
|---|---------|
| 520 INTERESES DE CUENTAS BANCARIAS | 500 |
| 52000 INTERESES DE CUENTAS BANCARIAS | 500 |
| 7 TRANSFERENCIAS DE CAPITAL | 496.236 |
| 72 DE LA ADMINISTRACIÓN GRAL.DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 496.236 |
| 720 DE LA CONSEJERÍA A LA QUE ESTÁ ADSCRITO | 496.236 |
| 72000 PARA OPERACIONES DE CAPITAL | 99.247 |
| 72003 ACTUACIONES COFINANCIADAS POR EL FEDER | 396.989 |

2.3.2 Presupuesto de gastos.

| Servicio / Programa / Subconcepto | Euros |
|--|-------------------|
| 5900 AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN MURCIA | 21.020.142 |
| 613C GESTIÓN Y RECAUDACION TRIBUTARIA | 21.020.142 |
| 1 GASTOS DE PERSONAL | 13.262.924 |
| 10 ALTOS CARGOS | 57.514 |
| 100 RETRIBUCIONES BÁSICAS Y OTRAS REMUNERACIONES | 57.514 |
| 10000 RETRIBUCIONES BÁSICAS | 17.557 |
| 10001 OTRAS REMUNERACIONES | 39.957 |
| 12 FUNCIONARIOS | 10.531.621 |
| 120 RETRIBUCIONES BÁSICAS Y COMPLEMENTARIAS | 10.046.707 |
| 12000 SUELDO | 3.554.359 |
| 12001 TRIENIOS | 611.220 |
| 12002 COMPLEMENTO DE DESTINO | 2.049.463 |



| Servicio / Programa / Subconcepto | Euros |
|--|-----------|
| 12003 COMPLEMENTO ESPECÍFICO DEL PUESTO DE TRABAJO | 3.025.663 |
| 12005 OTRAS REMUNERACIONES | 806.002 |
| 121 RETRIBUCIONES POR SUSTITUCION DE FUNCIONARIOS | 89.240 |
| 12100 SUELDO | 32.306 |
| 12101 TRIENIOS | 1.128 |
| 12102 COMPLEMENTO DE DESTINO | 19.341 |
| 12103 COMPLEMENTO ESPECÍFICO DEL PUESTO DE TRABAJO | 27.093 |
| 12105 OTRAS REMUNERACIONES | 9.372 |
| 124 RETRIBUC. FUNCION. INTERINOS SIN ADSCRIP.A PUESTOS | 395.674 |
| 12400 SUELDO | 262.607 |
| 12401 TRIENIOS | 2.341 |
| 12402 COMPLEMENTO DE DESTINO | 47.691 |
| 12403 COMPLEMENTO ESPECIFICO DEL PUESTO DE TRABAJO | 50.131 |
| 12405 OTRAS REMUNERACIONES | 32.904 |
| 13 LABORALES | 412 |
| 131 LABORAL TEMPORAL | 412 |
| 13102 COMPLEMENTO DE PUESTO DE TRABAJO | 256 |
| 13103 OTRAS REMUNERACIONES | 156 |
| 16 CUOTAS,PRESTACIONES Y GASTOS SOCIALES EMPLEADOR | 2.673.377 |
| 160 CUOTAS SOCIALES | 2.673.377 |
| 16000 SEGURIDAD SOCIAL | 2.673.377 |
| 2 GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS | 7.260.982 |

