



Plan de  
Actuación

2020



**+m**  
agencia tributaria  
madrid

# ***ÍNDICE***

***Presentación: un nuevo enfoque en la gestión de los tributos municipales***

***Plan de Actuación 2020***

## ***1. Atención tributaria***

- 1.1. Atención no presencial***
- 1.2. Atención presencial: “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” (OAIC)***
- 1.3. Incentivar medios de pago para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias***
- 1.4. Reducción del volumen de recursos de reposición pendientes, así como los plazos medios de resolución***

## ***2. Tecnologías de la información***

- 2.1. Sistema de información de gestión de ingresos y sanciones***
- 2.2. Mejorar la eficacia de la gestión recaudatoria en período ejecutivo***

## ***3. Actuaciones de gestión tributaria***

- 3.1. Número de inscripciones en las matrículas de los tributos de vencimiento periódico***

- 3.2. *Número de liquidaciones practicadas y autoliquidaciones generadas por los servicios de gestión tributaria*

## ***4. Actuaciones de gestión recaudatoria***

- 4.1. *Criterios*
- 4.2. *Actuaciones*

## ***5. Actuaciones de control y de lucha contra el fraude***

- 5.1. *Refuerzo de la coordinación con otros servicios municipales y otras Administraciones*
- 5.2. *Incrementar el número de actuaciones de control tributario encaminadas a la disminución del fraude fiscal*
- 5.3. *Detectar omisiones en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles y actuaciones de comprobación de beneficios fiscales*
- 5.4. *Implantación de tecnologías innovadoras en la persecución del fraude*

## ***6. Plan especial del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana***

- 6.1. *Escenario*
- 6.2. *Líneas de acción*

## ***7. Actuaciones de organización interna***

- 7.1. *Convenios*
- 7.2. *Calidad de Datos Tributarios y personas fallecidas*
- 7.3. *Coordinación de criterios mediante circulares internas*
- 7.4. *Coordinación con los Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno y coordinación interna*

## ***8. Recursos humanos***

- 8.1. *Impacto de la Estrategia de transformación de la gestión de recursos humanos del Ayuntamiento de Madrid*
- 8.2. *Nueva estructura de la Agencia*

- 9. Eficiencia Energética y Medioambiental***
  - 10. Colaboración en el proyecto municipal “Aproximación Postal Segunda”***
  - 11. Colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)***
  - 12. Colaboración con otras Administraciones Públicas en el impulso de la Administración electrónica***
-

# *Presentación: Un nuevo enfoque en la gestión de los tributos municipales*



*Los Estatutos del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid, aprobados por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, en sesión celebrada el 22 de diciembre de 2008<sup>1</sup> y modificados por Acuerdo de 27 de junio de 2012 del Pleno del Ayuntamiento establecen como una de las funciones de la Dirección de este Organismo, la elaboración del Plan de Actuación anual, para su posterior aprobación por el Consejo Rector.*

*En cumplimiento de estos preceptos, se presenta el Plan de Actuación 2020, con indicación de los principales objetivos que pretenden alcanzarse.*

*La Agencia Tributaria Madrid, como responsable de la aplicación efectiva del sistema tributario de la Ciudad de Madrid, planifica y desarrolla su actividad, orientada a:*

- Ejercer las competencias y utilizar los instrumentos jurídicos necesarios para conseguir que el sistema tributario municipal se aplique con generalidad y eficacia.*
- Promover el cumplimiento voluntario y generalizado del sistema tributario municipal.*

---

<sup>1</sup> (BOCM núm. 311, de 31 de diciembre de 2008, y núm. 160, de 6 de diciembre de 2012)

*- Y controlar la aplicación y el funcionamiento de los diferentes tributos municipales, para detectar, corregir y, en su caso, sancionar los incumplimientos.*

*Siendo las anteriores tareas las propias de una administración tributaria, la singularidad del Plan que ahora se presenta, respecto a los de anteriores ejercicios, radica en la incorporación de una nueva visión de la gestión de los tributos municipales, basada en tres circunstancias de gran impacto en todos los niveles de la sociedad, y especialmente en las Administraciones públicas:*

*En primer lugar, interiorizando el cambio que se ha producido en la ciudad de Madrid respecto a las actividades económicas desarrolladas y al perfil de los nuevos contribuyentes. Los cambios demográficos evidentes, la incorporación a la sociedad de un número significativo de personas de distintas nacionalidades, o el envejecimiento de una parte importante del conjunto de contribuyentes tradicionales, obliga a la Agencia Tributaria Madrid a plantearse un nuevo marco de relaciones con los ciudadanos, acorde con estas nuevas circunstancias.*

*En segundo lugar, respondiendo a la exigencia de más precisión en la determinación de la capacidad económica individualizada de cada contribuyente, impuesta desde distintas líneas jurisprudenciales, lo que obliga a visualizar una metodología de gestión tributaria mucho más acorde con las diferencias personales existentes. De esta forma, es necesario desarrollar técnicas eficaces para definir tanto la capacidad económica de cada contribuyente, así como si se dan o no los supuestos que determinan el pago de los tributos.*

*Y en tercer lugar, asumiendo plenamente el impacto positivo que las nuevas tecnologías deben producir sobre los modelos de gestión tributaria. Para ello, se enfoca la actividad desarrollada por la Agencia hacia modelos reales de "Smart taxes" (impuestos inteligentes), al integrar en los métodos de trabajo tecnologías innovadoras que tan buenos resultados han producido en otras ramas de las actividades municipales. Así, se incorpora la cultura de los ingresos tributarios toda la visión implícita en los proyectos de "Smart cities", que tradicionalmente se había limitado al gasto público.*

*En el ámbito de uno de los ejes centrales del Plan, -el constituido por el conjunto de actividades de control para intensificar la lucha contra el fraude-, y dado su efecto positivo tanto desde el punto de vista recaudador como de la deseable equidad tributaria, cabe hacer referencia al Plan de Control Tributario 2020, aprobado por Resolución de 14 de febrero de 2020 de la Directora de la Agencia, que se incorpora a este documento.*

*Febrero de 2020*

# *Plan de Actuación 2020*

El Plan de Actuación de la Agencia Tributaria Madrid (en adelante, ATM) da cuenta anualmente de los resultados que han venido alcanzándose en los distintos ámbitos de objetivos, y permite medir y comparar sus niveles de cumplimiento y ejecución, haciendo posible la reflexión sobre las tareas pendientes, las mejoras a efectuar, los retos a conseguir y las líneas de actuación más adecuadas para lograrlos.

El detalle y cuantificación de los objetivos se reflejan en el cuadro resumen al final de este documento.

## ***1. Atención tributaria***

Dentro del apartado relacionado directamente con la atención tributaria podemos destacar los siguientes objetivos:

### ***1.1. Atención no presencial***

En materia de atención tributaria, los objetivos para 2020 de la ATM se guían por la vocación de facilitar los trámites y gestiones, y ofrecer un servicio de calidad.

En esa línea se establecen los siguientes objetivos:

1.º En 2020 la totalidad de las consultas y solicitudes de información, en materia de atención no presencial, serán asumidas por la Plataforma de Atención Telefónica y Electrónica de Tercer Nivel.

