

memoria

|2019|

+m

agencia tributaria
madrid



Índice

Presentación	4
Consejo Rector	6
Actividad	8
■ Gestión tributaria y catastral	10
◆ Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)	10
◆ Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)	15
◆ Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)	16
◆ Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)	17
◆ Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)	18
◆ Tasas	19
◆ Otros ingresos	24
◆ Otras gestiones	25
◆ Resumen de la gestión tributaria	26
■ Gestión recaudatoria	28
◆ Recaudación tributaria	28
◆ Recaudación voluntaria	29
◆ Recaudación ejecutiva	32
■ Gestión recursos y reclamaciones	37
◆ Recursos de reposición en materia de inspección	39
◆ Recursos de reposición en materia catastral	39
■ Control de los incumplimientos tributarios	40
◆ Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)	40
◆ Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)	42
◆ Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)	43
◆ Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)	43
◆ Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)	46
◆ Tasas	47
◆ Resumen resultados Inspección Tributaria	51
◆ Resumen del control de los incumplimientos tributarios	52

■	Asistencia tributaria	52
◆	Administración electrónica.....	52
◆	Registro Agencia Tributaria Madrid	54
◆	Atención directa e información	55
◆	Atención no presencial. Plataforma Atención Telefónica y Electrónica.....	58
◆	Web, Ayre y Redes Sociales.....	59
◆	Campañas publicitarias	61
◆	Carta de Servicios de la “Atención Integral al Contribuyente”	62
◆	Facilidades de pago	65
■	Actividad financiera	69
■	Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos Municipales	73

Medios 78

■	Estructura organizativa	78
■	Ejecución del presupuesto	80
◆	Presupuestos de Gastos	80
◆	Presupuestos de Ingresos	81
■	Recursos humanos	82
◆	Estructura y provisión	82
◆	Formación	84
◆	Prestaciones sociales	86
◆	Prevención de Riesgos Laborales	87
■	Tecnologías de la información	88
◆	Calidad de las bases de datos	89
■	Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid	90
■	Plan de actuación anual 2019	93
■	Indicadores de gestión	98

Otras actuaciones 100

◆	Gestión ambiental y energética	101
◆	Política de fomento de vida saludable	101
◆	Contratación responsable	102
◆	Publicaciones	102
◆	Colaboración con Distritos, OO.AA. y Áreas de Gobierno	102
◆	Colaboración en proyectos de ámbito municipal	104
◆	Colaboración con otras Administraciones y entidades	105
◆	Actividades Internacionales	108

Abreviaturas utilizadas 109



Presentación



Presentación

Atendiendo al mandato normativo, y también a la voluntad del Área que dirijo de informar de la manera más amplia sobre aquellas actividades de las que somos responsables, presentamos al Consejo Rector la Memoria de actividades desarrolladas por la Agencia Tributaria Madrid (ATM), referida al ejercicio 2019.

Haciendo un gran resumen y centrándonos en la actividad de la ATM, el año 2019 ha venido marcado por dos ideas básicas: la incertidumbre y el cambio.

La incertidumbre surgió como resultado de los resultados macroeconómicos, donde la ralentización general de la economía en toda la zona Euro ha tenido también sus efectos sobre la ciudad de Madrid, a pesar de que aquí el comportamiento ha sido mejor que en el resto de España. Como consecuencia de la menor actividad económica se percibe también una leve ralentización en la actividad tributaria, con una disminución de la recaudación líquida inferior al 1% respecto a 2018, en cifras totales, gracias al juego de compensación de los distintos tributos.

Allí donde esta incertidumbre fue mayor, el impacto negativo sobre la recaudación ha sido más evidente. El ejemplo de ello ha sido el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, donde el escenario creado por distintas sentencias tanto del Tribunal Constitucional como del Supremo, unido a la menor actividad del mercado inmobiliario, y la ausencia de regulación por parte del Estado, han determinado una caída significativa en la recaudación del tributo, con una reducción de un 4% del importe de las autoliquidaciones y de casi el 16% en las liquidaciones. Sin duda, la situación de este impuesto ha sido la principal preocupación de los responsables de la ATM en el año 2019.

A pesar de ello, los resultados globales de la ATM han sido satisfactorios, en términos de cumplimiento de su Plan de Objetivos. Estos resultados alcanzados tienen mucho que ver con los esfuerzos que viene desarrollando la Agencia para la mejora de sus procedimientos, lo que resulta especialmente relevante en el ámbito de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente y en los servicios de atención telemática o electrónica.

Además 2019 ha sido también un año de cambios. El más visible de ellos ha sido el relevo en la Dirección de la Agencia y en parte de su equipo directivo, manteniéndose otra parte del mismo, en un juego deseado de conjugar experiencia y trans-

formación. En este punto no quiero olvidarme de agradecer al anterior Director, y a las personas que dejaron sus cargos, la labor desempeñada durante el tiempo que estuvieron al frente de los mismos.

Siendo evidente el cambio en las personas, el año 2019 ha permitido también empezar a ver las nuevas líneas de trabajo que queremos introducir en la Agencia Tributaria Madrid. Tenemos la voluntad firme de impulsar un proceso de transformación centrado en la consecución de los siguientes objetivos:

- La implantación de un modelo de “0 papel”, mediante la reingeniería de procesos y servicios.
- La disponibilidad de datos de máxima calidad en todo el ciclo de vida de la información.
- El establecimiento de un modelo de atención multicanal y de servicios digitales en movilidad para el ciudadano.
- La integración plena con fuentes de datos y sistemas de información internos y externos.
- Y el desarrollo de capacidades de analítica tributaria avanzada y de monitorización de la información.

Y todo ello con el fin de alcanzar efectos positivos en los dos ejes que constituyen la misión institucional de la Agencia, que consisten en la mejora del nivel de ingresos tributarios y no tributarios del municipio, al tiempo que se disminuyen al máximo las cargas derivadas del cumplimiento de las obligaciones fiscales que han de atender los ciudadanos.

Concluyo manifestando mi más sincero agradecimiento por los resultados obtenidos a todo el personal del Organismo y a su Consejo Rector, cuyo trabajo y contribución ilusionada son la condición indispensable para lograr una Administración tributaria más sensible a las demandas de los ciudadanos, y también solicitando el apoyo de todos para afrontar los nuevos retos que tendremos que asumir, algunos de ellos derivados de una situación tan imprevisible y de tan gran impacto como la que nos toca vivir en estos días.

Madrid, 10 de junio 2020

La Presidenta del Consejo Rector

Engracia Hidalgo Tena

+2

Consejo Rector

+2

Consejo Rector

Presidencia

Ingracia Hidalgo Tena
Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal

Vicepresidencia

José Canal Muñoz
Coordinador General de Contratación y Política Financiera
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL

Dirección de la Agencia Tributaria Madrid

Gema T. Pérez Ramón

Secretaría

María Pilar Gómez Quiles
Jefa del Servicio de Coordinación Administrativa y Recursos Humanos
AGENCIA TRIBUTARIA MADRID

Vocalías

Intervención Delegada

Paloma Armero Ortega

Representantes sindicales

La representación sindical de la Junta de Personal y del Comité de Empresa asiste de forma permanente a las sesiones del Consejo Rector, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 de los Estatutos del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid.

Arantzazu Purificación Cabello López
Concejala Grupo Municipal VOX

Elena Collado Martínez
Coordinadora General de Presupuestos y Recursos Humanos
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL

Jorge García Castaño
Concejala Grupo Municipal Más Madrid

Pedro González Torroba
Coordinador General de Economía, Comercio, Consumo y Partenariado
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO

Enma López Araujo
Concejala Grupo Municipal Socialista de Madrid

Blanca María Pinedo Texidor
Concejala Grupo Municipal Partido Popular

Miguel Ángel Redondo Rodríguez
Concejala Grupo Municipal Ciudadanos – Partido de la Ciudadanía

Silvia Elena Saavedra Ibarro
Titular Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana

María Jesús Villamediana Díez
Gerente del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid

+3

Actividad

+3

Actividad

La Agencia Tributaria Madrid (en adelante ATM), creada mediante acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 29 de octubre de 2004, está configurada como un Organismo Autónomo, adscrito al Área de Gobierno de Hacienda y Personal, dotado de personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio propio y autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26.1 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, la ATM es el Organismo Autónomo responsable de ejercer como propias, en nombre y por cuenta del Ayuntamiento de Madrid, las competencias municipales de gestión en materia tributaria.

Corresponde a la Agencia el desarrollo de las actuaciones administrativas necesarias para que el sistema tributario del Ayuntamiento se aplique con generalidad y eficacia a las personas o entidades con obligaciones tributarias, mediante procedimientos de gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales que, tanto formal como materialmente, minimicen los costes indirectos derivados de las exigencias formales necesarias para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, así como la aplicación de los demás recursos públicos cuya gestión le corresponda o se le encomiende.

En el cumplimiento de sus fines, la ATM se rige por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad de gestión, y ejerce, entre otras, las siguientes competencias:

- La gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales.
- La recaudación en período ejecutivo de los demás ingresos de derecho público del Ayuntamiento, y de aquellos otros cuya gestión se le encomiende.
- La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores de los tributos de su competencia, y la de los expedientes sancionadores relativos a la recaudación del resto de ingresos públicos cuya gestión recaudatoria le corresponda.
- El análisis de las previsiones de ingresos públicos y el diseño de la política global de ingresos tributarios.
- La propuesta, elaboración e interpretación de las normas tributarias propias del Ayuntamiento.
- El seguimiento y la ordenación de la ejecución del presupuesto de ingresos en lo relativo a ingresos tributarios y transferencias corrientes vinculadas a estos.
- La colaboración con otras instituciones públicas en las materias objeto de la Agencia.

Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

En el año 2019 se han aprobado las siguientes matrículas del IBI:

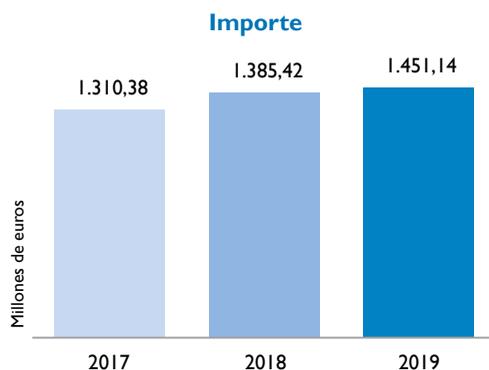
- Urbana: 2.197.388 inscripciones por importe de 1.451.143.255 euros.
- Rústica: 3.801 inscripciones por importe de 771.224 euros.
- BICES: 261 inscripciones por importe de 51.268.306 euros.

El total de las matrículas ha sido de 2.201.450 inscripciones por importe de 1.503.182.785 euros.

La evolución del número de inmuebles que constituyen la matrícula del IBI de naturaleza urbana y su importe se reflejan en el siguiente cuadro:

Evolución de la matrícula del Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbana

	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2017/2019	VARIACIÓN 2018/2019
Núm. recibos	2.164.447	2.179.664	2.197.388	1,52%	0,81%
Importe	1.310.376.911	1.385.416.256	1.451.143.255	10,74%	4,74%



Por otra parte, se han practicado 59.156 liquidaciones por valor de 45.149.663 euros correspondientes a alteraciones catastrales físicas y jurídicas (58.948 por valor de 39.717.127 euros) y derivadas de actuaciones inspectoras (208 por valor de 5.432.536 euros).

Respecto a las liquidaciones practicadas, como sucedió en el ejercicio anterior tras la finalización de la regularización catastral, éstas han sido debidas a alteraciones catastrales físicas y jurídicas y a las derivadas de las incorporaciones de nuevas unidades urbanas.

Asimismo, se han efectuado los trabajos necesarios para solicitar al Estado la compensación por los beneficios fiscales que han de aplicarse a los centros docentes privados acogidos al régimen de concertados educativos, en tanto mantengan su condición de centros total o parcialmente concertados, en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 7 de la Ley 22/1995, de 28 de diciembre, por la que se determina el alcance y concesión de la exención establecida en el IBI a los centros educativos concertados y se fija el

procedimiento para satisfacer la compensación a los Ayuntamientos. En 2019 se ha procedido a presentar la petición de compensación por el ejercicio 2018 y a la preparación y depuración de estas exenciones, por un importe de 7.581.359,62 euros, que corresponden a 346 colegios.

Por último, ha de señalarse que en base al Convenio suscrito entre la Agencia Tributaria Madrid y el Ilustre Colegio Notarial de Madrid de colaboración en la aplicación de los tributos municipales, en el año 2019 se han realizado 64.811 consultas de deudas de IBI a través de la plataforma tecnológica corporativa del Consejo General del Notariado, obteniendo la Notaría información inmediata sobre las deudas pendientes afectas al bien inmueble objeto del negocio jurídico.

UNIDADES URBANAS INCORPORADAS POR TRAMITACIÓN DE DECLARACIONES DE ALTERACIÓN

Durante el año 2019, la incorporación de unidades urbanas al Catastro Inmobiliario por tramitación de declaraciones catastrales ha disminuido un 14% respecto a 2018, si bien se ha producido un incremento del 19,42% respecto a 2017. La disminución observada ha sido debida a los trabajos desarrollados en 2018 para la incorporación de divisiones horizontales no reflejadas en el Catastro

y que supuso el alta de 10.667 inmuebles en ese ejercicio, frente a las 7.086 incorporadas en 2017.

En el siguiente cuadro se refleja la incorporación de unidades urbanas en virtud del Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro, en los ejercicios 2017 a 2019.

Unidades urbanas incorporadas

	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Por nueva construcción	8.491	10.964	10.966	29,15%	0,02%
Otras alteraciones	7.086	10.667	7.636	7,76%	-28,41%
Total	15.577	21.631	18.602	19,42%	-14,00%

Declaraciones de alteración Unidades urbanas incorporadas



Con independencia de las actuaciones realizadas por la Inspección Catastral para la incorporación de los inmuebles omitidos en el Catastro Inmobiliario, cuya información se recoge en el apartado Control de los incumplimientos tributarios, se han incorporado

mediante declaraciones ordinarias, presentadas espontáneamente por la persona interesada 18.602 unidades urbanas, que ha supuesto un incremento de valor catastral de 1.015,12 millones de euros.

PLAZO DE PROCESAMIENTO DE LAS DECLARACIONES

En 2019, el tiempo medio de tramitación de las declaraciones de alta de obra nueva ha sido de 44 días, manteniéndose en la línea de años anteriores. Ha de tenerse en cuenta que el plazo máximo de tramitación previsto por la normativa para este tipo de expedientes es de seis meses. En el cuadro siguiente se recogen los tiempos medios de tramitación desde el año 2014 al 2019.

Tiempos medios de tramitación

Días de tramitación desde la presentación al cierre del expediente

EJERCICIO DE TRAMITACIÓN	DÍAS DE TRAMITACIÓN
2014	47
2015	46
2016	42
2017	34
2018	43
2019	44

Expedientes de alta por obra nueva tramitados en menos de 60 días

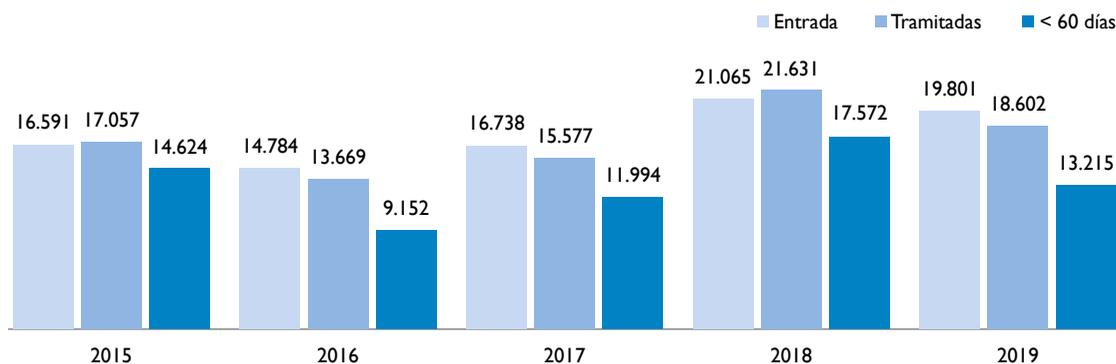
EJERCICIO DE TRAMITACIÓN	ENTRADA	SALIDA	MENOS DE 60 DÍAS	%
2019	605	552	398	72,10

En el cuadro y gráfico siguientes se recoge el número de unidades urbanas y el porcentaje de tramitación para las declaraciones catastrales, tanto de obra nueva como de otras alteraciones y la comparación con los cuatro ejercicios precedentes.

Unidades tramitadas en menos de 60 días

AÑO	ENTRADA	TRAMITADAS	MENOS DE 60 DÍAS	RATIO MENOS DE 60 DÍAS
2015	16.951	17.057	14.624	85,74%
2016	14.784	13.669	9.152	66,95%
2017	16.738	15.577	11.994	77,00%
2018	21.065	21.631	17.572	81,24%
2019	19.801	18.602	13.215	71,04%

Tramitación en menos de 60 días



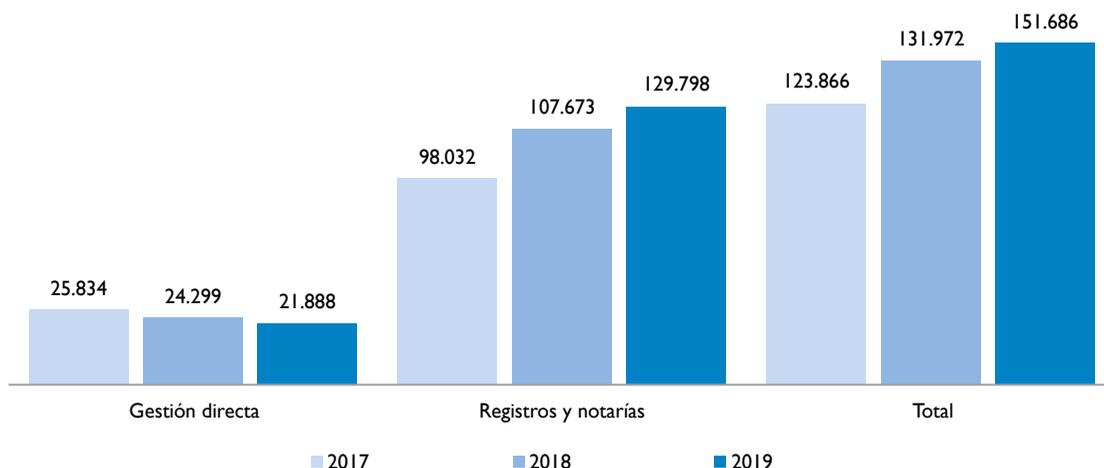
TRAMITACIÓN DE ALTERACIONES DE TITULARIDAD CATASTRAL

En el cuadro siguiente se recoge el número de alteraciones de orden jurídico tramitadas en los ejercicios 2019 a 2017, así como la variación producida en esos años, distinguiendo las que derivan de

declaración o solicitud, de aquellas cuya información es incorporada por la Gerencia del Catastro de Madrid por comunicación de información facilitada por Notarios y Registradores.

CAMBIOS DE TITULARIDAD	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Gestión directa	25.834	24.299	21.888	-15,27%	-9,92%
Registros y notarías	98.032	107.673	129.798	32,40%	20,55%
Total	123.866	131.972	151.686	22,46%	14,94%

Alteraciones de Titularidad Catastral



CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

La calidad en la presentación de documentos se evalúa por el porcentaje de expedientes en los que hay que requerir al contribuyente la aportación de documentación adicional para su tramitación.

Estos ratios se reflejan en los siguientes cuadros, por tipo de expediente.

Requerimientos

	ENTRADA	REQUERIMIENTOS	%
Declaraciones otras alteraciones	1.390	54	3,88
Declaraciones nueva construcción	605	35	5,79
Recursos ordinarios	372	3	0,81
Correcciones	3.213	28	0,87
Totales/Porcentaje	5.580	120	2,15

	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Entrada	4.297	4.594	5.580	29,86%	21,46%
Requerimientos	90	156	120	33,33%	-23,08%
Porcentaje	2,09	3,40	2,15	0,06	-1,25

CALIDAD DE LA DESCRIPCIÓN Y VALORACIÓN CATASTRAL

Mide la calidad de los trabajos de actualización de la base de datos en función del número de recursos de reposición presentados contra los acuerdos de incorporación respecto del número de unidades urbanas incorporadas por tramitación de declaraciones de alteración.

	TRAMITACIONES (UNIDADES URBANAS)	RECURSOS PRESENTADOS	%
Nueva construcción y otras alteraciones	18.602	372	2,00

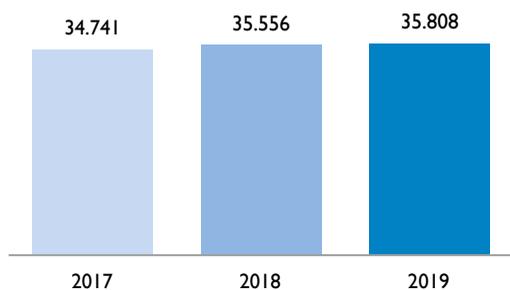
Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

La evolución de la matrícula del Impuesto sobre Actividades Económicas en los últimos años, en número de recibos y en importe, es la que figura en el cuadro adjunto, en el que se observa un incremento en 2019 respecto al ejercicio anterior de un 0,71%, en cuanto al número de recibos, lo que supone la consolidación de la tendencia al alza registrada en los ejercicios anteriores.

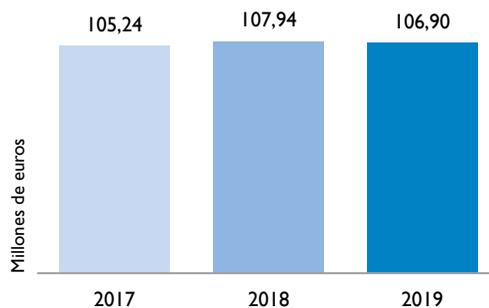
Evolución de la matrícula del Impuesto sobre Actividades Económicas

	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Núm. recibos	34.741	35.556	35.808	3,07%	0,71%
Importe	105.245.813	107.943.147	106.902.602	1,57%	-0,96%

Número de Recibos



Importe



En el año 2019 se han realizado 8.036 liquidaciones, por un importe total de 21.343.763 euros.

Igualmente, se han efectuado las labores necesarias para solicitar al Estado la compensación por los beneficios fiscales en el IAE que han de aplicarse a las cooperativas protegidas y especialmente protegidas

a tenor de la Ley 20/1990, de 19 de diciembre, sobre Régimen Fiscal de las Cooperativas.

En el año 2019 se ha realizado la preparación y depuración de los beneficios de 2018 correspondientes a 217 cooperativas, por un importe de 600.549 euros.

Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

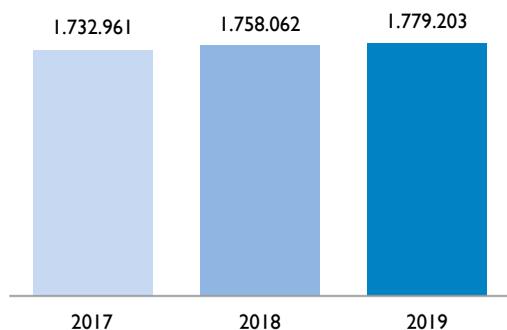
La evolución del número de recibos e importe de los mismos correspondientes a las matrículas del IVTM de 2019 ha sido la siguiente:

Evolución de la matrícula del IVTM

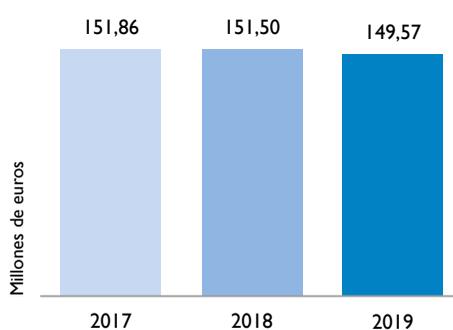
	2017(*)	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Núm. recibos	1.732.961	1.758.062	1.779.203	2,67%	1,20%
Importe	151.867.608	151.502.124	149.570.511	-1,51%	-1,27%

(*) En la Memoria 2017 se recogió el importe de 151.862.459, que no incluía la suma de los recibos inferiores a 6€. Se estima más adecuado, por tratarse de la evolución de la matrícula del IVTM, recoger también el importe de estos recibos de tal forma que exista una correlación entre el número de éstos y el importe de la matrícula, resultando la cifra de 151.867.608.

Número de Recibos



Importe



El número de liquidaciones giradas, incluyendo las liquidaciones complementarias, las correspondientes a las cuotas prorrateadas como consecuencia de la baja definitiva de los vehículos y las que se derivan de la comprobación de omisiones en matrícula general, ha sido de 26.356, por importe de 1.266.743 euros.

Se verifica un descenso del número de liquidaciones de aproximadamente un 12% respecto a las realizadas en el ejercicio anterior debido a que en 2019 no se han efectuado las depuraciones masivas a fallecidos realizadas en 2018 (liquidaciones a nombre de "Herederos de"). No obstante, se ha superado en casi un 15% el objetivo previsto (23.000).

El número de autoliquidaciones pagadas por los contribuyentes ha sido de 81.302, por importe de 2.886.865 euros.

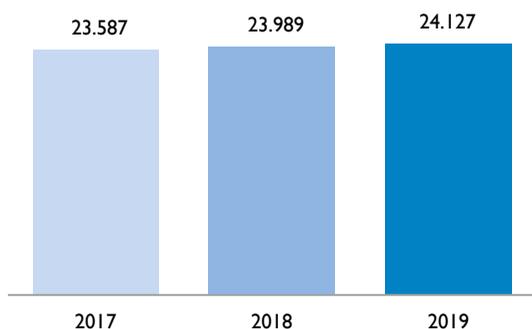
Debe destacarse el impacto sobre la recaudación del establecimiento de bonificaciones medioambientales en el IVTM, pues si bien, la reducción en el número de autoliquidaciones presentadas frente al ejercicio anterior es del 2,87%, la recaudación por el mismo concepto ha descendido un 13,37%. Así, en 2019 se han aplicado estas bonificaciones a más de 25.000 vehículos, frente a las 5.140 que se aplicaron en 2016.

Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

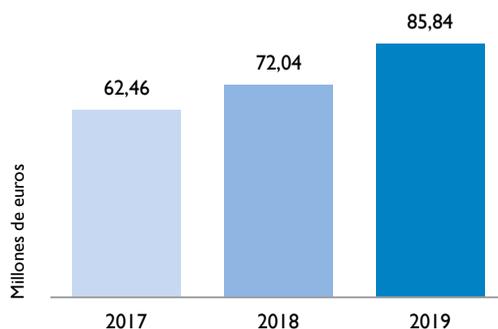
En los siguientes cuadros, se muestran el número y el importe de autoliquidaciones y liquidaciones del ICIO, así como los datos de los años precedentes.

AUTOЛИQUIDACIONES ICIO	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	23.587	23.989	24.127	2,29%	0,58%
Importe	62.463.646	72.038.632	85.843.471	37,43%	19,16%

Número de Autoliquidaciones

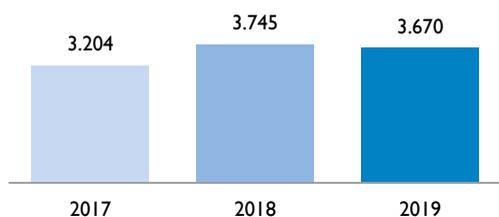


Importe de las Autoliquidaciones

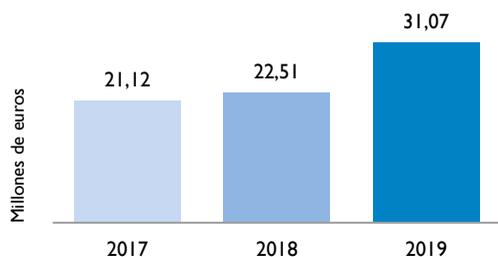


LIQUIDACIONES ICIO	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	3.204	3.745	3.670	14,54%	-2,00%
Importe	21.121.647	22.513.563	31.071.789	47,11%	38,01%

Número de Liquidaciones



Importe de las Liquidaciones



En 2019, se observa un estancamiento del número de autoliquidaciones y de liquidaciones que contrasta con el incremento en la base declarada por los contribuyentes, que se aproxima a la comprobada por la ATM, debido a la labor realizada en la lucha contra el fraude y a la concienciación permanente a los ciudadanos.

La lucha contra el fraude también se ve reflejada en el incremento en los derechos reconocidos generados por las liquidaciones pese a la reducción en el número de éstas.

Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

El número de autoliquidaciones del IIVTNU abonadas en 2019 ha sido de 99.596, por un importe de 538.044.081 euros.

De acuerdo con los indicadores de otros tributos, el comportamiento del mercado inmobiliario denota un estancamiento, lo que se refleja en una reducción de un 4% del importe de las autoliquidaciones, así como un descenso del número de las presentadas, que también se ve afectado por la declaración parcial de inconstitucionalidad del TC de 11 de mayo de 2017 y por la Sentencia 126/2019, de 31 de octubre, de dicho Tribunal que incorpora nuevos motivos de inconstitucionalidad al apreciar confiscatoriedad en algunos supuestos resultantes de la aplicación de la norma vigente.

Ello ha provocado un repunte en las solicitudes genéricas de revisión de autoliquidaciones y devolución de ingresos obligando a una modificación

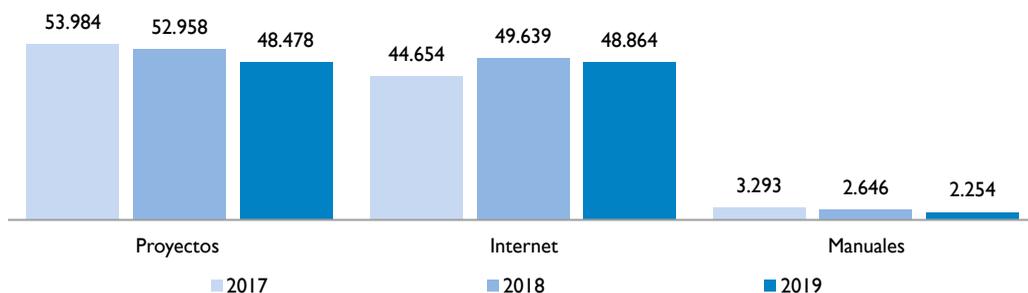
en los aplicativos acorde a los nuevos criterios.

En este sentido, han de destacarse las tareas desarrolladas para implementar un procedimiento que agilice la resolución de todas las declaraciones o solicitudes de devolución amparadas en una presunta minusvalía mediante la estandarización de los nuevos procedimientos. Igualmente, se ha mantenido la colaboración con la Asesoría Jurídica municipal en aquellos procedimientos judiciales que, con origen en la presunta minusvalía producida, requerían de un informe complementario técnico de valoración.

En el cuadro que figura a continuación se muestra la distinta tipología de autoliquidaciones del IIVTNU: proyectos de autoliquidación (autoliquidaciones cuantificadas por la Administración a petición de parte interesada), autoliquidaciones calculadas por el interesado a través del programa de internet y autoliquidaciones calculadas por el interesado en papel.