| Servicio / Programa / Subconcepto | Euros |
|--|-----------|
| 20 ARRENDAMIENTOS Y CÁNONES | 60.891 |
| 202 ARRENDAMIENTOS DE EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES | 60.582 |
| 20200 ARRENDAMIENTOS DE EDIFICIOS | 36.380 |
| 20201 ARRENDAMIENTOS DE OTRAS CONSTRUCCIONES | 24.202 |
| 208 ARRENDAMIENTOS DE OTRO INMOVILIZADO MATERIAL | 309 |
| 20800 ARRENDAMIENTOS DE OTRO INMOVILIZADO MATERIAL | 309 |
| 21 REPARACIONES, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN | 55.091 |
| 212 EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES | 7.736 |
| 21200 EDIFICIOS | 7.736 |
| 213 MAQUINARIA, INSTALACIONES Y UTILLAJE | 14.731 |
| 21300 MAQUINARIA | 7.293 |
| 21301 INSTALACIONES | 7.034 |
| 21302 UTILLAJE | 404 |
| 215 MOBILIARIO Y ENSERES | 16.015 |
| 21500 MOBILIARIO Y ENSERES | 16.015 |
| 216 EQUIPOS PARA PROCESOS DE INFORMACIÓN | 16.609 |
| 21600 EQUIPOS PARA PROCESOS DE INFORMACIÓN | 16.609 |
| 22 MATERIAL, SUMINISTROS Y OTROS | 7.074.242 |
| 220 MATERIAL DE OFICINA | 55.535 |
| 22000 ORDINARIO NO INVENTARIABLE | 44.364 |
| 22001 PRENSA, REVISTAS, LIBROS Y OTRAS PUBLICACIONES | 3.075 |
| 22002 MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE | 8.096 |



| Servicio / Programa / Subconcepto | Euros |
|--|-----------|
| 221 SUMINISTROS | 27.351 |
| 22100 ENERGÍA ELÉCTRICA | 17.876 |
| 22101 AGUA | 1.615 |
| 22102 GAS | 1.520 |
| 22104 VESTUARIO | 506 |
| 22109 OTROS SUMINISTROS | 5.834 |
| 222 COMUNICACIONES | 2.869.764 |
| 22200 TELEFÓNICAS | 142 |
| 22201 POSTALES Y TELEGRÁFICAS | 2.869.500 |
| 22202 TÉLEX Y TELEFAX | 27 |
| 22209 OTRAS COMUNICACIONES | 95 |
| 223 TRANSPORTES | 10.258 |
| 22300 TRANSPORTES | 10.258 |
| 224 PRIMAS DE SEGURO | 6.170 |
| 22401 DE EDIFICIOS Y LOCALES | 6.170 |
| 225 TRIBUTOS | 2.314 |
| 22500 ESTATALES | 2.314 |
| 226 GASTOS DIVERSOS | 424.304 |
| 22601 ATENCIONES PROTOCOLARIAS Y REPRESENTATIVAS | 1.657 |
| 22603 JURÍDICOS, CONTENCIOSOS | 1.017 |
| 22605 REMUNERACIONES A AGENTES MEDIADORES INDEPENDIENTES | 400.000 |
| 22606 REUNIONES, CONFERENCIAS Y CURSOS | 4.512 |

| Servicio / Programa / Subconcepto | Euros |
|--|-----------|
| 22609 OTROS GASTOS DIVERSOS | 17.118 |
| 227 TRABAJOS REALIZADOS POR OTRAS EMPRESAS Y PROFES. | 3.678.546 |
| 22700 LIMPIEZA Y ASEO | 179.565 |
| 22701 SEGURIDAD | 26.460 |
| 22702 VALORACIONES Y PERITAJES | 28.000 |
| 22704 CUSTODIA, DEPÓSITO Y ALMACENAJE | 4.845 |
| 22706 ESTUDIOS Y TRABAJOS TÉCNICOS | 2.549.541 |
| 22707 ESTUDIOS Y TRAB.TECN. INFORMATIC.YPROCESO DE DATOS | 8.148 |
| 22709 OTROS | 881.987 |
| 23 INDEMNIZACIONES POR RAZÓN DEL SERVICIO | 25.758 |
| 230 DIETAS | 3.768 |
| 23001 REEMBOLSO DE GASTOS DE ALTOS CARGOS | 1.326 |
| 23002 DEL PERSONAL | 2.442 |
| 231 LOCOMOCIÓN | 21.990 |
| 23101 DE ALTOS CARGOS | 1.034 |
| 23102 DEL PERSONAL | 20.956 |
| 24 GASTOS DE PUBLICACIONES | 45.000 |
| 240 GASTOS DE EDICIÓN Y DISTRIBUCIÓN | 45.000 |
| 24000 GASTOS DE EDICIÓN Y DISTRIBUCIÓN | 45.000 |
| 6 INVERSIONES REALES | 496.236 |
| 64 GASTOS DE INVERSIONES DE CARÁCTER INMATERIAL | 496.236 |
| 645 APLICACIONES INFORMÁTICAS | 496.236 |
| 64500 APLICACIONES INFORMÁTICAS | 496.236 |

3. Seguimiento de objetivos.

El presente Contrato-Programa será objeto de publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

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

El informe se remitirá a la Consejería de Hacienda.

