

Memoria de Sostenibilidad

Año 2024



Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
SECRETARÍA GENERAL
GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



Contenido

1. Nuestro compromiso con la sostenibilidad	3
2. Sobre la Agencia Tributaria de Madrid	5
Actividad, mercados y líneas de negocio	7
Transparencia y prevención de la corrupción	8
3. Compromiso con el medio ambiente	9
Energía	9
Agua	10
Cambio climático	10
Huella de carbono	12
Residuos	13
Riesgos ambientales	14
4. Compromiso con los trabajadores	15
Empleo	15
Igualdad y diversidad	15
Conciliación de la vida personal y profesional	17
Salud y seguridad de los trabajadores	17
Relaciones sociales	19
Formación y desarrollo profesional	19
5. Respeto a los derechos humanos	22
6. Compromiso con la sociedad	23
Relación con los proveedores	23
Atención al cliente	23
Información fiscal	24
7. Modelo de ODS	25
8. Sobre este informe	27
Índice de contenidos GRI	28
Contacto	32
Firmantes	32

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
SECRETARÍA GENERAL
GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



1. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

[2-22]

La Agencia Tributaria Madrid es un Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Madrid que lleva a cabo los procedimientos de gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales. Nuestra meta es alinear la política y estrategia de gestión tributaria con los ODS relevantes para el Organismo, contribuyendo de esta forma a la lucha contra el cambio climático y al desarrollo sostenible.

Nuestros Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante ODS) relevantes se centran en las personas, su salud y bienestar (ODS 3), en acciones orientadas a un consumo energético responsable y no contaminante (ODS 7), a una producción y consumo responsables (ODS 12), a la innovación (ODS 9), a la creación de alianzas con otros organismos para mejorar la gestión (ODS 17) y a la consolidación como institución ética y responsable (ODS 16).

En esta línea, durante el año 2024, hemos continuado mejorando nuestro desempeño energético con ahorros del 8,38% y del 7,94% en consumo de electricidad y gas respectivamente y hemos potenciado la digitalización de procesos para disminuir el consumo de papel, consiguiendo una reducción del 19% con respecto al ejercicio anterior, todo ello enmarcado dentro del objetivo “Papel Cero”.

En ese mismo año hemos recibido el premio a la mejor acción de promoción de la Salud Mental del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y en 2025 el premio en la categoría de nutrición de “Mi Empresa es Saludable” (MEES) por el Programa de Bienestar en Menopausia llevado a cabo en 2024 y 2025. Ambos programas han tenido un impacto muy positivo en la salud de nuestros trabajadores/as.

También hemos desarrollado una iniciativa de “Acompañamiento en trámites digitales a personas mayores”, en colaboración con Informática del Ayuntamiento de Madrid, a efectos de facilitar el acceso digital a las tramitaciones tributarias de este colectivo. Esta actuación se lleva a cabo en centros municipales de mayores.

Para sensibilizar a nuestros potenciales contribuyentes hemos puesto en marcha una iniciativa de voluntariado para impartir formación tributaria básica a alumnos de colegios, mediante un juego de rol en el que se forma sobre la lucha contra el fraude, las prestaciones sociales a personas desfavorecidas, los tributos como medio de participación en el sostenimiento de los gastos comunes, etc. Se ha formado a más de 1.300 alumnos de 33 colegios.

Continuamos colaborando con otras instituciones municipales para mejorar la formación de gestores y atender las cuestiones técnicas que planteen, con un total de 16 talleres prácticos desarrollados.

Se ha creado un nuevo Canal Tributario para Empresas dentro de la Sede electrónica, con existencia de una ventanilla única para la gestión de todas las ayudas y beneficios fiscales de naturaleza medioambiental que sean de la competencia del Ayuntamiento de Madrid.

Se ha desarrollado la iniciativa ‘Es Fácil’, para facilitar, por un lado, el pago de los distintos tributos y por otro, para simplificar la obtención de beneficios fiscales.



Se están llevando a cabo diferentes actuaciones para garantizar la accesibilidad universal del contribuyente a nuestros servicios de atención presencial, en especial las personas con discapacidad, personas mayores o con necesidades especiales.

Se ha puesto en marcha la iniciativa 'Te Ayudo', incorporando nuevos canales de comunicación y asistencia dirigida especialmente a los mayores. Se va a profundizar en la oferta de herramientas como calculadoras, en potenciar la comunicación transparente para una mejor comprensión por el ciudadano y en prestar una atención especial a los ciudadanos de edad avanzada y/o con dificultades en el uso de herramientas tecnológicas.

Nuestra visión a futuro pasa por abordar aspectos tecnológicos, como la incorporación de la inteligencia artificial generativa en los procedimientos de trabajo y el uso de asistentes virtuales, así como potenciar una gestión eficaz del conocimiento para hacer frente a la renovación generacional de nuestra plantilla.

Por último, debemos seguir apostando por la colaboración, cooperación y coordinación a nivel interno y con otras Administraciones para lograr una gestión tributaria eficiente, así como desarrollar un modelo sinérgico que permita compartir información y capacidades.

Nuestro objetivo final es una Agencia Tributaria fuertemente tecnológica, conectada y centrada en las personas: ciudadanos y empleados.

Directora de la Agencia Tributaria de Madrid

Gema T Pérez Ramón



2. Sobre la Agencia Tributaria de Madrid

[2-1][2-9]

La Agencia Tributaria Madrid (ATM) es un organismo autónomo adscrito al Ayuntamiento de Madrid, creado mediante acuerdo plenario el 29 de octubre de 2004. Dotada de personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio propio y autonomía de gestión, la ATM tiene como finalidad garantizar la aplicación eficaz del sistema tributario municipal, así como de otros ingresos públicos cuya gestión se le encomiende. Su sede se encuentra en la Calle Sacramento, 5, 28005 Madrid (España).

En el ejercicio de sus competencias, la ATM desarrolla actuaciones administrativas de gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los tributos municipales, aplicando principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad de gestión. Además, participa en la elaboración normativa tributaria, en el diseño de la política global de ingresos del Ayuntamiento y en la colaboración con otras instituciones públicas en materias afines.

Los órganos de dirección de la Agencia Tributaria Madrid son el Consejo Rector, máximo órgano de gobierno y dirección, presidido por la titular del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda a la que está adscrita la ATM.

El Director de la Agencia Tributaria Madrid será nombrado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid a propuesta del Consejo Rector.

Durante el año 2024, la ATM ha continuado con la ejecución de su Plan Estratégico 2021–2024, orientado a consolidar un modelo de gestión tributaria moderno, eficiente y centrado en el ciudadano. Este plan se ha articulado en torno a seis líneas estratégicas, entre las que destacan el fortalecimiento tributario, la transformación digital, el desarrollo de tributos inteligentes y la implantación de un modelo de fiscalidad medioambiental. Finalizado el periodo de vigencia del plan, se ha iniciado el proceso de definición de una nueva hoja de ruta para el periodo 2025–2028, que permitirá dar continuidad a los avances logrados y afrontar los nuevos retos de la gestión tributaria municipal.