AUTOLIQUIDACIONES IIVTNU	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Proyectos	53.984	52.958	48.478	-10,20%	-8,46%
Internet	44.654	49.639	48.864	9,43%	-1,56%
Manuales	3.293	2.646	2.254	-31,55%	-14,81%
Total	101.931	105.243	99.596	-2,29%	-5,37%

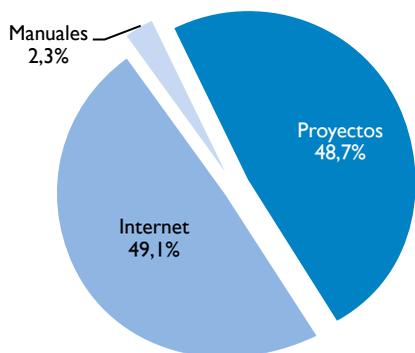
Evolución de las Autoliquidaciones IIVTNU



Asimismo, tal como se refleja en el gráfico, más de un 49% del total de las autoliquidaciones han sido generadas a través del programa a disposición de los ciudadanos en la web municipal madrid.es.

Autoliquidaciones IIVTNU

Año 2019



Respecto a las liquidaciones, se han efectuado 19.170, de las cuales 10.371 son liquidaciones directas, relativas, en su mayoría, a expedientes del IIVTNU que en el momento de la presentación de la declaración carecían de valor catastral o el que tenían asignado no se adecuaba a la realidad de la finca en la fecha de la transmisión; 2.564 son liquidaciones complementarias resultantes de la comprobación de las autoliquidaciones y 6.235 son consecuencia de las actuaciones de inspección.

LIQUIDACIONES IIVTNU	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	21.097	19.466	19.170	-9,13%	-1,52%
Importe	125.758.072	137.221.003	115.325.259	-8,30%	-15,96%

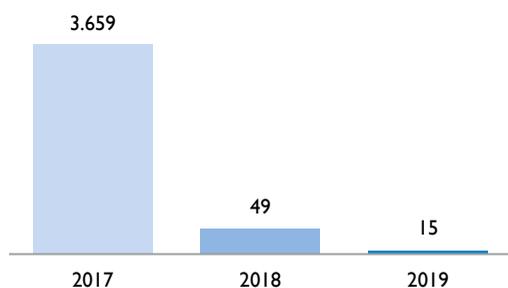
Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU)

Si bien la TRU desapareció el 1 de enero de 2015, las actualizaciones catastrales de cambios de titularidad, uso, valor, omisiones, etc., remitidas por Catastro a través del fichero DOC para IBI y TRU, han generado, con carácter retroactivo, liquidaciones de esta Tasa.

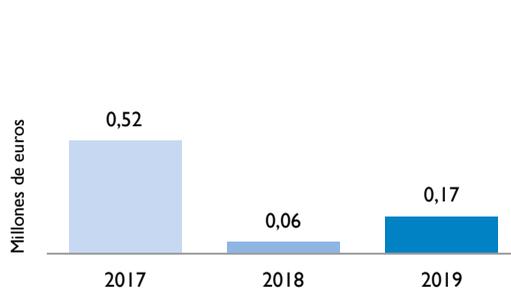
Evolución de las liquidaciones

TRU	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	3.659	49	15	-99,59%	-69,39%
Importe	516.141	57.139	166.914	-67,66%	192,12%

Número de Recibos



Importe



Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)

En los cuadros adjuntos puede apreciarse la estabilización de la TRUA, sobre la que cabe destacar la continuidad de los trabajos de adecuación y depuración de la matrícula, principalmente de aquellos inmuebles que en Catastro

permanecían con uso diferente al residencial, que ha supuesto 5.823 liquidaciones para adecuar los datos de las inscripciones a la realidad comprobada.

Evolución de la matrícula

TRUA	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	153.312	153.195	152.834	-0,31%	-0,24%
Importe	40.601.219	40.344.938	39.934.571	-1,64%	-1,02%

Evolución de las liquidaciones

TRUA	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	9.535	6.958	5.823	-38,93%	-16,31%
Importe	5.940.621	2.692.083	1.887.448	-68,23%	-29,89%

Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local con Paso de Vehículos (TPV)

Igualmente, en la TPV se ha producido una estabilización en el número de matrículas, con una leve reducción en su importe (-1%), debida al proceso de depuración desarrollado por la ATM que ha detectado

incidencias en el cálculo y duplicidades, que han derivado en la realización de 2.441 liquidaciones: 2.339 para ajustar la cuota a la realidad y 102 practicadas por inspección.

Evolución de la matrícula

TPV	2017(*)	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2018/2019
Número	-	50.701	51.042	-	0,67%
Importe	-	28.465.761	28.181.720	-	-1,00%

Evolución de las liquidaciones

TPV	2017(*)	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2018/2019
Número	50.834	2.588	2.441	-95,20%	-5,68%
Importe	29.425.522	1.589.999	1.965.741	-93,32%	23,63%

(*) En 2017, como consecuencia de la modificación de la OFR, se notificó mediante liquidación, siendo las liquidaciones correspondientes a la matrícula 50.616 y 218 las liquidaciones practicas por los servicios de gestión e inspección.

Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el Uso de Cajeros Automáticos Propiedad de las Entidades Financieras

En 2017, primer año de aplicación de la tasa, la liquidación fue notificada de manera individual en cumplimiento de la normativa tributaria.

Por el contrario, en 2018 y 2019 la tasa se ha gestionado por matrícula cuyos datos se recogen en el cuadro siguiente, en el que se han incorporado los datos correspondientes a las liquidaciones de 2017 a efectos de comparación.

Evolución de los cajeros

TUPDPL/ CAJEROS	LIQUIDACIONES 2017	MATRÍCULA 2018	MATRÍCULA 2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	1.566	1.583	1.580	0,89%	0,19%
Importe	499.624	510.319	508.150	1,71%	0,43%

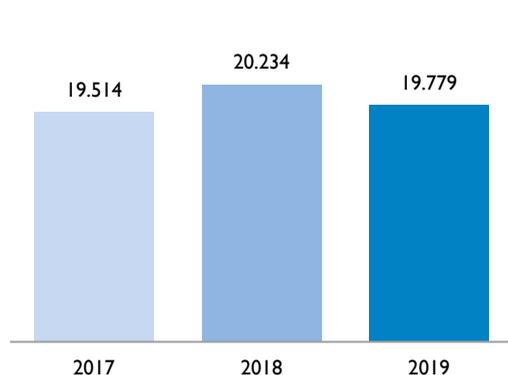
Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos (TPSU)

En los siguientes cuadros se muestra el número e importe de autoliquidaciones y liquidaciones de esta tasa, así como los datos de los años precedentes:

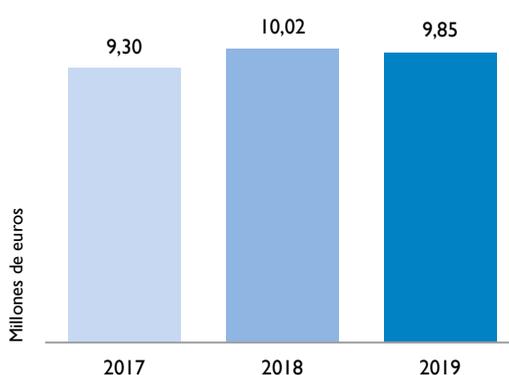
Evolución de las autoliquidaciones

TPSU	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	19.514	20.234	19.779	1,36%	-2,25%
Importe	9.295.740	10.022.932	9.845.936	5,92%	-1,77%

Número de Autoliquidaciones



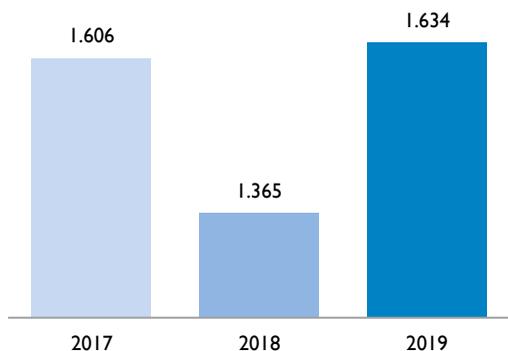
Importe de las Autoliquidaciones



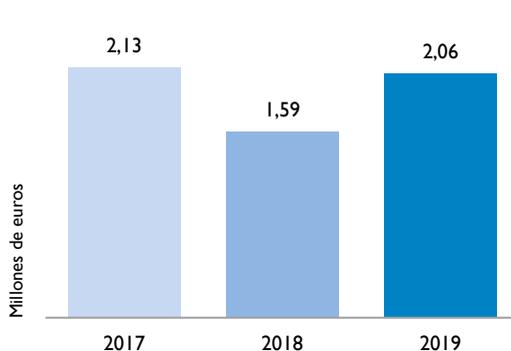
Evolución de las liquidaciones

TPSU	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	1.606	1.365	1.634	1,74%	19,71%
Importe	2.131.774	1.593.067	2.061.777	-3,28%	29,42%

Número de Liquidaciones



Importe de las Liquidaciones



Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local (Vallas y andamios y Reservas de espacio)

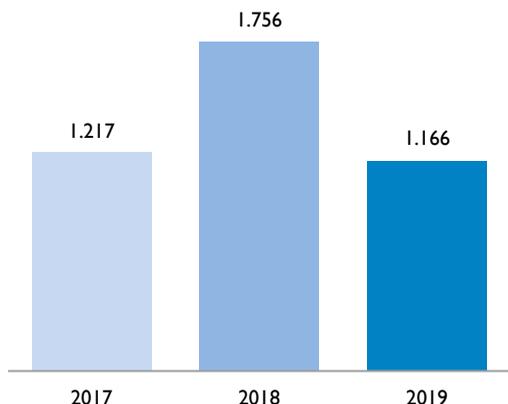
En las liquidaciones 2019 correspondientes a la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local vinculadas a: Obras en la vía pública, tales como vallas, andamios y otras ocupaciones de similar naturaleza, sin o con publicidad (epígrafe A) y Reservas de espacio del dominio

público local para aparcamiento exclusivo de vehículos o para su ocupación con otro tipo de maquinaria, equipos, casetas y otros elementos (epígrafe C), se ha producido un incremento significativo en el importe de las liquidaciones, cuyos datos se recogen en el cuadro que figura a continuación.

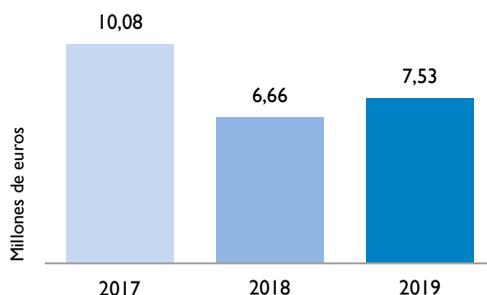
Evolución de las liquidaciones

	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	1.217	1.756	1.166	-4,19%	-33,60%
Importe	10.078.913	6.663.701	7.525.479	-25,33%	12,93%

Número de Liquidaciones



Importe de las Liquidaciones



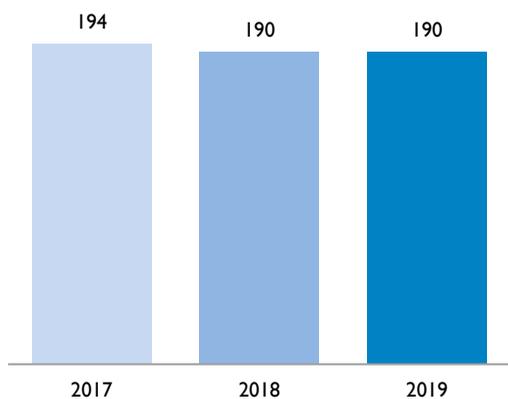
Tasa por Ocupaciones del Suelo, Vuelo o Subsuelo para usos particulares con cajas registradoras, bocas de carga de combustible, arquetas y transformadores, cables, tuberías, rieles y otros elementos análogos (Tasa de ocupación)

Destaca la evolución, de carácter constante, de la matrícula de esta tasa en los últimos tres años según se refleja en el cuadro siguiente:

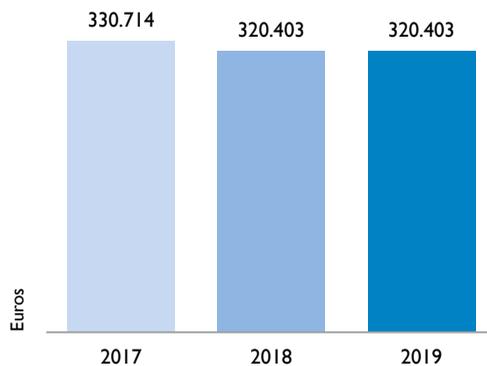
Evolución de la matrícula

	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	194	190	190	-2,06%	0,00%
Importe	330.714	320.403	320.403	-3,12%	0,00%

Número de Recibos



Importe



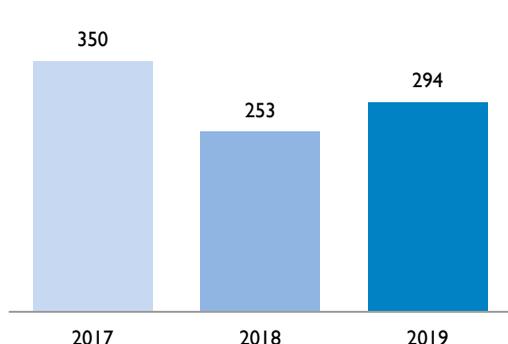
Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Explotadoras de Servicios de Suministros (1,5%)

El cuadro siguiente muestra el número e importe de las liquidaciones practicadas en 2019 resultante de la actividad gestora e inspectora, así como los datos correspondientes a los dos ejercicios precedentes.

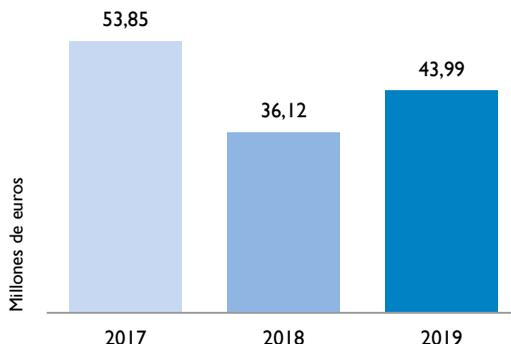
Evolución de las liquidaciones

	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	350	253	294	-16,00%	16,21%
Importe	53.854.002	36.116.860	43.985.299	-18,32%	21,79%

Número de Liquidaciones



Importe de las Liquidaciones



Otros ingresos

En este grupo se han incluido otras tasas gestionadas por la ATM, como son la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local con Terrazas y con Surtidores de gasolina, la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local para el Desarrollo de Acciones Publicitarias Especiales, la Tasa por Prestación

de otros Servicios y Actividades relacionados con el Medio Ambiente y la Tasa por Prestación de Servicios en Galerías Municipales, así como otros ingresos obtenidos por los servicios de gestión e inspección tributaria, cuya liquidación y evolución es la incluida en el cuadro siguiente:

Evolución de las liquidaciones

OTROS INGRESOS	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	1.445	1.163	882	-38,96%	-24,16%
Importe	7.941.904	17.795.913	10.329.948	30,07%	-41,95%

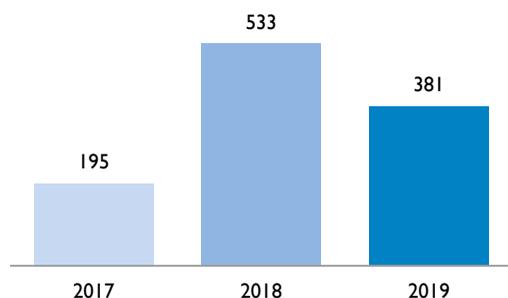
Ejecución Sustitutoria

El cuadro siguiente muestra el número e importe de las liquidaciones realizadas en 2019 en el Servicio de ICIO por Ejecución Sustitutoria, en el que se observa un número inferior de liquidaciones que han generado importes superiores respecto a los ejercicios precedentes, con un incremento del 66,28%, destacando que el 50% de los ingresos proviene de dos únicas liquidaciones.

Evolución de las liquidaciones

	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número	195	533	381	95,38%	-28,52%
Importe	2.605.242	2.331.649	3.877.140	48,82%	66,28%

Número de Liquidaciones



Importe de las Liquidaciones



Otras gestiones: expedientes de beneficios fiscales y devoluciones

En cumplimiento de los objetivos fijados de mejora en la atención al ciudadano, reducción de la conflictividad y litigiosidad y reducción de la carga económica asociada a la generación de intereses de demora, la ATM ha trabajado en la reducción de los plazos de tramitación de los expedientes de beneficios fiscales y devoluciones de ingresos.

Desde el año 2017 se han mejorado notablemente los plazos de tramitación. La consolidación de la tramitación directa de las devoluciones, tras la supresión del trámite de fiscalización previa, se ha notado especialmente, pues se ha reducido casi un 20% el plazo de resolución de éstas, lo que ha permitido reducir el plazo medio global un 4,5%.

Resumen de la gestión tributaria

Evolución matrícula tributos vencimiento periódico por número de recibos

TRIBUTOS	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
IBI Urbana	2.164.447	2.179.664	2.197.388	1,52%	0,81%
IAE	34.741	35.556	35.808	3,07%	0,71%
IVTM	1.732.961	1.758.062	1.779.203	2,67%	1,20%
TRUA	153.312	153.195	152.834	-0,31%	-0,24%
TPV ⁽¹⁾	---	50.701	51.042	---	0,67%
Tasa Ocupación	194	190	190	-2,06%	0,00%
Tasa Cajeros Automáticos ⁽¹⁾	---	1.583	1.580	---	-0,19%
Total	4.085.655	4.178.951	4.218.045	3,24%	0,94%

Evolución número de autoliquidaciones

AUTOLIQUIDACIONES	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
IVTM	79.286	83.703	81.302	2,54%	-2,87%
ICIO	23.587	23.989	24.127	2,29%	0,58%
IIVTNU	101.931	105.243	99.596	-2,29%	-5,37%
TPSU	19.514	20.234	19.779	1,36%	-2,25%
Total	224.318	233.169	224.804	0,22%	-3,59%

Evolución número de liquidaciones

LIQUIDACIONES	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
IBI	143.859	86.216	59.156	-58,88%	-31,39%
IAE	8.347	7.773	8.036	-3,73%	3,38%
IVTM	62.294	29.935	26.356	-57,69%	-11,96%
ICIO	3.204	3.745	3.670	14,54%	-2,00%
IIVTNU	21.097	19.466	19.170	-9,13%	-1,52%
TRU	3.659	49	15	-99,59%	-69,39%
TRUA	9.535	6.958	5.823	-38,93%	-16,31%
TPV ⁽¹⁾	50.834	2.588	2.441	-95,20%	-5,68%
Tasa Cajeros Automáticos ⁽¹⁾	1.566	---	---	---	---
Tasa 1,5%	350	253	294	-16,00%	16,21%
TPSU	1.606	1.365	1.634	1,74%	19,71%
Ejecución Sustitutoria	195	533	381	95,38%	-28,52%
Otros ingresos ⁽²⁾	2.391	3.043	2.085	-12,80%	-31,48%
Total	308.937	161.924	129.061	-58,22%	-20,30%

⁽¹⁾ En 2017 se notificaron individualmente las liquidaciones de ambas tasas, en 2018 se han gestionado mediante matrícula.

⁽²⁾ En este apartado se han incluido las liquidaciones que no están desglosadas en el cuadro.

Evolución matrícula tributos vencimiento periódico por importe

TRIBUTO	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
IBI Urbana	1.310.376.911	1.385.416.256	1.451.143.255	10,74%	4,74%
IAE	105.245.813	107.943.147	106.902.602	1,57%	-0,96%
IVTM ⁽³⁾	151.867.608	151.502.124	149.570.511	-1,51%	-1,27%
TRUA	40.601.219	40.344.938	39.934.571	-1,64%	-1,02%
TPV ⁽¹⁾	---	28.465.761	28.181.720	---	-1,00%
Tasa Ocupación	330.714	320.403	320.403	-3,12%	0,00%
Tasa Cajero Automáticos ⁽¹⁾	---	510.319	508.150	---	-0,43%
Total	1.608.422.265	1.714.502.948	1.776.561.212	10,45%	3,62%

⁽³⁾ Con respecto al IVTM, en la Memoria 2017 se recogió el importe de 151.862.459, que no incluía la suma de los recibos inferiores a 6€. Se estima más adecuado, por tratarse de la evolución de la matrícula del IVTM, recoger también el importe de estos recibos de tal forma que exista una correlación entre el número de éstos y el importe de la matrícula, de ahí que figure resultando la cifra de 151.867.608.

Evolución importe de las autoliquidaciones

AUTOLIQUIDACIONES	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
IVTM	3.382.378	3.331.154	2.886.865	-14,65%	-13,34%
ICIO	50.720.062	72.038.632	85.843.471	69,25%	19,16%
IIVTNU	574.337.067	561.053.880	538.044.081	-6,32%	-4,10%
TPSU	8.251.382	10.022.932	9.845.936	19,32%	-1,77%
Total	636.690.889	646.446.598	636.620.353	-0,01%	-1,52%

Evolución importe de las liquidaciones

LIQUIDACIONES	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
IBI	133.793.931	64.436.063	45.149.663	-66,25%	-29,93%
IAE	16.962.913	22.191.606	21.343.763	25,83%	-3,82%
IVTM	4.303.616	1.517.575	1.266.743	-70,57%	-16,53%
ICIO	21.121.647	22.513.563	31.071.789	47,11%	38,01%
IIVTNU	125.758.072	137.221.010	115.325.259	-8,30%	-15,96%
TRU	516.141	57.139	166.914	-67,66%	192,12%
TRUA	5.940.621	2.692.083	1.887.448	-68,23%	-29,89%
TPV ⁽¹⁾	29.425.522	1.589.999	1.965.741	-93,32%	23,63%
Tasa Cajeros Automáticos ⁽¹⁾	499.624	---	---	---	---
Tasa 1,5%	53.854.002	36.116.860	43.985.299	-18,32%	21,79%
TPSU	2.131.774	1.593.067	2.061.777	-3,28%	29,42%
Ejecución Sustitutoria	2.605.242	2.331.649	3.877.140	48,82%	66,28%
Otros ingresos ⁽²⁾	35.544.687	29.570.982	33.906.506	-4,61%	14,66%
Total	432.457.792	321.831.596	302.008.042	-30,16%	-6,16%

⁽¹⁾ En 2017 se notificaron individualmente las liquidaciones de ambas tasas, en 2018 se ha gestionado mediante matrícula.

⁽²⁾ En este apartado se han incluido las liquidaciones que no están desglosadas en el cuadro.

+3

Actividad

GESTIÓN RECAUDATORIA

Recaudación tributaria

La recaudación líquida en el ejercicio 2019 ha sido de 2.480,81 millones de euros, lo que representa una reducción de un 0,99% sobre la obtenida en el ejercicio anterior.

Los derechos reconocidos netos en el ejercicio 2019 fue de 2.782,18 millones de euros, con una reducción

igualmente del 0,99% respecto a los reconocidos en 2018 que fueron de 2.809,89 millones de euros.

El desglose de la recaudación respecto a los derechos netos reconocidos por tipo de tributo, así como la comparativa con el ejercicio anterior, se reflejan en el cuadro siguiente:

Datos contables de los ingresos tributarios

	Año 2018			Año 2019			VARIACIÓN	
	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN LÍQUIDA	%	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN LÍQUIDA	%	% 2019/2018	RECAUDACIÓN 2019/2018
IBI	1.431.529	1.322.255	92,37	1.475.214	1.364.512	92,50	0,13	3,20%
IAE	137.889	123.885	89,84	134.894	120.855	89,59	-0,25	-2,45%
IVTM	153.872	119.732	77,81	151.602	116.697	76,98	-0,83	-2,53%
ICIO	94.759	87.442	92,28	113.151	104.184	92,08	-0,20	19,15%
IIVTNU	674.997	596.932	88,43	580.359	510.789	88,01	-0,42	-14,43%
Tasas	316.845	255.416	80,61	326.968	263.775	80,67	0,06	3,27%
Total	2.809.891	2.505.662	89,17	2.782.188	2.480.812	89,17	0,00	-0,99%

Importes en miles de euros.

Recaudación líquida 2019 Datos contables de los ingresos tributarios



Recaudación voluntaria

En el ejercicio 2019 se ha producido un incremento de la recaudación de la mayoría de los tributos de vencimiento periódico, destacando en el IBI, con un porcentaje de variación en relación al 2017 del 11,16% y en relación al 2018 del 4,58%. El importe total de la recaudación ha ascendido a más de 1.656 millones de

euros, que supone un aumento del 3,67% respecto al ejercicio anterior.

Los siguientes cuadros muestran la evolución de la recaudación en los últimos tres años así como el desglose de la recaudación de 2019 por tributo.

Evolución de la recaudación por tributos vencimiento periódico

TRIBUTO	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
IBI	1.251.380.696	1.330.085.897	1.391.049.834	11,16%	4,58%
IAE	95.044.001	97.744.946	95.718.358	0,71%	-2,07%
IVTM	112.918.937	112.086.971	110.270.629	-2,35%	-1,62%
TRUA	31.949.043	33.529.326	34.215.384	7,09%	2,05%
TPV ⁽¹⁾	22.465.241	24.034.259	24.819.275	10,48%	3,27%
Tasa Ocupación	310.130	311.910	313.691	1,15%	0,57%
Total	1.514.068.048	1.597.793.309	1.656.387.171	9,40%	3,67%

⁽¹⁾ La TPV en 2017 no se ha gestionado mediante matrícula sino por liquidaciones.

Desglose de la recaudación por tributos vencimiento periódico. Importes

TRIBUTO	IMPORTE MATRÍCULA NETA	IMPORTE RECAUDACIÓN	%
IBI	1.481.912.844	1.391.049.834	93,87
IAE	104.770.267	95.718.358	91,36
IVTM	147.797.651	110.270.629	74,61
TRUA	39.050.301	34.215.384	87,62
TPV	27.604.917	24.819.275	89,91
Tasa Ocupación	320.403	313.691	97,91
Total	1.801.456.383	1.656.387.171	91,95

Desglose de la recaudación por tributos vencimiento periódico. Número de recibos

TRIBUTO	Nº DE RECIBOS MATRÍCULA NETA	Nº DE RECIBOS RECAUDADOS	%
IBI	2.155.612	2.018.871	93,66
IAE	35.619	29.931	84,03
IVTM	1.685.349	1.255.897	74,52
TRUA	147.630	121.968	82,62
TPV ⁽¹⁾	49.498	43.199	87,27
Tasa Ocupación	190	151	79,47
Total	4.073.898	3.470.017	85,18

⁽¹⁾ La TPV no se ha gestionado mediante matrícula sino por liquidaciones.

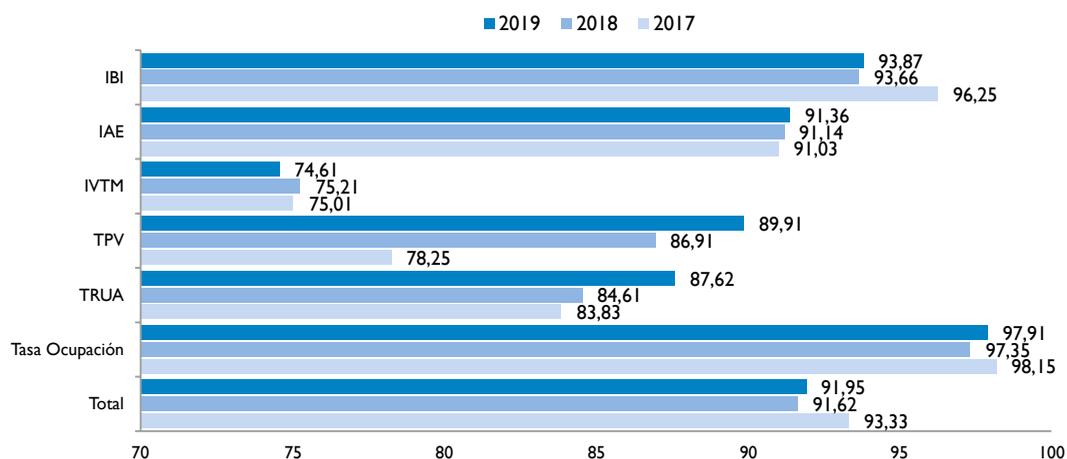
En los siguientes cuadros se muestra la evolución de los porcentajes en importes y número de recibos cobrados en relación con la matrícula neta.

Porcentaje del importe cobrado sobre matrícula neta

TRIBUTO	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
IBI	96,25	93,66	93,87	-2,38	0,21
IAE	91,03	91,14	91,36	0,33	0,22
IVTM	75,01	75,21	74,61	-0,40	-0,60
TRUA	83,83	84,61	87,62	3,79	3,01
TPV ⁽¹⁾	78,25	86,91	89,91	11,66	3,00
Tasa Ocupación	98,15	97,35	97,91	-0,24	0,56
Total	93,33	91,62	91,95	-1,38	0,33

⁽¹⁾ La TPV en 2017 no se ha gestionado mediante matrícula sino por liquidaciones.

Porcentaje de importes cobrados

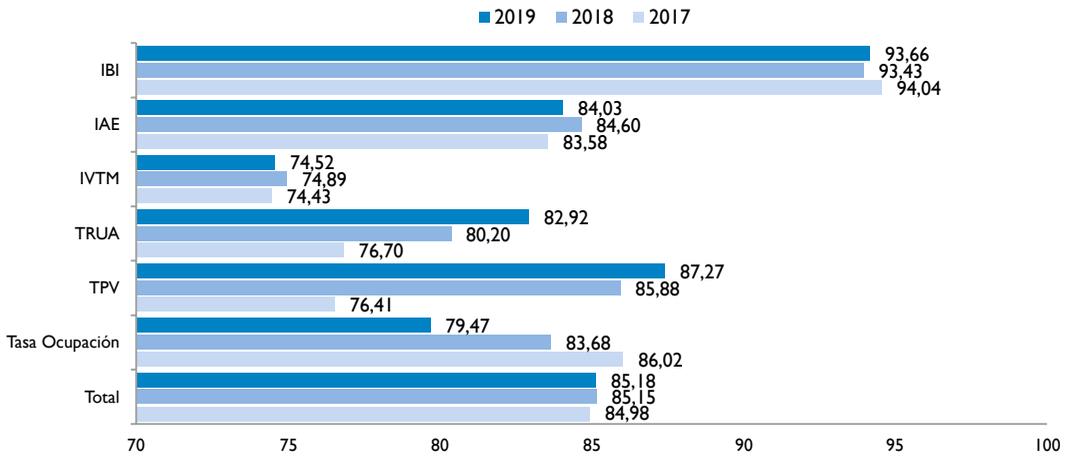


Porcentaje de recibos cobrados sobre matrícula neta

TRIBUTO	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
IBI	94,04	93,43	93,66	-0,38	0,23
IAE	83,50	84,60	84,03	0,45	-0,57
IVTM	74,43	74,89	74,52	0,09	-0,37
TRUA	76,70	80,20	82,92	6,22	2,72
TPV ⁽¹⁾	76,41	85,88	87,27	10,86	1,39
Tasa Ocupación	86,02	83,68	79,47	-6,55	-4,21
Total	84,98	85,15	85,16	0,18	0,01

⁽¹⁾ La TPV en 2017 no se ha gestionado mediante matrícula sino por liquidaciones.

Porcentaje de recibos cobrados



Por tratarse del tributo con mayor relevancia, se incorporan a continuación los datos correspondientes a los recibos del IBI cobrados en período voluntario en los tres últimos años, desglosados por medios de pago y con indicación del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta.

