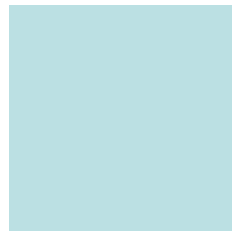


AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN



TRANSPARENCIA



SINERGIAS



CALIDAD



EFICIENCIA



INNOVACIÓN



PROFESIONALIDAD



Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda





* Organismo Autónomo

** Ente Público

MISIÓN

“ La misión de la Agencia es garantizar las contribuciones o aportaciones de todos los ciudadanos, necesarias para posibilitar la financiación de los servicios públicos ”

VISIÓN

*“Hacer de la Agencia Regional de Recaudación, una Organización líder, por su **eficacia, calidad y costes**, en la gestión integral tributaria y catastral”.*

VALORES

- *Servicio público creativo e innovador.*
- *Búsqueda continua de la mejora de resultados*
- *Modelo de dirección apoyado en la cualificación profesional del equipo humano*
- *Profesionalidad y transparencia en la gestión*
- *Adaptación permanente a las necesidades de los clientes*

PLAN ESTRATÉGICO DE LA AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN

- Elaboración objetivos estratégicos. Plan plurianual.
- Diseño de actuaciones y proyectos. Objetivos operativos anuales
- Indicadores de seguimiento. Evaluación mensual

OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2009-2011

- Mejora anual de resultados de recaudación
- Facilitar la relación entre los contribuyentes y la ARR
- Nueva normativa de organización y gestión de los RRHH



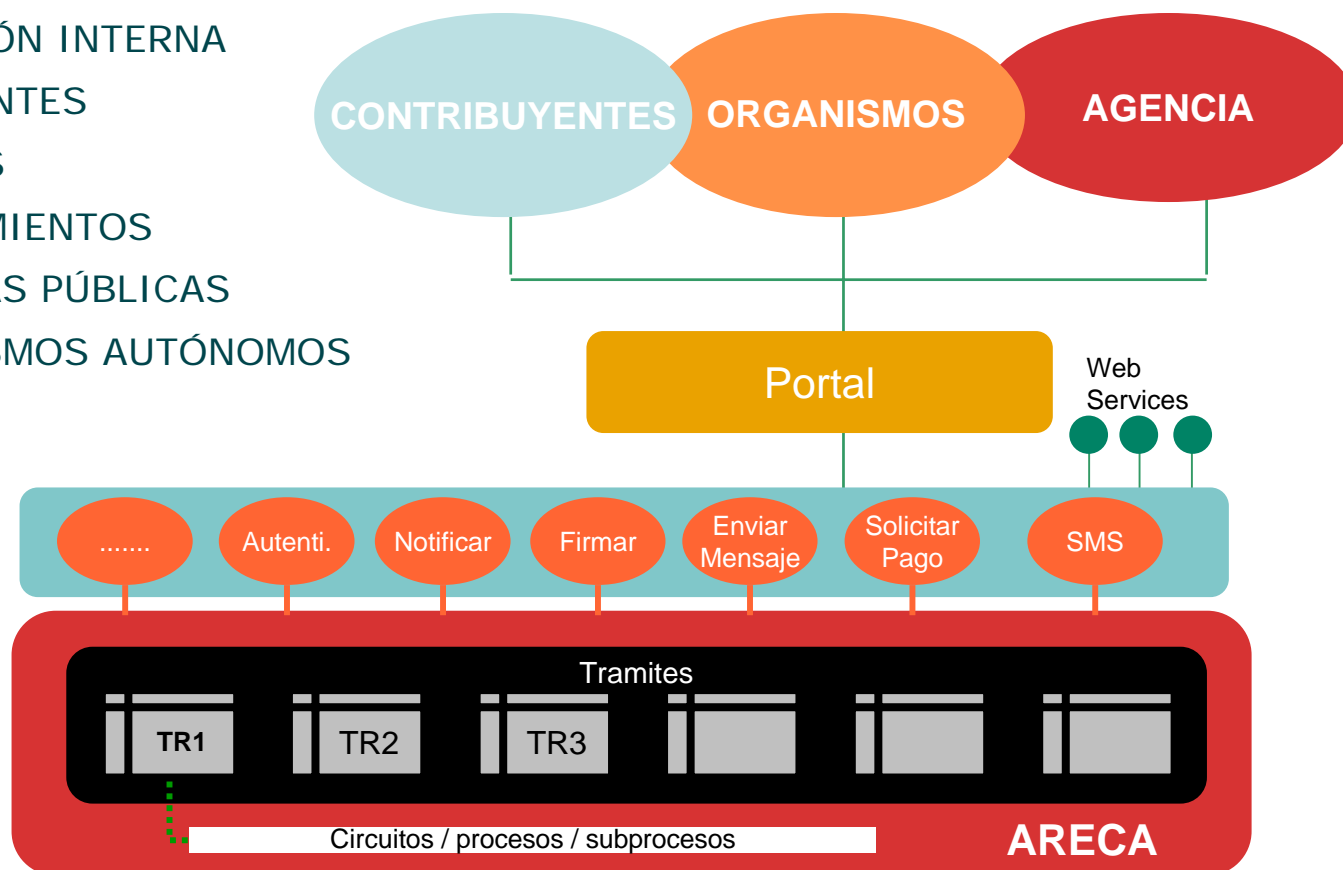
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ALINEADAS A LAS ESTRATEGIAS