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

El Consejero de Hacienda, Fernando de la Cierva Carrasco. El Director de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, Isaac Sanz Brocal.

ANEXO: DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES QUE PERMITEN MEDIR EL GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS.

Pormenorizadamente, los indicadores arriba referenciados se componen de los siguientes elementos:

A01.L01.OB01.I01. Asistencia presencial al contribuyente

El objetivo de la ATRM es diversificar los canales de atención al contribuyente, potenciando la utilización de los canales telefónico y telemático. Este indicador muestra el número de atenciones presenciales, independientemente de la finalidad de las mismas (asistencia en la confección de autoliquidaciones, consulta e información, etc.), realizadas en cualquiera de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

El objetivo consiste en no superar la cifra de 250.000 atenciones anuales, aún a pesar de la reciente apertura de nuevas oficinas en las localidades de Cieza y Cehegín.

A01.L01.OB01.I02. Número de llamadas atendidas.

Con la misma premisa que el anterior indicador, este indicador refleja el número total de llamadas realizadas al Centro de Atención Telefónico Tributario, durante el horario de 09:00 a 14:00, y que han sido atendidas por un técnico, por lo que no se tienen en cuenta aquellas llamadas que han entrado en la cola de atención en el horario señalado pero no han podido finalmente ser atendidas por un técnico por saturación del servicio.

El objetivo consiste en alcanzar las 100.000 llamadas atendidas a lo largo del año.

A01.L01.OB01.I03. Número de pagos realizados TPV-PC y Virtual

Uno de los objetivos esenciales de cualquier administración tributaria debe ser facilitar el pago de las obligaciones tributarias por los contribuyentes, por lo que el pago por tarjeta, virtual o presencial, debe ser un elemento esencial dentro de los sistemas de pago de las administraciones, habida cuenta de la alta implantación de este medio.

En este sentido, con fecha 28/01/2019 entró en funcionamiento el sistema de pago mediante Terminal de Punto de Venta en sus modalidades de TPV-PC y TPV virtual, para el cobro de cualquier ingreso de derecho público.

A la vista de lo anterior, el objetivo es alcanzar la cifra de 35.000 pagos realizados a través de cualquiera de los dos sistemas. El indicador por tanto reflejará el número de cobros realizados a través del TPV virtual o a través del TPV-PC, independientemente de la aplicación emisora de la carta de pago.

A01.L01.OB01.I04. Número de presentaciones telemáticas y electrónicas de autoliquidaciones tributarias.

El objetivo a alcanzar, en la línea de los anteriores, es incrementar el número de presentaciones telemáticas de autoliquidaciones tributarias. En esta línea, se plantea alcanzar la cifra de 70.000 declaraciones o autoliquidaciones telemáticas.

El indicador computará la presentación telemática de cualquier declaración o autoliquidación derivadas de cualquiera de los tributos gestionados por la ATRM (tributos propios, cedidos o locales) realizadas a través del Programa de Asistencia al Contribuyente (PACO), del Portal Tributario, de la Oficina Virtual de la ATRM, o de la Sede de la CARM a través de formularios específicos.

A01.L01.OB02.I01. Tiempo medio resolución aplazamientos / fraccionamientos.

El objetivo es reducir los tiempos de resolución de los aplazamientos y fraccionamientos cuya competencia corresponda a los Servicios de Gestión Tributaria, Tributario Territorial de Cartagena, Gestión y Recaudación en Periodo Voluntario y de Recaudación en Vía Ejecutiva, persiguiendo que el tiempo de medio de resolución de los citados procedimientos no supere los tres meses.