De esta forma, la S.G. de Atención al Contribuyente e Informática Tributaria concentrará en sus servicios de atención la totalidad de las competencias atribuidas a la ATM en esta materia.

2.º Mejorar en la información y la atención tributaria prestada por vía electrónica a través de [www.madrid.es](http://www.madrid.es), del “Portal del Contribuyente” y de las Redes Sociales:

- Reforzando las competencias de coordinación y gestión de los contenidos de AYRE y de [www.madrid.es](http://www.madrid.es), de la Unidad Gestora “Portal del Contribuyente”.
- Diseñando una APP para el pago por los ciudadanos de los tributos municipales.

- Redefiniendo la “Carpeta del Ciudadano”, con la inclusión de nuevas funcionalidades, mediante la creación de un grupo de trabajo en la ATM, lo que permitirá a los ciudadanos el acceso a los datos y deudas tributarias, con adecuación a la nueva normativa de administración electrónica.

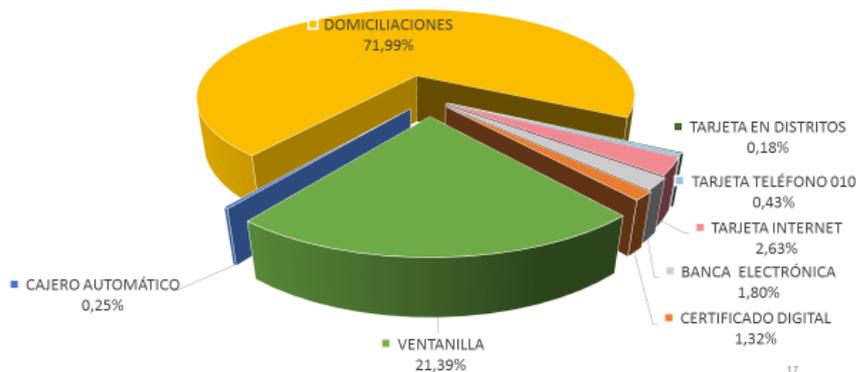
### **1.2. Atención presencial: “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” (OAIC)**

La Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente, aprobada en 2007 por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, consiguió el calificativo de excelencia en el año 2016, y por tanto debe ser la referencia para fijar los objetivos de actuación en las OAIC que para 2020 son los siguientes:

Tiempo medio de espera en la atención presencial	4 minutos
Tiempo medio de espera de las atenciones concertadas con cita previa	3 minutos
Plazo máximo de para obtener una cita previa	3 días laborables
Plazo máximo para resolver el 90% de las reclamaciones presentadas y remitidas por la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones	6 días

### **1.3. Incentivar medios de pago para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias**

- Se incrementarán las domiciliaciones bancarias como método de pago de los tributos y, en concreto, del sistema del pago a la carta, fijando como objetivo 385.000 altas.
- Se continuará con la revisión de todas las comunicaciones que, en relación a las domiciliaciones, se realizan a los ciudadanos y que se han adaptado a los criterios de Comunicación Clara, para conseguir transmitir la información de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz.
- En el siguiente gráfico se aprecia el peso de la recaudación mediante domiciliaciones en relación con la totalidad de los tributos de pago periódico:



- Se incrementarán los servicios y trámites telemáticos que se ofrecen en la web municipal, con la finalidad de facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Se trabajará para que los contribuyentes puedan acceder vía web y obtener duplicados de los recibos periódicos en período voluntario, así como copias de las comunicaciones de los domiciliados sin necesidad de desplazarse a las Oficinas de atención al público. Todo ello integrado en la “Carpeta del Ciudadano”. Con este objetivo se pretende también la paulatina supresión de los envíos postales por la descarga directa de los ciudadanos de forma telemática.
- Se avanzará en la simplificación y agilización de los trámites en los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento de deudas tributarias en período voluntario y la posibilidad de solicitar dichos fraccionamientos por vía telemática, también a través de la “Carpeta del Ciudadano”, para las personas jurídicas.
- Se continuará trabajando en los desarrollos necesarios para facilitar a los ciudadanos, cuando así lo requiera, la posibilidad de pagar sus deudas en ejecutiva sin necesidad de desplazarse a ninguna oficina física de forma que pueda obtener las cartas de pago necesarias mediante el acceso a Internet.

#### ***1.4. Reducción del volumen de recursos de reposición pendientes, así como los plazos medios de resolución***

Se impulsarán todas las actuaciones dirigidas a disminuir el porcentaje de recursos de reposición que son objeto de reclamación ante el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM), así como la reducción del número de recursos de reposición pendientes, y de los plazos medios de resolución.

Para ello, se prevé realizar en el año 2020 las siguientes actuaciones:

- Seguimiento y sistematización de los criterios recogidos en las Resoluciones del TEAMM y en las resoluciones judiciales que adopten los Juzgados y Tribunales de Justicia. Para ello se procederá a:
  - La elaboración y envío, a todo el personal de la ATM, de comunicaciones mensuales y comunicaciones monográficas relativas a los criterios adoptados por el TEAMM en sus resoluciones para favorecer el conocimiento en profundidad de los argumentos jurídicos aplicables.
  - La elaboración y envío, a todo el personal de la ATM, de comunicaciones con las resoluciones judiciales más relevantes, que resulten necesarias para el desarrollo del trabajo habitual, para favorecer el conocimiento en profundidad de los argumentos jurídicos aplicables por los órganos judiciales.
  
- Asimismo, continuarán los trabajos de análisis funcional y de mejora de los procedimientos de revisión, a fin de eliminar las ineficiencias y procurar una mayor normalización que permitan agilizar la tramitación de los expedientes.

## ***2. Tecnologías de la información***

### ***2.1. Nuevo sistema de información de gestión de ingresos y sanciones***

En el primer cuatrimestre de 2020 comenzará la implantación de un nuevo sistema integrado de gestión tributaria sobre una plataforma SAP, uniendo definitivamente esta importante parte de la actividad municipal con los sistemas económico-financieros y de recursos humanos, ya establecidos en el Ayuntamiento de Madrid.

Se trata de un importante proyecto transformador basado en una nueva visión de la gestión tributaria, que abandonará un modelo organizacional basado en el tratamiento individualizado de los diferentes tributos, contemplados como entidades casi autónomas, para construirse sobre la figura del contribuyente como núcleo central del sistema. De esta forma, se orienta el diseño y la aplicación de los distintos servicios tributarios buscando la máxima accesibilidad e información al servicio del contribuyente.

El módulo del sistema de ingresos se estima que estará en producción en el año 2023.

Este sistema de información de ingresos se orientará a una gestión centrada en los ciudadanos, realizada de forma integral y unificada, teniendo como objetivos la eficiencia y la utilización de procesos horizontales que permitan

la atención multicanal, la gestión automatizada y la realización de procesos de analítica de datos para la prevención del fraude y el análisis de las evoluciones de los ingresos.

En lo que respecta al sistema +TIL, a medio plazo será sustituido por el nuevo sistema que se desarrollará en la plataforma SAP.