OBJETIVOS OPERATIVOS 2009 RELACIONADOS CON LAS TI

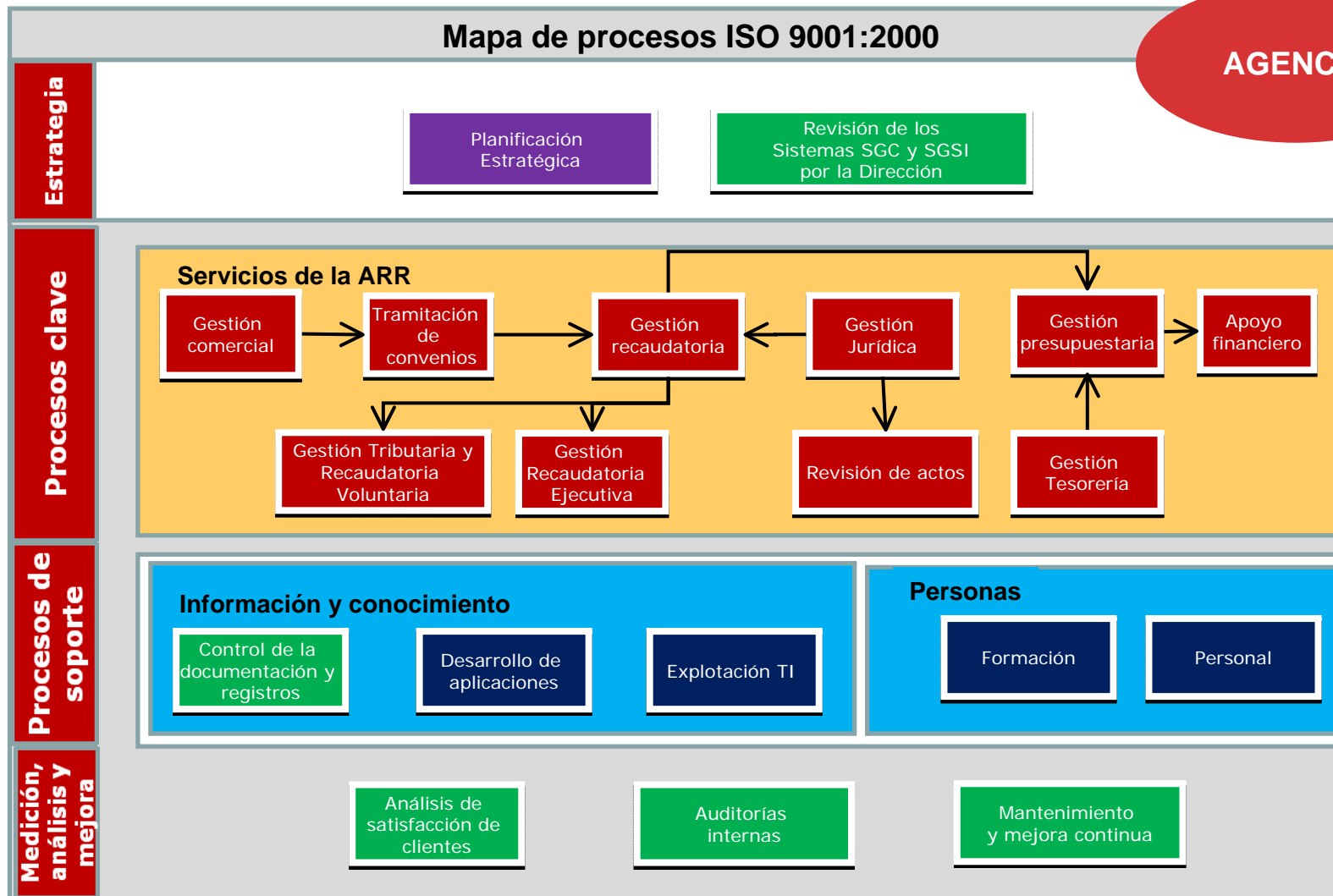
- **OE9** Completar la incorporación de todos los procesos de la ARR relacionados con usuarios y clientes a la administración electrónica: planificación y cuantificación de recursos necesarios.
- **OE10** Integrar Sistemas de Gestión del territorio a la gestión tributaria.
- **OE11** Implantar el expediente virtual: Elaboración de un plan de actuación, puesta en marcha del mismo.