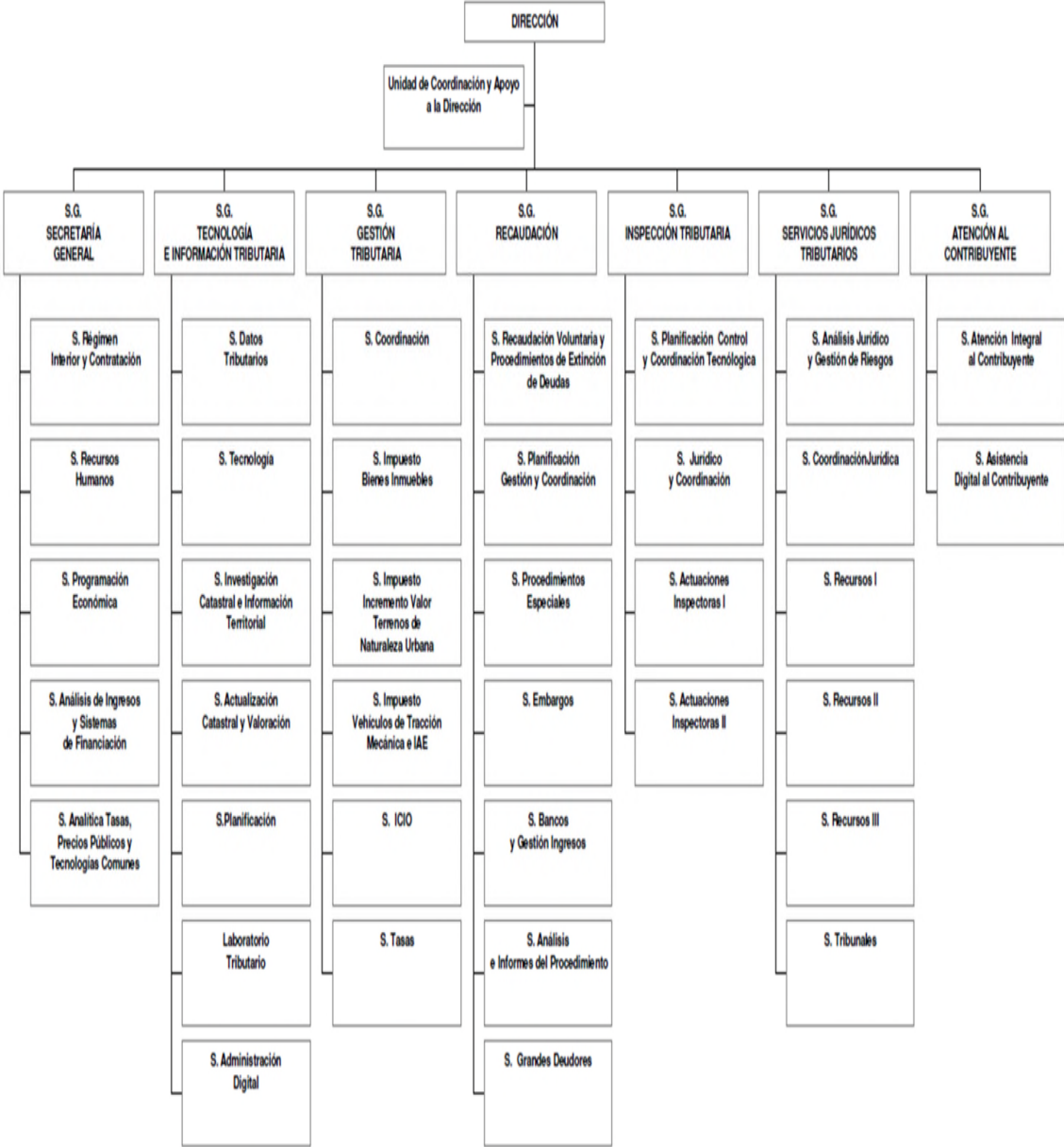
Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
SECRETARÍA GENERAL
GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
CSV : CWDW34SDMP2BH3AR





Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



Actividad, mercados y líneas de negocio

[2-6]

La Agencia Tributaria Madrid (ATM) desarrolla su actividad en el **sector terciario**, prestando **servicios públicos** relacionados con la **gestión, inspección, recaudación y revisión de tributos e ingresos municipales**. De conformidad con el artículo 26 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, la ATM ejerce como propias, en nombre y por cuenta del Ayuntamiento de Madrid, las competencias municipales en materia tributaria, así como la gestión de otros recursos públicos que se le encomienden

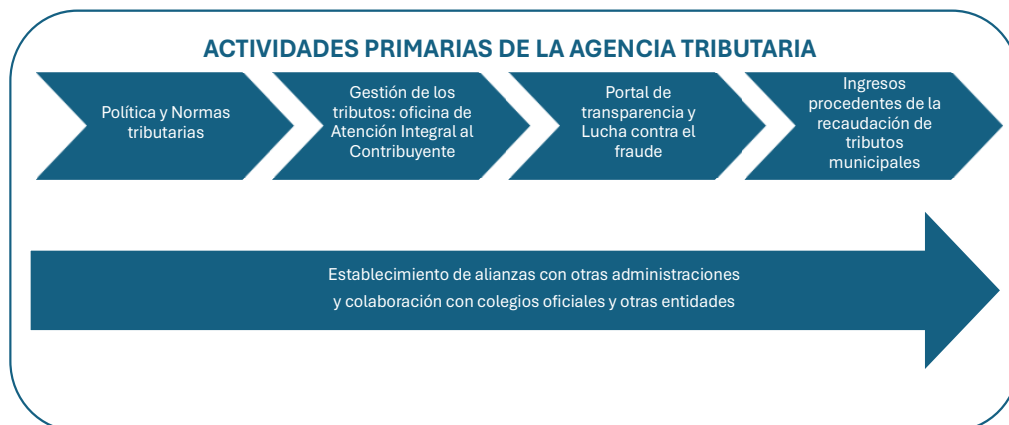
La actividad de la ATM se centra en la aplicación eficaz del sistema tributario municipal, incluyendo la gestión de impuestos como el IBI, IAE, IVTM, ICIO e IIVTNU, así como tasas por prestación de servicios, por ocupación del dominio público y otros ingresos de derecho público. En 2024, la ATM gestionó más de **4,3 millones de recibos tributarios, 289.953 autoliquidaciones y 116.917 liquidaciones**, con una recaudación líquida superior a los **2.238 millones de euros**

La Agencia opera exclusivamente en el municipio de Madrid, atendiendo a personas físicas y jurídicas con obligaciones tributarias en este ámbito. Su modelo de atención al contribuyente combina canales presenciales y digitales, con más de **277.000 personas atendidas en oficinas y 4,9 millones de pagos realizados telemáticamente** durante el ejercicio.

La ATM, para el ejercicio de sus competencias, trabaja con:

- **Proveedores de suministro:** principalmente de **impresos y papel**.
- **Proveedores de servicios:** de **mantenimiento, limpieza y seguridad**, entre otros servicios.

La gestión de estos proveedores se realiza bajo criterios de eficiencia, sostenibilidad y cumplimiento normativo, en línea con las políticas de contratación responsable del Ayuntamiento de Madrid.



Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
 GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
 Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
 CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



Transparencia y prevención de la corrupción

[205-3]

La Agencia Tributaria de Madrid (ATM) desarrolla su actividad en un entorno institucional comprometido con la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción. Este compromiso se articula a través de la aplicación de principios éticos, la promoción de buenas prácticas administrativas y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de buen gobierno.

La ATM apuesta de forma decidida por la lucha contra el fraude fiscal, mediante la comprobación e investigación de la situación tributaria de los contribuyentes, en relación con los impuestos y tasas locales. Para ello se cuenta con avanzados medios tecnológicos y numerosas fuentes de información. La actuación inspectora culmina, en su caso, con la exigencia de las cuotas defraudadas, intereses de demora devengados y las sanciones tributarias que correspondan.

La ATM participa en la formación impartida en materia de transparencia a través de los programas que se promueven en el Ayuntamiento de Madrid. Se trata de acciones orientadas a reforzar la cultura ética, la rendición de cuenta y la transparencia en los procedimientos administrativos.

La información institucional, organizativa, económica y normativa se publica de forma periódica y actualizada en el **Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid**, conforme a lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en la **Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid**.

La actuación de la ATM se enmarca en el **Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Madrid**, que promueve la mejora de la gobernanza, la comunicación institucional y la disponibilidad de datos abiertos.

En materia de contratación, la ATM aplica los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, conforme a la normativa vigente. Los expedientes de contratación incorporan los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas, así como la justificación del procedimiento de licitación, los criterios de solvencia exigidos y las condiciones especiales de ejecución.

En el marco de su compromiso con la responsabilidad social, la ATM incluye cláusulas sociales en sus contratos, valorando especialmente aquellas propuestas que garantizan la estabilidad de la plantilla subrogada, el mantenimiento de las condiciones laborales y la mejora de la conciliación de la vida personal, laboral y familiar. Estas medidas se traducen en puntuaciones específicas dentro de los criterios de adjudicación, incentivando prácticas empresariales responsables y alineadas con los valores institucionales.

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
SECRETARÍA GENERAL
GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
CSV: CWDW34SDMP2BH3AR



3. Compromiso con el medio ambiente

El compromiso de la Agencia Tributaria de Madrid (ATM) con la protección del medio ambiente es fundamental para el desarrollo de su actividad, lo que se refleja en una de las líneas del Plan Estratégico, la **línea 4. Implantación de un modelo de “fiscalidad medioambiental”**, orientado al estudio de nuevos tributos dirigidos a gravar comportamientos nocivos, y promover ventajas fiscales en tributos ya existentes para actividades que fomenten la protección del medio ambiente y apoyen iniciativas contra el cambio climático.

Otra acción que demuestra el compromiso de la ATM con el medio ambiente es el **Sistema de Gestión integrado de Medioambiente, Energía y ODS** implantado, que cumple con las Normas ISO 14001:2015, ISO 50001:2018, con el reglamento particular de Aenor E09.02 y está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Energía

[302-1][302-3][302-4]

En el año 2024, la ATM se sometió a la segunda auditoría del Sistema Integrado de Medio Ambiente, Energía y ODS. Esta auditoría confirmó que el Sistema de Gestión de la Energía no solo cumple con los requisitos de la norma ISO 50001:2018, sino también con los requisitos legales y reglamentarios, los requisitos de los clientes y los propios estándares internos de gestión. Además, se verificó que el sistema está eficazmente implantado.

En cuanto al **consumo eléctrico**, la ATM logró una reducción del 8,38%, en comparación con el año anterior, gracias a las medidas de reducción y concienciación adoptadas.

Consumo de energía eléctrica (kWh)	
2023	2024
871.774	798.694
Variación	8,38%

El consumo expresado en ratio por superficie ocupada es de 4,21 kWh/m². Del total de la energía eléctrica consumida, el 4,5% proviene de producción propia renovable gracias a las placas fotovoltaicas instaladas en los edificios ubicados en la calle Sacramento, superando el 2% de objetivo establecido en cada uno de los edificios.

Con respecto al **consumo de gas natural** para climatización y ACS, la Agencia Tributaria de Madrid logró una reducción de 7,94%, con respecto al año 2023.

Consumo de gas natural (kWh)	
2023	2024
280.106	257.852
Variación	7,94%

Analizando el consumo total de gas natural por ratio de superficie, se ha obtenido una ratio de 2,40 kWh/m².



Agua

[303-1][303-5]

Toda el agua utilizada en las instalaciones de la Agencia Tributaria de Madrid (ATM) proviene de la red de suministro local y el enfoque en la gestión del agua incluye el registro mensual de los gastos obtenidos de las facturas de la empresa comercializadora y la evaluación en función de los datos del año anterior.

Durante el año 2024, la ATM ha logrado una disminución del 4,11% en el consumo de agua en comparación con el año 2023.

Consumo total de agua (m³)	
2023	2024
2.362	2.265
Variación	4,11%

El compromiso con la reducción del consumo de agua es parte de las iniciativas para promover la sostenibilidad y minimizar el impacto ambiental. La Agencia implementa de manera continua acciones de mantenimiento preventivo en sus instalaciones y lleva a cabo campañas de concienciación entre el personal, orientadas a evitar el desperdicio de agua y fomentar un uso responsable de este recurso.

Cambio climático

Un principio fundamental de la Agencia Tributaria de Madrid, establecido en la **Política Ambiental y Energética**, es la importancia de la protección del medio ambiente, el uso racional de los recursos y de su influencia en el bienestar de las generaciones presentes y futuras.

En esta política la ATM asume nueve compromisos:

1. Cumplir la legislación y reglamentación aplicable en materia medioambiental, las disposiciones legales relacionadas con el uso y consumo de energía y la eficiencia energética, así como otros posibles requisitos que se asuman como compromiso por la Dirección.
2. Identificar y evaluar los riesgos medioambientales y energéticos, con objeto de prevenir, evitar y en su caso minimizar, en la medida de lo posible, aquellos, que derivados del desarrollo de la actividad puedan incidir negativamente en el entorno.
3. Promover la mejora continua del desempeño ambiental y energético de la organización a través de la evaluación sistemática y periódica del Sistema de Gestión Ambiental y Energético.
4. Promover buenas prácticas en el uso de la energía para asegurar la concienciación y sensibilización de los trabajadores y contratistas.
5. Fomentar el uso racional y eficiente de los recursos, la minimización de los residuos generados mediante su correcta gestión, las buenas prácticas ambientales en la actividad diaria y la prevención de la contaminación ambiental.
6. Trasladar a contratistas y proveedores los principios ambientales del Organismo, promoviendo de esta forma comportamientos respetuosos con el medio ambiente.
7. Promover una contratación pública que incorpore requisitos de eficiencia y ahorro energético, a través de la adquisición de productos basados en tecnologías y

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
SECRETARÍA GENERAL
GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



diseños que garanticen la eficiencia energética durante su uso, así como de la contratación de servicios energéticamente eficientes.

8. Realizar una adecuada formación y sensibilización del personal en materia medioambiental y energética, favoreciendo el desarrollo de la presente política en función del nivel de responsabilidad y de la actividad desarrollada.
9. Integrar criterios ambientales y energéticos en todos los ámbitos de la gestión, estableciendo objetivos y metas que serán revisados y actualizados periódicamente por los responsables competentes, y asegurando la disponibilidad de la información y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y metas del Sistema de Gestión Ambiental y Energético.