## **2.2. Mejorar la eficacia de la gestión recaudatoria en período ejecutivo**

- Para 2020 está prevista la realización de notificaciones en ejecutiva a través de la PRUEBA DE ENTREGA ELECTRÓNICA (PEE) en todas las actuaciones mecanizadas.
- Se prevé para 2020 completar el proceso para la mecanización del procedimiento de embargo de bienes, lo que facilitará el incremento de los expedientes que puedan incluirse en el Portal de Subastas.
- Se pondrá en marcha el Punto Neutro de Embargo y la mecanización del procedimiento de Compensación de pagos a personas o entidades acreedoras del Ayuntamiento, conforme a la normativa reguladora que se apruebe.
- Se abordará en el ejercicio la finalización del tratamiento de los datos de la aplicación de recaudación ejecutiva a través del programa Datawarehouse (DWH), a fin de obtener información de forma más ágil y completa de todos los trámites seguidos en los procedimientos de apremio, así como de los datos referentes a los ingresos y gestiones de embargos.
- Finalmente, durante 2020 se implementará el servicio web de expedición electrónica del certificado de encontrarse al día en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, dando así respuesta a una demanda ciudadana que se había incrementado en los últimos años.



### ***3. Actuaciones de gestión tributaria***

Dentro de la actividad propia de la Agencia se encuentra la gestión de tributos. En esta actividad se marcan como objetivos para 2020:

#### ***3.1. Número de inscripciones en las matrículas de los tributos de vencimiento periódico***

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI): 2.210.000 inscripciones.
- Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE): 36.000 inscripciones.
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM): 1.800.000 inscripciones.
- Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos para actividades (TRUA): 154.000 inscripciones.
- Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el Uso de Cajeros Automáticos Propiedad de las Entidades Financieras (TUPDL-Cajeros Automáticos): 1.550 inscripciones.
- Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por Pasos de Vehículos (TPV): 51.000 inscripciones.

#### ***3.2. Número de liquidaciones practicadas y autoliquidaciones generadas por los servicios de gestión tributaria***

- Total liquidaciones: 117.900
- Total autoliquidaciones: 225.500

### ***4. Actuaciones de gestión recaudatoria***

#### ***4.1. Criterios***

En el ámbito de las actuaciones que lleva a cabo la Recaudación tanto en periodo voluntario de pago como en periodo ejecutivo, el control y la eliminación del fraude requiere de instrumentos que eleven la exigencia de responsabilidad ante posibles comportamientos ilícitos y de incumplimiento por parte de los deudores.

La actividad recaudatoria actúa sobre un concepto amplio de fraude, y a través de ella se persigue a quienes intentan evadir el pago de tributos y todo tipo de deudas. Si la recaudación ejecutiva no persigue esos comportamientos se perjudica de forma grave a la Hacienda Municipal.

La percepción de un sistema tributario municipal eficaz y justo depende, en gran medida, de su capacidad de cobrar todos los tributos y las deudas de derecho público pendientes de ingreso porque, sólo así, se cumple el mandato constitucional de que todos contribuyen al sostenimiento del gasto público de acuerdo con su capacidad económica. Para ello resulta esencial la coordinación entre todas las unidades gestoras, Áreas y Distritos del Ayuntamiento con la ATM.

#### **4.2. Actuaciones**

Entre las actuaciones dirigidas a lograr el efectivo control y eliminación del fraude, se encuentran:

-La comprobación e investigación sobre los bienes y derechos de los deudores en atención al importe de la deuda pendiente de pago.

-Una especial dedicación a la deuda que mantienen las Administraciones y Organismos Públicos, por su elevado importe.

-La publicación anual de listados de grandes deudores al amparo de la modificación parcial de la Ley General Tributaria, que introdujo la Ley 34/2015, de 21 de septiembre, iniciada en 2016.

-La puesta en marcha de procedimientos de derivación de responsabilidad en los procedimientos de apremio para el cobro de deudas de cuantía elevada.

-La creación de unidades de recaudación para recabar información patrimonial «in situ» en empresas y establecimientos, así como llevar a cabo en ellos embargos sobre bienes muebles y dinero efectivo, en colaboración con la Policía Municipal si fuera necesario, especialmente con deudas en periodo ejecutivo de cuantía significativa.

-La activación y agilización de la exigencia de responsabilidad, tanto civil como penal, en los supuestos de incumplimiento de las medidas impuestas por la ATM, así como en los casos de comisión de infracciones constitutivas de delito.

-La agilización de la tramitación en la gestión de las deudas afectadas por procesos concursales.

-El aplazamiento o fraccionamiento inadecuado de deudas, evitando su uso para fines distintos de los previstos legalmente.

-La intensificación de la colaboración con las áreas liquidadoras con el fin de detectar anticipadamente actuaciones tendentes a evitar el pago realizando

actuaciones cautelares sobre bienes y derechos que aseguren futuros ingresos.

En 2020 se implantará la digitalización de los actos y las comunicaciones de las actuaciones mecanizadas que integran el procedimiento ejecutivo, tanto para su traslado a los ciudadanos, aumentando la calidad de la información que estos demandan, como para trasladar los expedientes requeridos por Juzgados y Tribunales a los que se facilita la información de una forma más ágil y clara.

El objetivo de recaudación ejecutiva se fija para 2020 en 200 millones de euros de principal.

Se incrementará el número de actuaciones de embargo y subastas, prestando especial atención a los expedientes de elevados importes a nombre de grandes deudores cuya gestión repercute directamente en los resultados recaudatorios. Dentro del marco general de actuaciones que realiza la ATM y que afecta a todos sus ámbitos, se trabajará en la mejora de la calidad de los datos existentes en la Recaudación.

Y finalmente, se investigará en los expedientes pendientes de la base de datos de Recaudación ejecutiva con el fin de mejorar los resultados recaudatorios. Se trabajará especialmente con expedientes de personas fallecidas, investigación de bienes a nombre de la persona o entidad deudora, y, en su caso, el establecimiento de procedimientos eficaces para la declaración de deudores fallidos y créditos incobrables.

## ***5. Actuaciones de control y de lucha contra el fraude***

La prevención y corrección del fraude fiscal basada en los procedimientos inspectores es una prioridad, tal y como se recoge en el Plan de Control Tributario, a cuyo contenido se remite este apartado del Plan de Actuación.

La lucha contra el fraude fiscal -y el control tributario en general- es también un importante medio para el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria.

Las tareas de control tributario van más allá de la regularización, pues encierran una trascendente faceta preventiva y disuasoria, además de una vertiente de promoción de la educación tributaria y mayor conciencia ciudadana mediante la información y asistencia al contribuyente para el mejor cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

Un objetivo primordial es transmitir valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras, tarea de concienciación que, junto al efecto disuasorio que conlleva la eficacia de la inspección, da lugar a un mayor grado de cumplimiento voluntario.

En el año 2019 se ha producido un incremento del 7,42% de los derechos reconocidos en vía de procedimientos de inspección tributaria estricta en relación

con el ejercicio precedente, y un 11,6% si se tiene en cuenta el conjunto de derechos reconocidos gestionados por la Inspección, habiendo disminuido, sin embargo, el número expedientes de regularización tributaria (actas de inspección, expedientes de comprobación limitada y expedientes sancionadores), en un 20%, principalmente debido a la disminución del número de expedientes del IIVTNU, lo que ha determinado en términos globales, un mayor rendimiento medio por expediente (12.887 euros en 2019 frente a 9.313 en 2018), debido esencialmente al importe de las regularizaciones de ICIO, IAE y tasas.