ORIENTACIÓN:

- ORGANIZACIÓN INTERNA
- CONTRIBUYENTES
- ORGANISMOS
 - AYUNTAMIENTOS
 - EMPRESAS PÚBLICAS
 - ORGANISMOS AUTÓNOMOS



TRANSFORMACION INTERNA: CALIDAD



TRANSFORMACION INTERNA: SEGURIDAD

Objetivo: Integrar los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001) y Calidad (ISO 9001) de la Agencia

Servicios Dirección y Control

Servicios Externos

R.Vía voluntaria

R.Vía ejecutiva

G. Económica

Servicios Internos

Asesoría Facultativa

Sección de Personal

Infraestructura

Aplicaciones

Soporte

Equipos PC

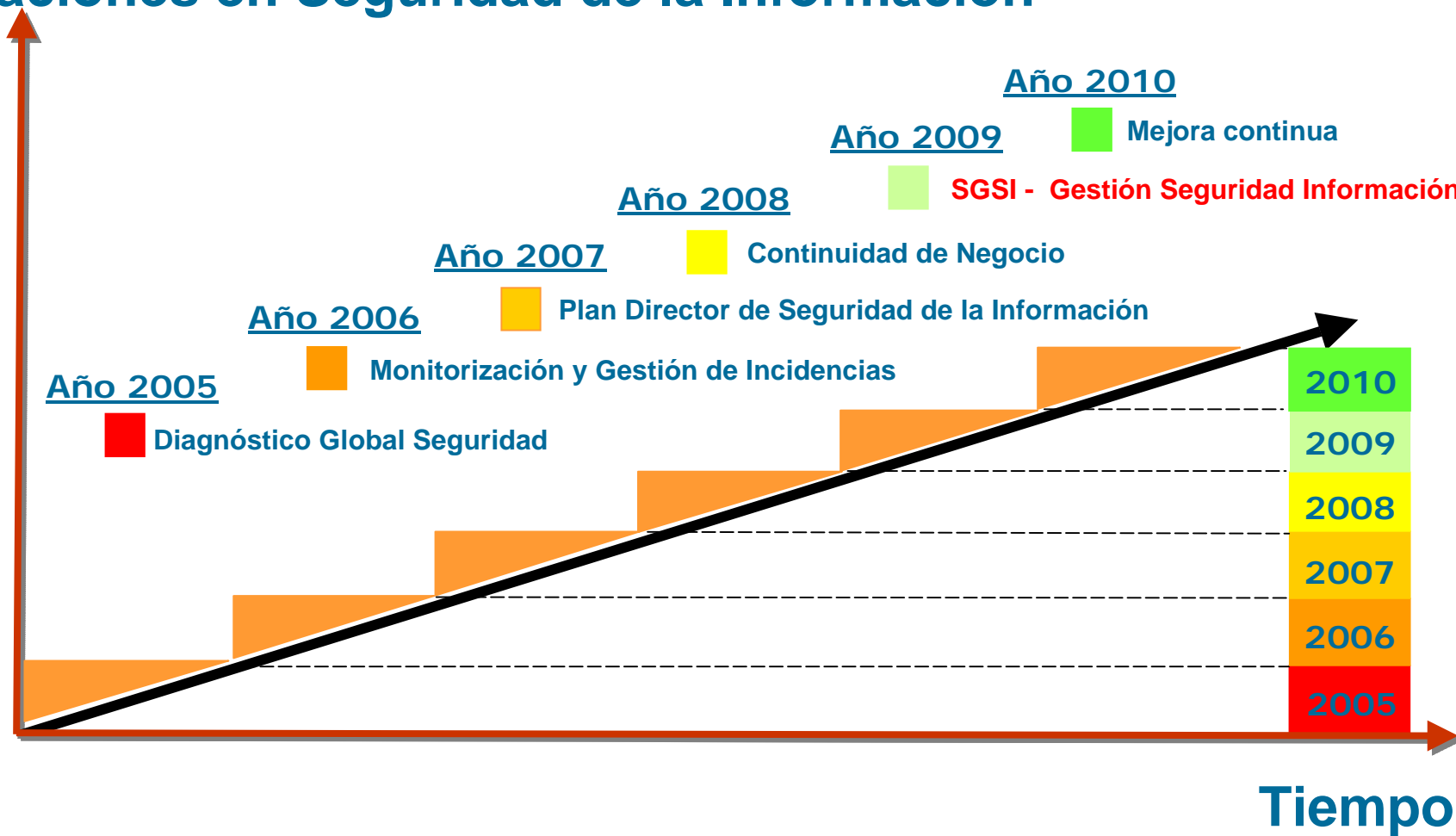
Hardware servidor

Comunicaciones

Ubicación física

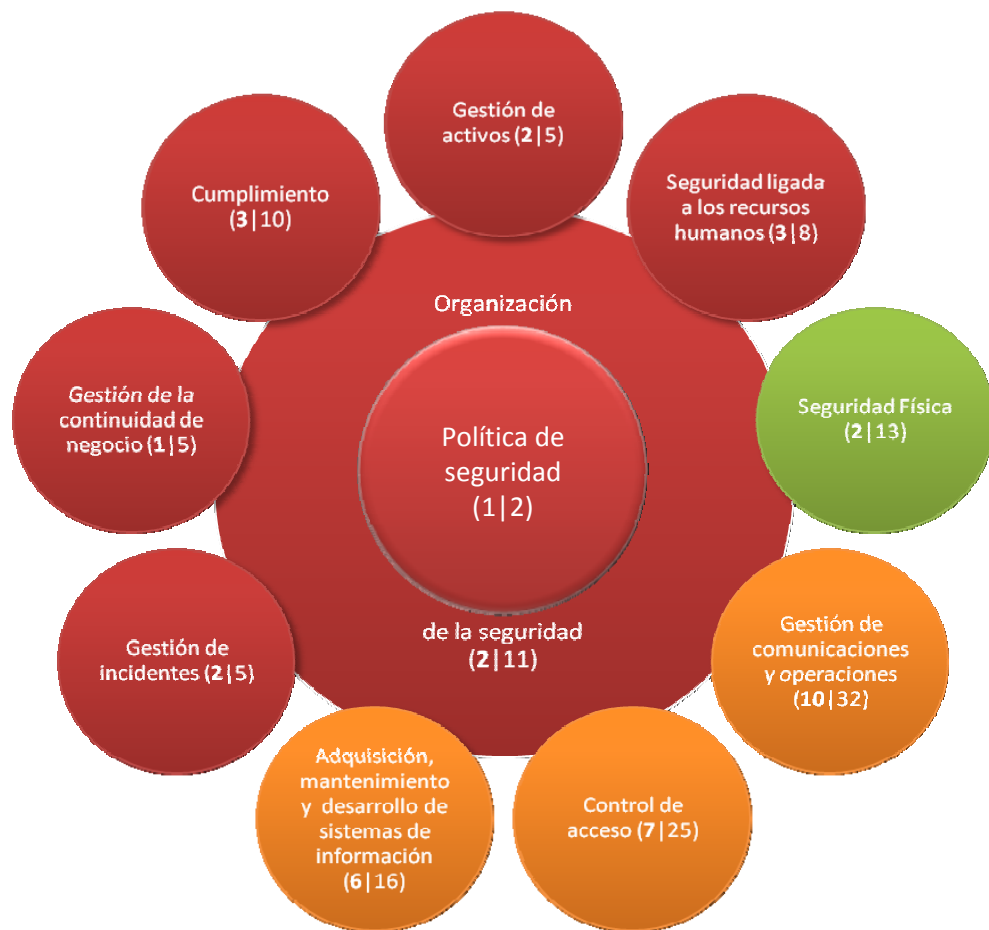
Ubicación física

Actuaciones en Seguridad de la Información



TRANSFORMACION INTERNA: SEGURIDAD DE LA INFORMACION

NORMA ISO 27002. CONTROLES ESTABLECIDOS



Autenticidad, Integridad, Conservación. Art.96 LGT

ESTRUCTURA DE LA AGENCIA EN MATERIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE LA AGENCIA.

INTRANET

Desde la intranet de la Agencia Regional de Recaudación, el personal puede acceder a todos los recursos necesarios para desempeñar eficazmente su labor:

- Avisos y Circulares.
- Consultas y guías de procedimientos.
- Área de personal: Manuales de acogida, formación.
- Jurisprudencia y doctrina de interés.
- Utilidades.

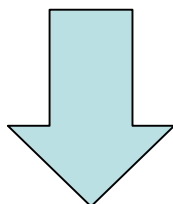
AGENCIA



ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE LA AGENCIA

INTRANET

- Foro: Espacios de debate y participación.
- Trabajo colaborativo.
- Formación virtual
- Herramientas de decisión
- Solución a problemas
(internos / clientes)