Estas directrices reflejan la intención de mitigar el impacto ambiental y promover prácticas sostenibles, exhortando a la participación de todas las personas integrantes del organismo y del personal externo que presta servicio en las dependencias de la ATM.

Para enfrentar los diversos retos ambientales y contribuir a la conservación del entorno, la ATM ha implementado un **Sistema de Gestión Ambiental y Energético que se integra a su vez en el Modelo de ODS**, que establece objetivos específicos dirigidos a lograr la eficiencia energética y la sostenibilidad ambiental.

El Sistema de Gestión Ambiental y Energético representa un compromiso estructurado con la sostenibilidad y la responsabilidad ante el entorno. Este sistema se fundamenta en el cumplimiento de las normas UNE EN ISO 14.001 e UNE EN ISO 50.001, garantizando una integración efectiva de criterios ambientales y energéticos en todos los niveles de gestión.

La estructura del sistema integrado se basa en la identificación y evaluación constante de riesgos y oportunidades asociados tanto a los aspectos ambientales como a los consumos energéticos, siendo revisados anualmente. En la última evaluación de aspectos ambientales solo ha resultado significativo un aspecto ambiental: emisiones de gases refrigerantes de los equipos de climatización.

La ATM fomenta la mejora continua y la transparencia en sus operaciones al establecer procesos de auditoría interna, revisiones periódicas y definir objetivos claros y medibles. Los objetivos planteados en el **Sistema de Gestión Ambiental y Energético** de la ATM para 2024 son:

- **Generación de energía renovable. 2% del total en Sacramento 3-5.** Objetivo cumplido, se ha generado 6,6% de electricidad mediante la instalación fotovoltaica.
- **Generación de energía renovable. 2% del total en Sacramento 1.** Objetivo cumplido, se ha generado 3,1% de electricidad mediante la instalación fotovoltaica.
- **Reducción del 5% del consumo eléctrico anual en Sacramento 1 y Sacramento 3-5 con respecto al esperado por línea base.** Objetivo cumplido, se ha reducido 13,9% el consumo de electricidad anual.
- **Reducción del 2% de la huella de carbono 2024 respecto al año 2023.** Se ha reducido 1,57% la huella de carbono con respecto a 2024.
- **Reducción del 5% del consumo de gas natural con respecto al esperado por línea base en Sacramento 3-5.** Objetivo cumplido, se ha reducido 8,3% el consumo de gas natural en esta sede.

Entre los pilares principales destacan la formación y sensibilización del personal, la promoción de buenas prácticas en el uso de los recursos, y la implicación activa de proveedores en la adopción de la **Política Ambiental y Energética**. Todo ello se traduce en



iniciativas concretas como la reducción de residuos, el consumo responsable de energía, la preferencia por tecnologías eficientes y la prevención de la contaminación.

El **Sistema de Gestión Ambiental y Energético** adicionalmente contempla mecanismos específicos para la medición y control de los aspectos ambientales, entre los que están:

- Consumo de agua.
- Consumo de electricidad.
- Consumo de gas natural.
- Generación de residuos peligrosos y no peligrosos.
- Formación e inspecciones ambientales.
- Huella de carbono.

Huella de carbono

[305-1] [305-2] [305-4] [305-5]

El cálculo de la **huella de carbono** permite a la Agencia Tributaria de Madrid mejorar el conocimiento interno de estas emisiones y su comunicación, tanto en interno, como en externo, generando una mayor confianza de los grupos de interés hacia la ATM y, en paralelo, aumentando la concienciación sobre el problema del cambio climático.

Para la elaboración del cálculo de GEI se cuantifican las emisiones correspondientes al alcance 1 (emisiones directas, emisiones de fuentes que son propiedad o están controladas por la empresa) y alcance 2 (emisiones indirectas asociadas a la electricidad adquirida y consumida).

Huella de carbono (t CO ₂ e)	
	2024
Alcance 1	50,30
Alcance 2	0,00
Total	50,30¹

Adicionalmente se determinan y registran las ratios de consumo de gas natural y electricidad por superficie ocupada, información que está disponible en la sección de energía de esta memoria.

La ATM ha implementado un sistema de seguimiento anual de su huella de carbono, estableciendo como año base el 2023, que corresponde al primer año en el que se realizó el cálculo de emisiones. Este proceso permite monitorizar de manera sistemática la evolución de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas.

El seguimiento de las emisiones absolutas muestra la reducción lograda en 2024.

¹ Ha sido calculada con los factores de emisión correspondientes al año 2024 proporcionados por la oficina española de cambio climático en la calculadora de huella de carbono para organizaciones.

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
 GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
 Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
 CSV: CWDW34SDMP2BH3AR



Huella de carbono (tCO ₂ e)	
2023	2024
51,10	50,30
Variación	1,57%

Esta reducción ha sido resultado de las siguientes medidas adoptadas por la ATM:

- Placas fotovoltaicas en los edificios de calle Sacramento 1 y Sacramento 3-5
- Instalación de sobre enchufes plugwise.
- Adquisición e instalación de nuevas luminarias led y detectores de presencia.
- Adecuación diaria de la programación de climatización de la calefacción/refrigeración, adaptándola a la temperatura exterior.

Este seguimiento continuado facilita el diseño y la puesta en marcha de planes de acción dirigidos específicamente a la reducción de emisiones. Al contar con datos actualizados cada año, la ATM puede evaluar el éxito de las medidas adoptadas y ajustar sus estrategias en función de los resultados obtenidos.

Un aspecto destacado de la gestión de las emisiones de GEI, es que las emisiones de alcance 2, relacionadas con el consumo de electricidad adquirida, han sido completamente compensadas por la Agencia Tributaria de Madrid en 2024.

Residuos

[306-1][306-2]

Las actividades desarrolladas por la ATM generan principalmente residuos como envases y papel, además de tóner, fluorescentes, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y pilas. La correcta identificación y segregación de estos materiales es fundamental para asegurar una gestión responsable.

La ATM ha implementado una **política de "papel cero"** como parte de la gestión responsable de los residuos. Esta política busca minimizar el uso de papel en todas las operaciones y promover el uso de medios digitales para la documentación y comunicación interna, resultando en 2024 una disminución de 19% de consumo de papel con respecto al año anterior.

Otra acción relacionada con la reducción de residuos es el cumplimiento del Programa de Contratación Pública Ambiental, que dispone de **Guías sobre el coste de ciclo de vida como criterio de adjudicación en contratos públicos** para mobiliario de oficina, iluminación y ordenadores. Esta guía facilita la identificación de opciones de compra considerando criterios ambientales y económicos.

Además, ha establecido un procedimiento específico para la gestión de residuos a través de gestores externos autorizados. Este procedimiento forma parte del Sistema de Gestión Ambiental de la Agencia y garantiza que todos los residuos generados sean segregados adecuadamente y gestionados de manera responsable.

Los gestores autorizados de residuos con los que trabaja la ATM son:

- Ambar Plus, S.L.
- Destrucción Confidencial De Documentación, S.A
- Recyberica Ambiental, S.L.
- EcoQuímica Logística Integral, S.L.



Estos gestores se encargan de la retirada, transporte y tratamiento final de los residuos, asegurando su correcto tratamiento y revalorización.