Además de las consideraciones de carácter general apuntadas, en lo que se refiere a los datos de cada tributo, cabe señalar lo siguiente:

- En el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) se ha producido en 2019 un aumento de los derechos reconocidos mediante regularizaciones de inspección del 7%, y de un 35% en 2018. Ello se debe a la mejora de los procesos de cruce de datos con los expedientes urbanísticos de obras y actividades, a la depuración y explotación de dicha información, y a la planificación de recorridos en calle por las zonas con mayor actividad para detectar obras de reforma declaradas inadecuadamente como obras menores.

Cada año se viene constatando un mayor grado de cumplimiento voluntario, principalmente en las grandes constructoras, ya que, como consecuencia de la actuación inspectora sostenida, se presenta con carácter general declaración del impuesto a la finalización de la obra y se hace con mayor corrección cada vez. Se observa que el fraude se focaliza cada vez más en obras de reformas, frente a las de nueva planta, ya que las primeras son más vulnerables a la ocultación de instalaciones y costes.

Para el periodo 2020 se prevé que las regularizaciones, tanto en cuantía como en número de expedientes, se mantengan en niveles similares a los de 2019, no siendo previsible un incremento de importancia, tras los fuertes aumentos producidos en 2018 y 2017, continuándose, en esencia, con la explotación de la información derivada de expedientes de licencias, seguimiento del mercado inmobiliario y de la construcción y la planificación de recorridos selectivos en calle.

- En el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) se ha producido un incremento de más del 100% de derechos derivados de regularización, con ligera disminución del número de documentos. Ha de considerarse que la magnitud de las cifras en que se mueve este tributo, y la situación jurídica del mismo, determinan que la existencia o no de algunos expedientes de regularizaciones de gran importancia incidan fuertemente en la cifra final. Por otra parte, ha de reiterarse que las tarifas obsoletas y la restrictiva doctrina sobre los grupos de empresa reducen mucho el ámbito de actuación inspectora. Por ello la

planificación en este ejercicio respecto al impuesto se centra en asegurar la revisión de la situación de alta y tributación de las entidades cuya actividad ponga de manifiesto la capacidad económica y cifra de negocios determinantes de la tributación.

Asimismo es esencial en este impuesto reforzar la colaboración con la AEAT para la mejor coordinación entre las competencias censales que corresponden a dicha Administración y las propias de la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid.

- En el Impuesto sobre Bienes Inmuebles a lo largo de 2020 se continuará con las revisiones que resulten de las actas de inspección catastral, así como el mantenimiento de los requisitos para el disfrute de beneficios fiscales y la situación de tributación en el impuesto que pueda ponerse de manifiesto como consecuencia de la inspección de otros tributos, esencialmente ICIO, IAE y TASAS.
- Respecto al Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU), el importe de derechos contraídos por regularizaciones en este tributo en vía de inspección ha alcanzado los 30 millones. De cara a 2020 se llevarán a cabo las acciones reflejadas en el Plan de Control Tributario y la previsión apunta al mantenimiento de derechos contraídos y número de regularizaciones en términos similares a los de 2019.
- Tasas por Aprovechamiento del Dominio Público Local (Vallas y Andamios, Reservas, Terrazas, y Acciones Publicitarias Especiales) se vienen manteniendo en los dos últimos años sin grandes variaciones en su cuantía, salvo en lo que respecta a las reservas de espacio, ya que, en esta tasa, la existencia de una ocupación de gran envergadura, derivada de alguna gran obra, que no se produce todos los años, puede dar lugar a enormes variaciones que no son significativas en términos comparativos de series temporales.
- Tasa por ocupación de las empresas explotadoras de servicios de suministros.

En el ámbito de la tasa por utilización privativa y aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo y vuelo de las vías públicas a favor de empresas explotadoras de servicios de suministros - Electricidad, Gas y Telecomunicaciones- se realizarán prioritariamente verificaciones de los datos consignados en las declaraciones de aquellos obligados tributarios cuya facturación bruta haya mostrado un descenso en los ejercicios de crecimiento general, y no puedan ser achacables a otras causas, tales como la deslocalización de los suministros, operaciones de fusión o traspaso de clientes a otros sujetos. Para ello, se intensificarán los cruces de información con las empresas distribuidoras, así como los contactos con la AEAT en orden al posible

acceso periódico a las declaraciones informativas de consumos de energía eléctrica.

### **5.1. Refuerzo de la coordinación con otros servicios municipales y otras Administraciones**

En 2020 se potenciará una concepción integral de la lucha contra el fraude fiscal, reforzando la coordinación entre los servicios de gestión, inspección tributaria y catastral, recaudación y los demás servicios municipales cuyas funciones tienen relación con el ámbito tributario o puedan ser coadyuvantes o proporcionar fuentes de información o elementos de colaboración útiles para las tareas de Inspección Tributaria.

Igualmente, se intensificará la colaboración institucional con otras Administraciones tributarias, especialmente con la Dirección General de Tributos de la Comunidad de Madrid y con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en materia de intercambio y tratamiento de información.

Asimismo, se considera esencial potenciar la calidad e innovación tecnológica y la mejora de los procesos de información, tratamiento de datos y protocolos de tramitación administrativa para conseguir mayor eficacia y eficiencia en la actuación inspectora y recaudatoria.

Especialmente, se impone la necesidad de implantación de la notificación electrónica con el fin de dar carta de naturaleza a esta forma de notificación, que indudablemente ahorra tiempo y recursos administrativos, y potenciación de la cumplimentación de obligaciones por vía telemática.

### **5.2. Incremento del número de actuaciones de control tributario encaminadas a la disminución del fraude fiscal**

Tanto en el ámbito de los impuestos locales como en el de las tasas, las regularizaciones se centrarán, básicamente, en las omisiones de declaración o autoliquidación vinculadas a los hechos imposables, así como en la comprobación e investigación de los correspondientes elementos tributarios y al cumplimiento de los requisitos exigidos para el disfrute de los beneficios fiscales, incoándose, en su caso, los pertinentes expedientes sancionadores.

Los objetivos marcados son:

- Realizar actuaciones de control tributario sobre 12.250 documentos y recuperar 80 millones de euros de derechos reconocidos.
- Recaudar 92 millones de euros como consecuencia de las actuaciones de lucha contra el fraude fiscal.

### **5.3. *Detección de omisiones en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles y actuaciones de comprobación de beneficios fiscales***

En 2020 se continuará con la actividad de regularización tributaria a partir de las actas de inspección catastral, con la finalidad de regularizar, cuando proceda, la situación tributaria en este impuesto de las fincas incorporadas por acta de inspección catastral o cuya descripción y valoración catastral haya sido objeto de revisión por los servicios de Catastro.

En lo que se refiere a los Servicios de Coordinación e Inspección Catastral, se continuarán los trabajos necesarios para la detección e incorporación de omisiones en el Catastro Inmobiliario, especialmente aquellas que se deriven de alteraciones de datos físicos o económicos sobre las que no se haya presentado la preceptiva declaración.