En ellos puede apreciarse el incremento continuado de la domiciliación bancaria como medio de pago,

habiéndose abonado en 2019 el 78,6% del total de recibos emitidos mediante algún tipo de domiciliación, frente al 72,11% del año 2017, y el 20,04% se ha abonado sin domiciliación bancaria, frente al 21,93% de 2017. Sigue incrementándose el número de recibos acogidos al sistema de Pago a la Carta (PAC) en detrimento del Sistema especial de pago (SEP) y de la domiciliación de pago único.

IBI - Desglose por medio de pago y porcentaje de cobro sobre matrícula neta

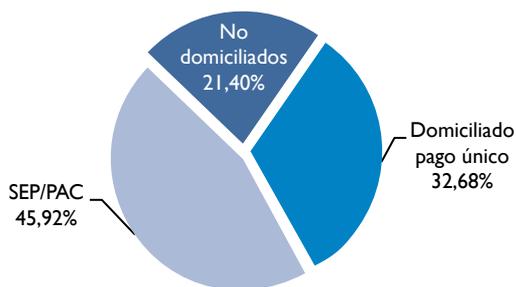
	2017		2018		2019	
	COBRADOS	%	COBRADOS	%	COBRADOS	%
Número de recibos	2.108.708		2.145.529		2.155.612	
No domiciliados	462.523	21,93	451.254	21,03	432.060	20,04
Domiciliados pago único	665.726	31,57	664.248	30,96	659.682	30,60
Sistema especial de pago	420.882	19,96	410.929	19,15	399.852	18,55
Pago a la carta	433.888	20,58	478.067	22,28	527.277	24,46
Total	1.983.019	94,04	2.004.498	92,43	2.018.871	93,66

En la matrícula neta están descontados los recibos exentos.

En 2019 se han pagado por el Sistema de Pago a la Carta 527.277 recibos del IBI frente a los 433.888 del ejercicio 2017. En total el número de recibos pagados a través de los sistemas especiales PAC/SEP asciende a 927.129.

Asimismo, puede observarse en el cuadro y gráfico siguientes que el 78,6 % de los recibos pagados en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles ha sido mediante domiciliación bancaria, siendo el 45,92 % a través de los sistemas de pago fraccionado con bonificación (SEP y PAC).

IBI - Formas de pago y porcentaje sobre recibos cobrados



IBI - Formas de pago y porcentaje sobre recibos cobrados

	NÚM. RECIBOS PAGADOS	% DE COBRO
No domiciliados	432.060	21,40
Domiciliado pago único	659.682	32,68
SEP/PAC	927.129	45,92
Total	2.018.871	100,00

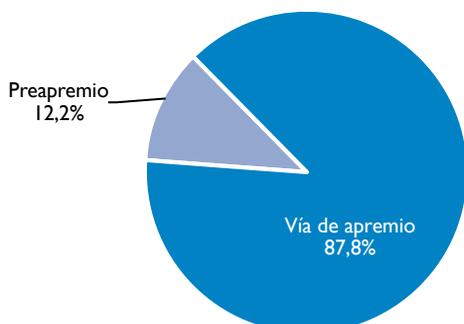
Recaudación ejecutiva

Desglose de la recaudación

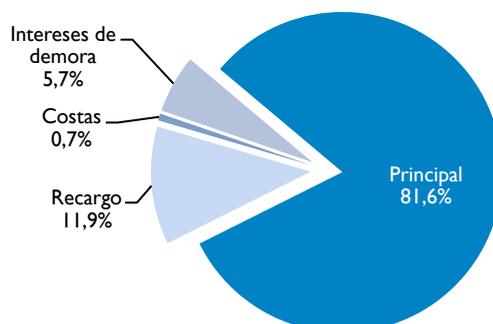
RECAUDACIÓN ⁽¹⁾	PRINCIPAL	RECARGO	INTERESES DE DEMORA	COSTAS	TOTAL
Vía de apremio	155.441.842	25.071.373	12.745.984	1.642.811	194.902.010
Preapremio	25.785.011	1.291.809			27.076.820
Total	181.226.853	26.363.182	12.745.984	1.642.811	221.978.830

⁽¹⁾ La recaudación se refiere a los cobros producidos en el ejercicio con independencia de la fecha de contabilización.

Desglose de los Ingresos



Desglose de los Ingresos



Evolución de la recaudación por conceptos

CONCEPTO	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Principal	189.845.587	175.157.911	181.226.853	-4,54%	3,46%
Recargo	27.728.201	25.369.757	26.363.182	-4,92%	3,92%
Intereses de demora	13.661.741	13.540.410	12.745.984	-6,70%	-5,87%
Costas	1.631.324	1.551.308	1.642.811	0,70%	5,90%
Total	232.866.853	215.619.386	221.978.830	-4,68%	2,95%

En el siguiente gráfico se refleja la evolución de los cobros en ejecutiva de 2017 a 2019



EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR TIPO DE RECURSO

En la evolución de los ingresos, destaca el incremento en 2019 del 87% en concepto de TRU (Tasa de Residuos Urbanos) debido a que los datos referidos a 2017 y 2018 se corresponden a la recaudación en período ejecutivo por TRU (tasa que perdió su vigencia en 2015). A este respecto, hay que señalar que el importe recaudado por TRUA en vía de apremio en esos ejercicios fue de escasa entidad y se encuentra englobado dentro de “Otros ingresos”, que a su vez se ve minorado un 11,93% en el año 2019.

Por su parte, la recaudación por IBI en 2019 se ha incrementado un 3,19% respecto al año anterior; mientras que la variación respecto a 2017 es inferior en un 5,70%, producido por el incremento en la recaudación en 2017 procedente de la cancelación de deudas de diferentes Organismos oficiales.

Por lo que respecta al IVTM, la contabilización de los recibos impagados en período voluntario correspondientes a 2018 no concluyó hasta finales de ese año por lo que el cobro de las deudas exigidas en vía de apremio se ha visto reflejado en 2019.

Igualmente, la contabilización de los recibos impagados en período voluntario de 2019 se ha visto afectado por diversas incidencias técnicas por lo que el fichero de deudores no fue puesto a disposición de la Recaudación Ejecutiva hasta el 19 de diciembre de 2019, y depurados los datos, las notificaciones de las providencias de apremio fueron realizadas en enero de 2020, lo que ha dado lugar a una minoración del importe de recaudación en período ejecutivo 2019 al no haberse generado intereses de demora.

Finalmente, en relación con las Multas de tráfico cabe señalar que desde 2017 se observa un descenso del cobro en período voluntario e, igualmente, se ha producido un descenso del número (20%) e importe (23%) de las multas no abonadas en período voluntario cargadas a Recaudación Ejecutiva respecto a 2018; no obstante, el importe recaudado en 2019 por este concepto se ha incrementado un 3,98%.

TIPO DE RECURSO	2017	2018	2019	%	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
IBI	74.502.748	68.081.210	70.255.505	31,65	-5,70%	3,19%
IAE	5.902.167	6.503.525	6.570.213	2,96	11,32%	1,03%
IVTM	25.301.345	20.664.631	23.261.762	10,48	-8,06%	12,57%
IIVTNU	13.140.362	11.954.487	14.661.519	6,60	11,58%	22,64%
TRU	4.540.755	2.660.831	4.975.653	2,24	9,58%	87,00%
Otros ingresos	43.426.404	48.480.296	42.697.658	19,24	-1,68%	-11,93%
Multas de tráfico	66.053.071	57.274.405	59.556.520	26,83	-9,84%	3,98%
Total	232.866.852	215.619.385	221.978.830	100,00	-4,68%	2,95%

GESTIÓN DEL CARGO

El siguiente cuadro refleja la comparativa de los tres últimos años de la gestión del cargo en ejecutiva.

Las cantidades figuran por el principal de la deuda, sin incluir las deudas cobradas en fase de preapremio.

Gestión del cargo

	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Cargo contable a l/l	1.333.383.914	1.354.992.601	1.420.255.811	6,52%	4,82%
Cargos año	366.805.751	377.614.702	316.630.694	-13,68%	-16,15%
Cargo total año	1.700.189.665	1.732.607.303	1.736.886.505	2,16%	0,25%
Cargo gestionable ⁽¹⁾	1.260.176.217	1.305.416.924	1.313.544.978	4,24%	0,62%
Cobrado	168.058.599	153.979.560	155.368.855	-7,55%	0,90%
% Cobro/c. gestionable	13,34	11,80	11,83	-1,51	0,03

⁽¹⁾ Para el cálculo del cargo gestionable se descuenta el importe de los créditos suspendidos, paralizados por aplazamientos o fraccionamientos de pago, paralizados por concurso de acreedores y las bajas.

El importe al que asciende el cargo gestionable (deudas sobre las que se pueden realizar gestiones de cobro) se contabiliza descontando aquellas deudas que se encuentran suspendidas, por decisión judicial o administrativa, o porque los deudores están incurso en procesos concursales, y también aquellas deudas que se dan de baja, o tienen concedido un fraccionamiento o aplazamiento del pago, situaciones que influyen directamente sobre los resultados de cobro.

En 2019 se ha incrementado un 27% respecto al año anterior el número de deudas cuyo pago se ha aplazado o fraccionado incentivado por la dispensa de garantía en los casos de deudas inferiores a 30.000 euros y la consecuente paralización del procedimiento ejecutivo.

La suspensión de actuaciones recaudatorias derivadas de los procedimientos concursales y expedientes en fraccionamiento o aplazamiento supone un

importe afectado de 373 millones de euros en 2019 manteniéndose en la línea del ejercicio anterior.

La existencia de un número considerable de deudas en las que, pese a figurar incluidas en el total pendiente de cobro no cabe realizar gestión de cobro alguna o en las que el cobro se demora en el tiempo, tiene una repercusión directa en los ingresos procedentes de actuaciones ejecutivas de embargo de resultado cobratorio inmediato. Así se refleja, por ejemplo, en los ingresos por embargos de sueldos y salarios, bienes inmuebles o créditos y derechos que presentan una tendencia a la baja en consonancia con la disminución de los documentos de cobro disponibles. No obstante, variando la tendencia de ejercicios anteriores, sí se han incrementado tanto los ingresos por embargos de devoluciones de AEAT, con una subida del 6,46% respecto a 2018 y especialmente los ingresos por embargo de

cuentas corrientes cuyos resultados han experimentado una subida del 28,74%.

Respecto a las cantidades pendientes de cobro debe tenerse en cuenta que un alto porcentaje de ellas corresponden a deudas de Administraciones Públicas,

muchas de las cuales se encuentran suspendidas por lo que no son susceptibles de actuaciones ejecutivas de cobro al encontrarse pendientes de pronunciamientos judiciales. El desglose por concepto de ingreso se refleja en el siguiente cuadro:

Deudas Administraciones Públicas por concepto de ingreso

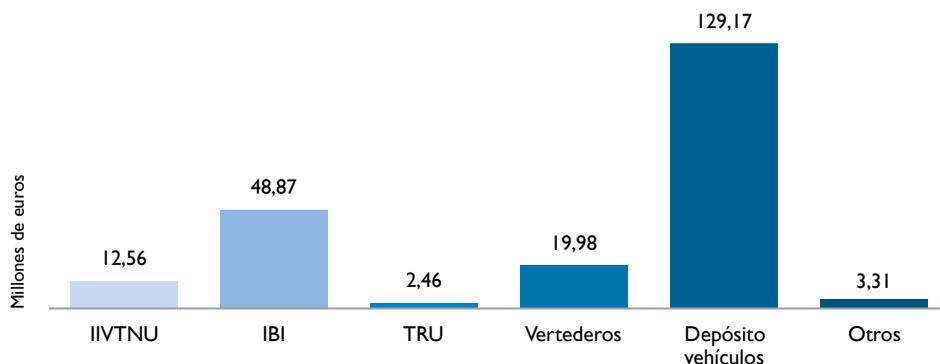
IIVTNU	IBI	ICIO	IVTM	TRU	VERTE- DEROS	EJEC. SUST.	DEPÓSITO VEHÍCULOS	MULTAS DE TRÁFICO	RESTO	TOTAL
12.560	48.870	736	358	2.464	19.981	196	129.176	392	1.624	216.357

Importes en miles de euros

En términos absolutos, en 2019 la deuda de Organismos oficiales ha disminuido en 6,09 millones de euros. Por otra parte, los ingresos procedentes del cobro de la deuda a las distintas administraciones se

han situado en 2019 en más de 28,7 millones de euros, lo que supone 3,65 millones de euros más que en el ejercicio anterior.

Deudas Administraciones Públicas por concepto de ingreso



NOTIFICACIONES

A lo largo del año 2019 se han realizado más de 3,4 millones de notificaciones, correspondientes a actos dictados en los procedimientos de apremio. Se continúa trabajando en la reagrupación y unificación de expedientes resultando una reducción del número de notificaciones.

Respecto a las “notificaciones personales”, ha de señalarse que se han minorado notablemente aplicándose en aquellos casos en los que, dada la especialidad del expediente de apremio, sea conveniente practicar la notificación por el personal de la ATM.

TIPO DE NOTIFICACIÓN	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Postal	2.994.138	2.772.302	3.042.753	1,62%	9,76%
Edicto	467.503	492.525	419.245	-10,32%	-14,88%
Personal	10.408	3.392	1.253	-87,96%	-63,06%
Total	3.472.049	3.268.219	3.463.251	-0,25%	5,97%

RECAUDACIÓN POR EMBARGO

La recaudación obtenida en 2019 por actuaciones de embargo ha disminuido respecto a la obtenida en los dos años anteriores.

No obstante, la recaudación por los embargos de las devoluciones ordenadas por la AEAT se ha incrementado en 2019 un 6,46% respecto al año precedente.

Igualmente, el número de órdenes de embargo de dinero depositado en cuentas corrientes se ha visto incrementado en un 28,74%, ingresando más de 7 millones de euros respecto al año anterior.

La recaudación por embargos de sueldos, salarios y pensiones sigue la tendencia a la baja observada en los

últimos años debido fundamentalmente al incremento del salario mínimo interprofesional (lo que, dado su carácter inembargable, minora o impide la efectividad de la orden de embargo).

Respecto al embargo de bienes inmuebles y de vehículos, se observa un descenso en el número de embargos tramitados debido principalmente al modelo manual de tramitación que requiere de recursos humanos no disponibles provocando una disminución del número de diligencias dictadas y notificadas.

El resumen de los importes obtenidos por estas actuaciones del procedimiento de apremio, en millones de euros, se refleja en el cuadro siguiente.

Embargos

TIPO DE EMBARGO	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Cuentas corrientes y de ahorro	42,60	25,23	32,48	-23,76%	28,74%
Bienes inmuebles	31,27	32,86	22,44	-28,24%	-31,71%
Devoluciones AEAT	11,70	9,60	10,22	-12,65%	6,46%
Sueldos y salarios	9,06	7,06	6,23	-31,24%	-11,76%
Créditos y derechos	4,09	11,32	7,57	85,09%	-33,13%
Embargo de vehículos	0,30	0,63	0,40	33,33%	-36,51%
Compensaciones	2,72	12,06	3,61	32,72%	-70,07%
Total	101,74	98,76	82,95	-18,47%	-16,01%

Importes en millones de euros.



Respecto a las “Gestiones en los Registros Públicos”, pese a la carencia de personal, se ha conseguido incrementar el número de solicitudes de información sobre inmuebles y las anotaciones preventivas de embargo en los Registros de la Propiedad.

GESTIONES REGISTROS PÚBLICOS	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número de gestiones	19.369	21.424	21.999	13,58%	2,68%

+3

Actividad

GESTIÓN RECURSOS Y RECLAMACIONES

La interposición de recursos en el año 2019 (27.790 recursos entrados) ha disminuido un 8% respecto a 2018 (30.199 recursos entrados).

En los cuadros que figuran a continuación se detalla la evolución y desglose de los recursos resueltos, así como el porcentaje que representan respecto de los

recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes. También se recoge el desglose de las resoluciones judiciales y de las dictadas por el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM).

Evolución de los recursos de reposición resueltos

INGRESO	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2018
Revisión	29.723	26.629	-10,41%
Inspección	831	876	5,42%
Catastral ⁽¹⁾	450	354	-21,33%
Total	31.004	27.859	-10,14%

⁽¹⁾ En 2018 se incluyeron 110 recursos procedentes del Procedimiento de Regularización Catastral (PRC) y del Procedimiento de Valoración Colectiva Parcial (PVCP), de los que no queda ninguno en 2019. Por tanto, en 2018 los recursos resueltos por la tramitación por la ATM de expedientes catastrales fue de 340.

Recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes

INGRESO	RESUELTOS 2019	INTERPUESTOS 2019	TOTAL RECURSOS	% RESUELTOS/ INTERPUESTOS	% RESUELTOS/ TOTAL RECURSOS
Revisión	26.629	26.547	35.016	100,31	76,05
Inspección	876	871	1.744	100,57	50,23
Catastral	354	372	407	95,16	86,98
Total	27.859	27.790	37.167	100,25	74,96

Resoluciones del TEAMM por tipo de resolución

INGRESO	INADMISIBLES		SATISFACCIÓN EXTRAPROCESAL		DESESTIMA- TORIAS		PARCIALMENTE ESTIMATORIAS		ESTIMATORIAS		ARCHIVO		TOTAL
	NÚM.	%	NÚM.	%	NÚM.	%	NÚM.	%	NÚM.	%	NÚM.	%	
IIVTNU	27	3,57	2	0,26	418	55,22	0	0,00	306	40,42	4	0,53	757
IBI	17	9,60	15	8,47	120	67,80	0	0,00	20	11,30	5	2,82	177
ICIO	6	18,18	1	3,03	13	39,39	0	0,00	13	39,39	0	0,00	33
IAE	4	10,53	2	5,26	19	50,00	0	0,00	7	18,42	6	15,79	38
IVTM	22	19,13	1	0,87	46	40,00	0	0,00	37	32,17	9	7,83	115
Tasas	26	14,44	20	11,11	94	52,22	0	0,00	37	20,56	3	1,67	180
Ejecución Sustitutoria	4	23,53	1	5,88	9	52,94	0	0,00	2	11,76	1	5,88	17
Multas	326	17,84	24	1,31	997	54,57	0	0,00	234	12,81	246	13,46	1.827
Varios	99	33,11	8	2,68	108	36,12	0	0,00	71	23,75	13	4,35	299
Total	531	15,42	74	2,15	1.824	52,98	0	0,00	727	21,12	287	8,34	3.443

Los datos reflejados se refieren a las resoluciones del TEAMM con independencia del momento en que se encontraba el acto reclamado (gestión, revisión, recaudación o inspección).

Resoluciones judiciales por tipo de resolución

INGRESO	INADMISIBLES	SATISFACCIÓN EXTRAPROCESAL	DESESTIMATORIAS	PARCIALMENTE ESTIMATORIAS	ESTIMATORIAS	ARCHIVO	TOTAL	
Período voluntario	IIVTNU	36	44	39	0	160	0	279
	IBI	0	2	6	0	9	0	17
	ICIO	1	1	3	0	2	0	7
	IAE	0	0	1	0	1	0	2
	IVTM	0	0	0	0	0	0	0
	Tasas	0	1	10	0	6	1	18
	Ejec. Sust.	0	1	0	0	0	0	1
Período ejecutivo	Tributos y otros ingresos no tributarios	2	1	18	0	11	0	32
	Multas	1	1	8	0	11	0	21
Total	40	51	85	0	200	1	377	

Los datos reflejados en este cuadro no contabilizan las resoluciones judiciales que resuelven recursos contencioso-administrativos contra resoluciones del TEAMM dictadas respecto de reclamaciones contra actos resultantes de procedimientos de inspección.

Plazo de remisión de expedientes al TEAMM para la resolución de las reclamaciones económico-administrativas municipales

	EXPEDIENTES ENVIADOS ANTES DE 1 MES	EXPEDIENTES ENVIADOS EN TOTAL	% ENVIADOS < 1 MES/ TOTAL ENVIADOS
Total	2.786	5.311	52,46

Recursos de reposición en materia de inspección

En los cuadros siguientes se detalla la evolución y desglose por tipo de ingreso de los recursos de reposición en materia de inspección. Igualmente se

refleja la proporción que representan respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes.

Recursos de reposición en materia de inspección

INGRESO	RESUELTOS 2017	RESUELTOS 2018	RESUELTOS 2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
ICIO	20	36	36	80,00%	0,00%
IIVTNU	274	477	723	163,87%	51,57%
IAE	411	122	26	-93,67%	-78,69%
IBI	95	54	5	-94,74%	-90,74%
Tasas	197	142	86	-56,35%	-39,44%
Total	997	831	876	-12,14%	5,42%

Recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes

INGRESO	RESUELTOS 2019	INTERPUESTOS 2019	TOTAL RECURSOS	% RESUELTOS/ INTERPUESTOS 2019	% RESUELTOS/ TOTAL RECURSOS
ICIO	36	64	96	56,25	37,50
IIVTNU	723	706	1.453	102,41	49,76
IAE	26	40	62	65,00	41,94
IBI	5	8	11	62,50	45,45
Tasas	86	53	122	162,26	70,49
Total	876	871	1.744	100,57	50,23

Recursos de reposición en materia catastral

Durante 2019 se han realizado 354 propuestas de resolución de recursos derivados del mantenimiento catastral. Al inicio de este ejercicio no quedaba pendiente de resolver ningún recurso ni alegaciones derivadas del Procedimiento de Regularización Catastral, a diferencia de lo que sucedió en 2018, cuando se tramitaron 110 expedientes.

Recursos de reposición en materia catastral

RECURSO	RESUELTOS 2017	RESUELTOS 2018	RESUELTOS 2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Ordinario	1.363	450	354	-74,03%	-21,33%

Recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes

RECURSO	RESUELTOS 2019	INTERPUESTOS 2019	TOTAL RECURSOS	% RESUELTOS/ INTERPUESTOS 2019	% RESUELTOS/ TOTAL RECURSOS
Ordinario	354	372	407	95,16	86,98

+3

Actividad

CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS

Corresponde a la ATM, entre otras funciones, la lucha contra el fraude fiscal, cuyo propósito es descubrir los hechos imposables no declarados, las omisiones y ocultaciones, así como comprobar e investigar la correcta tributación de los hechos que han sido declarados, para regularizar; en su caso, la situación de los contribuyentes y recuperar los ingresos omitidos por falta de declaración o incorrecta liquidación. Para el ejercicio de esta función resulta clave disponer de los instrumentos necesarios para acceder a la información que permita detectar los incumplimientos.

Las tareas de investigación, comprobación y regularización tienen además efectos de prevención y disuasión sobre los posibles incumplidores y promueve también una mejor educación tributaria y mayor conciencia ciudadana, que se refuerza mediante la información y asistencia al contribuyente para el mejor cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

Por otra parte, no cabe ignorar que la recuperación de las cuotas eludidas contribuye también al cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria fijados.

En cuanto al balance general del control de incumplimientos tributarios en el año 2019, cabe apuntar que se han incrementado en un 7,42% 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 en su tarea de control tributario. Este incremento de derechos reconocidos ha sido compatible con una disminución del número de 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.

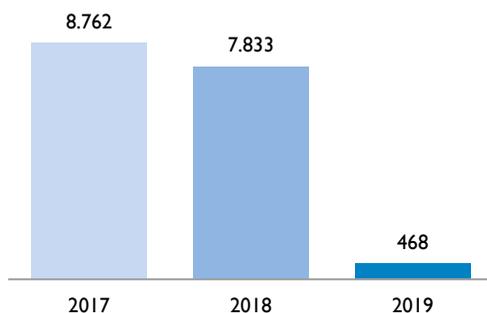
Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

Tras la reestructuración de tareas entre las Subdirecciones Generales de Inspección y de Gestión, la primera asumió en el mes de marzo de 2019 el tratamiento de las cargas notariales para

la detección del fraude en el IIVTNU, cuyos datos correspondientes a lo realizado en esos dos primeros meses son los siguientes:

IIVTNU	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Notas informativas	8.762	7.833	468	-94,66%	-94,03%

IIVTNU - Notas Informativas

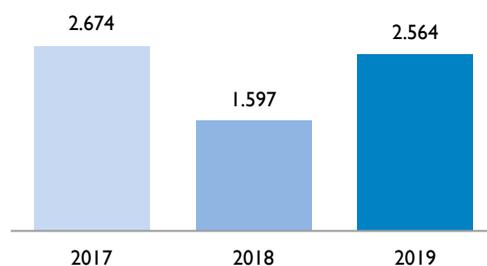


Liquidaciones complementarias

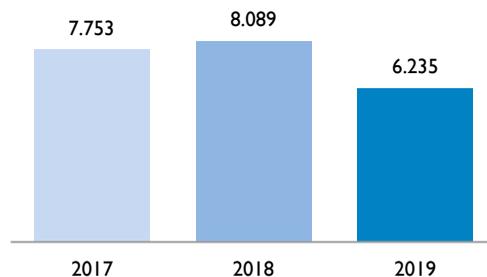
IIVTNU	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Liquidaciones complementarias	2.674	1.597	2.564	-4,11%	60,55%

Los resultados económicos derivados de actas de inspección y sanciones tributarias en este impuesto se han visto afectados por la incertidumbre relativa a la existencia de situaciones de minusvalía o confiscatoriedad derivadas de los criterios fijados por las sentencias del Tribunal Constitucional 59/2017 y 126/2019, lo que ha ralentizado la tramitación de determinados expedientes. El importe de derechos contraídos por regularizaciones en este tributo en vía de inspección ha disminuido, respecto del precedente periodo 2018, en un 14% y el número de expedientes de inspección en un 22%, según se desprende de las cifras totales que se recogen en los gráficos que figuran a continuación.

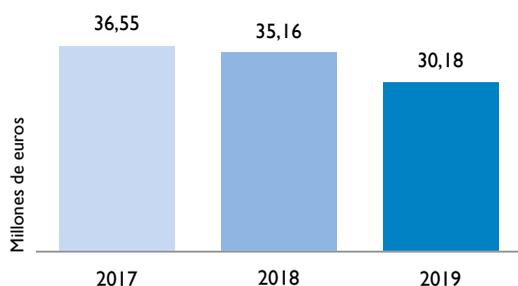
IIVTNU - Liquidaciones complementarias



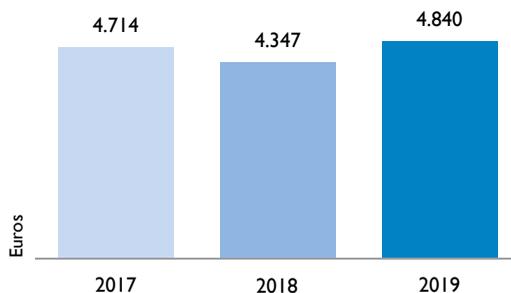
IIVTNU - N° de Actas y Sanciones



IIVTNU - Importe derechos contraídos



IIVTNU - Importe medio por documento



Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

Se han efectuado 1.989 liquidaciones del ICIO, por un importe de 10.836.536 euros, de las cuales 934 han sido directas, por detección de omisión del deber de autoliquidar, por importe de 7.127.764 euros, y 1.035 complementarias, por comprobación de autoliquidación, por importe de 3.708.772 euros.

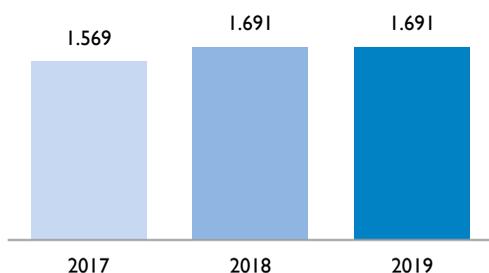
En cuanto a las actuaciones inspectoras relativas al ICIO, el importe de los derechos contraídos mediante regularizaciones en vía expedientes de inspección tributaria se ha incrementado en un 7% respecto de 2018 y en un 32% respecto a 2017 debido, por un lado, a la reactivación del sector de la construcción y por otro, a la mejora de los procesos de cruce de datos con los expedientes urbanísticos de obras y actividades, depuración y explotación de dicha información, junto

a la planificación de recorridos en calle por las zonas con mayor actividad para detectar obras de reforma de cierta entidad declaradas ante la administración urbanística como obras menores.

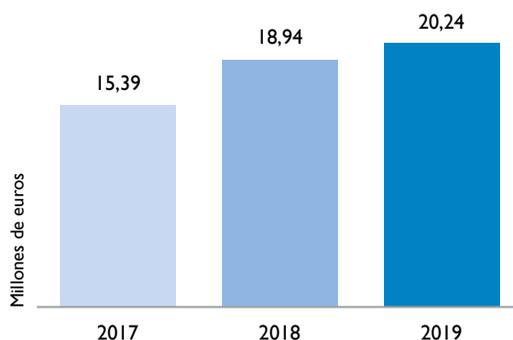
En todo caso, se ha constatado un creciente grado de cumplimiento voluntario, principalmente en las empresas que operan habitualmente en el ámbito inmobiliario con un incremento en la presentación de la declaración final del coste de la obra y del conjunto de las instalaciones, lo que ha reducido considerablemente la litigiosidad derivada de dichas omisiones, de manera que la inspección es más selectiva y centrada en incumplimientos puntuales y en obras cuya tipología y modalidad de tramitación las hace más vulnerables a la ocultación u omisión de elementos tributarios.

ICIO	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Número de liquidaciones	1.635	2.054	1.989	21,65%	-3,16%
Derechos contraídos	6.991.795	3.575.846	10.836.536	54,99%	203,05%

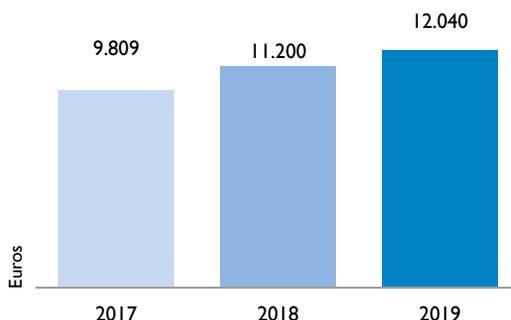
ICIO
Nº de Actas y Sanciones



ICIO
Importe derechos contraídos



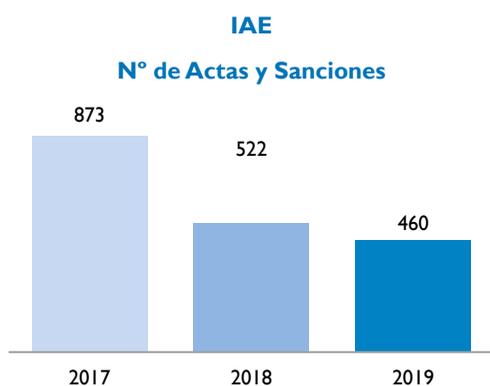
ICIO
Importe medio por documento



Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

En el IAE se ha producido un incremento del 184% en los derechos derivados de regularización en vía inspectora, con ligera disminución del número de documentos. No obstante, debe relativizarse la significación de este incremento, al igual que el decremento sufrido en el periodo 2018, debido a que la magnitud de las cifras en que se mueve este tributo y la situación jurídica del mismo determinan que la existencia de expedientes aislados de

regularizaciones puntuales de importancia incida 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 en un tributo que, según coinciden todos los expertos, agentes económicos y Administraciones Públicas, necesitaría una revisión a fondo.



Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

A lo largo de 2019 ha tenido continuidad la recuperación ya observada en 2018, posterior a la finalización del periodo de regularización voluntaria que tuvo lugar el 31 de julio de 2017, habiendo pasado los derechos reconocidos de 3,14 millones de euros a 5,43 millones de euros. En todo caso, al igual que se ha apuntado en relación con el IAE, las cifras derivadas de la actividad inspectora de este tributo determinan

que regularizaciones singulares puedan producir variaciones anuales de importancia y, por otra parte, la inspección tributaria en este impuesto se encuentra condicionada por la inspección catastral previa.

Durante 2019 los servicios de coordinación catastral han continuado con los trabajos necesarios para la detección y subsiguiente incorporación a la

base de datos de las alteraciones de orden físico y económico no declaradas con trascendencia catastral, se ha continuado con los trabajos iniciados en ejercicios anteriores basados en el análisis de las discrepancias puestas de manifiesto a través del cruce de la cartografía urbanística y el parcelario catastral y el contraste con la ortofotografía facilitada por el Departamento de Cartografía Urbanística de la Dirección General de Planificación Estratégica. Al mismo tiempo, se han utilizado otros canales de investigación a partir de la información de expedientes de inspección del Impuesto sobre Construcciones y Obras, certificados finales de obra del COAM, licencias de primera ocupación y funcionamiento, licencias de rehabilitaciones y reformas y otras informaciones sectoriales.

El resultado en 2019 ha sido la detección de 3.135 inmuebles por ausencia de declaración con la

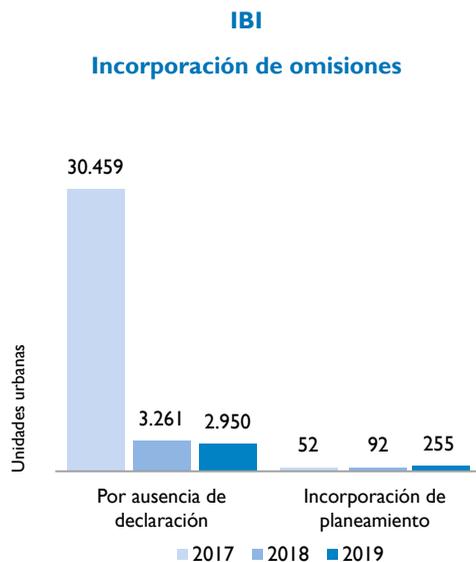
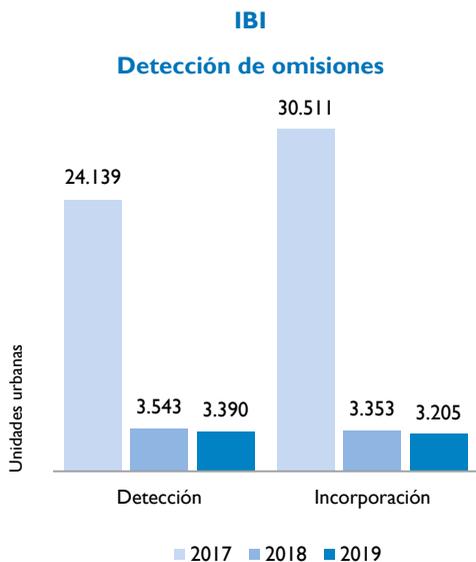
incorporación de 2.950 inmuebles. Igualmente, se han incorporado 255 inmuebles correspondientes a desarrollos urbanísticos.

El resultado económico de la incorporación de omisiones y de desarrollos urbanísticos ha sido un incremento de valor catastral de 160,6 millones de euros, de los cuales 144,6 millones de euros corresponden a omisiones y 16 millones de euros a desarrollos urbanísticos.

Entre los años 2005 y 2019 se han incorporado un total de 189.420 unidades urbanas. La evolución y el desglose de los resultados se reflejan en los cuadros y gráficos siguientes (en el ejercicio 2017 se incluyen resultados del procedimiento de regularización catastral):

DETECCIÓN OMISIONES	2017	2018	2019	DESDE EL INICIO (2005-2019)
Por ausencia de declaración	24.087	3.451	3.135	184.339
Incorporación de planeamiento	52	92	255	5.266
Total	24.139	3.543	3.390	189.605

INCORPORACIÓN OMISIONES	2017	2018	2019	DESDE EL INICIO (2005-2019)
Por ausencia de declaración	30.459	3.261	2.950	184.154
Incorporación de planeamiento	52	92	255	5.266
Total	30.511	3.353	3.205	189.420



En el marco del Convenio de colaboración en materia de Gestión e Inspección Catastral con la Dirección General del Catastro, durante el año 2019 se han realizado 80 actas de inspección catastral con un incremento de valor catastral de 105,22 millones de euros.

En el cuadro siguiente se indican los datos de las actuaciones realizadas e incremento de valor catastral, en los últimos cuatro años, como consecuencia de las actuaciones inspectoras.

Incorporación de valor catastral en el IBI

TIPO DE ACTUACIÓN	NÚMERO UNIDADES URBANAS	VARIACIÓN VALOR CATASTRAL IMPORTE
Incorporación de omisiones	2.950	144.581.599
Inspección catastral	80	105.216.943
Total	3.030	249.798.542

Evolución de la incorporación de valor catastral en el IBI

TIPO DE ACTUACIÓN	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2018
Incorporación de omisiones	1.882,50	271,82	144,58	-46,81%
Inspección catastral	0	206,29	105,22	-48,99%
Total	1.882,50	478,11	249,80	-47,75%

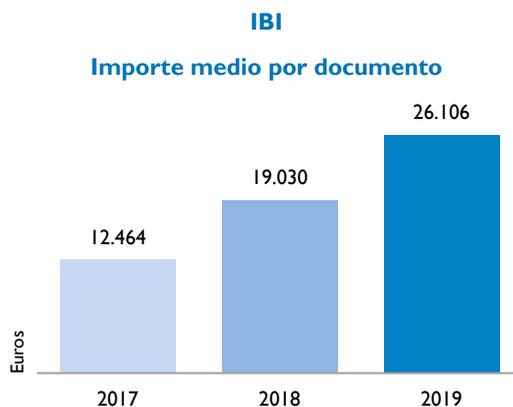
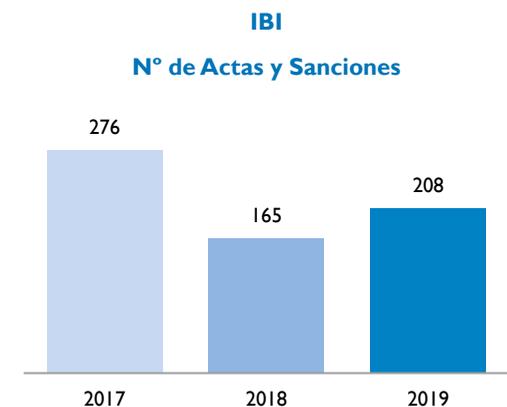
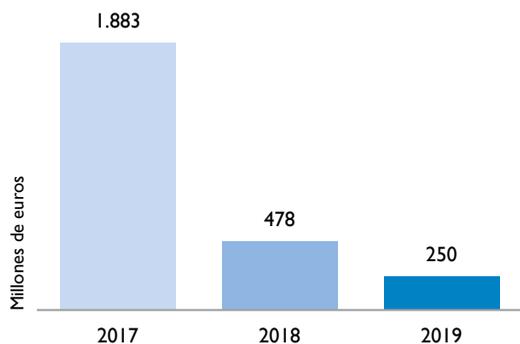
Importes en millones de euros. El ejercicio 2017 incluye incremento de valor como consecuencia del Procedimiento de Regularización Catastral.

Sin tener en cuenta el año 2017, ejercicio en el que todavía se incorporó valor catastral como consecuencia de Procedimiento de Regularización Catastral, se puede apreciar que en 2018 y 2019 ha habido una disminución de los incrementos de valor catastral incorporados al Catastro Inmobiliario como consecuencia de las actividades de investigación de los servicios de coordinación catastral, tanto en la incorporación de omisiones como por medio de la realización de procedimientos de inspección catastral.

Esto se debe a la mayor calidad de la información catastral de Madrid y al cumplimiento de los titulares catastrales de su obligación de declarar, lo que disminuye el número de discrepancias entre la realidad de los inmuebles catastrales y su información catastral.

Como consecuencia de la inspección catastral, se ha realizado la regularización del IBI con la imposición de las pertinentes sanciones tributarias, cuyos datos se reflejan en los gráficos siguientes:

Evolución de la incorporación de valor catastral



Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

Mediante la comprobación de las autoliquidaciones del IVTM se han practicado 495 liquidaciones complementarias por importe de 26.352 euros.

Liquidaciones complementarias

IVTM	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2018
Liquidaciones complementarias	810	172	495	187,79%

Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos

Mediante la comprobación de las autoliquidaciones de la tasa realizadas por las personas o entidades interesadas se han practicado 820 liquidaciones complementarias, por importe de 1.170.066 euros.

Liquidaciones complementarias

TASA POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS URBANÍSTICOS	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2018
Liquidaciones complementarias	684	617	820	32,90%

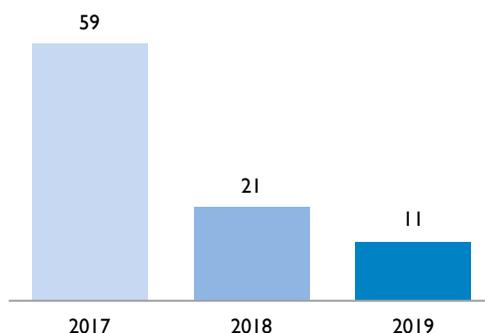
Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Explotadoras de Servicios de Suministros (“Tasa del 1,5%”)

En el ámbito de los sectores energéticos (gas y electricidad), se ha producido, como se aprecia en los gráficos adjuntos, la reducción del número de documentos y un ligero aumento de la cifra de derechos económicos derivados de las regularizaciones efectuadas y de la gestión del tributo respecto al ejercicio precedente.

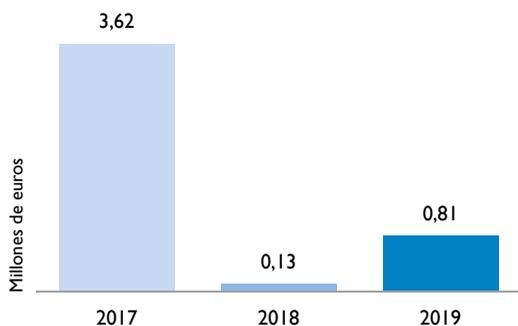
La evolución responde al incremento del grado de cumplimiento de los sujetos de dichos sectores motivado por las campañas de control tributario realizadas en ejercicios anteriores.

A la hora de analizar los datos de esta tasa es necesario tener en cuenta la evolución de la demanda, cuyos últimos datos cerrados corresponden a 2018.

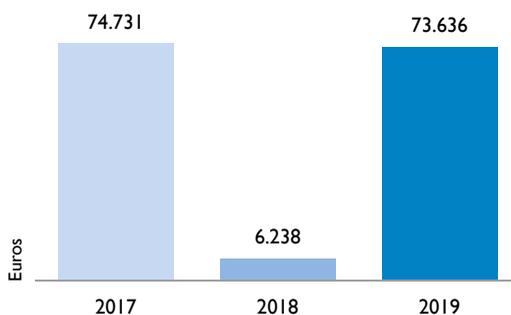
1,5%
Nº de Actas y Sanciones



1,5%
Importe



1,5%
Importe medio por documento

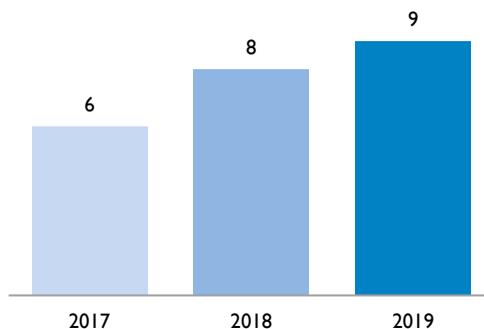


Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Explotadoras de Servicios de Telefonía Móvil

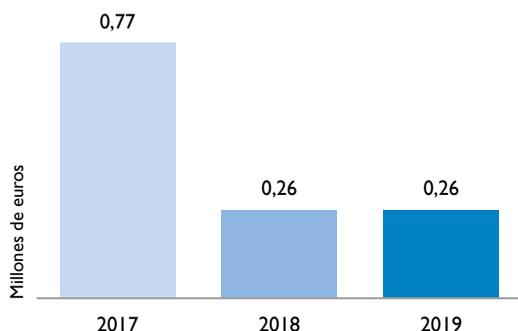
Con relación a la denominada “tasa de móviles” durante el ejercicio 2019 se ha confirmado la disminución tanto de documentos como de derechos económicos respecto a ejercicios precedentes.

Recordemos que la drástica reducción que afecta al tributo obedeció a diversas estrategias empresariales desarrolladas por importantes operadores del sector en orden a disociar la titularidad de los recursos instalados en el dominio público respecto de la prestación del servicio al abonado tras confirmarse por el Tribunal Supremo la legalidad de la Ordenanza mediante Sentencias 1150/2016, de 20 de mayo, y 1351/2016, de 8 de junio.

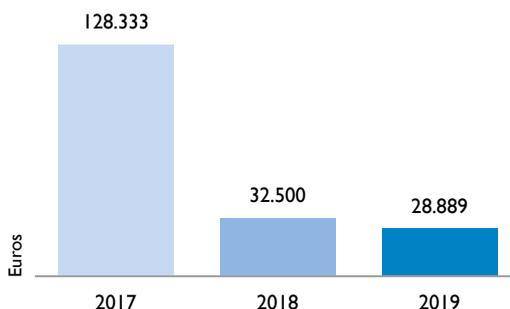
Telefonía móvil
Nº de Actas y Sanciones



Telefonía móvil
Importe



Telefonía móvil
Importe medio por documento



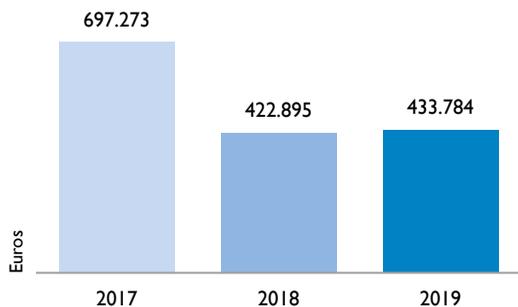
Los derechos económicos derivados de la tasa en 2019 ascienden a 0,26 millones de euros, correspondientes a 9 documentos.

Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Titulares de Redes o Recursos de Telecomunicaciones Fijas

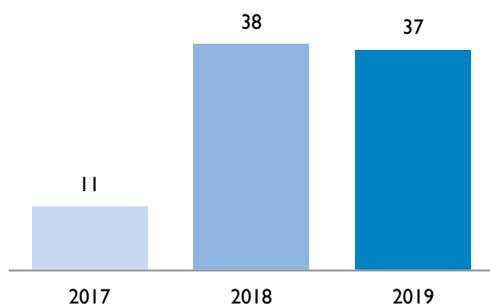
La confirmación por parte del TEAMM de la improcedencia de gravar a las operadoras de telecomunicaciones fijas a través del método especial de cuantificación del art. 24.1 c) TRLRHL (1,5 por ciento de sus ingresos brutos) por los

aprovechamientos verificados en el dominio público municipal determinó la elaboración de una nueva Ordenanza Fiscal ajustada a los principios y limitaciones de la normativa europea que entró en vigor el 1 de julio de 2017.

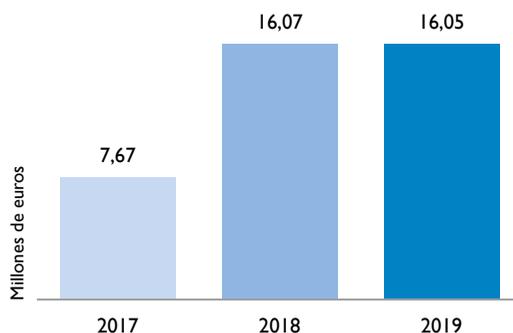
Telecomunicaciones fijas Importe medio por documento



Telefonía móvil Nº de Actas y Sanciones



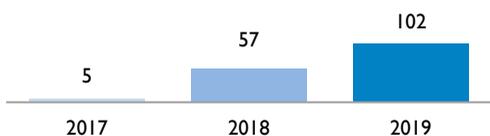
Telecomunicaciones fijas Importe



Tasa por Paso de Vehículos (TPV)

A lo largo de 2019 se ha retomado la actuación en esta tasa, tras la entrada en vigor de la ordenanza de 2017 y las incertidumbres generadas por la litigiosidad de la fórmula de cuantificación, pendiente del Tribunal Supremo. Por ello, se ha incrementado tanto el número de actuaciones como el importe de los derechos contraídos, según se aprecia en los gráficos siguientes, si bien la actuación se mantiene en niveles bajos, además de por las circunstancias apuntadas, por la regularización de la mayor parte de los pasos de vehículos de Madrid realizada entre los años 2008 y 2016.

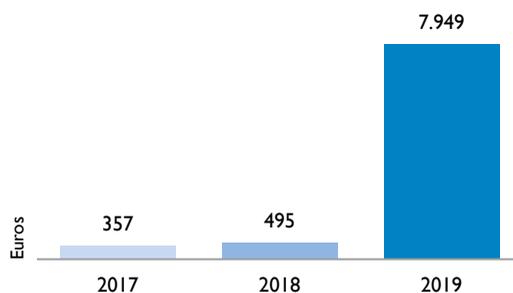
TPV Nº de Actas y Sanciones



TPV Importe



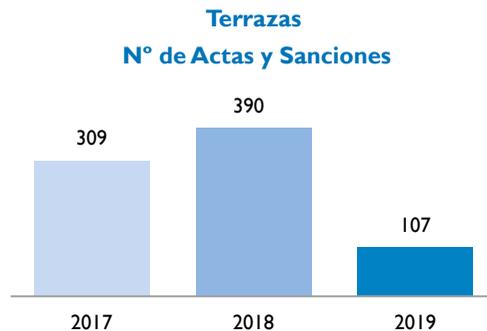
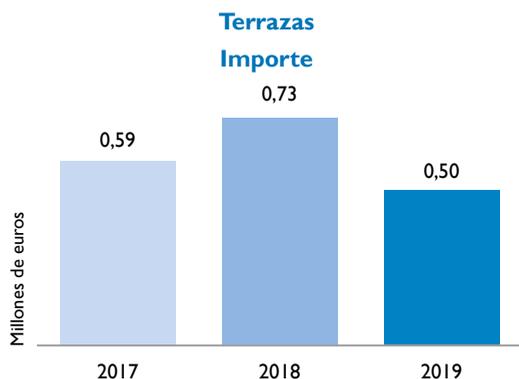
TPV Importe medio por documento



La interpretación del Tribunal Superior de Justicia de Madrid (TSJM) como del TEAMM de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de 12 de julio de 2012, extendió a los servicios de comunicaciones fijas la doctrina de este último acerca de los principios y limitaciones del gravamen de la telefonía móvil. Como consecuencia de ello, se aprobó la nueva Tasa de telefonía fija y se modificaron tanto la de móviles como la general de servicios de suministros (1,5 por ciento).

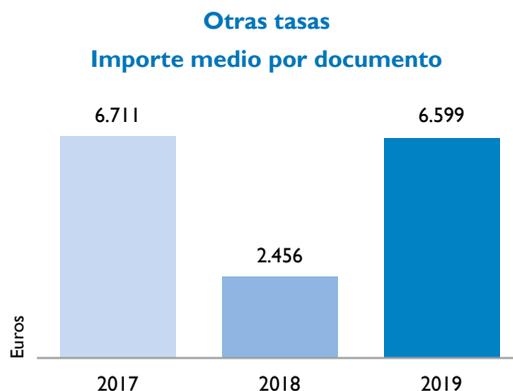
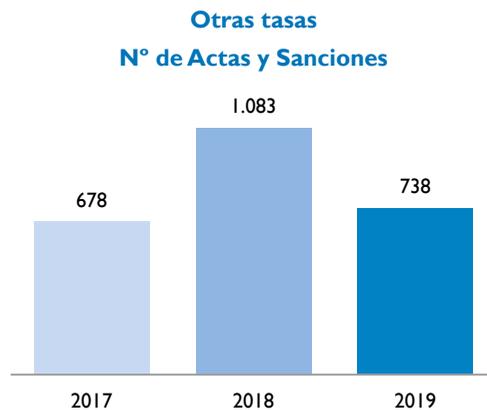
Tasa de Terrazas

Se trata de una tasa de importancia decreciente en la vía de inspección tributaria, ya que la intensa actividad desarrollada previamente por la Inspección Tributaria como en la inspección administrativa de disciplina de los distritos, ha dado lugar a la legalización de la mayor parte de las terrazas, que se hallan al corriente del pago de la tasa, manteniéndose una actividad de control para detectar excesos de aprovechamientos en determinadas zonas significativas, y de omisiones puntuales de aprovechamientos no legalizados.



Otras tasas

Respecto de las demás modalidades de aprovechamiento del dominio público local, cabe apuntar que se ha mantenido una actividad de control e inspección en vía pública para detectar los aprovechamientos no autorizados o que exceden de lo autorizado, si bien los resultados en este ámbito, dada la naturaleza de la tasa y las cifras en que se mueve, pueden variar mucho de un ejercicio a otro en función de la existencia de determinadas ocupaciones de gran entidad en cuanto a superficie y tiempo que no hayan cumplido debidamente con sus obligaciones fiscales y haya precisado de la intervención inspectora.



Resumen de los resultados de la Inspección Tributaria

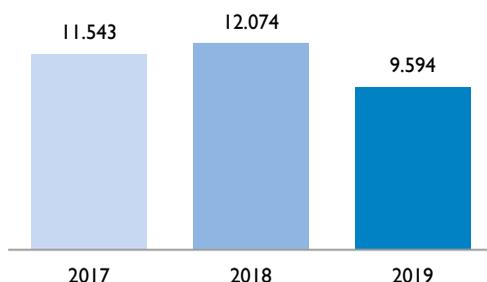
Los resultados obtenidos en 2019 derivados de la lucha contra el fraude suponen un incremento del 7,91% en derechos económicos reconocidos respecto al año anterior; con una disminución en el número de documentos, actas y sanciones, lo que determina un incremento de la cuantía media por documento.

Los siguientes cuadros reflejan los resultados relativos a actas y sanciones e importes desglosados por tipo de ingreso y en relación con los datos de años anteriores.

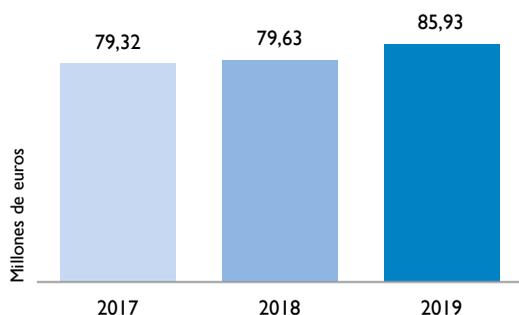
ACTAS Y SANCIONES	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2018	RESULTADOS 2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Impuestos	10.472	10.472	8.587	-18,00%	-18,00%
Tasas	1.071	1.602	1.007	-5,98%	-37,14%
Total	11.543	12.074	9.594	-16,88%	-20,54%

DERECHOS CONTRAÍDOS EN MILLONES DE EUROS	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2018	RESULTADOS 2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Impuestos	61,32	59,66	62,58	2,05%	4,89%
Tasas	18,00	19,97	23,35	29,72%	16,93%
Total	79,32	79,63	85,93	8,33%	7,91%

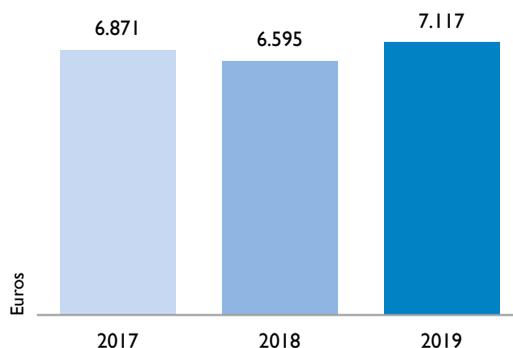
Nº de Actas y Sanciones



Importe



Importe medio por documento



Resumen del control de los incumplimientos tributarios

Los resultados consolidados de todas las actuaciones de control tributario llevadas a cabo por la ATM durante el año 2019, así como la comparativa con

los dos ejercicios precedentes, se detallan en el siguiente cuadro.

	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Derechos contraídos en millones de euros	108,02	107,04	109,25	1,14%	2,06%



+3

Actividad

ASISTENCIA TRIBUTARIA

Administración electrónica

En 2019 se han contabilizado un total de 4.214.311 actuaciones, lo que supone un incremento del 16,75% respecto al año precedente.

La utilización de los medios electrónicos para la obtención de información y la realización de operaciones y trámites en el “Portal del Contribuyente” y en sede electrónica es una tendencia creciente, que se registra en todos los grupos de trámites, a excepción de las domiciliaciones, que al persistir en el tiempo ven limitado su crecimiento.

En los dos últimos años, los datos reflejan un notable crecimiento de las operaciones electrónicas

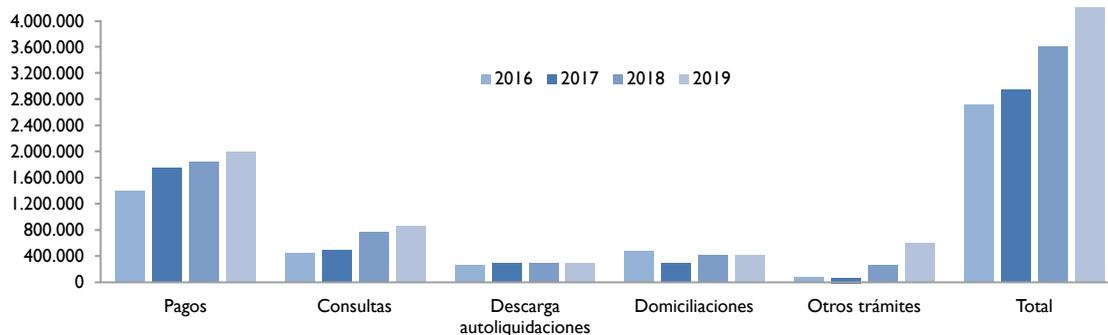
relacionadas con el IIVTNU, contabilizadas dentro del apartado “Otras gestiones”. Este incremento deriva de los trámites de generación e impresión del formulario para el pago, destacando el incremento en la utilización del simulador del cálculo disponible en la sede electrónica.

En los cuadros siguientes se recoge la evolución de los trámites realizados por Internet en los cuatro últimos años, así como la evolución en la utilización del programa de autoliquidaciones del IIVTNU.

TIPO DE TRÁMITE	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2018
Pagos	1.411.449	1.761.084	1.842.869	2.019.299	9,57%
Consulta general tributos	464.255	523.222	769.495	880.608	14,44%
Descarga autoliquidaciones	277.044	289.905	290.681	301.476	3,71%
Domiciliaciones	476.733	298.198	433.667	426.663	-1,62%
Otras gestiones	87.499	77.439	272.850	586.265	114,87%
Total	2.716.980	2.949.848	3.609.562	4.214.311	16,75%

⁽¹⁾ En las domiciliaciones de 2017 no están incluidos los trámites realizados en línea entre marzo y diciembre por un cambio en la configuración de la web

Trámites por Internet



Evolución en la utilización del programa de autoliquidaciones del IIVTNU

	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2018
Total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	98.326	101.931	105.243	99.596	-5,37%
Autoliquidaciones IIVTNU generadas por Internet y pagadas	39.352	44.654	49.639	48.864	-1,56%
% Núm. autoliquidaciones por Internet	40,02%	43,81%	47,17%	49,06%	1,89
Importe total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	574.337.067	583.748.303	561.053.880	538.044.081	-4,10%
Importe autoliquidaciones IIVTNU generadas por Internet y pagadas	253.495.707	274.123.216	284.221.133	272.806.529	-4,02%
% Importe autoliquidaciones por Internet	44,14%	46,96%	50,66%	50,70%	0,04

Registro Agencia Tributaria Madrid

La entrada de documentos en el Registro General de la ATM en el año 2019 ha ascendido a un total de 196.434 anotaciones, de las cuales 17.871 han sido por correo postal, 1.958 entradas presenciales en formato papel (que es escaneada y tramitada electrónicamente), 28.270 entradas presenciales en formato digital, 20.813 de Registro Electrónico, 20.723 entradas digitalizadas provenientes de otras Administraciones (SIR), 83.343 entradas digitalizadas provenientes de otros Registros Municipales y 23.344 entradas en papel provenientes de otros Registros Municipales.

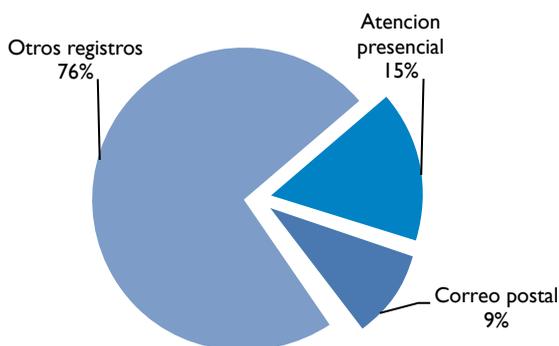
Se ha realizado la acreditación oficial para la obtención del certificado de firma electrónica para personas físicas de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

a 5.037 ciudadanos y 342 acreditaciones de firma electrónica de Empleado Público.

La oficina de Registro de la ATM de la calle Sacramento nº 3, es la tercera en volumen de entrada directa en el conjunto de las oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid, con un total de 68.835 documentos (la entrada directa supone el 35,04% del volumen de documentación total gestionado por esta oficina).

Las oficinas de Registro de la Agencia situadas en las calles Hierro 27, Raimundo Fernández Villaverde 32 y Ramón Power 24, realizaron 14.561, 27.360 y 11.071 anotaciones, respectivamente.

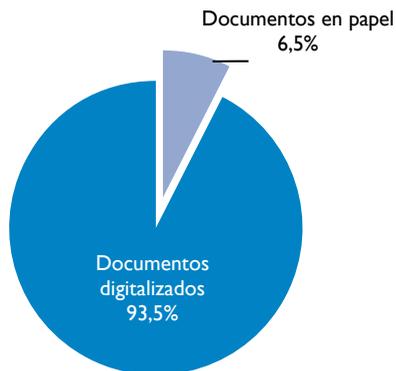
Canales de entrada de documentos



Las solicitudes que los ciudadanos dirigieron a la ATM siguiendo la codificación establecida en el sistema de registro, se distribuyen de la siguiente forma:

- Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU): 14,63%.
- Solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos en período ejecutivo: 11,87%.
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI): 8,69%.
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM): 8,17%.

Soporte de la documentación presentada presencialmente



- Recursos IVTM, multas e ingresos no tributarios: 7,13%.
- Gestión recaudatoria en vía ejecutiva (avales, concursos de acreedores, embargos...): 7,54%.
- Tratamiento de datos: 5,73%.
- Devoluciones, aplazamientos y fraccionamientos en período voluntario: 4,09%.
- Otras materias: 32,15%.