Riesgos ambientales

[304-1]

Las edificaciones de la Agencia Tributaria de Madrid no se localizan en áreas protegidas ni en zonas consideradas de destacado valor para la biodiversidad. Esto asegura que las operaciones de la ATM no interfieren con ecosistemas sensibles ni con hábitats de especies protegidas.

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
SECRETARÍA GENERAL
GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



4. Compromiso con los trabajadores

Empleo

[2-7] [401-1]

Al 31 de diciembre de 2024, la plantilla de la ATM incluía 797 personas. El 72% mujeres, y el 28% restante hombres.

Distribución por género 2024		
Hombres	Mujeres	Total
226	571	797
28%	72%	100%

En relación con los puestos de trabajo, que incluyen tanto personal funcionario como laboral, la distribución es la siguiente :

Puestos de trabajo ²		
Funcionario	Laboral	Total
885	74	959
92%	8%	100%

La asignación de puestos de trabajo estuvo marcada por 10 concursos generales de méritos (76 puestos), 1 concurso específico (1 puesto) y 23 convocatorias de libre designación (38 puestos). Así, la evolución es la siguiente.

Nuevas contrataciones 2024			
	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 30	0	1	1
Entre 30 y 50	8	30	38
Mas de 50	6	57	63
Total	14	88	102

Igualdad y diversidad

[405-1]

La Agencia Tributaria de Madrid guía sus políticas y estrategias en el ámbito de Igualdad a través de los Planes de igual del Ayuntamiento de Madrid. Hasta 2024 estuvo vigente el **II Plan de Igualdad entre mujeres y hombres de Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA**

² Está excluida la figura de la titular de la dirección.



(2022-2024), y en 2023 se elaboró el **III Plan de Igualdad entre mujeres y hombres de Ayuntamiento de Madrid y sus Organismo autónomos**, que marca una nueva etapa en la promoción de la igualdad y la diversidad en la institución y vigente por 4 años.

El objetivo de este plan es avanzar en la igualdad entre mujeres y hombres en el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, a través de tres líneas de intervención:

Línea 1. La institución.

1. Incorporar el principio de igualdad en la gestión de la organización municipal.
2. Implementación, seguimiento, evaluación y difusión del plan.
3. Alcanzar la paridad en la representación.

Línea 2. La comunidad.

1. Utilizar un lenguaje inclusivo y no discriminatorio.
2. Eliminar el sexismo y los estereotipos de género.

Línea 3. Las personas.

1. Fomentar la igualdad en el acceso al empleo y promoción interna.
2. Suprimir el sexismo y la estereotipación.
3. Asegurar el acceso al teletrabajo en condiciones de igualdad entre mujeres y hombres.
4. Fomentar la igualdad en los procesos de provisión de puestos.
5. Promover la igualdad salarial cuando se detecten disparidades.
6. Asegurar la participación equilibrada de mujeres y hombres en las acciones de formativas.
7. Propiciar la conciliación de los tiempos de vida.
8. Prevenir e intervenir en situaciones de especial protección: acoso sexual, por razón de sexo u orientación sexual e identidad y expresión de género, y violencia de género.

En lo que respecta a la distribución de la plantilla tanto por edad como por sexo, está en su mayoría integrada por mujeres (72%) y con una edad promedio de 55 años.

Distribución del personal por edad y sexo 2024			
	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 30	0	4	4
Entre 30 y 50	73	141	214
Mas de 50	151	428	579
Total	224	573	797

La distribución del personal por sexo y edad de acuerdo con el grupo/ subgrupo en la ATM, se desglosa de la siguiente manera.

Distribución del personal por grupo-y sexo 2024									
Grupo	A1	A1/A2	A2	A2/C1	C1	C1/C2	C2	E	Total
Totales	128	114	5	139	115	311	124	23	959
Ocupadas	121	102	3	121	104	229	98	19	797
Hombres	40	36	1	34	29	54	25	5	224
Mujeres	81	66	2	87	75	175	73	14	573

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
 GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
 Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
 CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



Distribución del personal por grupo/subgrupo y edad 2024									
Grupo	A1	A1/A2	A2	A2/C1	C1	C1/C2	C2	E	Total
Totales	128	114	5	139	115	311	124	23	959
Ocupadas	121	102	3	121	104	229	98	19	797
Menos de 30	3	0	0	0	0	0	1	0	4
Entre 30 y 50	37	21	0	17	31	83	22	3	214
Mas de 50	81	81	3	104	73	146	75	16	579

Un aspecto destacado, es la composición paritaria del consejo rector, donde hombres y mujeres cuentan con igual representación, alcanzando así un 50% de presencia femenina y masculina. Este equilibrio ejemplifica el avance hacia la equidad en los órganos de decisión y refuerza la voluntad de garantizar entornos laborales igualitarios.

Diversidad del consejo rector		
Hombres	Mujeres	Total
8	8	16
50%	50%	100%

Conciliación de la vida personal y profesional

[401-3]

La Agencia Tributaria de Madrid ha demostrado en 2024 un compromiso activo con la conciliación de la vida personal y profesional de su plantilla, habiendo concedido 5.027 prestaciones correspondientes a la convocatoria de acción social 2024, ascendiendo el gasto total a 2.455.682,42 euros.

Además, en 2024 la Agencia Tributaria Madrid concedió el permiso parental correspondiente a una funcionaria del grupo/subgrupo A1.

Salud y seguridad de los trabajadores

[403-1] [403-5] [403-6] [403-8] [403-9] [403-10]

Además, la Agencia Tributaria de Madrid cuenta con un **servicio de prevención propio**, que abarca las cuatro especialidades contempladas por la normativa: seguridad en el trabajo, higiene, ergonomía y psicología, así como medicina del trabajo. Este servicio garantiza la protección integral de la salud y la seguridad de todas las personas trabajadoras, ofreciendo atención especializada y adaptada a las necesidades reales de la plantilla. Este sistema se ha puesto en marcha cumpliendo los requerimientos legales.

También, la ATM está comprometida con la seguridad y salud de todas las personas cuya salud depende del buen desempeño de sus actividades.

Se ofrecen actividades formativas en materia de seguridad y salud en el trabajo y específicos sobre riesgos laborales o situaciones peligrosas, durante 2024 se han realizado



17 ediciones de acciones formativas en materia de prevención de riesgos laborales, y 8 ediciones de promoción de la salud y bienestar emocional.

Acciones formativas de prevención de riesgos laborales:

- Curso de reanimación cardiovascular y manejo de desfibriladores, dirigida a todo el personal de la ATM.
- Formación específica al personal adscrito a la unidad de procesos de envíos postales para manejo transpalés.
- Jornada formativa sobre Plan de Autoprotección de los inmuebles de la ATM.
- Sesión informativa de reciclaje al personal de Equipos de emergencia.
- Sesión informativa personal de nueva incorporación ATM.

Acciones formativas de promoción de la salud y bienestar emocional:

- Charla de bienestar en la menopausia.
- Charla de consejos prácticos para las distintas áreas de afectación de la salud en la menopausia.
- Talleres prácticos de bienestar en la menopausia: nutrición, ejercicio físico, bienestar emocional y pilates.