El indicador se calculará mediante la media ponderada del tiempo de resolución de los aplazamientos y/o fraccionamientos resueltos por los citados Servicios, a contar desde la fecha de entrada de la solicitud en el registro de la ATRM.

A01.L01.OB03.I01. Tiempo medio de espera información.

Uno de los objetivos permanentes de la ATRM es mejorar la calidad del servicio ofrecido a los contribuyentes. En este sentido, resulta especialmente relevante asegurar que el tiempo de espera para recibir la atención solicitada no exceda de un periodo de tiempo determinado, en este caso, de 15 minutos.

El indicador contabilizará en todas las OAIC de la ATRM el tiempo medio desde que el contribuyente selecciona la gestión para la que ha acudido a través de los kioscos de autoservicio puestos a su disposición, hasta que es atendido.

A01.L01.OB03.I02. Información tributaria vía mail.

El objetivo, dentro de la línea de mejorar la calidad de la atención al Contribuyente, es atender de la forma más ágil posible las consultas formulas por particulares y profesionales acerca de la normativa y gestión tributaria de los tributos gestionados por la Agencia Tributaria (propios, cedidos y locales, en su caso). En este sentido, se deberá contestar el 100% de las consultas en un plazo máximo de 7 días hábiles.

El indicador mide desde que entra la consulta a través de la dirección de correo electrónico infotrib@listas.carm.es hasta que la misma es contestada a través de la dirección electrónica facilitada por el contribuyente.

A01.L01.OB03.I03. Porcentaje de llamadas atendidas.

El objetivo planteado por la ATRM no solo consiste en incrementar el número de llamadas atendidas, sino también asegurar que la mayoría de llamadas entrantes puedan ser atendidas. En este caso, el objetivo será alcanzar un porcentaje de atención de llamadas del 90% sobre el total de las entrantes en el Centro de Atención Telefónico Tributario, durante el horario de 09:00 a 14:00.

A01.L01.OB03.I04. Número de citas previas otorgadas.

El objetivo, dentro de la línea de mejorar la calidad de la atención al Contribuyente, es incrementar el número de citas previas solicitadas por los ciudadanos para la realización de trámites presenciales en cualquiera de las oficinas de la ATRM, llegando a las 6.000 citas otorgadas.

El indicador computará todas las citas previas otorgadas por la ATRM, para cualquier OAIC, independientemente del trámite solicitado y del canal a través del cual se obtiene la cita.

A02.L01.OB01.I01. Despacho de lotes profesionales.

El objetivo, dentro de la línea apoyo al profesional, es prestar un servicio ágil en la realización de trámites presenciales a los profesionales como es la presentación de lotes de declaraciones tributarias. En este sentido, la ATRM deberá “despachar” los lotes en un plazo máximo de 5 días hábiles.

El indicador computará el plazo desde que los profesionales presentan los lotes en cualquiera de las oficinas de la ATRM hasta el día que se le entregan debidamente diligenciados.

A02.L01.OB02.I01. Tiempo medio de respuestas de incidencias PACO.

El objetivo, dentro de la línea apoyo al profesional, consiste en solucionar las dudas y problemas técnicos que surjan con la utilización del Programa de Ayuda al Contribuyente (PACO) en el menor tiempo posible. En este sentido, se deberá contestar el 98% de las consultas en un plazo máximo de 7 días hábiles.

El indicador mide desde que entra la incidencia a través de la dirección de correo electrónico incidenciaspaco@listas.carm.es hasta que la misma es contestada a través de la dirección electrónica facilitada por el colaborador.

A03.L01.OB01.I01. Participación de empleados en programas de formación

Dentro de la línea de facilitar el trabajo al personal, la formación es un elemento esencial de cualquier organización. En este sentido, se antoja esencial desarrollar acciones formativas específicas para el perfeccionamiento de habilidades, técnicas y procedimientos en el ámbito tributario.

El objetivo consiste en asegurar una alta asistencia a los cursos y acciones formativas diseñadas por la ATRM, alcanzando un 95% de plazas ocupadas respecto del total de plazas ofertadas. En este sentido, el indicador computará el número de plazas que se ofertan en los cursos y acciones incluidas en el Programa de Calidad de las Unidades promovidas por la ATRM y cuántas se completan.