Para cumplir los objetivos de detección e incorporación de unidades urbanas omitidas, se continuará cruzando la información catastral con diversas fuentes de datos: licencias urbanísticas y declaraciones responsables para la apertura y funcionamiento de actividades económicas, información procedente del ICIO, certificados de fin de obra del Colegio de Arquitectos de Madrid, información remitida por notarios y registradores de la propiedad, Censo de Locales y Actividades, etc. Esta información se contrastará con orto fotografías de Madrid.

Se prevé la detección de 3.140 unidades urbanas omitidas y su posterior incorporación a la base de datos del Catastro, relativas a alteraciones de orden físico y económico con trascendencia catastral no declaradas.

Finalmente, proseguirá la comprobación del cumplimiento de los requisitos exigidos para el disfrute de beneficios fiscales en el tributo.

### **5.4. *Implantación de tecnologías innovadoras en la persecución del fraude***

Como inicio de un proceso que se completará en los próximos años, comenzarán a aplicarse en 2020, de forma experimental, el uso de nuevas tecnologías que pueden aportar gran valor añadido a la actividad inspectora, aprovechando al mismo tiempo recursos de los que ya dispone el Ayuntamiento. A título de ejemplo, se pueden citar los siguientes proyectos que formarán parte de esta iniciativa:

-Utilización de las ortofotografías de muy alta resolución de las que ya dispone el área de urbanismo del Ayuntamiento, para detectar supuestos de fraude visibles a través de dichas imágenes, tales como ocupaciones no autorizadas de vía pública, vados no controlados, reformas en áticos, etc.

-Integración, mediante procesos de analítica avanzada, de distintas fuentes de información municipal, cuyo estudio puede contribuir a detectar fraude, como por ejemplo, cruzando censo de locales con la matrícula del Impuesto de Actividades Económicas.

## **6. Plan especial del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana**

### **6.1. Escenario**

En relación con el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) continúa la incertidumbre derivada de la incidencia de las sentencias del Tribunal Constitucional 59/2017 y 126/2019 en cuanto a existencia de situaciones de minusvalía, que está afectando seriamente a la gestión de este tributo.

En la fecha actual, la situación respecto al número de expedientes es la siguiente:

	entrados	tramitados	pendientes
Escritos y solicitudes de rectificación	32.648	10.429	22.219
Declaraciones de minusvalía	9.513	5.931	3.582
Nº reclamaciones económico-administrativas	5.973	2.639	3.334

Esta circunstancia ha dado lugar al diseño de un Plan especial para dar respuesta a la situación generada desde 2017, el cual se basa en tres principios:

-Recuperar los niveles adecuados de seguridad jurídica, para disminuir la incertidumbre.

-Anticiparse a las expectativas de los ciudadanos, devolviendo a la mayor brevedad los ingresos que se aprecien como indebidos, y no generando liquidaciones cuando existe minusvalía.

-Y evitar el daño injustificado a los ingresos municipales, liquidando el impuesto en todos aquellos supuestos en los que existe incremento del valor de suelo.

## **6.2. Líneas de acción**

Para alcanzar estos principios se desarrollarán en 2020 tres líneas de acción diferenciadas consistentes en:

-Instar al Gobierno de la nación para que impulse de inmediato la necesaria reforma de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

-Analizar el expediente de reclamación patrimonial al Estado, iniciado en 2018, identificando todos aquellos casos en las que la situación legislativa ha dañado los ingresos municipales.

-E implementar medios técnicos adicionales para identificar a la mayor brevedad los supuestos en los que existe una minusvalía, a efectos de no generar ninguna liquidación que dé lugar a una posterior devolución.

## **7. Actuaciones de organización interna**

### **7.1. Convenios**

- Con la Dirección General del Catastro.

Se continuará con el objetivo de preparación, escaneado y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los documentos contenidos en los expedientes catastrales relativos a datos físicos (declaraciones, recursos de reposición, correcciones e inspección catastral) que se tramiten durante 2020.

Se han firmado el 7 de febrero de 2020 dos convenios de colaboración, entre el Ayuntamiento de Madrid (a través de la ATM) y la Secretaría de Estado de Hacienda (a través de la Dirección General del Catastro):

- Convenio de Colaboración en materia de gestión catastral, en régimen de encomienda de gestión.
- Convenio de Colaboración en materia de inspección catastral, en régimen de delegación de competencias.

- Con UNESPA.

Asimismo, en 2019 se ha procedido a la negociación, redacción, tramitación y firma del Convenio entre la Gestora Conciertos para la contribución a los servicios de extinción de incendios (A.I.E.) y la ATM para la liquidación y recaudación de la Tasa por mantenimiento de los servicios de emergencia que presta el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid, con la finalidad de simplificar las obligaciones formales y materiales derivadas de la citada tasa y, en particular, determinar el procedimiento de liquidación y recaudación de la misma.

## **7.2. Trabajos en la mejora de la calidad de los Datos Tributarios**

A partir del grupo de trabajo de Personas (Domicilios y Fallecidos) lanzado en 2016, se impulsará el trabajo de los subgrupos para cada tema identificado: domicilio fiscal en la ATM y personas fallecidas.

En el primer caso, identificada la necesidad de disponer de un domicilio fiscal unificado para los sujetos tributarios evitando la situación actual en la que existen de forma heterogénea y descentralizada varios domicilios de notificación o asociados a las inscripciones y en distintos sistemas tributarios, se unificarán criterios y se perseguirá una mejora sustancial en la calidad de los Datos Tributarios.

Se impulsará el objetivo de disponer de un censo único de contribuyentes, censo es que cada sujeto tributario, persona física o jurídica, tiene un registro maestro con la información normalizada y actualizada, conteniendo datos veraces de nombre y apellidos o razón social, número de documento, domicilios asociados, fechas de nacimiento, defunción, constitución en empresas, etc.

Dicho proyecto enlaza con el proyecto del nuevo Sistema de Ingresos basado en SAP, principal proyecto de transformación digital de la ATM para 2020 y años sucesivos, como antes se indicó.

Previamente al comienzo de dicho proyecto en SAP, en el marco del contrato de la ATM de mantenimiento del Sistema de Apoyo al Tratamiento Sujetos y Domicilios Tributarios (conjunto de herramientas en entorno AS/400 utilizadas por el Servicio de Relaciones Externas y Tratamiento de Datos) se dispondrá progresivamente de un censo a partir de información cruzada de la AEAT, Padrón, la DGT y los propios sistemas tributarios municipales.

Dicha labor continuará en 2020 con el objetivo de poder trasladarlo e implantarlo en el nuevo Sistema de Ingresos basado en SAP, proyecto que comenzará previsiblemente a mediados de año.

En relación al segundo tema identificado en el grupo de trabajo de Personas fallecidas, se continuará con la revisión y el análisis de integración con GIIM y +TIL propuesto, y se analizan las primeras integraciones y necesidades a obtener de la información disponible mediante informes del BI (Business Intelligence).