Se ofertan reconocimientos médicos a toda la plantilla con periodicidad anual y adicionalmente, se cuenta con un **Programa Anual de Bienestar**, siempre buscando fomentar y promover la salud y el bienestar de todos, en este programa se ofrecen actividades enfocadas al bienestar físico, emocional y social. En el ejercicio 2024 se ha desarrollado un programa de bienestar en la menopausia, con actividades diversas como charlas informativas y de sensibilización, talleres prácticos de nutrición, salud mental y ejercicio físico, sesiones de pilates entre otras actividades. El número total de participantes ha sido de 90 personas y el programa ha obtenido el premio de “Mi Empresa es Saludable” (MEES), en la candidatura de nutrición.

Durante 2024, en la ATM el índice de incidencia de accidentes en jornada con baja fue 1,25³. Se registraron 11 casos de accidentes laborales, todos leves; 6 de ellos no requirieron baja. De los accidentes reportados, uno tuvo lugar en el centro de trabajo, 6 fueron accidentes in itinere y 4 ocurrieron durante desplazamientos en jornada. No se notificaron casos de enfermedad profesional.

Las instalaciones no presentan riesgos significativos para la plantilla en el desempeño de sus funciones. Este hecho refleja la eficacia de las medidas preventivas implementadas y consolida un entorno laboral seguro para todas las personas trabajadoras.

³ (Proyección anual de bajas iniciadas en el periodo * 100) / Media anual trabajadores

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
 GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
 Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
 CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



Relaciones sociales

[2-30] [402-1]

Cabe destacar que la totalidad de las personas empleadas en la Agencia Tributaria de Madrid están amparadas por el **Acuerdo Convenio 2019-2022** (actualmente en vigor), que regula las condiciones de trabajo comunes tanto para el personal funcionario como laboral del Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Autónomos, demostrando compromiso con los derechos de todas las personas que integran su plantilla, garantizando derechos laborales y protección social.

Sindicatos y dirección acuerdan el plazo mínimo de aviso a empleados y representantes antes de cambios operativos importantes que les afecten, como reestructuraciones, traslados de plantilla o cambios en los horarios de trabajo. El objetivo es brindar mayor seguridad y transparencia al personal, permitiéndoles prepararse ante cualquier ajuste y facilitando el diálogo entre trabajadores y empleadores.

Formación y desarrollo profesional

[404-2]

Dentro del **Plan General de Formación**, se elabora cada año el **plan específico de la ATM** según las necesidades detectadas en ese periodo. Este se desarrolla por una parte en colaboración con Madrid Talento y por otra mediante las actividades propias de la organización.

El esfuerzo formativo para la ATM implica mejorar continuamente las capacidades personales y laborales de todos los empleados, así como mantener su motivación y satisfacción. La plantilla tiene acceso a todas las ofertas formativas.

En colaboración con la escuela de formación del ayuntamiento de Madrid, se han ofrecido 26 ediciones, lo que corresponde a 18 acciones formativas, que han tenido la participación total de 785 personas durante el 2024.

Las actividades ofrecidas en conjunto con la escuela de formación del ayuntamiento de Madrid:

Actividades formativas	Alumnos certificados	Horas curso
Actualización catastral en el municipio de Madrid	40	11
Actualización Especialización Recaudación SAP TRM	20	15
Actualización Transversal SAP-TRM	60	15
Analítica de datos tributarios	40	11
Aplicación de Recaudación Ejecutiva. Especialización	20	5
Aplicación práctica en relación con los tributos municipales que son objeto de delegación en los Distritos	50	10
Comunicación, atención y afrontamiento de conflictos con los contribuyentes	20	15
El Ordenamiento jurídico y los tributos locales	40	21

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
 GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
 Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
 CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



El Procedimiento concursal y la administración tributaria.	20	8
Especialización Técnica Actualizada de SAP TRM Modulo IBI	40	4
Funcionalidades herramientas de analítica tributaria en la ATM	40	10
Inspección tributaria: cuestiones conflictivas y/o novedosas	35	12
Introducción actualizada a SAP TRM Módulo IIVTNU	120	15
Introducción actualizada de SAP TRM Modulo IBI	60	15
Nuevos procesos de trabajo en materia de Inspección tributaria.	20	12
Recaudación en periodo voluntario y recaudación en periodo ejecutivo. Conceptos básicos.	60	20
SAP TRM: entorno y primeros pasos	70	11
Coordinación de la información territorial. Coordinación catastro/registro de la propiedad. Utilización de la sede electrónica del catastro	30	8
Total general	785	218

Además de las acciones anteriores, se impartieron 3 formaciones sobre promoción de la salud y bienestar emocional (1.290 horas, 275 participantes) y 5 sobre prevención de riesgos laborales (1.251 horas, 638 participantes).

En materia de sostenibilidad se ofrecieron dos cursos, en los que participaron 12 personas, con un total de 34 horas:

- Sistemas de Gestión de la Energía – ISO 50001
- Impacto Ambiental y Sostenibilidad

Cabe destacar que, como apoyo a la formación, la ATM desde su creación tiene una **biblioteca interna especializada** que apoya documentalmente a sus unidades administrativas y a los servicios municipales que lo requieran. En 2024 se completó la incorporación de la biblioteca a la Red de Bibliotecas Especializadas del Ayuntamiento de Madrid, un proyecto pionero a nivel municipal que ha servido de modelo para integrar otras bibliotecas internas especializadas del ayuntamiento de Madrid.

La biblioteca pone a disposición de los usuarios monografías, revistas especializadas, recursos documentales desde la intranet, bases de datos, portales de revistas especializadas, bibliotecas digitales y el Portal Mementos Prácticos con acceso a fuentes jurídicas.

En 2024, la Agencia Tributaria de Madrid impulsa el proyecto **V-DIGITAL “Acompañamiento en trámites digitales a personas mayores”**, cuyo objetivo es formar a voluntarios digitales para que ayuden a las personas mayores en gestiones tributarias y otros servicios. La iniciativa cuenta con la colaboración de diferentes unidades municipales, como voluntariado, la Oficina Digital, Informática del Ayuntamiento de Madrid y la ATM. Se lleva a cabo en los Centros municipales de mayores bajo la responsabilidad de los distritos de la ciudad y coordinados por el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
 GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
 Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
 CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



Además, la ATM reforzó su apoyo y asesoramiento fiscal a los órganos municipales, colaborando con distritos y áreas de gobierno en la correcta aplicación de la normativa tributaria. Se organizaron 16 talleres técnicos dirigidos al personal de los distritos, la mitad centrados en resolver dudas jurídicas sobre la interpretación de las ordenanzas fiscales y la otra mitad en analizar novedades normativas en tasas, impuestos y precios públicos; todos ellos impartidos en modalidad online.

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
SECRETARÍA GENERAL
GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



5. Respeto a los derechos humanos

[406-1][408-1][409-1]

La Agencia Tributaria de Madrid desarrolla su actividad en el marco de los principios constitucionales y legales que rigen las Administraciones Públicas, con un compromiso firme con la legalidad, la transparencia y la integridad institucional.

Durante el ejercicio 2024 no se han registrado incidentes relacionados con discriminación en la organización.

La actividad de ATM se circunscribe a la gestión tributaria municipal y no implica operaciones ni relaciones contractuales que puedan presentar riesgos respecto a los derechos humanos.