Atención directa e información

CONSULTAS ATENDIDAS

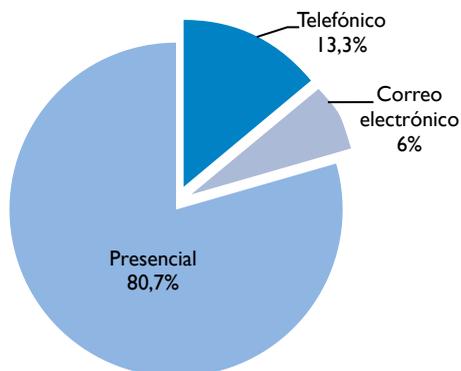
En el año 2019 la ATM ha atendido a través de los diferentes canales 537.241 consultas o peticiones de información efectuadas por contribuyentes.

En relación con la atención telefónica, y teniendo en cuenta que la atención de las cuestiones de carácter general está centralizada a través del 010, los datos recogidos son las llamadas atendidas por los servicios tributarios de la Agencia.

Respecto a la atención telemática, se ha producido un descenso del 43,61% con respecto a 2018 consecuencia del descenso en el número de consultas.

El desglose por canal de atención se refleja en el siguiente cuadro:

Canales de atención



CANAL DE ATENCIÓN	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2018
Presencial	504.970	518.742	485.846	433.571	-10,76%
Telefónico	108.060	97.085	69.913	71.629	2,45%
Correo electrónico	45.500	55.543	56.819	32.041	-43,61%
Total	658.530	671.370	612.578	537.241	-12,30%

ATENCIÓN PRESENCIAL

En el año 2019 se ha atendido directamente en las dependencias de la Agencia, a 433.571 contribuyentes, un 10,76% menos que en 2018. La evolución desde el año 2016 se refleja en el siguiente cuadro:

OFICINA DE ATENCIÓN	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2018
OAIC	478.725	503.533	471.539	420.219	-10,88%
Otras oficinas de la Agencia	26.245	15.209	14.307	13.352	-6,68%
Total	504.970	518.742	485.846	433.571	-10,76%

“OFICINAS DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE” (OAIC)

En 2019, la ATM ha mantenido abiertas cinco “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente”: Alcalá n.º 45, Sacramento n.º 3, Hierro n.º 27, Raimundo Fernández Villaverde n.º 32 y Ramón Power n.º 24 que han realizado 420.219 atenciones, un 10,88% menos que en el año 2018.

Ello se ha debido, entre otros factores, a que en 2019 no se han llevado a cabo procedimientos masivos de gestión tributaria municipal ni procedimientos extraordinarios de revisión y de regularización catastral, a lo que se añaden los trabajos de depuración de los censos de los tributos periódicos realizados en los ejercicios previos y a las campañas de domiciliación (pago único, SEP y PAC).

Por otro lado, la puesta en marcha de un canal de atención no presencial con una creciente oferta de servicios y la consolidación de la web como canal de atención ha reducido el desplazamiento de los contribuyentes a las OAIC, consolidando a estas oficinas como el servicio de asistencia tributaria para aquellas cuestiones que exigen una atención cualificada o de especial dificultad técnica.

En el cuadro siguiente se reflejan los datos de la atención en las OAIC desglosados por tipo de atención:

TIPO DE CONSULTA	PERSONAS ATENDIDAS EN LAS OAIC	%	AFLUENCIA MEDIA POR DÍA	TIEMPO MEDIO DE ESPERA
Documento de pago	117.438	27,95	475	4'04"
Registro	102.092	24,29	413	4'11"
IIVTNU	67.057	15,96	271	1'12"
Información	14.904	3,55	60	0'00"
IBI/Catastro	28.667	6,82	116	2'02"
Ejecutiva	14.343	3,42	58	1'47"
Aplazamientos y fraccionamientos	11.777	2,80	48	4'45"
Domiciliaciones	14.233	3,39	58	5'13"
Embargos	35.274	8,39	143	4'25"
Otros tributos	5.724	1,36	23	6'50"
Otras consultas	8.710	2,07	35	1'07"
Total	420.219	100,00	1.700	3'24"

Asimismo, en el marco del Convenio de colaboración suscrito entre la AEAT y el Ayuntamiento de Madrid, se han instalado diversos puntos de atención en 9 centros municipales, entre los que se encuentran las OAIC de Alcalá, Sacramento y Hierro, en los que se

ha prestado asistencia a 9.200 contribuyentes para la presentación de la declaración del IRPF del año 2018. El 36,76% del total de las declaraciones presentadas en el Ayuntamiento de Madrid han sido realizadas en alguna de las OAIC de la ATM.

Tiempo medio de espera

En las OAIC el tiempo medio de espera por contribuyente ha sido de 3'24", con un descenso de un 8,93% sobre el tiempo medio correspondiente a 2018.

Atención con cita previa

En las OAIC se han establecido diversos sistemas para la reducción de los tiempos de espera en la atención presencial, cuyo compromiso es de una espera inferior a 4 minutos. Con el fin de minimizar el tiempo de espera de los contribuyentes manteniendo el estándar de calidad, la atención en las OAIC tiene un carácter dual, de manera que aquellos trámites de mayor complejidad, son atendidos mediante la concertación de cita previa obligatoria, atendiendo sin cita previa los trámites de menor complejidad y las consultas de información.

1. Telemático, accediendo al "Portal del Contribuyente" o a través de los servicios generales de la web municipal madrid.es.
2. Telefónico, llamando al teléfono 010.
3. Presencial, en cualquiera de las OAIC y Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

PERSONAS ATENDIDAS CON CITA PREVIA	
2015	131.169
2016	138.448
2017	128.734
2018	123.354
2019	118.777

En 2019 las OAIC han atendido a 118.777 contribuyentes con cita previa, un 3,71% menos que en 2018, descenso motivado por la tramitación realizada a través de la web, así como por el nuevo canal de atención no presencial y la depuración de las bases de datos.

La media de citas previas diarias atendidas en 2019 ha sido de 481, cuyo desglose por materias se recoge en el siguiente cuadro:

CONCEPTO	PERSONAS ATENDIDAS	%
IIVTNU	67.057	56,46
IBI/Catastro	28.667	24,14
Ejecutiva	14.343	12,08
Otros tributos	8.710	7,32
Total	118.777	100,00

El tiempo medio de espera de las personas que han solicitado cita previa en 2019 ha sido de 1'28", lo que representa una mejora de un 48,54% respecto del ejercicio anterior.

Atención no presencial. Plataforma de Atención Telefónica y Electrónica

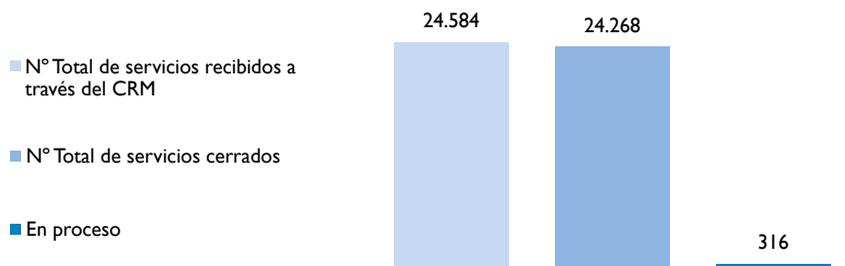
En el año 2019 ha funcionado de manera completa la Plataforma de Atención Telefónica y Electrónica.

En el primer semestre de 2019, la Plataforma asumió la información telefónica del IIVTNU, del IAE y del resto de Tasas, proporcionando la formación en las propias dependencias de la Plataforma.

A finales de 2019, se ha implementado el servicio de solicitud del documento de pago en ejecutiva a través de la Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

Los cuadros siguientes describen la actividad de la Plataforma en 2019.

SOLICITUDES DE SERVICIOS RECIBIDAS	
N.º total de servicios recibidos	24.584
N.º total de servicios cerrados	24.268
En proceso: solicitud de servicios que han entrado en el periodo y que se cerrarán en los días hábiles siguientes	316
Media por día laborable de servicios recibidos	100



Las categorías de las solicitudes tramitadas por la Plataforma son:

SOLICITUDES DE SERVICIOS POR CATEGORÍAS	
Información general	454
Recaudación:	
- Domiciliación/SEP/PAC: 230	
- Otros: 65	16.279
- Información o emisión de documentos de pago en ejecutiva: 15.984	
Gestión - IBI	2.284
Gestión - IVTM	1.637
Gestión - IIVTNU	3.369
Gestión - OTROS	561

Para un mejor conocimiento de la Plataforma se realizó una visita a las dependencias del 010 Línea Madrid en el mes de marzo de 2019.

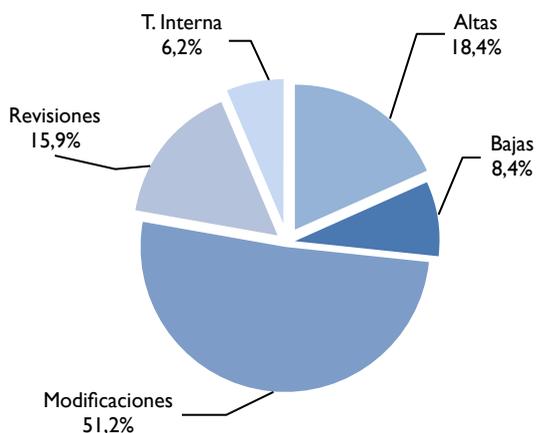
Web, Ayre y Redes Sociales

En 2019 se ha procedido a la revisión de los contenidos publicados tanto en la Web como en la Intranet (Ayre).

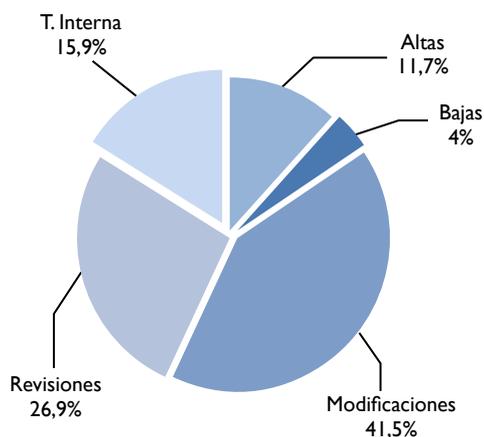
Contenidos tributarios publicados en la Intranet o en WEB

ENTORNO	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	REVISIONES	T. INTERNA	TOTAL
Intranet (Ayre)	1.325	604	3.685	1.145	444	7.203
Web	592	202	2.093	1.354	799	5.040
Total	1.917	806	5.778	2.499	1.243	12.243

Ayre
Tributos-Agencia



Web
Portal del Contribuyente



La referencia a Web se entiende como una referencia global a todas las páginas en internet del Ayuntamiento de Madrid con información tributaria (Web, Sede y Transparencia).

La referencia a Intranet se entiende como una referencia tanto al Área de actividad de Tributos-Agencia de la Intranet, como al nuevo portal del personal jubilado que ha prestado sus servicios en el Ayuntamiento de Madrid. (<https://jubilacion.madrid.es>).

REESTRUCTURACIÓN DE LA WEB

A lo largo del ejercicio 2019 se ha llevado a cabo una doble actuación sobre la Web que ha consistido en:

1. Revisión de los contenidos tributarios: para la mejora de la información tributaria publicada con un lenguaje comprensible.
2. Rediseño de los elementos visuales: para la mejora de los contenidos tributarios dotándoles de una mejor comunicación visual.

REESTRUCTURACIÓN DE LA INTRANET AYRE (TRIBUTOS-AGENCIA)

En 2019 también se ha modificado la estructura general de la intranet municipal, con la revisión de la totalidad de los contenidos para su adaptación a la nueva estructura, así como el rediseño de los elementos visuales siguiendo los criterios aplicados para la Web.

CREACIÓN DE ELEMENTOS AUDIOVISUALES

Se han desarrollado 3 tipos de elementos audiovisuales:

- Vídeos dirigidos a fortalecer la comunicación visual de la Agencia.
- Video-tutoriales que acompañan a los trámites publicados en la Web.
- Vídeos educativos/informativos grabados a los técnicos tributarios de la ATM para una mejor comprensión de los temas tributarios.

FOMENTO DE LAS REDES SOCIALES EN LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID

El año 2019 debe considerarse como el del impulso al empleo de las redes sociales por parte de la Agencia, con la emisión de mensajes tributarios periódicos y respuestas a los ciudadanos a través de Twitter, la publicación de vídeos corporativos a través de YouTube y promoviendo la visibilidad de las oficinas a través de Google My Business.

Campañas publicitarias

La Agencia Tributaria Madrid ha financiado en 2019 dos campañas publicitarias: Ordenanzas Fiscales 2019 e IBI 2019.

La campaña publicitaria de Ordenanzas Fiscales 2019, promovida por el Área de Gobierno de Economía y Hacienda y financiada por la ATM, ha tenido dos objetivos principales, por un lado, el de conseguir que los contribuyentes madrileños conozcan los beneficios fiscales a los que pueden acogerse y, por otro, el de difundir las principales novedades tributarias que entraron en vigor en 2019.

Esta campaña se realizó entre el 14 y el 31 de enero de 2019.

Respecto a la campaña publicitaria del IBI 2019, realizada en colaboración con la Dirección General de Comunicación, en línea con las realizadas en 2016, 2017 y 2018, ha tenido como objetivo principal informar a los ciudadanos de las ventajas de domiciliar los tributos municipales, especialmente, al acogerse

a alguno de los sistemas de pago que ofrece este impuesto: Sistema Especial de Pago (SEP) y Pago a la Carta (PAC).

La campaña se desarrolló del 11 al 30 de noviembre de 2019, coincidiendo con el último mes del período voluntario de pago del IBI.

Igualmente, se ha querido transmitir a los ciudadanos el esfuerzo realizado por el Ayuntamiento para facilitar la tramitación electrónica mediante programas de ayuda, mejorando la sede electrónica y con la puesta en marcha de la Plataforma Telefónica de Atención Tributaria especializada a través de 010.

Los medios utilizados para la campaña han sido: internet, soportes en Metro Madrid, radio y prensa.

En el cuadro siguiente se recogen los datos relativos a los diferentes sistemas de pago durante el periodo de campaña, en el que destaca el incremento de un 8,27% del sistema de domiciliación del Pago a la Carta:

TIPO DOMICILIACIÓN	INSCRIPCIONES DOMICILIADAS IBI 2019	DOMICILIACIONES IBI PERÍODO CAMPAÑA	% INCREMENTO
Pago único	653.463	39.464 ⁽²⁾	6,04
PAC ⁽¹⁾	351.728	29.100	8,27
SEP	408.149	10.807	2,65
Total	1.413.340	79.371	5,62

⁽¹⁾ Número de inscripciones PAC. Una inscripción puede contener varios recibos.

⁽²⁾ Domiciliaciones efectos 2020 y complementarias 2019.

Como complemento a esta campaña, y con el objetivo de promocionar e incentivar la solicitud de domiciliaciones bancarias a través de Internet, se ha publicitado la URL madrid.es/domiciliaciones.

Carta de Servicios de la “Atención Integral al Contribuyente”

La Carta de Servicios de la “Atención Integral al Contribuyente” de la Agencia Tributaria Madrid fue aprobada por la Junta de Gobierno el 4 de enero de 2007 y evaluada por última vez en marzo de 2019.

El detalle de los compromisos de calidad para 2018, sus indicadores asociados y el grado de cumplimiento se recogen en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2019	RESULTADO 2019	% CUMPLIMIENTO
Las “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” se comprometen a prestar un servicio global de calidad, de manera que el nivel de satisfacción de los ciudadanos será igual o superior a 6 y el número de quejas presentadas sobre el servicio recibido en las oficinas sea inferior a 30 por cada 100.000 usuarios y, además, se reciban al menos 10 felicitaciones por cada 100.000 usuarios.	Ratio de quejas presentadas por el servicio recibido en las OAIC.	30	36,65	81,86
	Ratio de felicitaciones recibidas por el servicio prestado en las OAIC.	10	13,09	130,90
	Satisfacción de los ciudadanos con los servicios de atención en las OAIC.	6	7,30	121,66
A través de un personal debidamente cualificado y permanentemente actualizado –mediante la realización anual de un mínimo de 30 sesiones de coordinación y un tiempo medio de formación de al menos 20 horas– en las “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.	Ratio de quejas presentadas relativas a la información recibida en las OAIC.	10	5,71	175,13
	Ratio de quejas presentadas relativas al trato recibido en las OAIC.	10	9,76	102,45
	Horas de formación recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.	20	20,03	100,15
Se atenderá al contribuyente de forma clara y precisa , dispensando un trato amable y cortés , utilizando un lenguaje claro y comprensible , y garantizando una atención personal y una respuesta segura a las consultas realizadas, logrando que el número de quejas presentadas sobre la información o el trato recibido sea inferior a 10 por cada 100.000 usuarios.	Sesiones de coordinación realizadas en las OAIC.	30	32	106,66

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2019	RESULTADO 2019	% CUMPLIMIENTO
<p>El tiempo medio de espera en las “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” no superará los 5 minutos y, además, el 80% de los usuarios será atendido en menos de 10 minutos y el 95% en menos de 30 minutos.</p> <p>El número de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC será inferior a 2 por cada 100.000 usuarios.</p>	Tiempo medio de espera en las OAIC.	<5'	3' 24"	147,05
	Porcentaje de contribuyentes atendidos en las OAIC en menos de 10 minutos.	70	73	104,28
	Porcentaje de contribuyentes atendidos en las OAIC en menos de 30 minutos.	95	99,14	104,35
	Ratio de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC.	2	1,67	119,76
<p>Al menos el 90% de los contribuyentes que soliciten cita previa, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de 4 días hábiles y el 100% en un plazo máximo de 6 días hábiles, salvo casos excepcionales que serían justificados convenientemente.</p> <p>El tiempo medio de demora para obtener una cita previa será de 3 días hábiles.</p> <p>El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa será inferior a 3'30" minutos, y, además, el 95% será atendido en menos de 15 minutos.</p>	Porcentaje de citas previas que se conceden para ser atendidos en las OAIC en un plazo de 4 días hábiles como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior.	90	80	88,88
	Porcentaje de citas previas que se conceden para ser atendidos en las OAIC en un plazo de 6 días hábiles como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior.	100	90	90
	Tiempo medio de demora para obtener una cita previa.	3	3	100
	Porcentaje de usuarios atendidos con cita previa en las OAIC en menos de 15 minutos.	95	99,66	104,90
	Tiempo medio de espera, una vez señalada la cita, para ser atendido en las OAIC.	3'30"	1' 28"	238,64
<p>En las “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente”, el tiempo de atención efectiva será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente; además, el trámite solicitado, cuando su resolución sea competencia de la Agencia Tributaria Madrid, deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 95% de los usuarios.</p>	Porcentaje de usuarios que han resuelto de forma íntegra el trámite solicitado en las OAIC.	95	96	101,05

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2019	RESULTADO 2019	% CUMPLIMIENTO
Se incrementará anualmente en al menos un 3% el número de servicios tributarios (información y gestiones) realizados a través de la web, y en al menos un 5% el número de estos mismos servicios disponibles en madrid.es.	Servicios tributarios realizados a través de la web.	3.685.000	4.214.311	114,36
	Incremento en porcentaje de los servicios tributarios realizados a través de la web.	10	16,75	167,50
	Servicio tributarios disponibles en madrid.es.	176	184	104,55
	Incremento en porcentaje de los servicios tributarios disponibles en madrid.es.	5	6,36	127,20
Se prestará un servicio de calidad, con una información actualizada a disposición de los contribuyentes en la web madrid.es	Satisfacción de los usuarios con el "Portal del Contribuyente".	6	6,60	110,00
En las encuestas periódicas realizadas para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por madrid.es, el 70% de los usuarios del "Portal del Contribuyente" estará satisfecho o muy satisfecho con el servicio recibido y la valoración media global de su satisfacción será igual o superior a 6 puntos, en una escala de 0 a 10.	Porcentaje de usuarios satisfechos con el "Portal del Contribuyente".	70	87,20	121,57
Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los ciudadanos relativas a los servicios prestados, se contestaran de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio.	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 20 días naturales desde su presentación.	80	100	125
Se contestarán el 75% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 20 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días desde su presentación.	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	100	100	100
	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	75	100	133,33
	Tiempo medio de contestación de las sugerencias y reclamaciones y felicitaciones.	20	5,7	350,87

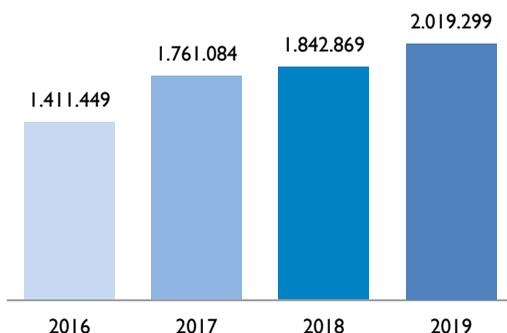
Facilidades de pago

PAGOS TELEMÁTICOS

En el año 2019 se ha producido nuevamente un incremento en la utilización del pago telemático de los diferentes tributos.

Se han realizado 2.019.299 pagos telemáticos por un importe de 234,37 millones de euros. De estos pagos, 735.513 corresponden a tributos pagados en período voluntario, por un importe de 162,08 millones de euros.

Pagos telemáticos
(número de pagos)



El desglose de los pagos telemáticos por concepto y la comparativa con el año 2018 se reflejan en los siguientes cuadros:

Número de pagos telemáticos

	BANCA ELECTRÓNICA	TARJETA	CERTIFICADO DIGITAL	TOTAL
Recaudación voluntaria	65.988	626.431	43.094	735.513
Recaudación ejecutiva	8.419	64.876	1.517	74.812
Multas	43.363	711.149	8.656	763.168
Resto	0	445.806	0	445.806
Total	117.770	1.848.262	53.267	2.019.299

Pagos telemáticos

	Nº DE PAGOS 2018	Nº DE PAGOS 2019	VARIACIÓN 2019/2018	IMPORTES 2018	IMPORTES 2019	VARIACIÓN 2019/2018
Recaudación voluntaria	646.523	735.513	13,76%	133.162	162.089	21,72%
Recaudación ejecutiva	68.362	74.812	9,44%	20.939	22.996	9,82%
Multas	733.903	763.168	3,99%	40.167	39.737	-1,07%
Resto	394.081	445.806	13,13%	10.284	9.557	-7,07%
Total	1.842.869	2.019.299	9,57%	204.552	234.379	14,58%

Importes en miles de euros.

DOMICILIACIONES BANCARIAS

Durante el año 2019 se ha mantenido el crecimiento de las domiciliaciones bancarias, con un volumen total de domiciliaciones de 2.313.795, frente a los 2.242.770 del año 2018.

En cuanto a las domiciliaciones complementarias de período voluntario, sistema que posibilita la domiciliación de los tributos periódicos dentro de su período voluntario de pago y surte efecto en el mismo período en que se domicilia, sigue siendo un mecanismo eficaz por el que se potencia la

domiciliación como forma de pago. Hay que tener en cuenta que no todas las domiciliaciones realizadas en este período se envían para su cargo domiciliado, sino que las que se hayan pagado en período voluntario por otros medios no se envían al banco, para evitar duplicidades en el cobro.

Los resultados y comparativa relativa a las domiciliaciones bancarias se reflejan en los siguientes cuadros:

Domiciliaciones bancarias

TRIBUTOS	RECIBOS 2017	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2018	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2019	% SOBRE MATRÍCULA	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2019/2017	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2019/2018
IVTM	518.275	29,90	564.533	32,11	581.707	32,69	2,79	0,58
IBI	1.530.470	70,58	1.585.603	72,61	1.624.609	73,80	3,22	1,19
IAE	13.499	38,85	14.644	41,19	15.532	43,38	4,53	2,19
T. Ocupación	134	69,07	134	70,53	135	71,05	1,98	0,52
TPV ⁽¹⁾	---	---	29.539	58,26	31.222	61,17	---	2,91
TRUA	20.508	13,37	47.314	30,88	59.610	39,00	25,63	8,12
TCA ⁽²⁾	---	---	977	61,72	980	62,03	---	0,31
Total	2.082.886	50,92	2.242.744	53,62⁽³⁾	2.313.795	54,80	3,88	1,18

Domiciliaciones complementarias

TRIBUTOS	RECIBOS 2018	RECIBOS 2019	VARIACIÓN 2019/2018	IMPORTE 2018	IMPORTE 2019	VARIACIÓN 2019/2018
IVTM	32.221	32.476	0,79%	2.647.624	2.525.822	-4,60%
IBI	24.157	28.448	17,76%	22.493.095	20.611.872	-8,36%
IAE	625	937	49,92%	1.584.920	2.134.154	34,65%
TPV ⁽¹⁾	715	628	-12,17%	774.189	492.585	-36,37%
TRUA	3.398	6.519	91,85%	1.001.123	774.120	-22,67%
TCA ⁽²⁾	339	0	---	125.163	0	---
Total	61.455	69.008	12,29%	28.626.114	26.538.553	-7,29%

⁽¹⁾ En el ejercicio 2017 no hubo matrícula de este tributo, emitiéndose liquidaciones.

⁽²⁾ En el ejercicio 2017 no hubo matrícula de este tributo, emitiéndose liquidaciones.

⁽³⁾ Por error en la Memoria 2018 se consignó como porcentaje el 52,47 siendo el correcto 53,62.

SISTEMA ESPECIAL DE PAGO FRACCIONADO CON DOMICILIACIÓN BANCARIA (SEP)

La adhesión por los contribuyentes al sistema de Pago fraccionado (SEP) ha ido disminuyendo desde 2013 tras la implantación del sistema de Pago a la Carta (PAC), que permite una mayor flexibilidad en los pagos y otorga un mayor porcentaje de bonificación.

En el siguiente cuadro se muestra el número de recibos de IBI pagados a través de este sistema en 2019 y la comparativa con los dos años anteriores.

Sistema Especial de Pago

RECIBOS PAGADOS	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
IBI	420.882	410.929	399.852	-5,00%	-2,70%

SISTEMA DE PAGO A LA CARTA (PAC)

En 2019 era posible acogerse a este sistema de pago en el IBI y la TRUA.

La adhesión al PAC requiere de domiciliación bancaria y la tramitación de la oportuna solicitud.

El 10 de diciembre de 2018 se realizó la emisión para su cobro el 8 de enero de 2019. A esa fecha se contabilizaron 352.195 altas de PAC (incluidos 209 con cuota cero), que integraban 532.957 recibos de IBI y 12.780 recibos de TRUA.

En 2019, en la emisión correspondiente al 10 de diciembre de 2019, el número de PAC dados de alta

ascendía a 381.260, que incluían 575.282 recibos de IBI y 15.343 recibos de TRUA, de los que se pusieron al cobro 380.964 PAC (el 7 de enero de 2020), los 296 restantes resultaron con cuota cero.

En el siguiente cuadro se muestra la evolución del PAC en ambos ejercicios, diferenciando por tipo de plan, periodicidad y recibos de IBI y TRUA. Puede apreciarse el incremento en 2020, respecto al ejercicio precedente, tanto de los contribuyentes acogidos al PAC, un 8,25 %, como del número de recibos incluidos en el sistema, un 7,94 % en relación al IBI y un 20,05 % en relación a la TRUA.

Pago a la Carta

TIPO DE PLAN	PERIODICIDAD	Nº DE CONTRIBUYENTES		RECIBOS IBI		RECIBOS TRUA	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020
Máximo ahorro	Mensual	169.311	183.815	251.777	272.412	5.311	6.437
	Bimestral	34.687	36.833	49.873	52.826	984	1.129
	Trimestral	55.935	60.082	85.116	91.157	1.774	2.132
	Semestral	90.053	97.911	143.209	155.405	4.665	5.572
Plan Personalizado	Mensual	1.174	1.330	1.595	1.785	16	19
	Bimestral	185	218	232	278	4	7
	Trimestral	267	312	387	442	1	6
	Semestral	583	759	768	977	25	41
Total		352.195	381.260	532.957	575.282	12.780	15.343
Incremento anual		8,25%		7,94%		20,05%	

APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS DE PAGO

Los datos relativos a aplazamientos y fraccionamientos en período voluntario de los expedientes tramitados durante el ejercicio 2019 denotan un ligero ascenso con respecto a 2018, si bien se mantiene la tendencia a la baja registrada en ejercicios anteriores.

Por lo que respecta a las deudas fraccionadas en período ejecutivo se distinguen dos conceptos, las “entregas a cuenta”, que se refieren a aquellos casos en los que, voluntariamente, el deudor realiza ingresos con los que cancela parcialmente la deuda total, lo que implica un fraccionamiento de pago de la deuda sin que medie la tramitación de expediente, y las “solicitudes explícitas” de fraccionamiento.

El sistema de pago de deudas en ejecutiva a través de “entregas a cuenta” se articula como una forma de facilitar el pago a los contribuyentes. Las llamadas “entregas a cuenta” pueden ser mecanizadas a través de las OAIC y con aplicación automática sobre las

deudas pendientes, o realizarse de forma voluntaria y manual sobre la cuenta municipal indicada al contribuyente para el pago total o parcial de las deudas pendientes. La tendencia a la baja de este sistema de pago en los últimos ejercicios viene determinada por la puesta en marcha de los sistemas automatizados de fraccionamientos y aplazamientos de deudas.

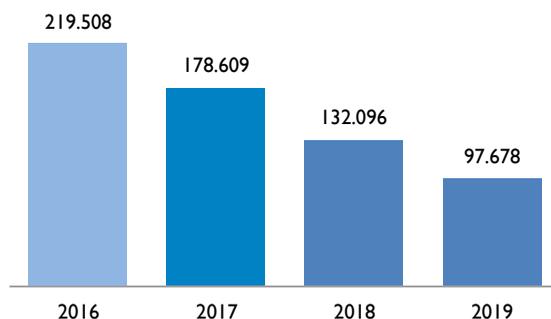
En 2019 ha continuado mejorando en la gestión de los fraccionamientos y aplazamientos de pago en ejecutiva con la nueva aplicación informática implementada en el ejercicio anterior que permite el cobro mediante domiciliación bancaria.

Asimismo, en período voluntario, se ha avanzado en la gestión de los proyectos de autoliquidación de plusvalía con un nuevo desarrollo informático implementado en 2018.

Aplazamientos y fraccionamientos

		2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2018
Período voluntario	Aplazamientos	6.761	6.892	710	2.525	255,63%
	Fraccionamientos	20.284	20.678	8.628	10.100	17,06%
Período ejecutivo	Entregas a cuenta	157.555	126.846	99.886	61.263	-38,67%
	Fraccionamientos	34.908	24.193	22.872	23.790	4,01%
Total		219.508	178.609	132.096	97.678	-26,06%

Aplazamientos y fraccionamientos



Durante el año 2019 la actividad financiera desarrollada por la ATM ha continuado su doble vertiente de seguimiento de la ejecución de ingresos presupuestados para el año, así como de evaluación fiscal y planificación presupuestaria de los ingresos corrientes del Ayuntamiento de Madrid, en particular con motivo de la realización del Plan Presupuestario a medio plazo 2019-2022, las Líneas Fundamentales del Presupuesto para 2020 y el propio Presupuesto para 2020.

En cuanto a la planificación presupuestaria, debe destacarse que la presupuestación de ingresos corrientes vuelve a plasmarse en términos de devengo, de manera que los importes consignados en las Líneas Fundamentales del Presupuesto y el Presupuesto para 2020 son la estimación de los recursos que se espera reconocer en el ejercicio, es decir de los derechos reconocidos netos (DRN) previstos para 2020.