La integración del BI de Fallecidos nos lleva a considerar la necesidad de una integración de la información en el marco del nuevo Sistema de Ingresos basado en SAP y en los trabajos de construcción del censo único ya mencionados, de forma que en 2020 se seguirá trabajando en la integración

de la información de personas fallecidas en los sistemas tributarios pero como parte de los trabajos ya descritos.

### **7.3. *Coordinación de criterios mediante circulares internas***

Como herramienta específica orientada a mejorar la coordinación entre las distintas unidades, consolidar los criterios adoptados, y facilitar su conocimiento por todo el personal, se implantará en 2020 un nuevo modelo de formalización y difusión de decisiones, basado en la emisión de circulares internas.

A través de la circular se pretende la consecución de tres objetivos concretos:

-Facilitar el estudio, la coordinación previa, y la adopción de decisiones consensuadas entre las distintas Subdirecciones, para fijar el criterio que posteriormente se trasladará a la circular.

-Fijar de una manera nítida y concisa la instrucción, criterio u orden de actuación que es objeto de la circular, para facilitar su comprensión por todos los afectados.

-Y garantizar el conocimiento, y con ello el cumplimiento, del contenido de esa circular por todos los obligados por ella.

### **7.4. *Coordinación con los Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno y coordinación interna***

Se mantendrán las actuaciones ya iniciadas para impulsar e institucionalizar la coordinación entre los Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno que ejercen competencias tributarias por delegación de la Directora de la ATM, con el objetivo de garantizar la unidad de criterio en la aplicación de dicha normativa tributaria.

Asimismo, se pretende potenciar la coordinación interna en el seno de la propia Agencia Tributaria, con la finalidad de normalizar procedimientos y unificar actuaciones y criterios de funcionamiento.

En este sentido se fijan como objetivos las siguientes actuaciones:

- Organizar un total de 16 cursos de carácter estrictamente tributario, dirigidos a los Distritos y, en su caso, demás gestores tributarios (Área de Gobierno y Organismos Autónomos que gestionan tributos).
- En relación con el objetivo anterior, y al objeto de mejorar la gestión del conocimiento tributario en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid, en 2019 se comenzó a implantar un sistema que permitiese la difusión on-line de los cursos tributarios, de manera que puedan ser visualizados por todos aquellos trabajadores municipales que pudieran tener interés en la materia. En 2020 se pretende continuar con el desarrollo de dicho sistema y su completa implantación.

- Desarrollar videos divulgativos, de corta duración, sobre cuestiones de actualidad tributaria, de manera que pueda accederse a ellos por todos los trabajadores municipales a través de AYRE.
- Emitir criterios, elaborar informes jurídicos y desarrollar modelos normalizados de documentos que faciliten la gestión de los tributos y garanticen la uniformidad en la actuación de todos los gestores tributarios.
- Definición normalizada de procedimientos y elaboración de manuales específicos, en especial, en el ámbito interno de funcionamiento de la Agencia Tributaria.
- Definición de la estructura y contenidos de una revista digital, que permitirá facilitar el conocimiento de las cuestiones de actualidad por parte de quienes gestionan tributos y de quienes, en general, tienen interés en el conocimiento de cuestiones tributarias.
- Impulsar el desarrollo de la Base de Datos de normativa municipal tributaria, cuya formación ya se inició en ejercicios anteriores. Su finalidad es facilitar el conocimiento de dicha normativa por parte de los gestores tributarios.

## **8. Recursos humanos**

### **8.1. *Impacto de la Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Madrid***

En aplicación de la recientemente aprobada Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos, y atendiendo a las competencias que le son propias en su condición de organismo autónomo, se analizarán y aplicarán diversas iniciativas centradas en:

- Cambio digital.
- Agilización y simplificación de procedimientos.
- Formación del personal.
- Desarrollo de valores éticos en la plantilla.
- Desarrollo de valores de igualdad y transversalidad.
- Gestión medioambiental.
- Participación de los agentes sociales.

Para ello, se desarrollarán cuatro ejes de actuación:

#### a) Primer eje: Planificación de los recursos humanos

A partir del cambio de estructura que se describe en el siguiente epígrafe.

- b) Segundo eje: Impulso y optimización de la gestión del empleo público y el sistema de relaciones laborales.

Dado que por su condición de Organismo Autónomo la Agencia Tributaria ya desarrolla numerosas actividades relativas a la gestión de recursos humanos de forma desconcentrada, se continuará intentado mejorar estos procedimientos en relación con los trámites y plazos de ejecución.

También se intentará participar activamente en todas las actuaciones relativas a prevención en el marco de las directrices del Ayuntamiento de Madrid.

- c) Tercer eje: Transformación digital.

Este aspecto supone uno de los principales retos de la ATM. En este año, en el marco de las directrices del Ayuntamiento de Madrid, se hará un esfuerzo por avanzar en los siguientes aspectos:

- Digitalización y normalización de un mayor número de procedimientos.
- Implantación de comunidades y ámbitos de trabajo a través de redes sociales corporativas como “Ayre social”.

- d) Cuarto eje: Gestión del cambio y puesta en valor de la plantilla municipal.

Este objetivo se abordará desde diversos aspectos:

- Difusión de contenidos: se seguirá utilizando la vía de envío de boletines (newsletters) por el correo corporativo.
- 
- Puesta en valor de la plantilla:
  - Se seguirá solicitando colaboración u opinión a través del canal del empleado en Ayre.
  - Se mantendrá la política orientada a acoger a los empleados de nuevo ingreso (guía de bienvenida, formación, etc).
- Una administración con valores:

Se continuará informando y solicitando colaboración a los empleados en relación con las actuaciones de responsabilidad social corporativa que se promuevan tales como: campañas de donación de sangre, campañas de recogida de alimentos...

Se informará puntualmente a la plantilla de la obtención de los certificados de eficiencia energética y medioambiental así como de cualquier otra iniciativa llevada a cabo por el organismo en este ámbito.

Se seguirán fomentando actividades relativas a igualdad con participación de la plantilla.

- La formación como base de la puesta en valor de la plantilla, tanto para que el conocimiento se mantenga en la organización, como en relación con nuevas tecnologías y gestión del cambio.

## **8.2. Nueva estructura de la Agencia**

La profunda transformación del modelo de gestión que se implantará en los próximos años requiere de una estructura organizativa acorde con esta iniciativa. En este sentido, durante 2020 se aprobará una nueva estructura de la Agencia, cuyo diseño está marcado por tres criterios:

- Para facilitar la máxima coordinación entre todas las áreas de la Agencia, se desarrollará un diseño de estructura en el que, junto a las líneas jerárquicas tradicionales (Subdirección-Servicio-Departamento-..., etc), se integran nuevos Servicios y Departamentos con fuerte actividad horizontal, diseñados para atender las necesidades de la totalidad de la Agencia.
- La nueva visión estratégica consistente en tener al contribuyente como centro absoluto de la actividad, determinará que buena parte de los servicios se definan para garantizar la efectiva consecución de este objetivo. De esta manera, las Subdirecciones tradicionales orientadas a grandes procesos se constituirán internamente generando Servicios y Departamentos diseñados sobre esta nueva visión.
- La implantación de las nuevas herramientas de gestión tributaria en los próximos años determinarán igualmente una nueva estructura acorde con esta transformación. De esta forma, se integra en el diseño de la nueva estructura una estrategia de gobernanza del dato tributario, (dato único, seguro, confiable y permanentemente actualizado), como línea maestra de diversas actividades a desarrollar por las distintas Subdirecciones.