La ATM actúa como organismo autónomo del Ayuntamiento de Madrid y se adscribe a su marco normativo y organizativo, lo que incluye el cumplimiento de la legislación vigente en materia de derechos fundamentales y laborales. En este contexto, y en coherencia con su modelo de gestión pública, la ATM garantiza condiciones laborales dignas, promueve la igualdad de oportunidades y colabora con otras instituciones públicas en el desarrollo de sus funciones, conforme a lo establecido en su Plan Estratégico 2021-2024 y en sus principios de actuación.

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
SECRETARÍA GENERAL
GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



6. Compromiso con la sociedad

Relación con los proveedores

[308-1][414-1]

La Agencia Tributaria de Madrid (ATM) integra criterios de sostenibilidad en su modelo de contratación pública, en línea con su compromiso con una gestión responsable y eficiente de los recursos públicos. En el ejercicio 2024, el 100% de los contratos formalizados por la ATM han incorporado cláusulas de carácter ambiental, lo que refleja una apuesta decidida por la inclusión de criterios medioambientales en los procesos de licitación. Estas cláusulas permiten valorar aspectos como la eficiencia energética, la reducción de emisiones o la gestión sostenible de los recursos, contribuyendo así a la mejora del desempeño ambiental de la organización y de sus proveedores.

En el ámbito social, si bien no se ha llevado a cabo una evaluación específica de los proveedores basada en criterios sociales, los pliegos de contratación incorporan cláusulas que promueven la estabilidad del empleo, la conciliación de la vida personal y laboral, y la igualdad de oportunidades. Entre las medidas valoradas en los procesos de adjudicación se encuentran el mantenimiento de la plantilla subrogada en las condiciones contractuales existentes, la ampliación de permisos de maternidad y paternidad, ayudas para el cuidado de personas dependientes o para la adquisición de material escolar, y el compromiso de que determinadas ausencias no afecten a los complementos salariales del personal asignado al contrato. El incumplimiento de estos compromisos se considera una falta muy grave.

La ATM aplica en sus procedimientos de contratación la normativa vigente en materia de contratación pública, incluyendo la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que promueve la incorporación de consideraciones sociales y medioambientales, así como la participación de pequeñas y medianas empresas. Asimismo, se garantiza la fiscalización previa de los contratos y el cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y sostenibilidad financiera.

Atención al cliente

[416-2][417-2][417-3][418-1]

La Agencia Tributaria de Madrid mantiene un firme compromiso con la calidad del servicio prestado a la ciudadanía, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad de los productos y servicios, información y etiquetado, así como de protección de datos personales. En el ejercicio 2024, no se han registrado incumplimientos de la normativa aplicable ni se han recibido reclamaciones relacionadas con la privacidad de los contribuyentes.

Durante el año, la ATM ha reforzado su modelo de atención al contribuyente mediante la consolidación de una estructura específica, la Subdirección General de Atención al Contribuyente, orientada a mejorar la experiencia de las personas usuarias. Este modelo combina canales presenciales y digitales, con una atención centrada en la accesibilidad, la eficiencia y la transparencia.

En 2024, se atendió presencialmente a 277.525 personas en las oficinas de la Agencia, lo que representa un incremento del 10,32% respecto al año anterior. El tiempo medio de espera fue de 8 minutos y 44 segundos, y el tiempo medio de atención se situó en 14



minutos y 5 segundos. Además, se gestionaron 330.260 consultas a través de los distintos canales de atención, incluyendo atención telefónica y por correo electrónico, y se publicaron 20.285 contenidos informativos en la intranet y la web institucional

La ATM ha continuado impulsando la digitalización de sus servicios, con 4.924.657 pagos realizados telemáticamente y 2.613.308 recibos domiciliados. Asimismo, se han iniciado 173.699 expedientes por canal electrónico, lo que representa el 59% del total, y se han implementado mejoras en la Carpeta Tributaria para facilitar la navegación y el acceso a trámites específicos.

En materia de protección de datos, la ATM no ha recibido reclamaciones ni ha identificado incidentes relacionados con la privacidad de los contribuyentes. La gestión de la información se realiza conforme a los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, garantizando la seguridad de los datos personales tratados en el marco de sus competencias.

Información fiscal

[201-1][201-4]

Como organismo autónomo del Ayuntamiento de Madrid, la Agencia Tributaria de Madrid no tiene finalidad económica ni genera beneficios o pérdidas. Su actividad se enmarca en la gestión de los ingresos públicos municipales, y su funcionamiento se financia a través de una dotación presupuestaria anual asignada por el propio Ayuntamiento.

En 2024 el presupuesto de gastos de la ATM ascendió a 64.522.858 obligaciones reconocidas (presupuesto ejecutado) 91,27% crédito dispuesto sobre el definitivo 90,71% obligaciones reconocidas. Esta ejecución ha permitido cubrir los costes de personal, funcionamiento y desarrollo de proyectos estratégicos, como la transformación digital de los sistemas de gestión tributaria y la mejora de los canales de atención al contribuyente.

La ATM no recibe subvenciones directas de otras administraciones públicas. No obstante, como parte del Ayuntamiento de Madrid, puede beneficiarse indirectamente de fondos o transferencias que el Ayuntamiento reciba para el desarrollo de políticas públicas, sin que ello implique una financiación específica o diferenciada para la Agencia.

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
 GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
 Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
 CSV: CWDW34SDMP2BH3AR



7. Modelo de ODS

La Agencia Tributaria de Madrid tiene implantado un modelo de gestión sostenible basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), certificado por AENOR conforme al Reglamento Particular E09.02 y verificado según la norma ISO/IEC 17029. Este modelo se integra en la estrategia institucional de la ATM como marco de referencia para identificar impactos, establecer prioridades y orientar la toma de decisiones hacia una contribución efectiva al desarrollo sostenible.

El sistema parte de un análisis del contexto organizativo y de la cadena de valor, en el que se identifican las actividades clave de la ATM y sus posibles impactos positivos en relación con los ODS. Este análisis se actualiza periódicamente y se apoya en herramientas internas como el procedimiento de planificación y revisión del sistema, así como en el documento análisis del contexto.

El modelo incorpora un análisis de materialidad que permite priorizar los ODS más relevantes para la ATM. Este análisis se basa en una doble evaluación: por un lado, la relevancia de cada ODS para la organización, y por otro, su influencia en los grupos de interés. La identificación de estos grupos se realizó inicialmente a partir de trabajos previos desarrollados en el marco de otros sistemas de gestión implantados en la organización, y fue posteriormente contrastada y enriquecida mediante un proceso participativo que incluyó, en 2023, la realización de una encuesta dirigida a representantes de los distintos grupos de interés, con el objetivo de recoger su percepción sobre la importancia relativa de los ODS y su influencia en las decisiones de la Agencia.