La utilización del criterio de devengo para las previsiones del ejercicio 2020 supone un cambio respecto al criterio de caja o recaudación líquida con el que el Ayuntamiento de Madrid ha venido aprobando sus presupuestos desde 2013 a 2019, habiendo consistido básicamente dicha presupuestación en aplicar, a las cuantías de los ingresos presupuestados por devengo, los porcentajes de recaudación calculados por la ATM con datos de liquidaciones anteriores.

Respecto a la ejecución de ingresos del ejercicio 2019, el total de derechos reconocidos netos ha ascendido a 5.100,82 millones de euros (de ahora en adelante, y solo en este apartado, se utilizará la forma reducida M€), frente a 5.121,98 M€ en 2018, lo que supone una variación negativa de 21,15 M€. De estos ingresos totales, los más importantes son los ingresos de naturaleza corriente (capítulos I al 5) al ascender sus derechos netos en 2019 a un total de 5.075,76 M€, con un porcentaje de ejecución del 105,08%

y una variación negativa de 6,36 M€ en relación al ejercicio 2018.

Para comparar las cifras de ingresos correspondientes en los ejercicios 2018 y 2019 es preciso tener presente las siguientes contingencias:

- En el IIVTNU hay que tener en cuenta que la principal causa de la variación negativa interanual es el aumento en 2019 de las devoluciones de ingresos motivadas por la inexistencia de incrementos de valor, reconocidas por el Ayuntamiento o por los Tribunales, como consecuencia de la Sentencia del Tribunal Constitucional 59/2017, de 11 de mayo de 2017 (que declara inconstitucionales y nulos, pero únicamente en la medida que someten a tributación situaciones de inexistencia de incrementos de valor, los artículos 107.1, 107.2 a) y 110.4 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo), una vez determinado su alcance por la Sentencia del Tribunal Supremo 1.163/2018, de 9 de julio.
- En la Tasa del Servicio de estacionamiento regulado (SER) la variación negativa en 2019 está motivada por la desaparición de la tarifa de zona de bajas emisiones (tarifa ZBE) y por la entrada en vigor de las restricciones de tráfico en el área de Madrid Central (MC), medidas establecidas en la Ordenanza de Movilidad Sostenible de 5 de octubre de 2018. Las restricciones de MC han afectado también a los ingresos derivados de multas de circulación.
- En los Intereses de demora la disminución de ingresos en el ejercicio 2019 está motivada por existencia en 2018 de ingresos singulares de gran cuantía.

- En los Ingresos por aprovechamientos urbanísticos la disminución se produce más significadamente, dado el incremento producido en el ejercicio 2018 como consecuencia del Convenio urbanístico para la gestión y ejecución del APR 07.09 TPA Raimundo Fernández Villaverde.
- En 2019 el Ayuntamiento ha percibido las transferencias del Pacto de Estado contra la violencia de género correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019.
- Los Dividendos de sociedades y entidades no dependientes de la entidad local corresponden a los dividendos de Canal de Isabel II Gestión, S.A. y su incremento en 2019 obedece a que en 2018 no se registraron dividendos de esta sociedad debido al retraso hasta 2019 de la correspondiente junta de accionistas.

De la misma manera, cabe destacar las medidas medioambientales aprobadas para 2019 en los impuestos municipales:

- En el IBI se ha modificado la bonificación por sistemas de aprovechamiento de la energía solar extendiendo su aplicación a inmuebles de usos distintos al residencial y flexibilizando las condiciones técnicas.
- En el IAE se ha aprobado una nueva bonificación para aquellos sujetos que establezcan un plan de transporte para sus trabajadores que tenga por objeto reducir el consumo de energía y las emisiones por los desplazamientos al lugar del puesto de trabajo.
- En el IVTM se ha ampliado la bonificación del 75% de las cuotas para los sujetos que sustituyan sus vehículos sin distintivo ambiental de la DGT a vehículos con distintivo ambiental de la categoría C (excepto si son vehículos diésel) a las motocicletas y ciclomotores.
- En el ICIO se aumenta el porcentaje en la bonificación por Sistemas de Aprovechamiento de Energía Solar en uso no residencial.

Por capítulos de ingresos corrientes, presentan variaciones positivas los Impuestos Indirectos (capítulo 2), las Transferencias Corrientes (capítulo 4) y los

Ingresos Patrimoniales (capítulo 5), siendo negativas en el resto (capítulos 1 y 3).

En los impuestos directos (capítulo 1), los derechos netos de 2019 han disminuido un 1,6% respecto al ejercicio 2018, pasando de 2.589,59 M€ a 2.548,21 M€, debido fundamentalmente a la disminución en el IIVTNU, atenuada en parte por los incrementos en IBI urbana e IRPF.

- En la cesión del IRPF los derechos reconocidos han ascendido a 154,05 M€ en 2019, un 10,61% superiores a 2018, debido principalmente a las mayores entregas a cuenta del ejercicio, así como de la liquidación positiva (del año 2017).
- En IBI urbana: los derechos aumentan un 3% (43,7 M€) al pasar de 1.431,53 M€ en 2018 a 1.475,21 M€ en 2019, debido exclusivamente a la incorporación anual a las bases liquidables de los valores catastrales establecidos en la Ponencia aprobada en 2011.

Por otra parte, se mantiene el sistema de pago a la carta (PAC), implantado en 2013 para facilitar el pago fraccionado del IBI (mediante el pago mensual, bimestral, trimestral y semestral), y en el cual las inscripciones en la matrícula del IBI de 2019 se incrementan en un 10,4% respecto a 2018.

- En el IVTM, los derechos reconocidos en 2019 ascienden a 151,60 M€, con un descenso de 2,27 M€ respecto al año anterior, debido a la disminución del importe de la matrícula básicamente como consecuencia del progresivo cambio de vehículos, reduciéndose el número de los de mayor potencia fiscal y aumentando los de menor potencia fiscal y los bonificados por razones medioambientales.
- En relación al IIVTNU los derechos netos alcanzan los 580,36 M€, importe inferior en 94,64 M€ al registrado en 2018, y cuya variación se debe, por un lado, al menor ritmo de las operaciones sujetas por un cierto debilitamiento del mercado inmobiliario y, por otro, fundamentalmente al significativo aumento (en 56,3 M€) de las devoluciones de ingresos derivadas de las inexistencias de incrementos de valor reconocidas, así como en menor medida de las declaraciones

de no sujeción, situaciones originadas en virtud de la indicada Sentencia del Tribunal Constitucional 59/2017, de 11 de mayo de 2017.

- En el IAE, los derechos netos pasan de 137,89 M€ en 2018 a 134,89 M€ en 2019, disminución que corresponde tanto al menor importe de la matrícula del impuesto en 2019, como a las menores cuotas nacionales, provinciales y de telefonía móvil.

En cuanto a los impuestos indirectos (capítulo 2) los derechos netos aumentan un 4,7%, al pasar de 191,14 M€ en 2018 a 200,16 M€ en 2019. Esta variación positiva se corresponde con el incremento del ICIO, cuyos derechos aumentan desde 94,76 M€ en 2018 a 113,15 M€ en 2019 con motivo de la positiva evolución del sector de la construcción, atenuada por la variación negativa en los impuestos cedidos del IVA e Impuestos Especiales, cuyos derechos disminuyen desde 96,38 M€ en 2018 a 87 M€ en 2019, principalmente por la liquidación definitiva del ejercicio 2017 con saldos de carácter deudor o negativo reintegrados por compensación en el ejercicio 2019, frente a la liquidación de 2016, con saldos positivos percibidos en 2018.

En relación con las tasas y otros ingresos (capítulo 3), los derechos netos presentan una variación negativa de 28,71 M€, pasando de 744,19 M€ en 2018 a 715,48 M€ en 2019.

Los ingresos más destacados de este capítulo son los siguientes:

- Tasa de gestión de residuos de actividades, con derechos netos por 40,72 M€, correspondiendo 40,34 M€ a su matrícula.
- Tasa por mantenimiento del servicio de bomberos, cuyos derechos netos por 18,77 M€ aumentan 2,88 M€ respecto al año anterior.
- Ingresos por la prestación de servicios urbanísticos (licencias urbanísticas y de primera ocupación, así como otras prestaciones urbanísticas), con derechos por 19,84 M€.
- Ingresos de la tasa por retirada de vehículos de la vía pública, con 10,11 M€.
- Ingresos por tasas del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), cuyos derechos por 84,76 M€ suponen una disminución de 8,23 M€ sobre 2018, motivada por la desaparición de la tarifa ZBE (tarifa de zona de bajas emisiones) y la entrada en funcionamiento del área de Madrid Central, medidas establecidas en la Ordenanza de Movilidad Sostenible de 5 de octubre de 2018.
- Tasa por paso de vehículos con derechos reconocidos que ascienden a 29,21 M€, 0,8 M€ más que en el ejercicio anterior.
- Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial constituido en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública por empresas explotadoras de servicios de suministro, con unos derechos netos por 43,8 M€, con un aumento de 5,61 M€ respecto a 2018.
- En las tasas por utilización privativa o aprovechamiento especial por empresas explotadoras de servicios de telecomunicaciones, los derechos reconocidos en los subconceptos relativos a telefonía móvil y fija ascienden a 0,33 y 16,05 M€.
- Ingresos por la compensación de Telefónica, por 16,94 M€.
- Ingresos por otros aprovechamientos con unos derechos reconocidos de 9,35 M€ y una variación positiva de 3,86 M€.
- Ingresos del precio público por la utilización de piscinas e instalaciones deportivas municipales, con unos derechos reconocidos por 31,40 M€, con un incremento respecto a 2018 de 3,9 M€ debido principalmente al cambio de gestión de diversos centros deportivos (Francisco Fernández Ochoa, Almudena, Antonio Díaz Miguel, Fuente del Berro y Las Cruces) que, a medida que han vencido en 2019 las respectivas concesiones, han pasado a ser gestionados directamente por el Ayuntamiento de Madrid.
- Ingresos del precio público por talleres culturales, que ascienden a 11,07 M€.
- Por Reintegros de tratamiento de lodos se han contabilizado en el ejercicio 20,23 M€.

- Ingresos por infracción de la ordenanza de circulación, con unos derechos netos por 163,90 M€, importe inferior en 27,23 M€ a los de 2018, ingresos que se han visto afectados por la entrada en vigor de Madrid Central.
- Ingresos por otras multas y sanciones, que ascienden a 21,07 M€.
- Ingresos derivados de la recaudación ejecutiva, que totalizan 41,14 M€, integrados por los recargos ejecutivo y de apremio, así como por los intereses de demora. Estos ingresos presentan una variación negativa de 6,65 M€ básicamente motivada porque en los intereses de demora del ejercicio 2018 se registraron ingresos singulares de gran cuantía.
- Ingresos por aprovechamientos urbanísticos, con derechos netos de 4,51 M€, inferiores en 44,69 M€ respecto al ejercicio anterior, dado que también en este caso en 2018 se registraron ingresos singulares de gran cuantía.
- Ingresos por el sistema de gestión de envases, con derechos por 31,25 M€.

Por lo que respecta a las transferencias corrientes (capítulo 4), los derechos ascienden a 1.501,13 M€, con un incremento de 25,21 M€ respecto a 2018, y un grado de ejecución del 97,78%.

Esta variación positiva se produce fundamentalmente por los mayores ingresos en el Fondo Complementario de Financiación y, en menor medida, por la transferencia de la CAM por Plan Concertado y Dependencia y por la nueva transferencia correspondiente al Pacto de Estado contra la violencia de género.

El principal ingreso del capítulo 4 es el Fondo Complementario de Financiación, cuyos derechos en 2019 ascienden a 1.420,72 M€, con un incremento de 20,22 M€ respecto a 2018 motivado por las mayores

entregas a cuenta del ejercicio (incluidas las derivadas de la compensación adicional del IAE). Estos derechos se corresponden con la suma de las indicadas entregas a cuenta, del importe reintegrado por las liquidaciones negativas de los ejercicios 2008 y 2009, así como el correspondiente a la liquidación definitiva negativa del ejercicio 2017.

Del resto de transferencias destacan las relativas al Plan Concertado de la Comunidad Madrid, con derechos por 72,94 M€.

En cuanto a los ingresos patrimoniales (capítulo 5), se han reconocido derechos por 110,78 M€ con un grado de ejecución del 111,58%. Esta ejecución supone una variación positiva de 29,5 M€, que obedece fundamentalmente al reconocimiento en 2019 de los dividendos de sociedades y entidades no dependientes de 20,5 M€, por los dividendos de Canal de Isabel II Gestión, S.A. desplazados al ejercicio 2019 al no haberse celebrado en 2018 la correspondiente junta de accionistas. Además de los indicados, los principales ingresos del capítulo en 2019 son los dividendos de sociedades y entidades dependientes (Madrid Calle 30, S.A. y Mercamadrid, S.A.), con 43,1 M€, los cánones de columnas informativas (14,77 M€), de aparcamientos (4,81 M€), de transporte turístico (4,14 M€), de quioscos en parques y jardines (2,38 M€) y los derechos de superficie de contraprestación periódica (6,15 M€) y de contraprestación no periódica (3,51 M€).

Finalmente, y en lo que respecta a los ingresos por operaciones de capital y financieras (capítulos 6 al 9), en 2019 totalizan 25,07 M€, lo que supone 14,79 M€ menos que en 2018. El capítulo 6 disminuye en 9,13 M€, debido al menor importe de ejecución de venta de parcelas y a reintegros de pagos de ejercicios cerrados; y, el capítulo 7 presenta una disminución de 5,66 M€, principalmente motivada por las menores transferencias de los Organismos Autónomos.

Se han realizado por parte de los Servicios Jurídicos, los Proyectos de aprobación, modificación o derogación de las Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos Municipales, para, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno Hacienda y Personal, su aprobación por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Para su entrada en vigor el 1 de enero de 2020 se han modificado las siguientes ordenanzas fiscales:

■ Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección.

Se actualiza el Índice Fiscal de Calles, así como la modificación de distintos artículos:

1. Artículo 36.2.a). Supresión de la letra a) del artículo 36.2, por resultar innecesario. Se recoge el recibo como modalidad de pago, cuando en la letra b) se hace referencia a las cartas de pago, siendo el recibo una modalidad de carta de pago.
2. Nuevo artículo 38. Regulación de nuevo artículo 38 (el actual 38 y siguientes, se reenumeran), referido a las inadmisiones de los aplazamientos y fraccionamientos, incorporándose algún supuesto, en los mismos términos que dispone el Reglamento General de Recaudación.
3. Artículo 38 vigente. Pasa a ser el artículo 39, con nueva redacción: se suprime el apartado I, cuyo contenido es el nuevo artículo 38; y se modifica la redacción de los apartados I.b) (en la solicitud de aplazamiento o fraccionamiento, identificación de deudas que se encuentren en período voluntario cuyo aplazamiento o fraccionamiento se solicita; obligatoriedad de fraccionar todas en período ejecutivo) y 3 (créditos del solicitante frente al Ayuntamiento, consideración de pago a cuenta).
4. Artículos 40 y 41. Se refunde su contenido, con modificaciones, en un solo artículo, el 41, que pasa a denominarse “Tramitación”. Las modificaciones que se introducen son las siguientes:
 - ♦ Se regula una causa de denegación de las solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento, que contempla el Reglamento General de Recaudación, en su artículo 46.6, y que es práctica reiterada de denegación por la “Agencia Tributaria Madrid”.
 - ♦ Se establece como causa de denegación de los aplazamientos o fraccionamientos en aquellos casos en los que el solicitante haya incumplido reiteradamente otros aplazamientos o fraccionamientos concedidos con anterioridad.
 - ♦ Se establece la obligatoriedad de que cuando se solicite el aplazamiento o fraccionamiento de una deuda y existan otras del mismo solicitante en vía ejecutiva, se incluyan todas en la solicitud, toda vez que, si entendemos el aplazamiento o fraccionamiento, como una forma de facilitar el pago a quien realmente quiere pagar, la principal forma de demostrar que lo que se pretende es pagar, y no dilatar el procedimiento recaudatorio, con los costes que ello conlleva para la administración municipal, es acumular toda la deuda en la solicitud, no dejando deudas fuera del plan de pago aplazado o fraccionado.
 - ♦ Se incorpora la posibilidad de aplazar o fraccionar las declaraciones con cuantificación de deuda que formulan los interesados, sin perjuicio de la posibilidad de la Administración de cuantificar correctamente la deuda.

- ♦ Fijar como plazo para el pago, en caso de denegación de aplazamientos o fraccionamientos solicitados en período voluntario, el de las deudas en período voluntario (ahora está el de las deudas en período ejecutivo).

■ Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Se introducen diversas modificaciones de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, de diferente calado.

En primer lugar, modifica el tipo de gravamen general, aplicable a la totalidad de bienes inmuebles de naturaleza urbana de uso residencial y a la mayoría de los bienes inmuebles de naturaleza urbana de uso no residencial, que se contiene en el artículo 8.2 de la ordenanza fiscal. En concreto, la propuesta consiste en la reducción de dicho tipo impositivo, del 0,510%, vigente en la actualidad, al 0,479%, lo que supone una rebaja del 6,1%.

De esta forma, se reduce la carga fiscal de la mayoría de las unidades urbanas del Municipio de Madrid, aproximándose el tipo de gravamen al mínimo exigido por la Ley, que es del 0,4%, conforme establece el artículo 72.1 del texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales (en adelante, TRLRHL), aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

En segundo lugar, se modifica el umbral de valor catastral, a partir del cual se aplica el tipo de gravamen diferenciado a los inmuebles de naturaleza urbana de uso distinto al residencial, correspondiente al uso “Sanidad” (artículo 8.3 de la ordenanza fiscal). La finalidad de esta medida es respetar el límite que establece el artículo 72.4 del TRLRHL, que dispone que los tipos diferenciados «sólo podrán aplicarse, como máximo, al 10 por 100 de los bienes inmuebles urbanos del término municipal que, para cada uso, tenga mayor valor catastral, a cuyo efecto la ordenanza fiscal del impuesto señalará el correspondiente umbral de valor para todos o cada uno de los usos, a partir del cual serán de aplicación los tipos incrementados».

En tercer lugar, se modifica la bonificación existente a favor de las familias numerosas, y que se recoge en el artículo 12 de la ordenanza. Concretamente, se adoptan diversas medidas: por un lado, se extiende la bonificación a la totalidad de familias numerosas, con independencia del valor catastral del inmueble, estableciéndose la bonificación aplicable al inmueble que constituye la vivienda habitual de las familias numerosas de categoría general, con valor catastral superior a 408.000,00 euros, en un porcentaje del 10%, mientras que el de las familias numerosas de categoría especial en un 30%; por otro lado, se modifican los porcentajes aplicables al resto de inmuebles, de forma que en los inmuebles con valor catastral más bajo, hasta 204.000,00 euros, se pasa de una bonificación, para familias numerosas de categoría general, del 75% al 90%, y para familias numerosas de categoría especial se mantiene la bonificación vigente, del 90%, por ser la máxima permitida por el TRLRHL; por su parte, para los inmuebles de valor catastral entre 204.000,00 euros y 408.000,00 euros, los porcentajes de bonificación se fijan en el 50% para familias numerosas de categoría general (en el texto vigente era del 30%) y en el 70% para familias numerosas de categoría especial (anteriormente era del 45%).

■ Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Actividades Económicas.

Se prorrogan las bonificaciones por creación de empleo y por inicio de actividad.

La prórroga de las bonificaciones indicadas pretende, por un lado, seguir contribuyendo a la mejora de la situación económica, intentando favorecer la permanencia en el tiempo de las empresas de nueva creación, habida cuenta de las dificultades por las que atraviesan, fundamentalmente en los primeros años de actividad (bonificación por inicio de actividad); y, por otro lado, se trata de continuar cooperando en el fomento de la contratación indefinida, elemento fundamental sobre el que se asienta un empleo de calidad y una economía sostenible (bonificación por creación de empleo).

- Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

Se introduce una única modificación de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, que afecta al artículo 18, donde se regula la bonificación por transmisión mortis-causa. Atendiendo a la naturaleza de este tipo de transmisiones, que tienen lugar en casos de fallecimiento, de padres a hijos o a la inversa y a favor del cónyuge, en su caso, se ha considerado necesario atenuar la carga fiscal, de manera que se incrementan dichos porcentajes, salvo el correspondiente al tramo de valor catastral más bajo, por encontrarse ya en el máximo permitido por el TRLRHL. Concretamente, se mantienen los mismos tramos de valor catastral vigentes en la actualidad y se fijan los siguientes porcentajes de bonificación: hasta 60.000,00 euros de valor catastral, el 95%; entre 60.001,00 euros y 100.000,00 euros, el 85% (anteriormente era del 75%); entre 100.001,00 euros y 138.000,00 euros, el 70% (anteriormente era del 50%); más de 138.000,00 euros de valor catastral, el 40% (anteriormente era del 15%).

- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por expedición de Documentos Administrativos.

Se incorpora una única modificación en la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por expedición de Documentos Administrativos.

La modificación afecta a la expedición de las autorizaciones administrativas para el depósito de residuos generados en industrias, comercios, oficinas y servicios en la Red de Puntos Limpios Fijos del Ayuntamiento de Madrid, y consiste en que, en el párrafo segundo del artículo 5 de la ordenanza fiscal, en el que se especifica la cuota tributaria de la tasa en el supuesto de los documentos anteriormente mencionados, se

adaptan las cantidades máximas permitidas a la semana para el depósito de los residuos generados a una nueva resolución del titular de la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.

- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por servicios y actividades relacionados con el medio ambiente.

Se introduce una única modificación en la Ordenanza Fiscal reguladora de las Tasas por servicios y actividades relacionados con el medio ambiente, que afecta a la Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos de actividades.

La modificación consiste en la incorporación de dos reducciones en la cuota tributaria: para los inmuebles desocupados de larga duración; y para los inmuebles en los que se inicie el ejercicio de una actividad.

Los porcentajes de reducción que se establecen son del 90%, en el caso de los locales vacíos; y del 70%, en los supuestos de inicio de actividad.

- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por el mantenimiento de los servicios de emergencia que presta el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid.

Se incorporan diversas modificaciones de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por el mantenimiento de los servicios de emergencia que presta el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid, con la finalidad, fundamentalmente, de su adaptación a la legislación vigente en materia de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y a las disposiciones del nuevo convenio suscrito entre la Agencia Tributaria Madrid y la Gestora de Conciertos para la contribución a los servicios de extinción de incendios, A.I.E., y que se ha firmado, finalmente, el 23 de diciembre de 2019.

MODIFICACIONES EN LOS ACUERDOS DE PRECIOS PÚBLICOS

Para su entrada en vigor el 1 de enero de 2020 se adopta el siguiente acuerdo:

- Acuerdo Plenario por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños.

Las modificaciones que se introducen van orientadas a la mejora de la gestión de la actividad deportiva así como la adecuación de las tarifas vigentes a la demanda actual. Todas afectan, además, a la letra B), «Utilización de piscinas e instalaciones deportivas», del anexo del acuerdo.

- ♦ Modificaciones que pretenden mejorar la gestión del precio público y flexibilizar su aplicación. Afectan a la tarifa 1), «Tarjeta Deporte Madrid», que queda circunscrita a la inscripción en una actividad deportiva dirigida; a la tarifa 4), «Módulo curso intensivo especial», que pasa de 15 euros a 3 euros, por la necesidad de fijar el precio por sesión, y no por módulo de 5 sesiones, como está en la redacción vigente; a la tarifa 10), «Pista de tenis, pádel, frontón, squash, bádminton o pickleball», para extender la regla de prorrateo contemplada en la actualidad a todos los tipos de servicios previstos en esta tarifa, para supuestos de duración superior a una hora (a excepción del squash); y a las tarifas 35), «Cuota mensual Abono Deporte Madrid Total», 36), «Cuota mensual Abono Deporte Madrid Uso Libre», 37), «Cuota mensual Abono Deporte Madrid Sala Multitrabajo y Pistas de Atletismo», 38), «Cuota mensual Abono Deporte Madrid Actividad Dirigida» y 39), «Cuota mensual Abono Deporte Madrid Familiar», para contemplar una reducción de un 50% en el importe a pagar cuando la inscripción se formalice a partir del día 16 del mes.
- ♦ Modificaciones derivadas de la demanda de los usuarios de los servicios, observada en los últimos años. Afectan a las tarifas 16), «Partido de torneo en pista polideportiva cubierta o campo de fútbol-7», 17), «Partido de torneo en pabellón» y 18), «Partido de torneo en gran campo», que se suprimen por la falta de demanda observada en los últimos años. A la tarifa 37, «Cuota mensual Abono Deporte Madrid Sala Multitrabajo», que pasa a denominarse «Cuota mensual Abono Deporte Madrid Sala Multitrabajo y pista de atletismo», por la creciente demanda que existe en algunos centros deportivos para la utilización de la pista de atletismo (por ejemplo, Gallur y Vallehermoso) y a la tarifa 34), «Utilización del circuito de BMX “Madrid Río” (uso libre)», para reconocer el acceso al mismo de menores, con determinadas condiciones.
- ♦ Modificaciones de carácter formal (no afectan ni a la gestión del precio, ni a la prestación del servicio). Se ven afectadas las tarifas 11), «Tarjeta de temporada para entrenamientos» y 12), «Tarjeta de temporada deporte especial», que sufren un cambio de denominación pasando a llamarse, respectivamente, «Tarjeta para entrenamientos en la temporada» y «Tarjeta deporte especial en la temporada». Se trata, simplemente, de una mejora de carácter formal, pues, en realidad, la tarjeta no va referida a la temporada, sino a la persona que la adquiere, y da derecho a la utilización de una serie de servicios durante toda la temporada deportiva. Las tarifas 19), «Reconocimiento médico básico», y 20) «Reconocimiento médico deportivo especial», para suprimir la mención de la compatibilidad de la reducción a favor de personas con discapacidad con la reducción por categoría de edad. Esta compatibilidad ya se contempla en otro apartado del anexo del acuerdo, por lo que la citada mención resulta superflua y redundante y las tarifas 22), «Sesión de fisioterapia» y 32), «Abono anual de vestuario», en las que se suprimen aspectos de la redacción que no deben ser objeto del acuerdo de precios públicos, sino de una regulación técnica.
- ♦ Modificaciones relacionadas con los supuestos de no sujeción. Se extiende a la Policía Nacional los supuestos de no sujeción a

determinados servicios e instalaciones deportivas, que afectan, actualmente, a la Policía Municipal, Bomberos, Agentes de Movilidad y personal de SAMUR-Protección Civil, dada la importancia del papel y funciones que desempeña, fundamentalmente durante la temporada estival, en estos centros deportivos. También se extiende a todos los centros deportivos de gestión directa y se limita a los servicios de atletismo, natación y musculación, que se entiende, son las necesarias para garantizar el adecuado desarrollo de su trabajo.

Para su entrada en vigor el 10 de abril de 2019 se adopta el siguiente acuerdo:

- ♦ Acuerdo Plenario de 27 de marzo de 2019, por el que se aprueba la modificación del acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 28 de febrero de 2017, para el establecimiento de los precios públicos por la prestación de servicios en las Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid.

Con la finalidad de avanzar en la gratuidad de todos los niveles educativos, favoreciendo la escolarización temprana y la conciliación de la vida laboral y familiar, también mediante Acuerdo Plenario de 27 de marzo de 2019 se aprobó la modificación de la Ordenanza reguladora del Servicio de Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid, estableciendo el nuevo artículo 17 que la escolaridad será gratuita en todas las Escuelas infantiles de la red municipal a partir del curso escolar 2019/2020.

En consonancia con ello, se acordó la supresión en el Acuerdo de precios públicos por la

prestación de servicios en las escuelas infantiles del Ayuntamiento de Madrid las referencias a las cuotas de escolaridad que se hacían en el mismo, así como otros aspectos conexos. Así, se suprimió:

- ♦ La cuota de escolaridad del punto 3.a) del Anexo.
- ♦ La alusión al límite de 300 euros/mes por todos los conceptos;
- ♦ La referencia a la renta anual per cápita a tener en cuenta;
- ♦ Los servicios a que da derecho la cuota de escolaridad;
- ♦ Las referencias a la cuota de escolaridad respecto a los supuestos de inscripción una vez iniciado el curso escolar, de baja anticipada o de nueva incorporación al centro en los supuestos de periodo de adaptación; o
- ♦ Los supuestos de reducción respecto a la cuota de escolaridad.

Por otro lado, se introdujo una reducción del 100% del precio correspondiente a horario ampliado en favor de los alumnos escolarizados, a propuesta de los órganos competentes del Estado, Comunidad de Madrid o Ayuntamiento de Madrid, que se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias excepcionales: situaciones de violencia de género, internamiento en institución penitenciaria y casos de urgencia social, siempre que se aprecie una extrema vulnerabilidad socioeconómica y necesidad urgente de escuela infantil.

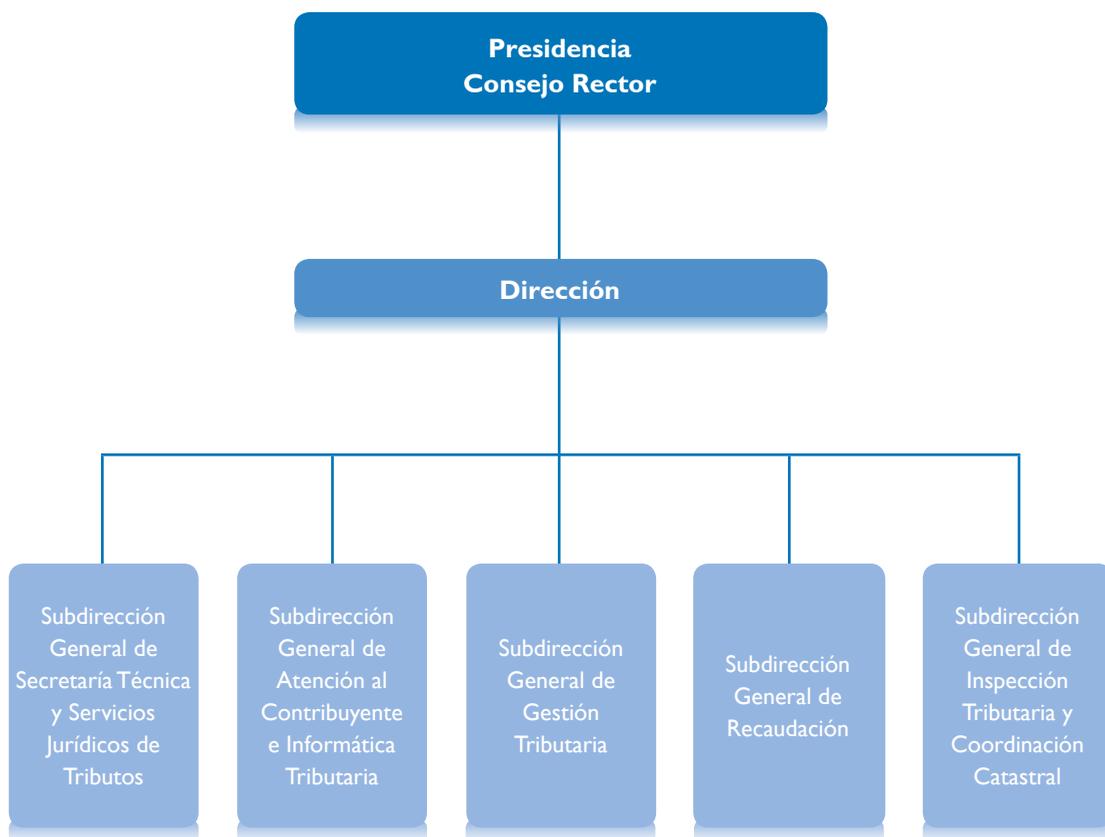
+4

Medios

La ATM tiene como órganos de dirección: el Consejo Rector, la Presidencia, la Vicepresidencia y la Dirección.