## ***9. Eficiencia Energética y Medioambiental***

La ATM continuará con las medidas de mejora que favorezcan el uso más eficiente de la energía en sus edificios e instalaciones, fijándose como objetivo:

- El mantenimiento del Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental.
- El mantenimiento del Certificado ISO 50001 Sistema de Gestión Energética.

Además, está prevista la realización de dos auditorías energéticas en los edificios de Sacramento 1, 3 y 5.

## ***10. Colaboración en el proyecto municipal “Aproximación Postal Segunda”.***

Se continúa con el objetivo derivado de la participación de la ATM en el proyecto municipal “Aproximación Postal Segunda” (APS), incluido en el proyecto “Elaboración de un censo de viviendas y locales en altura para toda la Administración Municipal”, y que está llevando a cabo la Subdirección General de Estadística y el IAM, objetivo consistente en incorporar el 95% de las modificaciones en los aproximadores postales primeros (APP, vía, número de policía) comunicadas por dicha Subdirección, derivadas de los trabajos de campo o de la gestión del Padrón de Habitantes o del Censo de Locales y Actividades.

## ***11. Colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)***

Como en ejercicios anteriores, se prevé mantener en 2020 la colaboración con la AEAT en la campaña del Impuesto sobre la Renta (IRPF) 2019, instalando puestos de atención a los contribuyentes en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) y en otras dependencias municipales, mediante la aportación por parte del Ayuntamiento de los recursos materiales y los medios personales necesarios para el proyecto. La realización de esta actividad tiene su correspondiente reflejo en el proyecto de Presupuesto del organismo para el año 2020.

## ***12.Colaboración con otras Administraciones Públicas en el impulso de la Administración electrónica***

En el ámbito de la colaboración con la Dirección General de Tráfico en el procedimiento de matriculación electrónica, en febrero de 2019 se habilitó en el Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid el nuevo formulario electrónico para la autoliquidación del IVTM, que a partir del número de bastidor del vehículo obtiene automáticamente los datos técnicos de las bases de datos de la DGT y realiza el cálculo de la liquidación, permitiendo su pago electrónico. El sistema informa a la DGT de que el pago se ha producido, haciendo innecesaria la presentación del justificante en formato papel por el contribuyente en el momento de la matriculación. En el año 2019 se han gestionado aproximadamente 3.700 autoliquidaciones por este nuevo sistema. En 2020 el objetivo será aumentar el porcentaje de autoliquidaciones recibidas por este medio frente al tradicional en papel, realizando mejoras con el objeto de hacer el trámite electrónico aún más cómodo y atractivo para los diferentes colectivos de usuarios del mismo.

En lo que respecta a la colaboración con la Dirección General de Tributos de la Comunidad de Madrid para la reducción del fraude fiscal en el IIVTNU y el IBI, en 2019 se ha finalizado la definición funcional de los servicios necesarios para la remisión de los datos de las transmisiones mortis-causa del organismo tributario autonómico. En 2020 se prevé planificar las acciones técnicas y jurídicas para poner en marcha el intercambio de información.



## OBJETIVOS 2020

ATENCIÓN TRIBUTARIA	Objetivo 2019	Realizado 2019	% cumplimiento	Objetivo 2020
Tiempo medio de espera en las "Oficinas de Atención Integral al Contribuyente" (OAIC)	≤ 4'	3'24"	117,64	≤ 4'
Tiempo medio de espera con cita previa OAIC	≤ 3'	1'28"	204,55	≤ 3'
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa.	≤ 3 días	3 días	100	≤ 3 días
Resolución del 90% de las reclamaciones presentadas y remitidas por la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones	≤ 6 días	5,03 días	119,29	≤ 6 días
Tiempo medio de cierre de los Servicios recibidos en la Plataforma de Atención Telefónica y Electrónica	48 horas	137h 53'	34,81	60 horas
Generación de vídeos promocionales o su utilización para redes sociales y YouTube	16	35	218,75	15
% de autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	48%	49,06%	102,21	55%
% de autoliquidaciones de ICIO a través de la página web	85%	81,02%	95,32	85%
% de autoliquidaciones de TPSU a través de la página web	98%	95,76%	97,71	98%
% de autoliquidaciones de IVTM a través de la página web	-----	50,61%	-----	55%
Domiciliaciones bancarias	2.250.000	2.313.739	102,83	2.350.000
Sistema personalizado de Pago a la Carta	360.000	351.728	97,70	385.000
Pagos y trámites tributarios por Internet	4.050.000	4.214.311	104,06	4.930.743
Aplazamientos y fraccionamientos de pago a través de la Sede Electrónica y de la "Carpeta del Ciudadano"	Integración en "Carpeta del Ciudadano" personas jurídicas	En trámite	20	Integración en "Carpeta del Ciudadano" personas jurídicas

ATENCIÓN TRIBUTARIA	Objetivo 2019	Realizado 2019	% cumplimiento	Objetivo 2020
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas en ejecutiva. Expedientes con aportación de garantías. Tramitación en la Sede electrónica y "Carpeta del ciudadano"	Análisis, desarrollo e implantación	Finalizado el desarrollo de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos en ejecutiva	80	Desarrollo de la mecanización cuando se requiere aportación de garantía
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de proyectos de autoliquidación mecanizados	Implantación total	100%	100	-----
Emisión de cartas de pago en ejecutiva Línea Madrid (010/Internet)	Definición, análisis y desarrollo	Definición	33	Desarrollo y ejecución
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	23.000	25.027	108,81	23.000
Realización campañas informativas	10	7	70	7
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	100%	100,31%	100,31	100%
% de resoluciones de recursos de reposición reclamadas ante el TEAMM	10%	10,01%	99,94	10%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 45 días	50%	77,44%	154,88	50%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 90 días	60%	81,56%	135,93	60%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 180 días	75%	86,43%	115,24	75%
Nº de resoluciones del TEAMM comentadas y comunicadas	30	37	123	35

GESTIÓN TRIBUTARIA <sup>(1)</sup>	Objetivo 2019	Realizado 2019	% cumplimiento	Objetivo 2020
IBI – Nº de inscripciones en matrícula	2.191.000	2.201.450	100,48	2.210.000
IBI – Nº de liquidaciones	60.000	58.948	98,25	59.000
IAE – Nº de inscripciones en matrícula	35.000	35.808	102,31	36.000
IAE – Nº de liquidaciones	7.000	7.576	108,23	7.000