**GESTIONAR EL CONOCIMIENTO DE LA
AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN**

AGENCIA *net*

AGENCIA



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN

AGENCIA

AGENCIA *net*



ORIENTACIÓN A LOS ORGANISMOS. INTEROPERABILIDAD

EXTRANET

ORGANISMOS

Entidades Locales	Apoyo financiero	Gestión tributaria integral	Recaudación Voluntaria y Ejecutiva	Recaudación Ejecutiva
AYUNTAMIENTOS	Abanilla - Abarán - Albudeite - Aledo - Alguazas - Blanca - Beniel - Bullas - Calasparra - Fortuna - Fuente Alamo - Jumilla - Librilla - Lorquí - Los Alcázares - Mazarrón - Moratalla - Mula - Ojós - Pliego - Puerto Lumbreras - Santomera			Alhama M. - Águilas - Lorca - Murcia - Mazarrón - Totana - Torre - Pacheco - Yecla
Entidades Regionales	Recaudación Ejecutiva - Vía administrativa de Apremio			
GOBIERNO REGIONAL	Administración General de la Comunidad Autónoma			
ENTES PÚBLICOS REGION DE MURCIA	Servicio Murciano de Salud (SMS) - Instituto de Fomento de la Región de Murcia (INFO) - Entidad Regional de Saneamiento y Depuración de Aguas Residuales (ESAMUR) - Consorcio para la Gestión de los Residuos Sólidos de la Región de Murcia (COGERSOL) - Organismo Pagador de Fondos Europeos para la Agricultura (FEAGA-FEADER) - Ente Público del Agua de la Región de Murcia (EPA) - Asamblea Regional - Comunidades de Regantes			
Entidades Estatales	Recaudación Ejecutiva - Vía administrativa de Apremio		Gestión Catastral	
GOBIERNO CENTRAL	Agencia Estatal de Admón. Tributaria (AEAT)		Dirección General del Catastro	
Otros Convenios	Intercambio de Tecnología y Conocimiento			
DIPUTACIONES	SUMA - Gestión Tributaria de la Diputación de Alicante			
COLEGIOS PROFESIONALES	Registradores de la Propiedad			

ORIENTACIÓN A LOS ORGANISMOS. INTEROPERABILIDAD

ORGANISMOS

- Comunicaciones con Organismos Públicos: CARM, OAAA, AEAT, Catastro,...
- Comunicaciones con Entidades Colaboradoras: Ingresos, domiciliaciones, ...
- Comunicaciones con Empresas de Servicios: Correo, Escaneado,...

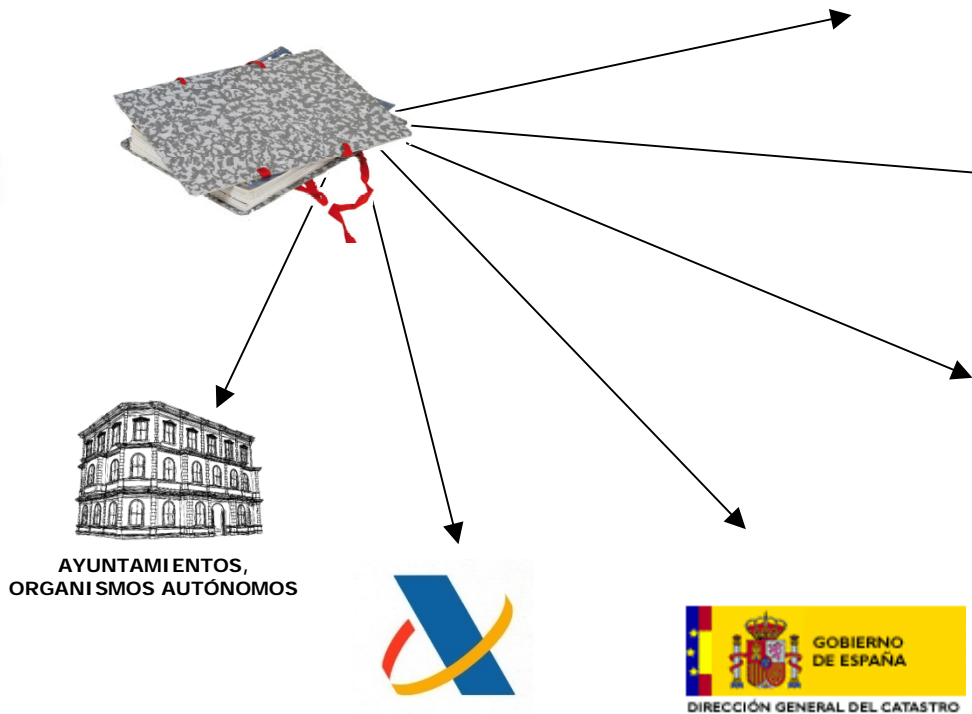
UN EJEMPLO: CERTIFICACIONES DE ESTAR AL CORRIENTE CON LA ADMINISTRACIÓN
> 100.000 CERTIFICADOS / AÑO EMITIDOS A TRAVÉS DE SERVICIOS WEB



ORIENTACIÓN A LOS ORGANISMOS. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

ORGANISMOS

“Como objetivo derivado del plan estratégico se plantea para este periodo el archivo electrónico completo en la Agencia Regional de Recaudación”.