La estructura organizativa de la Agencia se refleja en el siguiente organigrama:

El Consejo Rector es el máximo órgano de gobierno de la Agencia y su presidencia corresponde al titular del Área de Gobierno de Hacienda y Personal del Ayuntamiento de Madrid.



La ejecución del Presupuesto del ejercicio 2019 de la ATM se ha efectuado en los términos recogidos en los artículos 191 y 192 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

La ejecución y liquidación de dicho Presupuesto, así como la gestión contable del ejercicio, se ha realizado de acuerdo con la Orden HAP/1.781/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la Instrucción del Modelo Normal de Contabilidad Local

Presupuesto de Gastos

La ejecución del Estado de Gastos del ejercicio corriente de 2019 del Presupuesto de la ATM ha alcanzado un importe de **55.664.901,90** euros, lo que supone una ejecución del **95,40%** en términos de obligaciones reconocidas sobre créditos definitivos; la ejecución de gastos corrientes asciende al **95,47%** y la ejecución referida a los gastos de capital es del **73,10%**.

La ejecución en fase de Créditos Dispuestos sobre Créditos Definitivos alcanza el **97,11%**, que se

subdivide en un **97,20%** de ejecución en Gastos Corrientes y un **73,10%** referido a Gastos de Capital.

Asimismo, se ha producido una economía de gasto en Obligaciones Reconocidas sobre Créditos Definitivos por importe de **2.684.292,10** euros y ha habido un mayor gasto de Obligaciones Reconocidas en 2019 sobre 2018 (excluido el Remanente de Tesorería transferido al Ayuntamiento) de **2.849.569,85** euros, un **5,40%** de incremento.

Presupuesto de Gastos

CAPÍTULOS	CRÉDITO DEFINITIVO	CRÉDITO DISPUESTO	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	C. DISPUESTO SOBRE C. DEFINITIVO %	O. RECONOCIDAS SOBRE C. DEFINITIVO %
I Gastos de Personal	47.564.123,00	46.321.665,86	46.321.651,85	97,39	97,39
II Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	9.740.840,66	9.364.791,87	8.364.484,58	96,14	85,87
III Gastos Financieros	847.639,00	835.049,90	835.049,90	98,51	98,51
IV Transferencias Corrientes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Gastos Corrientes	58.152.602,66	56.521.507,63	55.521.186,33	97,20	95,47
VI Inversiones Reales	196.591,34	143.715,61	143.715,57	73,10	73,10
VII Transferencias de Capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VIII Activos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IX Pasivos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Gastos Capital	196.591,34	143.715,61	143.715,57	73,10	73,10
Total	58.349.194,00	56.665.223,24	55.664.901,90	97,11	95,40

Presupuesto de Ingresos

La ejecución del Estado de Ingresos del ejercicio corriente de 2019 del Presupuesto de la ATM, con una cuantía de **57.081.911,05** euros, representa un porcentaje de ejecución del **97,83%** en términos

de Derechos Reconocidos Netos sobre Previsiones Definitivas. Por su parte, la Recaudación sobre Derechos Reconocidos Netos ha supuesto en porcentaje un **92,29%**.

Presupuesto de Ingresos

CAPÍTULOS	PREVISIÓN DEFINITIVA	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDADO	D. RECONOCIDOS NETOS SOBRE P. DEFINITIVA %	RECAUDADO SOBRE D. RECONOCIDOS NETOS %
I Impuestos Directos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II Impuestos Indirectos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
III Tasas, Precios Públicos y Otros Ingresos	2.000,00	453.971,39	453.971,39	22.698,57	100,00
IV Transferencias Corrientes	58.216.739,00	56.498.204,00	52.219.654,09	97,05	92,43
V Ingresos Patrimoniales	6.655,00	5.935,66	5.935,66	89,19	100,00
Total Ingresos Corrientes	58.225.394,00	56.958.111,05	52.679.561,14	97,82	92,49
VI Enajenación de Inversiones Reales	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
VII Transferencias de Capital	123.800,00	123.800,00	0,00	100,00	0,00
VIII Activos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IX Pasivos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Ingresos Capital	123.800,00	123.800,00	0,00	100,00	0,00
Total	58.349.194,00	57.081.911,05	52.679.561,14	97,83	92,29

Al cierre del ejercicio 2019, el **Resultado Presupuestario**, diferencia entre los Derechos y las Obligaciones Reconocidas Netas, ha sido de **1.417.009,15** euros, coincidiendo con el Resultado Presupuestario Ajustado al no existir gastos financiados con Remanente de Tesorería.

El Remante de Tesorería al cierre del ejercicio 2019 asciende a **3.005.510,77** euros.

La aportación corriente municipal se ha incrementado, en relación a 2018, en **2.872.544,57** euros, un **5,36%** superior.

+4

Medios

RECURSOS HUMANOS

Estructura y provisión

La Relación de Puestos de Trabajo, excluida la figura de la titular de la dirección, tiene la siguiente distribución:

PUESTOS DE TRABAJO	
780	Personal funcionario
128	Personal Laboral
908	Total

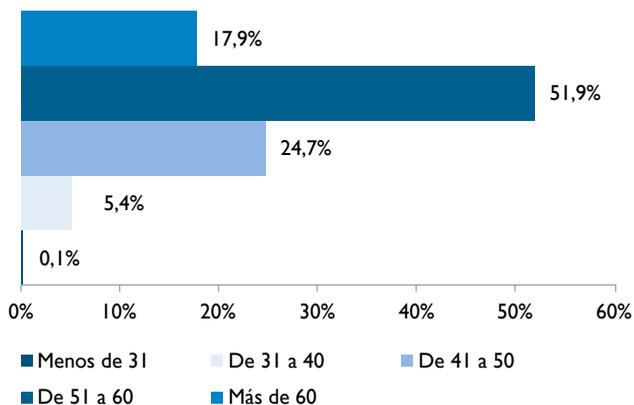
En materia de provisión de puestos, en 2019 se han resuelto 8 concursos generales de méritos (51 puestos), 6 concursos específicos (14 puestos) y 19 convocatorias de libre designación (28 puestos).

A 31 de diciembre de 2019, la ATM disponía de una plantilla integrada por 851 personas, un 71% de mujeres y un 29% de hombres, con una edad media de 54 años.

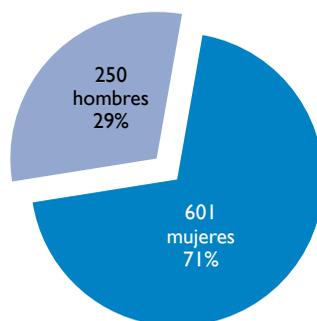
Evolución de la plantilla

	PLANTILLA	EFFECTIVOS
Plantilla a 31/12/18	908	855
Variación 2019	0	-4
Plantilla a 31/12/19	908	851

Distribución del personal por edad



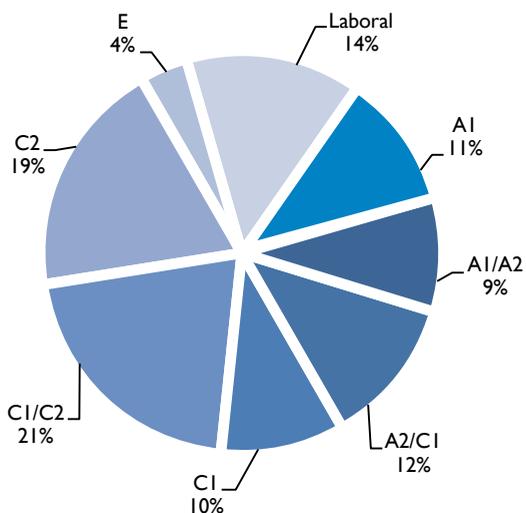
Distribución del personal por sexo



Distribución de puestos de trabajo por grupo de clasificación profesional

GRUPO	TOTALES	OCUPADAS
A1	98	91
A1/A2	84	80
A2/C1	111	107
C1	93	86
C1/C2	189	170
C2	173	162
E	32	30
Personal laboral	128	125
Total	908	851

Distribución del personal por grupo profesional



Formación

Se desarrolla en colaboración con la Escuela Municipal de Formación, mediante el Plan Específico de Formación de la ATM, y a través de actividades formativas proyectadas por la propia organización.

Plan Específico de Formación de la Agencia Tributaria Madrid en colaboración con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid

A lo largo de 2019, se han celebrado 38 ediciones, correspondientes a 20 cursos, en los que han participado 770 personas y un total de 7.945 horas lectivas.

ACCIÓN FORMATIVA	N.º DE EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS TOTALES
El Ordenamiento Jurídico y los Tributos Locales	2	30	21	630
La atención al contribuyente: la comunicación al servicio de una atención de calidad	1	20	12	240
Actualización de contenidos tributarios en la atención presencial al contribuyente	5	75	12	900
Formación básica en la gestión de cambios catastrales en la atención contribuyente	2	30	12	360
Formación básica en la elaboración de proyectos de plusvalía municipal en la atención al contribuyente	2	30	12	360
La información tributaria en Ayre: el Sectorial Tributos-Agencia	1	20	5	100
El procedimiento de recaudación	2	40	24	960
Recaudación en período voluntario	3	45	24	1.080
Conocimiento y manejo de la aplicación AS400 de Recaudación Ejecutiva	1	20	10	200
Gestión de aplazamientos y fraccionamientos en la aplicación de la Recaudación Ejecutiva	2	30	5	150
Inspección tributaria: cuestiones conflictivas y/o novedades	1	45	12	540
La inspección de los impuestos y tasas municipales: aspectos prácticos	1	15	12	180
Conocimientos básicos en materia de inspección tributaria	1	15	12	180
Bases de datos y procedimientos de actuación de la inspección tributaria	1	15	12	180
El Catastro.Actualización de la normativa y procedimientos.Aspectos generales	1	20	6	120
El Catastro.Actualización de la normativa y procedimientos.Aspectos técnicos	2	30	12	360
Aplicación de gestión catastral SIGECA Y SIGCA 3 y sede electrónica de Catastro	1	15	12	180
La Sede Electrónica del Catastro	2	30	5	150
Aplicación GIIIM	3	45	15	675
Sensibilización en materia psicosocial Agencia Tributaria Madrid	4	200	2	400
Total	38	770	237	7.945

Acciones formativas de la aplicación +til

Incluidas en el citado Plan específico se han celebrado 4 acciones de esta aplicación, a las que asistieron 120 personas, con un total de 1.815 horas lectivas.

ACCIÓN FORMATIVA	NÚM. EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS TOTALES
Aplicación +TIL básico	3	45	25	1125
Aplicación +TIL. Integración con las aplicaciones de inspección y sanción tributaria	1	15	12	180
Expediente de devoluciones a través de la aplicación +TIL	2	30	12	360
Aplicación +TIL para las OAIC	2	30	5	150
Total	8	120	54	1.815

Asimismo, se han desarrollado acciones formativas específicas complementarias con el fin de reforzar las siguientes actividades:

Acciones formativas de prevención de riesgos laborales

ACCIÓN FORMATIVA	NÚM. EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS TOTALES
Charlas formativas a los equipos de emergencia de 6 edificios de la Agencia Tributaria Madrid	6	125	1	125
Curso práctico de prevención de incendios	5	125	5	625
Curso básico de primeros auxilios	1	17	10	170
Curso reciclaje primeros auxilios	5	108	5	540
Total	17	375	21	1.460

Gestión energética

ACCIÓN FORMATIVA	NÚM. EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS TOTALES
Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015. Actualización de la formación	1	5	5	25
Sistema de Gestión de la Energía según la norma ISO 50001:2019	1	7	5	35
Curso sobre climatización y análisis estratégico de los edificios de la ATM	1	3	15	45
Curso reciclaje primeros auxilios	5	108	5	540
Total	3	15	25	105

Fomento de la salud y los hábitos saludables en la plantilla

ACCIÓN FORMATIVA	NÚM. EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS TOTALES
Taller de afrontamiento del estrés	3	49	18	882
Taller de cambio terapéutico del estilo de vida	1	14	20	280
Sesión informativa hábitos saludables	2	30	1	30
Taller de deshabituación del tabaco	1	17	12	204
Taller escuela de espalda	1	16	5	80
Charla presentación del programa de prevención del riesgo cardiovascular	1	58	1,3	75,4
Taller de prevención del riesgo cardiovascular	1	45	12	540
Total	10	229	69,3	2.091,40

Jornadas de autoprotección para mujeres

ACCIÓN FORMATIVA	NÚM. EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS TOTALES
Jornada de autoprotección para las mujeres	8	170	4	680

Prestaciones sociales

Correspondiente a la convocatoria de acción social 2019 han sido concedidas 4.624 prestaciones con un gasto total de 1.715.683,14 euros, distribuidos en los siguientes conceptos:

CONCEPTO	NÚMERO	GASTO
Acción Social	3.388	625.431,02
Gastos sociales pensionistas		63.457,77
Premios años de servicios	92	420.799,96
Transporte del Personal	1.139	587.744,39
Anticipos reintegrables al personal	5	18.250,00
Total		1.715.683,14

La gestión de estas ayudas se apoya en dos herramientas específicas:

El servicio de avisos SMS al personal suscrito a este servicio, a través del que se remite información sobre la convocatoria de ayudas, publicación de bases, plazos, concesión o denegación de ayudas y otras novedades referidas a esta materia, dotando a la gestión de la acción social de una mayor rapidez y facilitando el contacto con el interesado. En 2019 el número de usuarios del servicio fue de 520 y se emitieron 26 avisos.

La Plataforma de Intermediación de Datos que permite consultar y verificar datos de otras

Administraciones públicas relativos a las personas que han solicitado ayudas asistenciales de acción social, tales como los pertenecientes a Registros Civiles del Ministerio de Justicia, certificación de grado de discapacidad facilitado por las Comunidades Autónomas, consulta de las prestaciones sociales públicas (incapacidad temporal y maternidad) o datos relacionados con el nivel de renta de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Mediante este servicio se exime al interesado de la obligación de aportar la documentación acreditativa concerniente a su solicitud.

Prevención de Riesgos Laborales: simulacros de emergencia

Además de las actividades de formación en materia de prevención de riesgos laborales desarrolladas en 2019, se han realizado los siguientes simulacros de emergencia en los edificios de la ATM.

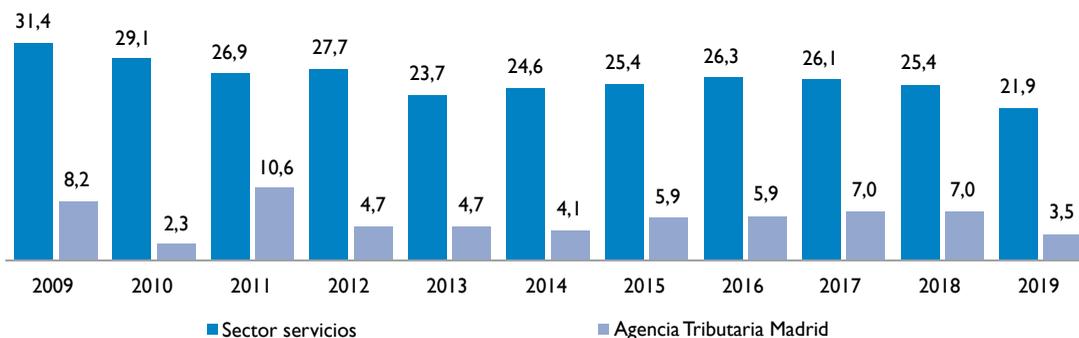
- Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (Hierro, 27 y Ramón Power 24): 18 de octubre de 2019.
- Sacramento, 7 y Sacramento, 9: 25 de octubre de 2019.
- Sacramento, 1: 27 de noviembre de 2019.
- Sacramento, 3 y 5: 4 de diciembre de 2019.

SINIESTRALIDAD LABORAL

Los datos relativos a la siniestralidad laboral en el ámbito de la ATM en 2019 han sido los siguientes:

- Accidentes en el centro de trabajo que han causado incapacidad temporal superior a un día de trabajo: 3.
- Accidentes que no han causado incapacidad temporal: 11.
- Accidentes in itinere con baja superior a un día de trabajo: 9.
- Investigaciones realizadas de accidentes con baja en el centro de trabajo: 3.

Índice de incidencia de accidentes con baja en jornada de trabajo
(Número de accidentes por cada 1.000 personas trabajadoras)



Entre las tareas realizadas durante 2019 en el ámbito de las tecnologías de la información deben destacarse las siguientes:

- Adecuación de los sistemas informáticos a las sentencias sobre el IIVTNU.

En 2019 se continuó con los trabajos planificados para la adaptación de los sistemas de información tributarios a las sentencias dictadas por el Tribunal Constitucional y el Tribunal Supremo en materia de IIVTNU, tareas que implican a los diversos equipos del IAM y que requieren de un elevado volumen de ocupación. Asimismo, la necesidad de agilizar la tramitación de los expedientes relacionados con el IIVTNU vinculados a las sentencias dictadas ha impulsado la puesta en marcha en la segunda mitad de 2019, de un plan especial de actuaciones de carácter prioritario con impacto tecnológico que se prevé este operativo a mediados de 2020.

En febrero de 2019, se habilitó en el Portal del Contribuyente un nuevo formulario de ayuda a la confección de la “declaración” del impuesto en aquellos supuestos en los que el ciudadano considere que no le corresponde practicar la autoliquidación. Asimismo, se ha avanzado en los trabajos técnicos para la simplificación y mejora del programa de autoliquidación de este impuesto, cuya nueva versión estará disponible a mediados de 2020.

Por lo que se refiere a los programas de gestión interna, en junio de 2019 se incorporó el módulo para la tramitación de los aplazamientos y fraccionamientos del IIVTNU continuándose con los trabajos de mejora de los programas con relación a los nuevos criterios, funcionalidades que, en muchos casos, ya están a disposición de los usuarios.

- Nuevo sistema de información de gestión de ingresos y sanciones.

En el año 2019 el Ayuntamiento de Madrid inició un importante proyecto de transformación de los sistemas de gestión Económico-Financiera y de Recursos Humanos que incluye a los aplicativos de gestión tributaria. La ATM está altamente implicada en esta renovación orientada a la modernización en el tratamiento de los tributos, participando en los diferentes grupos de trabajo creados para la coordinación, el impulso y el seguimiento del proyecto.

Entre las tareas realizadas en 2019, además de la colaboración en los indicados grupos de trabajo, destaca la participación en la revisión de las especificaciones técnicas de los módulos de gestión de ingresos municipales y sanciones.

El nuevo sistema de ingresos contempla una visión horizontal de la gestión tributaria basada en el contribuyente como núcleo del modelo frente al actual enfoque vertical de tratamiento individualizado de los diferentes tributos. El objetivo final es la mejora de la información y del servicio al ciudadano, así como la agilización y automatización de la gestión interna. Los trabajos de preparación y análisis van a tener continuidad en los próximos años y se prevé que el módulo de ingresos de este nuevo sistema esté en producción en el año 2023.

En consecuencia, los trabajos de adaptación y mantenimiento de los sistemas informáticos disponibles (+til, GIIM, Recaudación Ejecutiva) se

verán reducidos a tareas indispensables, como el mantenimiento correctivo, la adecuación a nuevas disposiciones legales o a las funcionalidades que faciliten la gestión en línea de la sede o en el “Portal del Contribuyente”.

- Formulario electrónico de autoliquidación del IVTM para la matriculación electrónica.

El formulario electrónico para el alta de vehículos en el IVTM ha sido desarrollado en colaboración con la Dirección General de Tráfico. Es una iniciativa pionera en el ámbito local y ofrece al contribuyente importantes mejoras en la tramitación de la autoliquidación, por su simplicidad así como por el intercambio telemático de información que evita que el interesado deba aportar documentación generada por otra administración.

A través del “Portal del Contribuyente”, el titular únicamente debe indicar en el formulario el número de bastidor del vehículo, aportando la Dirección General de Tráfico los datos necesarios para el cálculo del Impuesto, permitiendo el sistema el pago en sede electrónica. El aviso del cobro se transmite de forma automática por el Ayuntamiento a la Dirección General de Tráfico, haciendo innecesario que el contribuyente aporte el justificante de pago para la matriculación del vehículo.

El formulario fue puesto a disposición de los contribuyentes a finales de febrero de 2019, mejorándose posteriormente el documento de acreditación de pago en sede y habilitando en noviembre de 2019 el sistema de pago del tributo mediante certificado electrónico.

Calidad de las bases de datos

Las actuaciones dirigidas al mantenimiento de las bases de datos tributarias, para incrementar el nivel de calidad de los datos de que dispone la ATM – especialmente de aquellos que afectan directamente a las relaciones con contribuyentes– han continuado en 2019 mediante la depuración, actualización y normalización de las inscripciones existentes.

Se han realizado tareas específicas para incrementar el nivel de calidad de los datos relativos a los diferentes tributos, entre las que podríamos destacar: la grabación de bajas existentes en los ficheros remitidos por la AEAT, en

el IAE; la detección de bonificaciones de familia numerosa aplicadas incorrectamente, en el IBI; la detección de fallecimientos no contabilizados, en el IIVTNU, y la asociación de las autoliquidaciones del ICIO a su correspondiente inscripción y expediente urbanístico.

Asimismo, en todos los tributos gestionados mediante matrícula, principalmente en el IBI y en el IVTM, se han verificado y resuelto las incidencias producidas al cargar ficheros de datos que provienen de un órgano externo, con especial incidencia en los trabajos realizados de correcciones de datos catastrales.

Actualización de datos

	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Actualización y normalización de datos tributarios (registros)	987.524	1.325.000	1.142.000	15,64%	-13,81%
Correcciones datos catastrales (n.º expedientes)	2.515	2.699	3.047	21,15%	12,89%
Correcciones datos catastrales (n.º unidades urbanas)	43.780	27.744	27.434	-37,34%	-1,12%

En el primer trimestre de 2020 se ha procedido a la verificación del cumplimiento de los indicadores de los compromisos de la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid durante el ejercicio 2019. Los datos resultantes son los siguientes:

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2019	RESULTADO 2019	% CUMPLIMIENTO
El personal de la Agencia Tributaria Madrid proporcionará un servicio eficaz, mediante una atención personalizada, utilizando un lenguaje claro e inclusivo, de manera que la valoración global de su satisfacción será igual o superior a 8,5 puntos, en una escala de 0 a 10.	Satisfacción de los usuarios con la eficacia del servicio recibido.	8,5	(*)	(*)
	Satisfacción de los usuarios con la utilización de un lenguaje claro e inclusivo.	8,5	(*)	(*)
Resolución del 90% de los expedientes de aplazamientos o fraccionamientos de liquidaciones en un plazo inferior o igual a 4 meses y el 100% en un inferior o igual al plazo máximo legal de 6 meses.	% de resolución de expedientes de aplazamientos o fraccionamientos de liquidaciones en un plazo inferior o igual a 4 meses.	90%	98%	108,89
	% de resolución de expedientes de aplazamientos o fraccionamientos de liquidaciones en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.	100%	100%	100
Tramitar al menos el 90% de las actuaciones de inspección catastral en un plazo máximo de 5 meses, y el 100% en el plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.	% de actuaciones de inspección catastral tramitadas en un plazo inferior o igual a 5 meses.	90%	82,50%	91,67
	% de actuaciones de inspección catastral tramitadas en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.	100%	87,50%	87,50

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2019	RESULTADO 2019	% CUMPLIMIENTO
Incorporar al Catastro al menos el 85% de los inmuebles urbanos, derivados de las declaraciones catastrales de alta por obra nueva y otras alteraciones, en un plazo inferior o igual a 4 meses, y el 100% en un plazo inferior o igual al plazo máximo legal de 6 meses.	% de inmuebles urbanos incorporados al Catastro, como consecuencia de las declaraciones catastrales por obra nueva y otras alteraciones, en un plazo inferior o igual a 4 meses.	85%	94,39%	111,05
	% de inmuebles urbanos incorporados al Catastro, como consecuencia de las declaraciones catastrales por obra nueva y otras alteraciones, en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.	100%	99,49%	99,49
Tramitar al menos el 90% de las actuaciones del procedimiento de inspección tributaria en un plazo máximo de 12 meses y el 100% en un plazo inferior o igual al plazo máximo legal de 18 meses con carácter general, o de 27 meses cuando concurra alguna de las circunstancias específicas del art. 150 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.	% de actuaciones de inspección tributaria (actas) tramitadas en un plazo inferior o igual a 12 meses.	90%	90,90%	101
	% de actuaciones de inspección tributaria (actas) tramitadas en un plazo inferior o igual máximo legal de 18 meses con carácter general o de 27 meses cuando concurra alguna de las circunstancias específicas del art. 150 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.	100%	100%	100
Resolver el 90% de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial en un plazo inferior a 6 meses.	% de resolución de recursos de reposición en un plazo inferior a 6 meses.	90%	82,25%	91,39
La Agencia Tributaria Madrid se compromete a mejorar el seguimiento de los pronunciamientos del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM), con el fin de que disminuya el número de reclamaciones presentadas ante el citado tribunal contra las resoluciones de los recursos de reposición, y no superen el 10% del número total de los recursos interpuestos ante la Agencia Tributaria Madrid. A su vez, que las reclamaciones económico-administrativas estimadas por el TEAMM contra resoluciones de reposición sea inferior al 10% el total de reclamaciones resueltas.	% de recursos de reposición interpuestos, que posteriormente han sido reclamados ante el TEAMM.	10%	10%	100
	% de reclamaciones administrativas estimadas por el TEAMM sobre el total de reclamaciones resueltas.	10%	21,12%	47,35

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2019	RESULTADO 2019	% CUMPLIMIENTO
Resolución del 80% de los expedientes de reembolso de costes de garantía en un plazo de 4 meses y el 100% en un plazo inferior o igual al plazo máximo legal de 6 meses.	% de resolución de expedientes de reembolso de costes de garantía en un plazo inferior o igual a 4 meses.	80%	85,71%	107,41
	% de resolución de expedientes de reembolso de costes de garantía en el plazo máximo legal de 6 meses.	100%	100%	100
Resolver el 90% de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial en un plazo inferior a 6 meses.	% de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial resueltas en un plazo inferior a 6 meses.	90%	100%	111,11
Tramitar el 60% de las solicitudes de certificación en el plazo máximo de 15 días naturales, el 90% en el plazo máximo de 45 días naturales, y el 100% en el plazo máximo de 90 días naturales.	% de certificaciones tramitadas en un plazo inferior o igual a 15 días naturales.	60%	73,31%	122,18
	% de certificaciones tramitadas en un plazo inferior o igual a 45 días naturales.	90%	82,83%	92,03
	% de certificaciones tramitadas en un plazo inferior o igual a 90 días naturales.	100%	100%	100
Recibir y tramitar los escritos y consultas en materia tributaria dirigidos a la Alcaldía, a la Delegación de Hacienda y Personal, a la Dirección de la Agencia Tributaria Madrid, al Defensor del Pueblo y las solicitudes de información tributaria, en relación a los servicios prestados, contestándose de forma adecuada y con la mayor celeridad posible. Contestar el 70% de los escritos, consultas y solicitudes en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación, el 85% en el plazo de 1 mes y el 100% en el plazo máximo de 3 meses.	% de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 15 días naturales.	70%	79,63%	113,76
	% de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 1 mes.	85%	91%	107,06
	% de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 meses.	100%	100%	100
Se contestarán el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 20 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.	Sugerencias, reclamaciones y relativas a la Agencia Tributaria Madrid.	2.664	Indicador informativo	
	% de sugerencias reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia Tributaria Madrid contestadas como máximo en 20 días.	80%	99,92%	124,9
	% de sugerencias reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia Tributaria Madrid contestadas en un plazo inferior o igual a 2 meses.	100%	100%	100

(*) La encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la ciudad de Madrid no se realizó en el 2018.

La Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid fue objeto de una auditoría en octubre de 2019 para el seguimiento del cumplimiento de los indicadores de cada compromiso en 2018 y en los tres primeros trimestres de 2019.

El Plan de Actuación de la Agencia Tributaria Madrid contiene una relación detallada de la actividad que ha de llevar a cabo la Agencia durante el año, con indicación de los principales objetivos que se propone alcanzar con dichas actuaciones.

Se prestó especial atención a promover el cumplimiento voluntario y generalizado del sistema tributario municipal simplificando la realización de las obligaciones de pago, fomentando la regularización voluntaria de las obligaciones fiscales inicialmente incumplidas y, en definitiva, potenciando el rechazo social al fraude.

Otro de los ejes centrales del Plan lo constituía el conjunto de actividades de control para intensificar la lucha contra el fraude, bien a través de la investigación de la realidad y causas de la defraudación en los

distintos tributos municipales, o bien, mejorando los métodos de prevención y descubrimiento, no sólo en la fase declarativa o de liquidación, sino también, y con especial atención, en la fase recaudatoria o de cobro de las deudas tributarias descubiertas o liquidadas.

Por otra parte, dentro de las actuaciones de organización se programaron una serie de acciones de carácter organizativo, tanto internas como en las relaciones con otras administraciones y entidades.

Los resultados obtenidos en la ejecución del Plan de actuación del año 2019, su grado de cumplimiento y los indicadores de gestión que permiten evaluar la actividad de la ATM se reflejan en los siguientes cuadros.

I. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	OBJETIVO 2019	REALIZADO 2019	% CUMPLIMIENTO
Tiempo medio de espera en las "Oficinas de Atención Integral al Contribuyente" (OAIC)	≤ 4'	3'24"	117,64
Tiempo medio de espera con cita previa en las OAIC	≤ 3'	1'28"	204,55
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa	≤ 3 días	3 días	100
Resolución 90% de las reclamaciones presentadas y remitidas por la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones	≤ 6 días	5,03 días	119,29
Tiempo medio de cierre de los servicios recibidos en la Plataforma de Atención Telefónica y Electrónica	48 horas	137h 53'	34,81
Generación de vídeos promocionales o su utilización para redes sociales y YouTube	16	35	218,75
% de autoliquidaciones del IIVTNU a través de la página web	48%	49,06%	102,21
% de autoliquidaciones del ICIO a través de la página web	85%	81,02%	95,32
% de autoliquidaciones del TPSU a través de la página web	98%	95,76%	97,71

I.ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	OBJETIVO 2019	REALIZADO 2019	% CUMPLIMIENTO
Domiciliaciones bancarias	2.250.000	2.313.739	102,83
Sistema personalizado de Pago a la Carta ⁽¹⁾	360.000	381.260	105,90
Pagos y trámites tributarios por Internet	4.050.000	4.214.311	104,06
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
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas en ejecutiva. Expedientes con aportación de garantías. Tramitación en el Sede electrónica y “Carpeta del Ciudadano”	Análisis, desarrollo e implantación	Finalizado el desarrollo de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos en ejecutiva	80
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
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	23.000	25.027	108,81
Realización campañas informativas	10	7	70
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año ⁽²⁾	100%	100,31%	100,31
% de resoluciones de recursos de reposición reclamadas ante el TEAMM ⁽²⁾	10%	10,01%	99,94
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 45 días ⁽²⁾	50%	77,44%	154,88
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 90 días ⁽²⁾	60%	81,56%	135,93
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 180 días ⁽²⁾	75%	86,43%	115,24
N.º de resoluciones del TEAMM comentadas y comunicadas	30	37	123,33

⁽¹⁾ Los datos no coinciden con los recogidos en el Plan de Actuación 2020. Ambos datos son válidos: los del Plan de Actuación (realizado 351.278 y grado de cumplimiento 97,70%) reflejan las solicitudes tramitadas en 2019 y recogidas hasta agosto; y los incluidos en la presente Memoria las solicitudes recogidas hasta el 10 de diciembre de 2019 con efectos 2020.