<b>GESTIÓN TRIBUTARIA <sup>(1)</sup></b>	<b>Objetivo 2019</b>	<b>Realizado 2019</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2020</b>
IVTM – Nº de inscripciones en matrícula	1.765.000	1.779.203	100,80	1.800.000
IVTM – Nº de liquidaciones	23.000	26.356	114,59	25.000
IVTM – Nº de autoliquidaciones	84.000	81.302	96,79	82.000
ICIO – Nº de liquidaciones	2.100	1.989	94,71	2.000
ICIO – Nº de autoliquidaciones	24.500	24.127	98,48	24.500
IIVTNU – Nº de liquidaciones	13.000	12.935	99,50	14.000
IIVTNU – Nº de autoliquidaciones	105.000	99.596	94,85	98.000
TRUA – Nº de inscripciones matrícula	154.000	152.834	99,24	154.000
TRUA – Nº de liquidaciones	6.000	5.823	97,05	6.000
TPSU – Nº de liquidaciones	1.500	1.634	108,93	1.500
TPSU – Nº de autoliquidaciones	21.000	19.779	94,19	21.000
Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local – Nº de liquidaciones <sup>(2)</sup>	600	232	38,67	350
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el uso de Cajeros Automáticos – Nº de inscripciones	1.550	1.580	101,94	1.550
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local: Vados – Nº de liquidaciones	-----	2.339	-----	2.000
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local: Vados – Nº de inscripciones	51.000	51.042	100,08	51.000
Otras Tasas – Nº de liquidaciones	800	990	123,75	1.050
Mecanización del proceso de Compensaciones entre deudores/acreedores del Ayuntamiento de Madrid	Definición, análisis y desarrollo	Pendiente	10	Definición, análisis y desarrollo
Digitalización de actos y comunicaciones de actuaciones mecanizadas en ejecutiva	Definición, análisis y desarrollo	Definición	50	Desarrollo y ejecución
Implantación de la Prueba de Entrega Electrónica (PEE)	Ampliación a todas las notificaciones de procedimiento ejecutivo	Realizado en actuaciones mecanizadas	90	Definición y desarrollo en resto de actuaciones

<b>GESTIÓN TRIBUTARIA <sup>(1)</sup></b>	<b>Objetivo 2019</b>	<b>Realizado 2019</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2020</b>
Implantación Datawarehouse para Recaudación Ejecutiva	Definición análisis y desarrollo	Implantación Fase I	100	Definición, análisis y desarrollo Fase II
Mecanización procedimientos de embargo de bienes en su totalidad	Definición análisis y desarrollo	Definición primera fase	70	Implantación Fase I. Continuación Fase II
Aplicación del Convenio con la AEAT para la recaudación en vía ejecutiva	Definición análisis y desarrollo	Pendiente	0	Utilización Aplicación Web

(1) Los objetivos de las liquidaciones solo hacen referencia a las realizadas por los servicios de gestión tributaria.

(2) Una vez adecuada la matrícula gestionada por el Servicio de Tasas, en este ejercicio apenas ha realizado liquidaciones sobre la misma, correspondiendo la totalidad a las realizadas por el Servicio del ICIO.

<b>CONTROL Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE</b>	<b>Objetivo 2019</b>	<b>Realizado 2019</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2020</b>
Unidades urbanas omitidas descubiertas	3.170	3.470	109,46	3.140
Unidades urbanas omitidas incorporadas	3.170	3.285	103,63	3.140
Nº documentos control tributario IAE	600	460	76,67	500
Nº documentos control tributario ICIO	3.800	3.670	96,58	4.000
Nº documentos control tributario IIVTNU	17.800	9.267	52,06	9.500
Nº documentos control tributario IVTM <sup>(3)</sup>	1.000	495	49,50	1.000
Nº documentos control tributario TPV	200	102	51,00	200
Nº documentos control tributario tasa 1,5%	200	294	147,00	250
Nº documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	700	820	117,14	850
Nº documentos control tributario otras tasas	1.500	1.053	70,20	1.200
Importe derechos reconocidos en millones de €	108	109,25	101,16	97
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € <sup>(4)</sup>	108	115,90	107,36	101
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	200	182,54	91,27	200

(3) Dada la carga de trabajo existente en IAM no han podido realizarse todos los cruces previstos, habiéndose limitado la digitalización y cruce a los pagos realizados mediante matriculación electrónica ya que en estos se realiza la asociación de manera automática

(4) Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval por valor de 22 millones de euros.

ORGANIZACIÓN INTERNA	Objetivo 2019	Realizado 2019	% cumplimiento	Objetivo 2020
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	Comprobación extensiva de los datos de antigüedad, estado de conservación, tipología y categoría constructiva del 30% de los bienes urbanos de Madrid.	No. La dirección General del Catastro ha cambiado radicalmente el enfoque de estos trabajos, por lo que no ha sido necesaria la participación de la ATM.	0,00	-----
	Escaneado y carga en la aplicación informática SIGECA de los expedientes de mantenimiento de datos físicos e inspección catastral tramitados en 2019.	Sí	100	Escaneado y carga en la aplicación informática SIGECA de los expedientes de mantenimiento de datos físicos e inspección catastral tramitados en 2020
	-----	-----	-----	Adaptación de los procedimientos catastrales que realiza la ATM como consecuencia de la firma de dos nuevos convenios de colaboración con la Dirección General del Catastro en materias de gestión catastral e inspección catastral.

<b>ORGANIZACIÓN INTERNA</b>				
Proyecto Aproximación Postal Segunda (APS) incluido en el Proyecto "Elaboración de un Censo de Viviendas y Locales en altura" (Plan de Gobierno 2015-2019)	Incorporar en las bases de datos del catastro, en el plazo de 1mes, el 95% de las modificaciones comunicadas por la SG de Estadística en los APP (vía, nº) derivadas de los trabajos de campo.	Sí	100	Incorporar en las bases de datos del catastro, en el plazo de 1 mes, el 95% de las modificaciones comunicadas por la SG de Estadística en los APP (vía, nº) derivadas de los trabajos de campo.
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	50.000	45.175	90,35	48.000
Matriculación electrónica de vehículos	Implantación en Portal Contribuyente	Implantación en Portal Contribuyente	100	-----
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.100.000	1.142.000	103,90	1.200.000
Acciones formativas específicas para el personal de la ATM en el marco del Plan Municipal de Formación	32 (67 ediciones)	39 (67 ediciones)	121,87	27 (50 ediciones)
Cursos tributarios	16	17	106,25	16
Número de consultas tributarias	90% del número de consultas formuladas	100%	111,11	90% del número de consultas formuladas
Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental	Renovación	Sí	100	Mantenimiento
Certificado ISO 50001 Sistema de Gestión Energética	Renovación	Sí	100	Mantenimiento
Auditorías energéticas en los edificios de Sacramento 1, 3 y 5	-----	-----	-----	Realización
Cursos de primeros auxilios para el personal de la ATM	-----	-----	-----	4
Implantar un Plan de promoción de la salud en el entorno laboral, adoptando al menos dos medidas con esta finalidad.	Mantenimiento del Plan	Sí	100	Continuidad

<b>ORGANIZACIÓN INTERNA</b>	<b>Objetivo 2019</b>	<b>Realizado 2019</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2020</b>
Contratación responsable Adjudicación de contratos administrativos a centros especiales de empleo o empresas de reinserción	3%	2,70%	90	Al menos dos contratos y uno de ellos SARA
Jornadas de autoprotección para mujeres/nº de asistentes	6/120	8/160	133,33	4/80
Plan Promoción de la salud cardiovascular	Realización	Sí	100	-----
Utilización de la red social corporativa "Ayre social" como herramienta de trabajo	-----	-----	-----	Utilización