La matriz resultante, elaborada a partir de los cuestionarios cumplimentados, ha permitido identificar como ODS materiales los siguientes:

- ODS 3 Salud y bienestar
- ODS 7 Energía asequible y no contaminante
- ODS 9 Industria, innovación e infraestructura
- ODS 12 Producción y consumo responsables
- ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas
- ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

A partir de esta priorización, la ATM ha definido un plan estratégico alineado con el Plan de Gobierno Municipal 2023–2027, que incluye objetivos estratégicos y operativos vinculados a los ODS. Cada objetivo se desarrolla mediante un programa de gestión que identifica los ODS afectados, la línea estratégica correspondiente, los responsables, los recursos asignados, las metas y los indicadores de seguimiento.

Entre las acciones destacadas se encuentran:

- **Eficiencia energética y sostenibilidad ambiental:** instalación de sistemas fotovoltaicos en los edificios de Sacramento 1 y 3–5; reducción del 5 % del consumo de gas natural y electricidad respecto a los valores de referencia; cálculo de la huella de carbono de las instalaciones y establecimiento de objetivos de reducción progresiva.
- **Transformación digital y atención al contribuyente:** implantación del expediente electrónico tributario y la notificación electrónica; incremento del volumen de comunicaciones electrónicas con la ciudadanía y otras administraciones; mejora de los tiempos de respuesta en la tramitación de sugerencias y reclamaciones.



- **Formación y bienestar del personal:** desarrollo de programas de capacitación digital vinculados a los ODS; acciones de sensibilización interna sobre sostenibilidad; puesta en marcha de iniciativas específicas como el programa de salud y bienestar en la menopausia.

Estas medidas se alinean con los ODS materiales identificados y reflejan el compromiso de la ATM con una gestión pública eficiente, transparente y orientada al desarrollo sostenible.

El sistema contempla mecanismos de seguimiento y revisión periódica, incluyendo la evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos, la revisión por la dirección y la actualización de los planes de acción. Asimismo, se han desarrollado acciones de formación y sensibilización interna, y se garantiza la comunicación externa a través de la web institucional, donde se publican los planes, políticas y resultados vinculados a la sostenibilidad.

Este enfoque permite a la ATM integrar la sostenibilidad en su actividad diaria y reforzar su compromiso con la mejora continua.

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
 GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
 Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
 CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



8. Sobre este informe

[2-2] [2-3] [2-29] [3-1] [3-2] [3-3]

Este informe corresponde a la **Memoria de Sostenibilidad 2024 de la Agencia Tributaria de Madrid**, abarcando el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, coincidiendo con el ejercicio natural de la organización.

La referencia utilizada para la elaboración del informe han sido los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 2021, aplicando los principios de precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, puntualidad y verificabilidad, de presentación de informes definidos por GRI.

La ATM ha consolidado la integración de su modelo ODS y su Sistema de Gestión Ambiental y Energético. Además, ha llevado a cabo un análisis de materialidad enfocado en los ODS, utilizando una metodología que evalúa tanto la relevancia interna como la influencia en los grupos de interés. Este proceso permitió identificar los aspectos más relevantes para la organización y sus partes interesadas, priorizando así los temas materiales que constituyen la base y orientación de los contenidos de la presente memoria.

Los temas materiales identificados, relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, pueden consultarse en el apartado titulado “7. Modelo de ODS”, así como también los objetivos establecidos y las acciones adoptadas por la ATM para gestionar cada tema material.

Este documento no ha sido sometido a verificación externa, dado que, de momento, no existe obligación normativa que lo exija a la ATM.

En línea con las mejores prácticas de transparencia, la elaboración de este informe se realizará con frecuencia trianual.

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
SECRETARÍA GENERAL
GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



Índice de contenidos GRI

Código	Tema	Apartado del informe	Página
GRI 2: Contenidos generales 2021			
2-1	Detalles organizacionales	Sobre la Agencia Tributaria de Madrid	5
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Sobre este informe	28
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Sobre este informe	28
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Actividad, mercados y líneas de negocio	8
2-7	Empleados	Empleo	16
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Sobre la Agencia Tributaria de Madrid	5
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Nuestro compromiso con la sostenibilidad	3
2-23	Compromisos y políticas	A lo largo de la memoria	
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	No se han producido caso de incumplimiento de la legislación	
2-28	Afiliación a asociaciones	Ninguna	
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Sobre este informe	28
2-30	Convenios de negociación colectiva	Relaciones sociales	20
GRI 3: Temas materiales 2021			
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Sobre este informe	28
3-2	Lista de temas materiales	Sobre este informe	28
3-3	Gestión de los temas materiales	Sobre este informe	28
GRI 201: Desempeño económico			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Información fiscal	25
201-4	Asistencia financiera recibida por el gobierno	Información fiscal	25
GRI 205: Anticorrupción			
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Transparencia y prevención de la corrupción	9
GRI 302: Energía			

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
 GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
 Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
 CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



302-1	Consumo energético dentro de la organización	Energía	10
302-3	Intensidad energética	Energía	10
302-4	Reducción del consumo energético	Energía	10
GRI 303: Agua y efluentes			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Agua	11
303-5	Consumo de agua	Agua	11
GRI 304: Biodiversidad			
304-1	Centros de operaciones propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la diversidad fuera de áreas protegidas	Riesgos ambientales	15
GRI 305: Emisiones			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Huella de carbono	13
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Huella de carbono	13
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Huella de carbono	13
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Huella de carbono	13
GRI 306: Residuos			
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Residuos	14
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Residuos	14
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	Relación con los proveedores	24
GRI 401: Empleo			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Empleo	16
401-3	Permiso parental	Conciliación de la vida personal y profesional	18

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
 GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
 Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
 CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



GRI 402: Relaciones trabajador-empresa			
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	Relaciones sociales	20
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad de los trabajadores	18
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad de los trabajadores	18
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Salud y seguridad de los trabajadores	18
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad de los trabajadores	18
403-9	Lesiones por accidentes laboral	Salud y seguridad de los trabajadores	18
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Salud y seguridad de los trabajadores	18
GRI 404: Formación y enseñanza			
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación y desarrollo profesional	20
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Igualdad y diversidad	16
GRI 406: No discriminación			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Respeto a los derechos humanos	23
GRI 408: Trabajo infantil			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Respeto a los derechos humanos	23
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Respeto a los derechos humanos	23
GRI 414: Evaluación social de los proveedores			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Relación con los proveedores	24
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes			

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
 GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
 Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
 CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



416-2	Casos de incumplimiento relativos a impactos en la salud o seguridad de las categorías de productos o servicios	Atención al cliente	24
GRI 417: Marketing y etiquetado			
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Atención al cliente	24
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Atención al cliente	24
GRI 418: Privacidad del cliente			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Atención al cliente	24

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
 GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
 Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
 CSV : CWDW34SDMP2BH3AR



Contacto

Paloma Gómez García-Verdugo

Jefa de la Unidad de Servicios Generales y Gestión de la Prevención

gomezgpa@madrid.es

Firmantes

Nombre Micaela Torija Moreno

Cargo Subdirectora General de Secretaría General

Nombre Gema T Pérez Ramón

Cargo Directora de la Agencia Tributaria Madrid

Información de Firmantes del Documento



MICAELA TORIJA CARPINTERO - SUBDIRECTORA GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL
GEMA TERESA PÉREZ RAMÓN - DIRECTORA ORGANISMO AUTÓNOMO AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/10/2025 10:15:16
Fecha Firma: 31/10/2025 11:30:24
CSV : CWDW34SDMP2BH3AR