ORIENTACIÓN A LOS ORGANISMOS. **EXTRANET**

EXTRANET ARR: Proporciona acceso de los organismos a toda su información de gestión tributaria y recaudatoria a través del portal de la Agencia.

ORGANISMOS

AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN

Usuarios Registrados

Buscar... Buscar

Inicio

Ayuntamiento de Puerto Lumbreras Última conexión: 16/09/2009

Inicio

Desconectar

- ▶ Contribuyentes
- ▶ Padrones
- ▶ Bajas
- ▶ Cobros
- ▶ Liquidaciones
- ▶ Cargos
- ▶ Intercambio de datos
- ▶ Registro
- ▶ Información

Buscar Correo Ayuda

Aviso Legal Seguridad

27 de Noviembre de 2008

Información + Más

- ▶ Nuevo servicio de domiciliación en la Agencia Regional de Recaudación 28/10/2008
- ▶ Desaparece el impuesto *** 27/10/2008
- ▶ Nuevo periodo de cobro en Mula 26/10/2008

Contribuyentes

- ▶ Consulta de deudas por NIF
- ▶ Listados
- ▶ Correcciones de datos

Padrones

- ▶ Padrones de impuestos
- ▶ Contribuyentes y Exentos
- ▶ Detalles catastrales

Bajas

- ▶ Relaciones de Bajas mensuales.

Cobros

- ▶ Relaciones de ingresos por quincenas .

Liquidaciones

- ▶ Liquidaciones en ejecutiva y/o voluntaria
- ▶ Resúmenes de liquidaciones

Intercambio de datos

- ▶ Consultas
- ▶ Intercambios de ficheros
- ▶ Peticiones

NOVIEMBRE 2008

L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

[Calendario Tributario](#)

© Copyright 2008, Agencia Regional de Recaudación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

ORIENTACIÓN A LOS ORGANISMOS. **EXTRANET**

EXTRANET ARR: Proporciona acceso de los organismos a toda su información de gestión tributaria y recaudatoria a través del portal de la Agencia.

ORGANISMOS



The screenshot shows the web interface of the Agencia Regional de Recaudación. At the top, there is a navigation bar with the agency logo, the text 'AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN', a user status indicator 'Usuarios Registrados', and a search box with 'Buscar...' and a 'Buscar' button. Below this, a breadcrumb trail shows 'Inicio' and 'Ayuntamiento de Puerto Lumbreras' with 'Ultima conexión: 16/09/2009'. A secondary breadcrumb trail shows 'Inicio -> Cobros'. On the left side, there is a vertical menu with a 'Desconectar' button and several options: 'Contribuyentes', 'Padrones', 'Bajas', 'Cobros' (highlighted), 'Liquidaciones', 'Cargos', 'Intercambio de datos', 'Registro', and 'Información'. Below the menu are icons for 'Buscar', 'Correo', and 'Ayuda', and buttons for 'Aviso Legal' and 'Seguridad'. The main content area is titled 'Ultimos Cobros emitidos' and contains a table with columns 'Tipo Descripción', 'Tamaño', and 'Emisión'. The table lists several records of individual income tax returns. At the bottom of the main area, there is a 'Buscar + Cobros' section with dropdown menus for 'Mes', 'Vol./Ejec.', and 'Ejercicio' (set to 2008), and a 'Buscar' button. The footer of the page contains the copyright notice: '© Copyright 2008, Agencia Regional de Recaudación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia'.

Tipo Descripción	Tamaño	Emisión
Relacion Ingresos Individuales en Voluntaria 23/09/2008-20/10/2008	1KB	14/11/08
Relacion Ingresos Nominales Individuales en Ejecutiva 23/09/2008-20/10/2008	19KB	14/11/08
Relacion Ingresos Individuales en Ejecutiva 23/09/2008-20/10/2008	15KB	14/11/08
Relacion Ingresos Nominales Individuales en Voluntaria 21/08/2008-22/09/2008	0KB	14/10/08
Relacion Ingresos Individuales en Voluntaria 21/08/2008-22/09/2008	0KB	14/10/08
Relacion Ingresos Nominales Individuales en Ejecutiva 21/08/2003-22/09/2008	4KB	14/10/08
Relacion Ingresos Individuales en Ejecutiva 21/08/2008-22/09/2008	3KB	14/10/08
Relacion Ingresos Nominales Individuales en Voluntaria 22/07/2008-20/08/2008	1KB	22/09/08
Relacion Ingresos Nominales Individuales en Ejecutiva 22/07/2008-20/08/2008	5KB	22/09/08

ORIENTACIÓN A LOS ORGANISMOS. **EXTRANET**

EXTRANET ARR: Proporciona acceso de los organismos a toda su información de gestión tributaria y recaudatoria a través del portal de la Agencia.