⁽²⁾ Recursos de revisión.

2. GESTIÓN TRIBUTARIA ⁽³⁾	OBJETIVO 2019	REALIZADO 2019	% CUMPLIMIENTO
IBI – N.º de inscripciones en matrícula	2.191.000	2.201.450	100,48
IBI – N.º de liquidaciones	60.000	58.948	98,25
IAE – N.º de inscripciones en matrícula	35.000	35.808	102,31
IAE – N.º de liquidaciones	7.000	7.576	108,23
IVTM – N.º de inscripciones en matrícula	1.765.000	1.779.203	100,80
IVTM – N.º de liquidaciones	23.000	26.356	114,59
IVTM – N.º de autoliquidaciones	84.000	81.302	96,79
ICIO – N.º de liquidaciones	2.100	1.989	94,71
ICIO – N.º de autoliquidaciones	24.500	24.127	98,48
IVTNU – N.º liquidaciones	13.000	12.935	99,50
IVTNU – N.º de autoliquidaciones	105.000	99.596	94,85
TRUA – N.º de inscripciones en matrícula	154.000	152.834	99,24
TRUA – N.º de liquidaciones	6.000	5.823	97,05
TPSU – N.º de liquidaciones	1.500	1.634	108,93
TPSU – N.º de autoliquidaciones	21.000	19.779	94,19
Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local (TUPDL) – N.º de liquidaciones ⁽⁴⁾	600	232	38,67
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el uso de Cajeros Automáticos – N.º de inscripciones	1.550	1.580	101,94
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local: Vados – N.º de inscripciones	51.000	51.042	100,08
Otras tasas – N.º de liquidaciones	800	990	123,75
Mecanización del proceso de Compensación entre deudores/ acreedores del Ayuntamiento de Madrid	Definición, análisis y desarrollo	Pendiente	10
Digitalización de actos y comunicaciones de actuaciones mecanizadas en ejecutiva	Definición, análisis y desarrollo	Definición	50
Implantación de la Prueba de Entrega Electrónica (PEE)	Ampliación a todas las notificaciones de procedimiento ejecutivo	Realizado en actuaciones mecanizadas	90
Implantación Datawarehouse para Recaudación Ejecutiva	Definición, análisis y desarrollo	Implantación Fase I	100
Mecanización procedimientos de embargo de bienes en su totalidad	Definición, análisis y desarrollo	Definición primera fase	70
Aplicación del Convenio con la AEAT para la recaudación en vía ejecutiva	Definición, análisis y desarrollo	Pendiente	0

⁽³⁾ Los objetivos de las liquidaciones solo hacen referencia a las realizadas por los servicios de gestión tributaria.

⁽⁴⁾ Una vez adecuada la matrícula gestionada por el Servicio de Tasas, en este ejercicio apenas se han realizado liquidaciones sobre la misma, correspondiendo la totalidad a las realizadas por el Servicio del ICIO.

3. CONTROL Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE	OBJETIVO 2019	REALIZADO 2019	% CUMPLIMIENTO
Unidades urbanas omitidas descubiertas	3.170	3.470	109,46
Unidades urbanas omitidas incorporadas	3.170	3.285	103,63
N.º documentos control tributario IAE	600	460	76,67
N.º documentos control tributario ICIO	3.800	3.670	96,58
N.º documentos control tributario IIVTNU	17.800	9.267	52,06
N.º documentos control tributario IVTM ⁽⁵⁾	1.000	495	49,50
N.º documentos control tributario TPV	200	102	51,00
N.º documentos control tributario tasa 1,5%	200	294	147,00
N.º documentos control tributario TPSU	700	820	117,14
N.º documentos control tributario otras tasas	1.500	1.053	70,20
Importe derechos reconocidos en millones de €	108	109,25	101,16
Deuda recuperada control tributario (millones de €) ⁽⁶⁾	108	115,90	107,36
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	200	182,54	91,27

⁽⁵⁾ Los cruces previstos se realizaron al ritmo marcado por las capacidades del IAM, habiéndose limitado a la digitalización y el cruce a los pagos realizados mediante matriculación al efectuarse la asociación de manera automática.

⁽⁶⁾ Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval por valor de 22 millones de euros.

4. ORGANIZACIÓN INTERNA	OBJETIVO 2019	REALIZADO 2019	% CUMPLIMIENTO
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
	Escaneado y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los expedientes de mantenimiento de datos físicos e inspección catastral tramitados en 2019	Sí	100
Proyecto Aproximación Postal Segunda (APS) incluido en el Proyecto "Elaboración de un Censo de Viviendas y Locales en altura"	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	Sí	100

4. ORGANIZACIÓN INTERNA	OBJETIVO 2019	REALIZADO 2019	% CUMPLIMIENTO
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	50.000	45.175	90,35
Matriculación electrónica de vehículos	Implantación en "Portal del Contribuyente"	Implantación en "Portal del Contribuyente"	100
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.100.000	1.142.000	103,90
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	32 (67 ediciones)	39 (67 ediciones)	121,87
Cursos tributarios	16	17	106,25
N.º de consultas tributarias	90% del nº de consultas formuladas	100%	111,11
Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental	Renovación	Sí	100
Certificado ISO 50001 Sistema de Gestión Energética	Renovación	Sí	100
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
Contratación responsable. Adjudicación de contratos administrativos a centros especiales de empleo o empresas de inserción	3%	2,70%	90
Jornadas de autoprotección para mujeres/nº de asistentes	6/120	8/160	133,33
Plan Promoción de la salud cardiovascular	Realización	Sí	100

Indicadores de gestión

INDICADORES		RATIO 2019	RATIO 2018
GENERALES DE PRODUCTIVIDAD			
Coste de la Agencia Tributaria Madrid			
$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Recaudación ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{55.664.901}{4.568.431.424} \times 100$	1,22	1,19
Rendimiento medio por empleado			
$\frac{\text{Recaudación ingresos corrientes}}{\text{Media número de empleados}}$	$\frac{4.568.431.424}{851}$	5.368.310	5.355.001
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE			
Afluencia a las oficinas			
$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{433.571}{485.846}$	0,89	0,94
Atención cita previa en las OAIC			
$\frac{\text{Personas atendidas con cita previa}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{118.777}{420.219}$	0,28	0,26
Administración electrónica o telemática			
$\frac{\text{Núm. trámites tributarios en el año}}{\text{Núm. trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{4.214.311}{3.609.562}$	1,17	1,22
CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS			
Actividades de control			
$\frac{\text{Núm. de Actas y Sanciones tramitadas en el año}}{\text{Núm. de Actas y Sanciones tramitadas año anterior}}$	$\frac{9.594}{12.074}$	0,79	1,05
TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES			
Proporción de recursos resueltos respecto de los recursos interpuestos⁽¹⁾			
$\frac{\text{Núm. de recursos resueltos}}{\text{Núm. de recursos interpuestos}}$	$\frac{27.859}{27.790}$	1,00	1,03
Proporción de recursos resueltos sobre el total de los existentes⁽¹⁾			
$\frac{\text{Núm. de recursos resueltos}}{\text{Núm. recursos resueltos y no resueltos}}$	$\frac{27.859}{37.167}$	0,75	0,77
Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM⁽²⁾			
$\frac{\text{Núm. de resoluciones reclamadas ante el TEAMM}}{\text{Núm. total de resoluciones dictadas}}$	$\frac{2.341}{23.396}$	0,10	0,09

⁽¹⁾ Recursos y reclamaciones en período voluntario, en vía ejecutiva, en materia de inspección y en materia catastral.⁽²⁾ Recursos interpuestos en período voluntario y en vía ejecutiva.

Indicadores de gestión

INDICADORES			RATIO 2019	RATIO 2018
GESTIÓN CATASTRAL				
Rendimiento en Actualización Catastral				
$\frac{\text{Unidades urbanas incorporadas en el año}}{\text{Total unidades urbanas}} \times 100$	$\frac{18.602}{2.209.435} \times 100$		0,84	0,99
Plazo de procesamiento declaraciones presentadas				
$\frac{\text{Unidades urbanas correctas procesadas en 60 días}}{\text{Total unidades urbanas presentadas}}$	$\frac{13.215}{19.801}$		0,67	0,83
Calidad en la presentación de declaraciones				
$\frac{\text{Número Requerimientos}}{\text{Declaraciones presentadas}} \times 100$	$\frac{89}{1.995} \times 100$		4,46	3,40
GESTIÓN RECAUDATORIA				
Recaudación voluntaria tributos periódicos en miles de euros				
$\frac{\text{Importe recaudación período voluntario}}{\text{Importe anual derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.656.387}{1.801.456}$		0,92	0,92
Recaudación ejecutiva en miles de euros⁽³⁾				
$\frac{\text{Importe principal recaudación período ejecutivo}}{\text{Importe principal deuda gestionable en el año}} \times 100$	$\frac{181.226}{1.313.544} \times 100$		13,80	11,79
Recaudación total en miles de euros				
$\frac{\text{Recaudación líquida}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$	$\frac{2.480.812}{2.782.188}$		0,89	0,89

⁽³⁾ Datos contables según la gestión del cargo en ejecutiva. No se incluyen las deudas cobradas en fase de preapremio.

+5

Otras actuaciones

Gestión ambiental y energética

Se realizaron las siguientes actuaciones:

- Ampliación del sistema de control de climatización (SISTROL) a los edificios de Sacramento I y 7.
- Reducción del 25% del consumo del agua caliente respecto a 2018.
- Sustitución de bombonas de extinción del gas fluorado FE-13 por bombonas de gas ecológico en dos centros de procesado de datos.
- Sensibilización medioambiental a través de comunicados (newsletters) al personal:
 - ◆ Sobre la necesidad de reducir el uso de papel.
 - ◆ Sobre la correcta gestión de los residuos y minimización de su generación (también a empresas colaboradoras).

AUDITORÍAS

El sistema de gestión ambiental y energético implantado conforme a las normas UNE EN ISO 14001:2015 y UNE EN ISO 50021:2018, fue certificado nuevamente por entidad acreditada AENOR.

La auditoría externa de conformidad del sistema fue realizada los días 19, 20 y 21 de noviembre.

Política de fomento de una vida saludable en el entorno laboral

Fruto de los esfuerzos que se vienen desarrollando en este ámbito, la ATM, ha entrado a formar parte de la Red Española de Empresas Saludables. De este modo, el pasado 8 de mayo de 2019 le fue concedido el reconocimiento a las buenas prácticas empresariales en promoción de la salud en el trabajo por parte del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco del IV Encuentro de la Red Española de Empresas Saludables, al cumplir con los criterios de calidad elaborados por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo.

En línea con los compromisos de la Declaración de Luxemburgo, y en colaboración con Madrid Salud, se han continuado desarrollando las medidas destinadas a fomentar la salud y los hábitos saludables en la plantilla a través de sesiones informativas y cursos y campañas de sensibilización para la prevención del riesgo cardiovascular.

Contratación responsable

En aplicación de las directivas europeas y las directrices de la Dirección General de Contratación del Ayuntamiento de Madrid, se han desarrollado las siguientes acciones:

- **Responsabilidad social:** se han reservado contratos para centros especiales de empleo y empresas de inserción con un porcentaje estimado del gasto del 2,70%.
- **Sostenibilidad:** exigiendo a los contratistas el uso de productos ecológicos y utilizando papel con certificación de gestión forestal sostenible PEFC (Programa de reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal).

Publicaciones

Durante el año 2019 el Organismo ha promovido la publicación de las Ordenanzas Regulatoras de los Tributos y Precios Públicos Municipales 2019.

Como Objetivos dentro del Plan de Actuación, se estableció la necesidad de desarrollar un plan de publicaciones de manuales técnicos descrito en el documento titulado «Definición normalizada de procedimientos y elaboración de manuales específicos, en especial, en el ámbito interno de funcionamiento de la Agencia Tributaria».

En este sentido, se ha editado un libro, que contiene los «Modelos para la defensa jurídica del Ayuntamiento

de Madrid ante la “minusvalía” en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana»; con el objeto de su difusión entre el propio personal de la ATM y entre otros Ayuntamientos.

Asimismo, se ha trabajado en el documento titulado «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», proyecto cuyo inicio se ha postpuesto a 2020.

Colaboración con Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno

EN MATERIA TRIBUTARIA

Por lo que respecta a la coordinación y colaboración con los gestores de otros ingresos públicos, cabe destacar la realización de un estudio sobre el régimen tributario aplicable en el IVA a los precios públicos vigentes. En principio, la finalidad de este estudio era clarificar el adecuado uso y asignación de los distintos códigos de ingreso disponibles en la aplicación informática de gestión de ingresos municipales (GIIM). Finalmente, el interés de la depuración realizada, además de permitir la correcta gestión del IVA repercutido, ha redundado en una mejora de la calidad de la información presupuestaria extraíble a través de la aplicación.

También, en materia del IVA, como parte de las funciones habituales de asesoramiento, se ha emitido opinión sobre la oportunidad de impugnar las resoluciones dictadas por el Tribunal Económico-Administrativo Regional contrarias al criterio sostenido por otros órganos del Ayuntamiento.

En el Plan de Actuación se preveía la organización de un total de 16 cursos de carácter estrictamente tributario, que tuvieran por objeto el análisis y estudio de aspectos tributarios y de cuestiones meramente técnicas relacionadas.

A lo largo del ejercicio se han realizado 17 cursos destinados a los Distritos: en el primer

semestre, se realizaron 8 cursos consistentes en la realización de unas jornadas sobre «Aspectos relacionados con la sustitución tributaria; Envío de expedientes al TEAMM; y otras cuestiones relativas a los datos económicos requeridos para la elaboración de los estudios de costes»; en el segundo semestre se han realizado 9 cursos, 6 con el objeto de explicar las principales modificaciones en las ordenanzas fiscales y precios públicos para el año 2020, y los otros 3 para tratar «La prescripción del derecho a determinar y exigir la deuda tributaria en el ámbito local».

Asimismo, en el Plan de Actuación se hizo constar que «...al objeto de mejorar la gestión del conocimiento tributario en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid, se prevé desarrollar un sistema que permita la difusión on-line de los cursos tributarios, de manera que puedan ser visualizados por todos aquellos trabajadores municipales que pudiera tener interés en la materia».

En la práctica, se han mantenido reuniones para impulsar el desarrollo de esta actividad y se han

realizado algunas pruebas de grabación sobre temas tributarios concretos en el momento actual.

Otro objetivo, complementario de los anteriores, que se dispuso en el Plan de Actuación era el de «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».

En el ejercicio 2019 se han contestado un total de 10 consultas formuladas, 9 de las cuales se han formulado sobre la aplicación de las Tasas. Entre ellas, la que más consultas ha provocado ha sido la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local, en sus distintas modalidades.

Comparando estos datos con los del año anterior se aprecia una reducción de las consultas realizadas, lo cual puede deberse al cambio de corporación municipal. Por otro lado, se observa una constante en las materias que son objeto de dichas consultas.

EN MATERIA CATASTRAL

En 2019 se ha continuado con la elaboración de informes sobre estimación de datos de valoración catastral a efectos del IBI, a petición del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano, con motivo de los informes preceptivos sobre sostenibilidad económica del planeamiento. Por otra parte, se han realizado otros informes para la citada Área de Gobierno, en el ámbito de las expropiaciones y de las cesiones obligatorias de suelo, así como, con relación al Inventario Municipal del Suelo, para la coordinación de la información urbanística con el Catastro y los Registros de la Propiedad.

Con el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos se mantiene la colaboración para la coordinación del Inventario del Patrimonio Municipal con los datos del Catastro.

Por otro lado, se siguen elaborando informes de estimación de datos de valoración catastral para su consideración en la realización de contratos de concesión administrativa, para los Distritos o las Áreas de Gobierno que lo solicitan.

Colaboración en proyectos de ámbito municipal

PLAN DE GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2019

La ATM participa en el objetivo estratégico “Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local”, incluido en el Plan de Gobierno Municipal 2015-2019, a través de dos proyectos diferenciados:

El proyecto municipal “Aproximación Postal Segunda” (APS), incluido asimismo en el proyecto “Elaboración de un censo de viviendas y locales en altura para toda la Administración municipal”, que está llevando a cabo la Subdirección General de Estadística, con la Dirección General de Planeamiento y Gestión Urbanística, el Organismo Informática del Ayuntamiento de Madrid, y la ATM. Durante el año 2019 se ha realizado la revisión y actualización de las direcciones de los inmuebles de Catastro, en atención a las modificaciones comunicadas por la SG de Estadística, para que se vayan ajustando al callejero municipal.

Y el proyecto “Potenciación de la comunicación, colaboración y asistencia a los distritos y otros gestores con competencias delegadas en materia tributaria”, en virtud del que se han organizado y desarrollado cursos tributarios, en donde se plantean y analizan cuestiones relacionadas con los tributos que se gestionan por delegación, con la finalidad de

establecer criterios únicos y uniformes de actuación; asimismo, se ha procedido a la contestación de las consultas tributarias formuladas por los distintos gestores tributarios, y su posterior publicación en el canal de AYRE sectorial correspondiente a la ATM así como en la web municipal, habiéndose articulado un sistema de formulación de consultas por vía electrónica; y, finalmente, se está diseñando y ejecutando una base de datos de normativa tributaria municipal, en la que se van a recoger todas las modificaciones que se han ido introduciendo en la normativa tributaria municipal desde el año 2000, y en la que se pretende consignar los distintos criterios de aplicación y jurisprudencia de los diferentes preceptos, cuando los haya.

Finalmente, en otras actuaciones del Plan de Gobierno la participación de la ATM ha sido la siguiente:

- Constitución de la Unidad de Igualdad de Género en materia de transversalidad de género con la finalidad de realizar el oportuno diagnóstico y la confección del Plan de Actuación Bienal para la implantación de la transversalidad de género en el Organismo Autónomo, e iniciación de estos trabajos.

PLAN ESTRATÉGICO DE DERECHOS HUMANOS 2017-2019

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Tercera Tenencia de Alcaldía, inició en 2016 la elaboración de un Plan Estratégico de Derechos Humanos que sirva para llevar a todas las políticas e iniciativas municipales un enfoque basado en los derechos humanos.

Esta iniciativa, con carácter transversal a todas las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, pretende determinar el grado de cumplimiento de las obligaciones contenidas en los tratados internacionales en materia de Derechos Humanos.

ORDENANZA DE TRANSPARENCIA DE LA CIUDAD DE MADRID

En el ámbito de lo establecido en la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, aprobada en el marco de lo que establece la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTBG), la ATM, en colaboración con la Dirección General de

Transparencia, ha participado en la elaboración y mantenimiento del catálogo de información pública respecto a contenidos de su competencia, de acuerdo con los estándares que establece dicha Ordenanza para este tipo de información.

Por lo que respecta al ejercicio del derecho de acceso a la información pública, la ATM ha tramitado y resuelto 12 solicitudes de información, de las que ha concedido 9, tres de ellas parcialmente, e inadmitido 3. No se ha denegado ninguna petición de información.

También, al margen de dicho procedimiento, se han contestado otras 3 solicitudes de acceso a la información pública presentadas por ciudadanos, sin necesidad de que el solicitante se identifique.

Del análisis de las solicitudes de información tramitadas se deduce que los temas que han suscitado mayor interés para los ciudadanos han sido nuevamente la titularidad de los bienes inmuebles exentos del IBI y los informes técnico-económicos que deben acompañar al acuerdo de establecimiento de las tasas.

Por otro lado, los ciudadanos también se han interesado por temas como la composición del

tejido empresarial madrileño a partir de los datos que arrojan las estadísticas tributarias, la repercusión jurídico-económica de la última jurisprudencia recaída en materia del Impuesto sobre el Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía), las bonificaciones fiscales vigentes vinculadas a las energías sostenibles y los proyectos de modificación del actual sistema tributario local.

También se ha colaborado con la Subdirección General de Transparencia en la resolución de otras consultas presentadas por los ciudadanos a través de la página web municipal relacionadas de una manera directa o indirecta con las competencias del Organismo.

Todas estas consultas se han respondido garantizando la confidencialidad de la información que obra en poder de la Administración tributaria que impide, con carácter general, el acceso a los datos de las personas con obligaciones tributarias por parte de terceros.

OFICINA DE ATRACCIÓN DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA

La Agencia ha asistido a las reuniones, celebradas en enero y mayo de 2019, del grupo creado para coordinar los proyectos y ordenar la información que las diferentes dependencias municipales pudieran tener vinculadas con inversiones o proyectos empresariales extranjeros en la ciudad.

Colaboración con otras Administraciones y entidades

CONVENIO DE COLABORACIÓN SUSCRITO CON LA AEAT PARA LA PRESENTACIÓN DECLARACIONES DEL IRPF

Como es habitual, la ATM realizó un contrato administrativo con una empresa especializada del sector para la colaboración con la AEAT en la elaboración y presentación de autoliquidaciones de Impuesto de Renta de Personas Físicas del ejercicio 2018.

Se realizó la contratación, por parte de la empresa, de 28 personas, para la ayuda en la confección y presentación de la autoliquidación del Impuesto. Este

personal atendió en 9 centros del Ayuntamiento de Madrid: 6 Centros Culturales o Sociales y

3 Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

El resultado de la colaboración fue de 25.529 atenciones al contribuyente, distribuidos en:

- 25.027 autoliquidaciones realizadas.
- 502 solicitudes de información y otros asuntos (complementarias, duplicados, etc.).

Convenio con la Gestora de Conciertos para la contribución a los servicios de extinción de incendios

Con fecha 23 de diciembre de 2019 se ha firmado el Convenio entre la Agencia Tributaria Madrid y la Gestora de Conciertos para la contribución a los servicios de extinción de incendios A.I.E. de colaboración para la liquidación y recaudación de los servicios de emergencia que presta el cuerpo de bomberos del Ayuntamiento de Madrid, cuya entrada en vigor será el 1 de enero de 2020, la suscripción del convenio resulta imprescindible tanto para asegurar la simplificación de la gestión tributaria de la tasa como para proceder a la adaptación del convenio vigente a las prescripciones de la LRJSP.

La Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por el mantenimiento de los servicios de emergencia contempla la posibilidad de suscribir convenios de colaboración con instituciones, entidades y

organizaciones representativas de las compañías y sociedades aseguradoras, con la finalidad de simplificar el cumplimiento de las obligaciones formales y materiales derivadas de la tasa antes referida.

Con fecha 8 de marzo de 2012, la ATM y la Gestora suscribieron un convenio para la aplicación de la Tasa que hasta la fecha se ha venido cumpliendo satisfactoriamente.

No obstante, la entrada en vigor de la LRJSP ha introducido en sus artículos 47 a 53 importantes modificaciones en la regulación de los convenios señalando unas pautas mínimas de contenido y tramitación que resultan de aplicación a todas las Administraciones Públicas, lo que ha puesto de relieve la necesidad de adaptar el convenio vigente a la nueva normativa.

Colaboración con la Dirección General de Tráfico

Colaboración con la Dirección General de Tráfico para la matriculación electrónica on-line de los vehículos nuevos (desde marzo). A través de la web madrid.es se puede pagar on-line el IVTM al comprar un vehículo.

Este pago se comunica a la DGT de forma telemática y este organismo procede a la matriculación electrónica del nuevo vehículo.

Acuerdos

El 22 de mayo de 2019 la Agencia Tributaria Madrid firma un Acuerdo con la Fundación Española del Corazón (FEC) para la adhesión al Programa de Empresas Cardiosaludables (PECS) de la FEC.

Participación en proyectos y grupos de trabajo

Desde el mes de marzo de 2019 la ATM participó, asistiendo a diversas reuniones, en el documento Proyecto transversal de lucha contra la precariedad

y la pobreza femenina, cuyo objeto era abordar las problemáticas derivadas de la desigualdad estructural de género.

PARTICIPACIÓN EN JORNADAS, SEMINARIOS Y EVENTOS

Durante el año 2019 la Agencia ha colaborado y participado en las siguientes actividades:

■ Seminario sobre “Mecanismos de control para la mejora en la eficiencia de los tributos locales”.

Madrid, 18 de enero de 2019

Seminario organizado por el Instituto de Estudios Fiscales y la Asociación Nacional de Inspectores Hacienda Pública Local, contó con la presencia de funcionarios de la Agencia Tributaria Madrid.

■ Seminarios de Financiación Local organizados por el Instituto de Derecho Local (IDL) de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) y la Agencia Tributaria Madrid.

Se organizaron los siguientes Seminarios:

- ♦ “La prueba en el ámbito local. Especial referencia al IIVTNU”. Madrid, 7 de marzo de 2019.
- ♦ “Últimos pronunciamientos del TS en materia de tributación local”. Madrid, 16 de mayo de 2019.
- ♦ “Cuestiones pendientes en casación en el ámbito tributario”. Madrid, 22 de octubre de 2019.

■ Curso selectivo para el acceso a la categoría de Técnicos de Administración General del Ayuntamiento de Madrid

Madrid del 11 de marzo al 29 de abril de 2019.

■ Jornada “Alimentación y Salud en el entorno Laboral: situación actual y nuevas tendencias”

Madrid, 14 de marzo de 2019

Organizada por la Fundación Mapfre y la Academia Española de Nutrición y Dietética. El Director de la ATM actúa como ponente en la “Mesa Redonda: Buenas prácticas en programas de alimentación saludable en la empresa”.

■ Curso de Alta Especialización en Gobierno y Derecho Local organizado por la UCCI (Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas).

Madrid, 29 de marzo de 2019

La ATM colaboró ofreciendo una conferencia sobre los principales ingresos locales.

■ XIX Curso sobre la Inspección de Tributos Locales

Barcelona, 25 y 26 de abril de 2019

Este curso, organizado por la Asociación Nacional de Inspectores de Hacienda Pública Local, contó con la participación de la ATM (+m) mediante una ponencia sobre “Los planes de actuación y control tributario en la Agencia Tributaria Madrid”, presentada por su director.

■ Curso de formación sobre “Cuestiones problemáticas en la Inspección de los impuestos y tasas locales”

Getafe, 20-23 de mayo 2019

Organizado a petición del Ayuntamiento de Getafe se desarrolló en aquella ciudad e intervinieron como profesores funcionarios municipales de esta Agencia.

■ Curso Selectivo de Intervención y Tesorería

Madrid, junio-julio de 2019

La ATM (+m), a través de la actividad docente impartida por sus funcionarios, ha colaborado con el Instituto Nacional de Administración Pública en el módulo formativo sobre tributación local que, integrado en el curso selectivo de Interventores-Tesorereros master de habilitación nacional, se desarrolló en la sede del Instituto.

■ Curso de gestión, recaudación e inspección de ingresos municipales 2019

Barcelona, 25 de septiembre de 2019

Organizado por CSITAL de Barcelona contó con la participación de la Agencia Tributaria Madrid (+m) mediante la presentación de una ponencia sobre “el IIVTNU”.

■ **Seminario impartido sobre “Cuestiones pendientes en casación en el ámbito tributario local”**

Madrid, 22 de octubre

En colaboración con el Instituto de Derecho Local de la UAM, y en cuya mesa de apertura participó la Subdirectora General de Inspección Tributaria, se presentaron por funcionarios municipales sendas ponencias sobre “El IIVTNU y el principio de no confiscatoriedad” y “La tributación por utilización del dominio público local de las operadoras de telefonía fija”.

■ **XII Simposio sobre el Catastro en Iberoamérica: “Cooperación efectiva y catastro sostenible: entre todos somos más”**

Granada, 12-14 de noviembre de 2019

Asistencia de la Directora de la ATM y personal de la Subdirección General de Inspección Tributaria y Coordinación Catastral.

■ **Visita al Ayuntamiento de Bilbao**

Bilbao, 26 de noviembre de 2019

Una delegación de la ATM, junto con la gerente del IAM y personal del área de Hacienda, visitan la Dirección de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Bilbao para la presentación de Udaltax.

■ **Seminario “las nuevas prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario en el ámbito local”**

Granada, 10 de diciembre de 2019

La Directora de la ATM inaugura el Seminario.

■ **Curso de formación sobre “El régimen sancionador tributario local”.**

Badajoz, 12 y 13 de diciembre de 2019

Organizado a petición del Organismo Autónomo de Recaudación de la Diputación de Badajoz, se desarrolló en aquella ciudad e intervinieron como profesores funcionarios municipales de esta Agencia.

Actividades internacionales

■ **Visita Delegación Parlamentaria de Irán
Madrid, 27 de marzo de 2019**

La Embajada de Irán solicita a la DG de Innovación y Promoción de la Ciudad una reunión a la que asistirán 3 diputados del Parlamento de la República Islámica de Irán. Los temas tratados son: ciudades inteligentes y fuentes de ingresos y gastos.

■ **Visita de la Gerente de Registración de Recursos y Conciliaciones Bancarias de Buenos Aires**

Madrid, 21 de agosto de 2019

Se recibe a doña Gisela Furiatti, Gerente de Registración de Recursos y Conciliaciones Bancarias de Buenos Aires, para darle a conocer temas específicos de recaudación tributaria.



Abreviaturas

- **AEAT:** Agencia Estatal de Administración Tributaria
- **AENOR:** Asociación Española de Normalización y Certificación
- **BI:** Business Intelligence
- **BICES:** Bienes Inmuebles de Características Especiales
- **CRM:** Customer Relationship Management
- **DGC:** Dirección General del Catastro
- **COAM:** Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid
- **FEMP:** Federación Española de Municipios y Provincias
- **IAE:** Impuesto sobre Actividades Económicas
- **IBI:** Impuesto sobre Bienes Inmuebles
- **ICIO:** Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras
- **IIVTNU:** Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
- **IRPF:** Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas
- **IVTM:** Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
- **JPT:** Jefatura Provincial de Tráfico
- **LGT:** Ley General Tributaria
- **OAIC:** Oficinas de Atención Integral al Contribuyente
- **PAC:** Sistema personalizado de Pago a la Carta
- **PGOU:** Plan General de Ordenación Urbana
- **SEP:** Sistema Especial de pago con domiciliación bancaria
- **SER:** Servicio de Estacionamiento Regulado
- **TEAMM:** Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid
- **TJUE:** Tribunal de Justicia de la Unión Europea
- **TPV:** Tasa por Paso de Vehículos
- **TRLRHL:** Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales
- **TRU:** Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos
- **TRUA:** Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades
- **UAM:** Universidad Autónoma de Madrid

+ m



C/ del Sacramento n.º 5 - 28005 Madrid
madrid.es/portalcontribuyente