A04.L01.OB01.I01. Importe liquidado por actas de inspección.

El objetivo es incrementar el importe liquidado a través del procedimiento de inspección tributaria, excluyendo aquellas actuaciones de carácter indirecto (invitaciones), en un 8% en relación al ejercicio anterior, lo que supone que se deberá alcanzar la cifra de 6.500.000 euros.

En este sentido, el indicador computará el importe liquidado en el ejercicio 2019 a través del procedimiento de inspección, incluyendo así mismo el importe de las sanciones derivadas del mismo. A este efecto, solo se computarán aquellas liquidaciones relativas a cualquiera de los tributos cedidos por el Estado a la Comunidad Autónoma.

A04.L01.OB01.I02. Número de bienes y/o derechos subastados.

El objetivo es incrementar el número de bienes y/o derechos subastados en relación con ejercicios anteriores, alcanzando la cantidad de 50 bienes o derechos objeto de subasta.

Se computará el número de bienes y/o derechos incluidos en las subastas efectivamente realizadas a través del Portal de Subastas, independientemente del resultado de las mismas.

A04.L01.OB01.I03. Actuaciones en materia de control administrativo del Juego

Las actuaciones de vigilancia y control en materia de juego y apuestas serán realizadas entre otros, por los funcionarios adscritos al Servicio de Gestión y Tributación del Juego, pudiendo realizarse en todo lugar donde se organicen, celebren o exploten los juegos y apuestas. Se centrarán en verificar la identidad entre las autorizaciones administrativas concedidas y el desarrollo del juego en los locales autorizados a tal efecto, siendo estos los establecimientos hosteleros, salones de juego, salas de bingo y locales específicos de apuestas, comprobando que el material empleado en el juego es el homologado y autorizado por la Administración, y que los citados locales cumplen con las condiciones de autorización concedidas. Por otro lado, se continuará con la actuación contra las distintas formas de juego no autorizado.

El objetivo es llevar a cabo 1.450 actuaciones en materia de control administrativo del Juego durante el ejercicio 2019. El dato se obtiene de una medición mensual de las actuaciones semanales que realizan los agentes de juego adscritos al Servicio de Gestión y Tributación del Juego.

A05.L01.OB01.I01. Liquidaciones a Ayuntamientos y otros entes públicos.

El objetivo consiste en que el resultado de la gestión tributaria y recaudatoria efectuada por la ATRM pueda ser puesta a disposición de las entidades delegantes en el menor plazo posible. En este sentido, se pretende que el 100% de las liquidaciones efectuadas a esas entidades se realicen al mes siguiente de su efectiva recaudación.

El indicador consiste en el porcentaje del número de liquidaciones pagadas dentro del mes siguiente a la fecha de resolución de la liquidación sobre el total de las liquidaciones pagadas.

A05.L01.OB01.I02. Número de Convenios suscritos y/o ampliación de los existentes.

La línea estratégica de cooperación se basa en seguir reforzando y manteniendo la colaboración tributaria que la ATRM ofrece a los municipios y resto de entidades públicas de ámbito regional. Por tanto, el objetivo en éste área se basa en aumentar el ámbito de actuación de la ATRM, bien mediante la suscripción de nuevos convenios de colaboración con entidades con las que previamente no se tuviera articulada ninguna colaboración, o bien asumiendo nuevas funciones dentro de los convenios ya existentes.

A06.L01.OB01.I01. Encuestas de satisfacción.

El objetivo, dentro de la línea de mejorar la satisfacción de la Sociedad, es asegurar la satisfacción del contribuyente por la atención recibida y los servicios prestados en nuestras oficinas. Con el fin de conocer la opinión de los ciudadanos, quincenalmente se realizan en nuestras oficinas encuestas de satisfacción al contribuyente, donde se solicita que se evalúe el servicio prestado por la ATRM y su personal en una escala de 0 a 3, siendo el 0 muy insatisfactorio y el 3 muy satisfactorio.

El objetivo es alcanzar una puntuación media total de 2,3, computando el total de las encuestas realizadas en las oficinas de la ATRM.