ORGANISMOS



The screenshot shows the user interface of the EXTRANET ARR portal. At the top, there is a navigation bar with the agency logo, the name 'AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN', and a search bar. Below this, the user is logged in as 'Ayuntamiento de Puerto Lumbreras' with the last connection date '16/09/2009'. The main content area is divided into a left sidebar with a menu and a main panel. The sidebar includes a 'Desconectar' button and a list of menu items: Contribuyentes, Padrones, Bajas, Cobros, Liquidaciones, Cargos, Intercambio de datos (highlighted), Registro, and Información. At the bottom of the sidebar are icons for 'Buscar', 'Correo', and 'Ayuda', along with 'Aviso Legal' and 'Seguridad' buttons. The main panel displays 'Últimas peticiones realizadas' in a table and a 'Nueva Petición' form.

Num.	Descripción de la petición	Fech. Alta	Estado	Fec Estado
1	Listado de deudores	14/11/08	Enviada	14/11/08
2	Resumen de cargos de los últimos 3 meses	14/11/08	Recibida	14/11/08
3	Deudores con deuda mayor de 600 Euros	14/11/08	En espera	14/11/08

Nueva Petición

Asunto:

Descripción:

Fichero:

Resolución aconsejada 800x600

© Copyright 2008, Agencia Regional de Recaudación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

ORIENTACIÓN A LOS ORGANISMOS. EXTRANET

EXTRANET ARR: Proporciona acceso de los organismos a toda su información de gestión tributaria y recaudatoria a través del portal de la Agencia.

ORGANISMOS

The screenshot shows the user interface of the EXTRANET ARR system. At the top, there is a navigation bar with the agency logo and name, a search bar, and a 'Usuarios Registrados' link. Below this, a breadcrumb trail shows 'Inicio' and 'Ayuntamiento de Puerto Lumbreras'. The main content area is titled 'Últimos Ficheros de Cargos' and displays a table with 5 rows of data. A search box below the table allows filtering by 'Ejercicio' (2008) and 'Concepto' (I.B.I. Urbano). A callout box highlights the total number of charges for 2008 as 6.810.760. The footer contains copyright information for 2008.

Núm.	Descripción	Estado	Ejercicio	Apertura
1	Impuesto Bienes Inmuebles de naturaleza Urbana	Abierto	2008	24/08/2008
2	Impuesto Bienes Inmuebles de naturaleza Rústica	Abierto	2008	24/08/2008
1	Impuesto de vehículos de tracción mecánica	Cerrado	2008	24/08/2008
1	Impuesto de vehículos de tracción mecánica	Abierto	2008	24/08/2008
2	Impuesto de vehículos de tracción mecánica	Cerrado	2008	24/08/2008

Número de cargos realizados 2008: **6.810.760**

ORIENTACIÓN A LOS ORGANISMOS.

ORGANISMOS

The screenshot shows the website of the Ayuntamiento de Jumilla. The main navigation menu includes: AYUNTAMIENTO, Alcaldía, Corporación y Grupos, Secretaría General, Intervención, Registro General, Contratación, Policía Local, Agencia de Desarrollo L., Actividades Económicas, Mujer e Infancia, Gestión Tributaria, Negociado de Actividades, Tesorería Municipal, Padrón de Habitantes, Tráfico, Urbanismo y Servicios, Servicios Sociales, Cultura y Educación, Juventud y Deportes, Festejos, Participación Ciudadana, Comercio y Artesanía, Servicio de Agricultura, Personal, R. Interior, Mercados y Emisora, Medio Ambiente, Ordenanzas Municipales, Tasas, Acuerdos y Actas, and Gestiones On Line.

The 'Oficina Virtual' section is highlighted, showing options for 'Con certificado', 'Sin Certificado', and 'Calendario Fiscal'. Under 'Con Certificado Digital', it states that users need a DNI electrónico or a Certificado Digital de la FNMT clase 2. It lists two options: 'Obtenga su certificado digital para su DNI electrónico' and 'Obtenga su Certificado Digital de la FNMT.'.

Other sections include:

- ACCESO A DATOS TRIBUTARIOS DEL CONTRIBUYENTE**: Consulta de Deudas >
- REGISTRO TELEMÁTICO DE ENTRADA DE DOCUMENTOS**: Presentación de documentos (en preparación)>
- SOLICITUDES**:
 - Solicitud Domiciliación Bancaria >
 - Solicitud Aplazamiento/Fraccionamiento >
 - Solicitud de Cambio Domicilio Fiscal >
 - Solicitud de Corrección de Errores >
- SUSCRIPCIONES Y AVISOS POR EMAIL Y SMS**:
 - Avisos de Inicio de plazos de voluntaria por SMS o Email >
 - Avisos de Cargos de domiciliaciones SMS o Email >
 - Avisos de subastas SMS o Email >
 - Envío de Recibos por Email >
 - Baja y Modificación de suscripciones >

ORIENTACIÓN A LOS CONTRIBUYENTES

CONTRIBUYENTES

AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN

Con Certificado Digital

Para realizar estos tramites necesitará poseer un DNI electrónico o un Certificado Digital de la FNMT clase 2. Mediante dicho certificado se identifica a la persona física o jurídica que...

REGISTRO TELEMÁTICO DE ENTRADA DE DOCUMENTOS

- Presentación de documentos »

GENERALES

SUSCRIPCIONES Y AVISOS POR EMAIL Y SMS

- Avisos de Inicio de plazos de voluntaria por SMS o Email »

AUTOLIQUIDACIÓN DE PLUSVALIAS

- Autoliquidación de Plusvalías »

DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS

- Devolución Ingresos Indebidos »

CERTIFICADOS

- Solicitud Certificado de estar al corriente con la CARM »
- Solicitud Certificaciones de estar al corriente con Ayuntamientos »
- Certificación Referencia Catastral »
- Validación Certificados »
- Consulta Tramites »

Red de

Certificado de estar al corriente con la CARM

Punto de Información Catastral

- Enfocado al contribuyente.
- Intuitivo y de fácil navegación, que todo se encuentre rápidamente.
- Accesible para cualquier colectivo.

ORIENTACIÓN A LOS CONTRIBUYENTES

CONTRIBUYENTES



AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN

Sin Certificado Digital

Para realizar estos tramites necesitará cualquier tipo de recibo de la Agencia Regional de Recaudación. Mediante el número de recibo, tipo, municipio y DNI se identifica a la persona

SUSCRIPCIONES Y AVISOS POR EMAIL Y SMS

DESCARGA DE MODELOS Y FORMULARIOS

Puede rellenar los modelos para imprimirlos y presentarlos en cualquier oficina de la Agencia o bien g

Tributos locales

- Bonificación I.B.I. urbano viviendas protección oficial »
- Bonificación I.B.I. urbano familia numerosa »
- Exención / Bonificación impuesto vehículos »
- Modelo general exención/bonificación I.B.I. urbano »

Modelos generales

- Comunicación de domicilio fiscal »
- Modelo de instancia general »

Devolución de ingresos indebidos

- Solicitud devolución de ingresos indebidos »
- Designación número de cuenta devolución ingresos I.B.I. urbana »
- Designación número de cuenta devolución ingresos I.B.I. rústica »
- Designación número de cuenta devolución ingresos I.A.E. »
- Designación número de cuenta devolución ingresos vehículos »

- Compromiso aval bancario »
- Modelo aval bancario recurso de reposición »

- Enfocado al contribuyente.
- Intuitivo y de fácil navegación, que todo se encuentre rápidamente.
- Accesible para cualquier colectivo.



Red de



Certificado de estar al corriente con la CARM



Punto de Información Catastral

ORIENTACIÓN A LOS CONTRIBUYENTES

CONTRIBUYENTES

Apoyándonos en la ley 11/2007 para proporcionar aún más servicios.

- Nuevas herramientas (DNI electrónico, SMS, presentación de documentos firmados, huella electrónica y validación, notificación electrónica.
- Seguimiento de los expedientes con un conjunto simple de estados

Oficina Virtual

Mis trámites

Fec. Alta	Trámite	Estado	Detalle
25/03/09	105/2009 Dev. de Ingresos Indebidos	En curso	Ver
25/03/09	104/2009 Autoliquidación de plusvalías	Finalizado	Ver
25/03/09	103/2009 Autoliquidación de plusvalías	En Espera	Ver

Información Estados

1. **Iniciado** El trámite esta iniciado por parte del usuario y no debe aportar ninguna información adicional
2. **En curso** La solicitud se esta procesando
3. **Finalizado:** El proceso de tramitación ha finalizado.
4. **En Espera:** El usuario debe aportar alguna documentación o información para continuar el trámite
5. **Notificación:** El trámite tiene una notificación pendiente de aceptar por el ciudadano

MODELO DE GESTIÓN EXPORTABLE



ESPACIO COLABORATIVO

CONVENIOS DE COLABORACIÓN:

INDETEC.

ESTADOS MEXICANOS:

JALISCO

SINALOA

AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN



TRANSPARENCIA



SINERGIAS



CALIDAD



EFICIENCIA



INNOVACIÓN



PROFESIONALIDAD



Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda

