



Plan de  
Actuación

2021



+m  
agencia tributaria  
madrid

# ÍNDICE

Presentación.....	3
Plan de Actuación 2021 .....	6
Principales Líneas de Actuación a desarrollar en 2021.....	7
1. Gestión estratégica de la ATM.....	7
2. Fortalecimiento tributario.....	8
2.1. Objetivos relacionados con la normativa tributaria.....	9
2.2. Actuaciones de control y lucha contra el fraude.....	9
3. El ciudadano como centro de la actividad.....	14
4. Plan Especial del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. ....	15
5. Actuaciones para la transformación digital.....	16
6. Actuaciones para el desarrollo de un modelo transformador basado en “tributos inteligentes”.....	18
7. Actuaciones para la implantación de un modelo de fiscalidad medioambiental.....	19
8. Actuaciones de cooperación en la gestión tributaria. ....	21
9. Recursos Humanos.....	22
10. Actuaciones en materia de organización interna.....	23
Cumplimiento de objetivos del Plan de Actuación 2020.....	24

## Presentación



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

*En cumplimiento de estos preceptos, se presenta el Plan de Actuación 2021, que incorpora las principales acciones que van a desarrollarse.*

*Como principal novedad incluida en este Plan, que no ocurría en los elaborados en ejercicios anteriores, debe destacarse que es el primero con el que comenzará a implantarse la nueva estrategia diseñada en los últimos meses, descrita en el Plan Estratégico que marcará la actuación de la ATM en los próximos cuatro años.*

*Como consecuencia de esta vinculación con la estrategia general de la ATM, con este Plan de Actuación 2021 se busca estimular no sólo una gestión eficiente, sino también impulsar cambios profundos en la Agencia. Entre ellos pueden destacarse todos los orientados a lograr un mayor desarrollo de la organización, -estableciendo métodos de utilización racional de los recursos-, la preparación de la organización para hacer frente a las contingencias que se presenten en el futuro, la plena adaptación al ambiente y al ecosistema en el que desarrolla su actividad, o el impulso a la innovación y la participación de los empleados en los procesos de transformación.*

---

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

En el mismo sentido, todas las actuaciones y objetivos incluidos en este Plan se encuentran alineados dentro de los cuatro pilares básicos sobre las que se ha construido esta estrategia, que son:

- El **pleno cumplimiento de los principios constitucionales y legales básicos** que rigen las Administraciones Públicas, y específicamente los de sometimiento a la Ley y de suficiencia financiera.
- La permanente **orientación hacia el ciudadano**.
- La integración de **las líneas estratégicas generales del Ayuntamiento de Madrid**, destacando, como documentos básicos, el Plan de Gobierno Municipal 2019-2023, y los Acuerdos de la Villa de 7 de julio de 2020.
- Y finalmente, el **desarrollo en paralelo de todo el proceso de transformación digital de la Agencia**.

Asimismo, el Plan de Actuación **responde a los tiempos** que nos está tocando vivir, especialmente contrarios al desarrollo de una gestión tributaria ordinaria, y ello por dos motivos. El primero de ellos, que afecta a toda la sociedad, viene motivado por las **limitaciones que impone la situación de pandemia**, que impacta de lleno en la actividad económica y, por tanto, en la capacidad recaudatoria de los distintos tributos. Y el segundo, específicamente tributario, se origina por la existencia de un momento de **severa indefinición jurídica de algunos impuestos** y tasas locales, indefinición que tiene su causa principal en una inadecuada cobertura normativa de alguna de estas figuras, debidos a los cambios importantes introducidos por los Tribunales de Justicia en los últimos años.

En respuesta a la situación descrita, el Plan integra todas las medidas tributarias adoptadas en el Pleno del Ayuntamiento para encarar esta situación, entre las que destacan:

- La incorporación de la **nueva bonificación del 50% en el IBI** para los inmuebles cuya tipología constructiva esté incluida dentro de una de las siguientes modalidades: 7.1.1 Hoteles, hostales, moteles; o 7.1.2 Aparthoteles, bungalows. Y **del 25%** para los restantes inmuebles incluidos en los usos catastrales “Ocio y Hostelería”, “Comercial”, “Espectáculos” o “Cultural”.
- La aplicación en los casos establecidos de la **nueva bonificación en el IAE**, para las actividades que tributen por cuota municipal y que estén dadas de alta en alguno de los epígrafes relacionados actividades de ocio y hostelería, espectáculos, comercio, agencias de viajes, grandes superficies, etc., que será del 50% cuando el sujeto pasivo tuviera menos de diez trabajadores.
- Y especialmente, la aplicación en la **Tasa de Ocupación del dominio público (Terrazas)**, de la reducción del 100% de la cuota resultante, en aquellas actividades más afectadas por la pandemia.

Como mensaje estimulante, que también demuestra la preocupación del Ayuntamiento por otras actividades del máximo interés para la sociedad, el Plan de Actuación incluye el **desarrollo de las medidas tributarias aprobadas para fomentar acciones en defensa del medio ambiente**. Estas iniciativas afectan principalmente al IBI y el IAE, implantando o ampliando beneficios fiscales para estimular el aprovechamiento de energías renovables y el establecimiento por las empresas de Planes de Transporte que contribuyan a un menor uso del vehículo privado.

Finalmente, este Plan de Actuación incorpora el importante esfuerzo que se está desarrollando en la Agencia para responder de forma proactiva al **escenario de fuerte inseguridad jurídica** creado alrededor del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. El **Plan Especial de Plusvalía**, iniciado el pasado año con resultados muy satisfactorios, es la respuesta con la que se dará solución a las distintas y complejas cuestiones que se han derivado de esta situación, y que se concretan en elevar el nivel de tramitación de declaraciones pendientes, dando así respuesta a los ciudadanos, de la forma más rápida posible.

Para concluir, es evidente que la mejor respuesta frente a este escenario marcado por la incertidumbre y la crisis económica derivada de la pandemia la están dando, día a día, los empleados de la Agencia tributaria, cuya implicación y compromiso en el proceso transformador que hemos puesto en marcha exige ser debidamente reconocido. Por ello, quiero acabar esta presentación agradeciendo a cada uno de ellos este compromiso, que sin duda será la garantía del buen cumplimiento de este Plan de Actuación 2021.

La Directora de la Agencia tributaria Madrid  
Gema T. Pérez Ramón

## Plan de Actuación 2021

El Plan de Actuación 2021 de la Agencia Tributaria Madrid (en adelante, ATM) incluye dos partes bien diferenciadas:

- Una primera en la que se describen las principales líneas de actuación que se van a desarrollar en el ejercicio.
- La segunda, en la que se da cuenta de los resultados alcanzados en ejecución del Plan de actuación 2020.

El detalle y cuantificación de los resultados del Plan 2020 se reflejan en los cuadros resumen al final de este documento.



---

# Principales Líneas de Actuación a desarrollar en 2021

## 1. Gestión estratégica de la ATM.

El Plan de Actuación 2021 ha de incorporar en esta anualidad las iniciativas marcadas por el Plan Estratégico de la ATM, que incluye una definición de la misión institucional a desarrollar por la Agencia, descrita de la siguiente manera:

*“Satisfacer las necesidades de ingresos del Ayuntamiento de Madrid que deban atenderse a través de la gestión de los tributos, y de otros ingresos no tributarios que se le encomienden, mediante procedimientos que garanticen los principios de igualdad, progresividad y adecuación a la capacidad económica de los contribuyentes”.*

Atendiendo a la anterior misión institucional encomendada a la ATM, **cada una de las actuaciones y objetivos incluidos en este Plan integra, al menos, un componente estratégico esencial**, puesto que será a través de ellos como se logre su cumplimiento.

Por tanto, y como línea fundamental que debe ser perceptible en todo el Plan, las distintas acciones que incluye deben ser analizadas y contrastadas con las principales líneas estratégicas definidas, pues es con esta acción como se materializará y se hará objetiva y tangible la aplicación de la estrategia.

De forma resumida podemos afirmar, por tanto, que **la estrategia está en el Plan de Actuación, y el Plan de Actuación está en la estrategia.**

## 2. Fortalecimiento tributario.

La situación de los tributos municipales ha cambiado en los últimos años, disminuyendo notablemente, en algunos casos, su capacidad recaudatoria, situación que se ha visto potenciada por el **impacto de la pandemia y sus efectos sobre la actividad económica**.

En otros casos, distintos pronunciamientos jurisdiccionales en los diferentes ámbitos de la Administración de Justicia han provocado fuertes alteraciones en algunas figuras tributarias, situación ésta que ha creado una **notable inseguridad jurídica** que no ha tenido la adecuada solución normativa mediante la ineludible reforma del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

Todo ello supone **disminuciones significativas de ingresos y la realización de actuaciones inadecuadas** que han de ser posteriormente corregidas. Como ejemplos significativos de este impacto, pueden citarse las sentencias dictadas en relación con el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (en adelante IIVTNU), así como sobre los estudios económicos de determinadas tasas.

Lo anterior hace necesario iniciar por parte de la ATM, en el marco de la **Línea Estratégica 1, “Fortalecimiento tributario”**, del Plan Estratégico para 2021-2023 (en adelante, Plan Estratégico) las tareas siguientes:

- Por lo que respecta a aquellas figuras tributarias que han visto mermada notablemente su capacidad recaudatoria, **desarrollar acciones específicas que ayuden a paliar la pérdida de ingresos**, buscando recuperar los niveles recaudatorios anteriores e, incluso, mejorarlos.
- En lo que se refiere a los tributos afectados por la situación de inseguridad jurídica, **implementar medidas correctoras en los procedimientos**, que incluyan los criterios definidos por los tribunales y eviten la degradación y pérdida de potencialidad recaudatoria de los mismos.

Este fortalecimiento tributario no implica necesariamente incremento o decremento de la presión fiscal de los distintos tributos, sino que debe entenderse como la **respuesta técnica de la ATM al principio de suficiencia financiera descrito el artículo 142 de la Constitución, principio que se concreta en que el Ayuntamiento de Madrid ha de disponer de los medios suficientes para el desempeño de las funciones que la ley le atribuye, centrándose en este caso en los ingresos tributarios, y que han sido definidos en los Presupuestos de la ciudad para 2021**.

En este sentido, dos son los **niveles de actuación** que, con carácter general, seguirá la ATM y que se plasman en el presente Plan de Actuación y en los correspondientes a futuros ejercicios:

- Lograr la **mejor definición posible de la capacidad económica** de cada contribuyente, con el fin de aplicar a cada uno de ellos, con plena equidad, las políticas tributarias definidas en cada momento.
- **Incrementar permanentemente los niveles de seguridad jurídica y simplificación administrativa**, con el fin de lograr una ATM altamente eficiente, líder entre las entidades dedicadas a la gestión de los tributos.

## 2.1. Objetivos relacionados con la normativa tributaria.

Los objetivos previstos para 2021 en relación con la normativa tributaria son:

- Reforma integral de la **Ordenanza Fiscal General** de Gestión, Recaudación e Inspección (en adelante, OFG).
- Traslado a las principales figuras tributarias relacionadas con el **Dominio Público** de toda la doctrina jurisprudencial recaída sobre ellas, revisando aquellas que se hayan quedado obsoletas.
- Acometer los **informes técnico-económicos** que versan sobre el valor de la utilidad del dominio público.
- Actualizar los tributos relacionadas con el **urbanismo** [Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (en adelante ICIO), Tasa por prestación de servicios urbanísticos y Tasas por la utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local] para adaptarlas a la nueva Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid.
- Reordenación y reconfiguración de los **precios públicos**, en colaboración con los Distritos y Áreas, para adaptarlos a la realidad y sus necesidades concretas.
- Revisar y, en su caso, actualizar las **tarifas**, puesto muchas de ellas mantienen estudios de costes de hace más de 15 años.

## 2.2. Actuaciones de control y lucha contra el fraude.

### 2.2.1. El control del fraude en fase inspectora.

La prevención del fraude fiscal y la regularización de las conductas infractoras, con imposición, en su caso, de las correspondientes sanciones tributarias constituyen una de las **prioridades de la Agencia Tributaria Madrid**, tal y como se recoge en el Plan de Control Tributario, instrumento en el que se concretan las directrices generales y líneas de actuación que plasman dicho control.

Evitar o reducir los casos de fraude fiscal es también un importante medio para el **cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria**.

El desarrollo de las actuaciones de control y lucha contra el fraude en 2021 debe incardinarse dentro de las líneas estratégicas y objetivos del Plan Estratégico, especialmente en cuanto atañe al fortalecimiento tributario, transformación digital y redefinición de procesos. En la medida en que se vayan desarrollando y ejecutando las previsiones del Plan Estratégico, **cabe prever un fuerte impacto en la mejora de las actuaciones de control y lucha contra el fraude**, como consecuencia de la mayor eficiencia que conllevará la modernización de procesos y la digitalización.

Las actuaciones de control tributario tienen, como se ha avanzado, y conforme se desprende del Plan Estratégico citado, una **doble perspectiva**:

-en primer lugar, la puramente **regularizadora y sancionadora para la recuperación de la deuda no ingresada y la corrección punitiva de las conductas infractoras**, faceta que se traduce directamente en cuantías económicas de deuda tributaria y multas;

-en segundo lugar, debe adquirir cada día más importancia la perspectiva **preventiva y disuasoria para evitar el fraude antes de que se produzca y procurar el cumplimiento voluntario** de sus obligaciones por parte de los contribuyentes, actividad preventiva que es mucho más difícil de cuantificar en términos numéricos exactos de fraude evitado, pero que sin duda tiene un alto rendimiento. Por ello las acciones de innovación y facilitación de la relación con el contribuyente previstas en el Plan Estratégico deben traducir su impacto en la mejor información y formación del contribuyente y en el consiguiente incremento del cumplimiento voluntario.

El año 2020 ha presentado circunstancias muy especiales de todos conocidas, debido a la crisis provocada por la pandemia de la COVID-19, que supuso el **cierre de las oficinas tributarias durante tres meses y la paralización de plazos de tramitación**, que si bien paralizaron algunas de las acciones inspectoras, permitieron el desarrollo en teletrabajo de un número importante de acciones preparatorias que deben tener visibilidad en los próximos meses. No obstante, el impacto de la crisis económica afectará también al periodo 2021, tanto por la reducción de las bases imponibles, debido a los beneficios fiscales aplicados en este periodo para coadyuvar a los sectores más afectados por la COVID-19, como por la disminución de la actividad.

**2.2.2. Inicio de la revisión de los procesos asociados a la inspección tributaria, aprovechando las posibilidades que aportan las nuevas tecnologías.**

En el ámbito de la inspección tributaria la ATM debe iniciar una **revisión en profundidad de sus procesos para incorporar en los mismos todas las capacidades y oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías**, siguiendo así el camino marcado por las administraciones tributarias más innovadoras.

En este sentido durante 2021 se pondrán en marcha por la Subdirección de Inspección, **contando con la asistencia del Laboratorio Tributario**, las **iniciativas y proyectos piloto adecuados para avanzar en la transformación digital de sus procesos**.

Estas iniciativas podrán centrarse en acciones tales como:

-el estudio e implantación de diversas **herramientas tecnológicas imprescindibles para una gestión inspectora eficiente**, tales como las plataformas dirigidas a prestar servicios de información y asistencia por medios electrónicos, mediante la utilización de distintos canales de comunicación virtuales (sistema para desarrollar actuaciones de comprobación e inspección en remoto, Asistente Virtual en determinados tributos locales, Asistente Censal, correo electrónico, llamada saliente especializada...) que permitirán adecuar estas tareas al perfil y necesidades de los contribuyentes,

-la implantación de análisis basados en **tecnologías de analítica avanzada y «BigData»** para la puesta en marcha de proyectos orientados a reducir, utilizando la experiencia obtenida, los errores del contribuyente al presentar autoliquidaciones o declaraciones, en línea con las estrategias internacionales y técnicas dirigidas a alentar y fomentar un comportamiento fiscal correcto, basadas en el enfoque que permita una mejor comprensión del comportamiento del contribuyente.

-o la **integración de datos de fuentes municipales y externas** para las acciones de comprobación, como por ejemplo en las inspecciones del ICIO que precisen comparaciones de los datos contenidos en los estudios de costes de ejecución material de las obras, incluyendo, en su caso, las experiencias ya puestas en marcha por el Ayuntamiento para la aplicación de tecnologías BIM (Building Information Modeling)

### **2.2.3. El control del fraude en fase recaudatoria.**

El trabajo realizado por la Inspección en orden a conseguir evitar el fraude fiscal, se completa con una recaudación eficaz dotada de los medios personales y técnicos adecuados para llevar a cabo ese objetivo.

La percepción de **un sistema tributario justo depende de su capacidad para cobrar las deudas de derecho público pendientes de ingreso**, enfrentándose eficazmente a los diferentes procedimientos fraudulentos de ocultación patrimonial. Ha de contarse pues con una serie de instrumentos que eleven el nivel de exigencia de responsabilidad frente a aquellos los deudores que realizan comportamientos ilícitos.

Así, **en el plano recaudatorio** las principales actuaciones serán:

- Revisión y seguimiento de la **deuda que mantienen las Administraciones y Organismos Públicos**, por su elevado importe. En este aspecto cabe destacar el progresivo incremento que año tras año se vienen produciendo en el cobro de las deudas pendientes de los organismos oficiales, fruto del aumento de las actuaciones recaudatorias y de las fluidas relaciones de trabajo entre Administraciones dirigidas fundamentalmente a clarificar y comunicar los elementos esenciales de las deudas pendientes. Fruto de este trabajo y esfuerzo son los importantes pronunciamientos judiciales favorables a los intereses municipales en complejos litigios mantenidos durante años en los Tribunales.
- Puesta en marcha de **procedimientos de derivación de responsabilidad en los procedimientos de apremio para el cobro de las deudas**. Es necesario destacar que, hasta tanto se desarrolle el plan de transformación de los sistemas de gestión tributaria, estos procedimientos se tramitan manualmente, lo que exigirá un esfuerzo especial de implantación en la situación de teletrabajo en la que se está desarrollando la actividad.
- La **creación de unidades de recaudación para recabar información patrimonial «in situ» en empresas y establecimientos**, así como llevar a cabo en ellos embargos sobre bienes muebles y dinero efectivo, en colaboración con la Policía Municipal si fuera necesario, especialmente con deudas en periodo ejecutivo de cuantía significativa.
- **Destinar medios para la tramitación de los expedientes concursales y la gestión de las deudas afectadas por ellos**. Se prevé un incremento en este tipo de expedientes tras el impacto de la COVID-19 en el sector económico y empresarial.
- Continuar realizando un **seguimiento de los expedientes de aplazamiento y fraccionamiento de deudas** evitando su uso para fines distintos de los previstos legalmente. Para ello se mantiene el control de su concesión a deudores que han incumplido otros previamente.
- **Agilizar los procedimientos de ejecución de garantías**.

- Intensificar la **colaboración con las áreas liquidadoras para detectar actuaciones tendentes a evitar el pago, mediante la realización de actuaciones cautelares sobre bienes y derechos que aseguren futuros ingresos**. A lo largo de este año se realizará un especial seguimiento del cargo por cuotas de urbanización y de ejecuciones sustitutorias, activando protocolo específico para su recaudación que contempla la garantía de la afección real, para proteger la preferencia del crédito incluso frente a posibles transmisiones del objeto gravado.



### 3. El ciudadano como centro de la actividad.

El Plan estratégico sitúa al **ciudadano en el centro de sus objetivos**. En este sentido, todas las actuaciones que se van a desarrollar en ejecución de este plan de actuación deben de mantener este criterio.

El Plan Estratégico, como documento que pretende la transformación integral de la ATM, busca la consecución de **un modelo de gestión “cero papel”** que permita ir reduciendo la atención presencial. En este sentido el objetivo estratégico 2.5. propone diseñar la **atención integral al contribuyente sobre un modelo de comunicación multicanal**, que se desarrollará, por un lado, simplificando el modelo de relaciones con el ciudadano potenciando y dando prioridad a la relación digital sobre la presencial y, por otro, desarrollando la multicanalidad.

No obstante, lo anterior, y hasta tanto se culmine la consecución de estos objetivos **subsiste la necesidad de prestar los servicios de atención presencial** de la forma más amplia posible.

En relación con lo anterior uno de los efectos conocidos de la pandemia fue el cierre de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente durante varios meses. La recuperación de este servicio supuso un esfuerzo extraordinario que requirió adaptar las oficinas, para garantizar las **máximas condiciones de seguridad**, y redefinir el procedimiento de atención que necesariamente ha de implementarse sobre un modelo de “cita previa”.

Durante el año 2021 la ATM continuará desarrollando **todo el esfuerzo posible para mantener estos servicios de atención presencial** en las cinco oficinas existentes. En este sentido, el horario de apertura de estas oficinas buscará cubrir el más amplio número de horas de atención, incluyendo la apertura en horario de tarde.

Es obligado, en relación con lo anterior, **reconocer el esfuerzo que está desarrollando el personal encargado de las OAIC**, y la dedicación demostrada que constituye un ejemplo del alto nivel de servicio al ciudadano que se desea ofrecer en la ATM.

## 4. Plan Especial del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

En relación con el IIVTNU no sólo continúa la **incertidumbre derivada de la incidencia de las conocidas sentencias** del Tribunal Constitucional 59/2017 y 126/2019, en cuanto a existencia de **situaciones de minusvalía**, que están afectando seriamente a la gestión de este tributo, sino que además la reciente sentencia de 9 de diciembre de 2020 del Tribunal Supremo ha supuesto un nuevo quebranto en la misma por considerar **confiscatoria** la cuota del tributo por absorber la riqueza gravable.

Dentro de la ya referida línea de actuación de “Fortalecimiento tributario”, durante el año 2020 se ha estado trabajando en el diseño y desarrollo de determinadas funcionalidades, que se aplicarán en 2021, y que simplificarán la compleja tramitación de este impuesto y de la litigiosidad derivada del mismo:

- Se consolidará la emisión de los **informes individuales de mercado** para determinar la existencia de plusvalía o minusvalía. Esta herramienta se implementó como experiencia piloto en 2020 y se mantendrá en el 2021, ampliando sustancialmente el número de informes que se emitirán, para dar cobertura a distintos tipos de expedientes.
- Se introducirán **cambios informáticos en la aplicación gestora (GIIM) y programa de ayuda (formularios WEB)**, que es preciso volver a realizar para recoger los nuevos requerimientos motivados por la última de las sentencias.
- **Se incorporará una herramienta OCR que permite la lectura, el reconocimiento y la integración de los datos contenidos en las escrituras de una manera automática** y sumamente ágil, lo que repercutirá notablemente en la tramitación de declaraciones pendientes, y la presentación directa por Registro de las autoliquidaciones y la documentación asociada.

Con todas estas herramientas y la reestructuración que se ha producido en el Servicio gesto de este tributo, se prevé **mantener los ratios de resolución de solicitudes existentes que se han alcanzado en el 2020** y así conseguir, a finales de 2021, la pendencia friccional en el número de escritos y solicitudes de rectificación, declaraciones de minusvalía y número de reclamaciones económico-administrativas pendientes.

## 5. Actuaciones para la transformación digital.

En el marco de la **Línea Estratégica 2, “Aplicación del proceso de transformación digital”**, del Plan Estratégico, cabe señalar la consolidación durante 2021 de un **marco estable de amplia colaboración entre la ATM y el Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid** (en adelante, IAM), compartiendo objetivos, tareas y compromisos comunes en muchas de las iniciativas necesarias para esta transformación.

En este escenario, y como una de las líneas principales que vinculan la estrategia con el desarrollo de las actuaciones puntuales incluidas en este Plan de Actuación, **en 2021 se continuará con el pleno desarrollo del contenido del contrato de implantación de las herramientas para la transformación de los Sistemas de Gestión interna, basado en el modelo SAP-TRM**, mediante iniciativas que afectan a todos los procesos de gestión, recaudación e inspección de los tributos, y que va a constituir una de las principales palancas de modernización de la gestión de ingresos en la ATM.

La adecuada ejecución de este proyecto implica un alto nivel de compromiso de un número importante de empleados de la ATM, que durante el año 2021 tendrán que **desarrollar simultáneamente sus tareas ordinarias y el liderazgo de acciones y procesos que han de implantarse en distintos ámbitos**. Además, exigirá un elevado desarrollo de acciones de coordinación con los responsables de los otros lotes que componen la totalidad del contrato.

En el mismo sentido, al tratarse de un proyecto que impactará sobre toda la organización y todo el personal que trabaja en la ATM exigirá, como ya se está haciendo, el desarrollo en paralelo de un **proceso completo de gestión del cambio** con el que se logre implicar a todo el personal e incorporarlo en los importantes procesos de transformación que supondrá el desarrollo del proyecto.

Sin duda alguna, la ejecución de este contrato con los niveles de calidad exigidos **supondrá una de las principales cargas de trabajo que tendrá que asumir la ATM durante 2021**, y como tal debe ser especialmente destacado, puesto que la descripción detallada de acciones y tareas no se incorpora en las descripciones de los objetivos operativos descritos en este Plan de Actuación 2021. Esto no significa ausencia de actividad, sino que **el contrato** de implantación de las herramientas para la transformación de los sistemas de gestión interna SAP-TRM **cuenta con sus propias herramientas de planificación, seguimiento y control**, a las que se ha de acudir para conocer en detalle los objetivos fijados para este año.

También, en amplia colaboración con el IAM, **se desarrollarán e implantarán distintas líneas de servicios horizontales para todo el Ayuntamiento** (registro, notificación, firma, impresión, etc.) que también deben ser incluidas dentro de esta estrategia de transformación digital, que tiene por objeto la reducción de trámites, la simplificación y la eliminación del papel en las relaciones con el contribuyente.

Ambas líneas de trabajo permitirán el inicio de las actuaciones para la **implantación plena del expediente electrónico tributario en todas sus fases**, lo que incluye la desaparición de la presentación en papel de cualquier tipo de documento (Objetivo “Cero papel”).

Se iniciará, asimismo, **la implantación de un modelo de atención integral al contribuyente sobre una plataforma multicanal**, incluyendo en la gestión administrativa la utilización de todas las tecnologías que hoy son utilizadas por los ciudadanos para relacionarse entre sí. El objetivo fundamental de esta iniciativa se centra en reducir al máximo la necesidad de que los ciudadanos tengan que desplazarse personalmente a las Oficinas de Atención Integral al contribuyente, puesto que la práctica totalidad de las gestiones necesarias se podrán realizar por canales no presenciales.

En este sentido, a través de acciones específicas, se potenciará tanto la **integración con herramientas institucionales ya existentes** (PLATEA para la tramitación de sugerencias y reclamaciones) como la **ampliación o modificación sustancial de las vías de comunicación** con el contribuyente para alcanzar una atención 360º de éste (nueva WEB propia de la ATM, nuevos formularios y guías, asistente tributario, nueva APP, todo ello, en relación y armonizado con SAP) y conseguir, como anteriormente hemos indicado, reducir la emisión de documentos o información en formato papel para que se convierta en una verdadera atención telemática.

No debe olvidarse, por último, la evolución que ha tenido la ATM hacia un importante desarrollo de la actividad en **teletrabajo**, lo que exige desarrollar a lo largo de este año todas las acciones tecnológicas necesarias para su implantación plena, siguiendo para ello los criterios definidos para todo el Ayuntamiento.

## 6. Actuaciones para el desarrollo de un modelo transformador basado en “tributos inteligentes”.

El principio de capacidad económica es la piedra angular de un sistema tributario justo, lo que exige definir en los distintos tributos locales con la mayor precisión posible la capacidad económica real de cada contribuyente.

Los tributos basados en estimaciones o en presunciones legales de riqueza o de rendimientos presentan un riesgo alto de inconstitucionalidad. Se percibe una corriente social y jurisprudencial imparable que está exigiendo **evolucionar hacia unos tributos municipales que valoren mejor las características de los contribuyentes**, y ello requiere de “tributos inteligentes” (“smart taxes”) capaces de aplicar a este fin todo el potencial que las nuevas tecnologías ofrecen.

Se trata, en definitiva, de **disponer de herramientas tecnológicas avanzadas que permitan identificar bien al contribuyente y sus actividades, disponiendo de toda la información necesaria para anticiparse en la gestión**, en un modelo similar al seguido por la AEAT en el borrador de declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas. Pero también, estas herramientas han de ser eficaces para definir con precisión elementos tales como los estudios económicos que han de acompañar a la aplicación de determinadas tasas, o para constituirse en elementos eficaces de lucha contra el fraude tributario.

Con esta finalidad, en el marco de la **Línea Estratégica “Desarrollo de un modelo de transformación basado en “tributos inteligentes” (Smart taxes)** del Plan Estratégico, en 2021 se iniciará:

- La **implantación de una estructura matricial** para la gestión de las tecnologías innovadoras.
- La creación del **Laboratorio Tributario**, capaz de dar servicio a las necesidades de analítica avanzada de datos y análisis de escenarios requeridos para la mejora del modelo tributario.
- Y el establecimiento de un **sistema de gobernanza del dato** que permita garantizar de forma continua la calidad de los datos tributarios y una visión única del contribuyente, incluyendo el desarrollo de un modelo territorializado de los datos tributarios que permita una mejor identificación y explotación de la información, lo que requerirá la plena integración con proyectos específicos desarrollados por el IAM.

## ***7. Actuaciones para la implantación de un modelo de fiscalidad medioambiental.***

Cada vez con mayor intensidad los ciudadanos demandan acciones orientadas a la protección del medio ambiente que, en el ámbito tributario, se manifiestan en la implantación de un modelo de fiscalidad medioambiental.

El Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado el Plan Operativo de Gobierno 2019-2023, en el que se han definido determinadas actuaciones, algunas de ellas englobadas en el concepto de fiscalidad medioambiental, y cuya responsabilidad recae también sobre la ATM.

Además, se ha de mencionar la estrategia MADRID 360, alineada igualmente con la **Agenda 2030**, con el fin de que Madrid cumpla con los objetivos de calidad del aire fijados por la Unión Europea, en la que se han definido objetivos compatibles con la fiscalidad medioambiental, orientados preferentemente a la concesión de beneficios fiscales en determinados tributos.

En este contexto la ATM contempla diversos objetivos operativos dentro de la Línea estratégica de actuación **“Implantación de un modelo de fiscalidad medioambiental”**, que se implantarán en un doble aspecto: **la reforma de las ordenanzas fiscales vigentes**, introduciendo aquellos beneficios fiscales medioambientales que permita la legislación estatal; **y el impulso de reformas legales** para dotar a los tributos locales de mayores instrumentos que permitan acometer políticas fiscales medioambientales.

Durante el ejercicio 2021 se incorporarán, en **ejecución de las reformas de las ordenanzas fiscales aprobadas por el Pleno**, diversas medidas favorecedoras del desarrollo de actividades protectoras del medio ambiente. Las medidas fundamentales están relacionadas, principalmente, con el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).

En relación con el **IBI**, se introducen mejoras en la bonificación por la instalación de sistemas de aprovechamiento de la energía proveniente del sol. En el caso del **IAE**, se crean dos nuevas bonificaciones, que pueden catalogarse de medioambientales: una bonificación del 50% (máximo legal permitido) a favor de los sujetos pasivos que tributen por cuota municipal y que utilicen, para el autoconsumo, alguna de las siguientes energías renovables: térmica (ya sea solar o fotovoltaica) y geotérmica, siempre que, en ambos casos, se disponga de una potencia mínima de 50 kilovatios; una bonificación para aquellos sujetos pasivos que implanten un plan de transporte que afecte, al menos al 20% de la plantilla de trabajadores que desarrollen su actividad en el término municipal de Madrid.

En el mismo sentido la modificación de la Ordenanza de Movilidad Sostenible, cuyo objetivo principal es “la protección del derecho fundamental a la vida y a la integridad física de las personas y del derecho constitucional a la salud de la personas”, va a propiciar la modificación de la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Estacionamiento de Vehículos con el objeto de integrar lo que se ha definido como “**SER dinámico**”, que permitirá que la tarifa a pagar dependerá del nivel de contaminación existente en la zona el día anterior.

En 2021 se implantarán estas medidas, con el fin de seguir apoyando el desarrollo de iniciativas medioambientales por los ciudadanos.

## 8. Actuaciones de cooperación en la gestión tributaria.

La ATM desarrolla parte de su actividad a través de gestores que prestan servicios en distintas entidades del Ayuntamiento y que no forman parte de la estructura de la propia Agencia.

Para paliar las **carencias observadas** en las distintas fases de diseño, proceso, control y evaluación de la actividad ejercida por estas entidades, que desarrollan actuaciones de **gestión tributaria generalmente por delegación**, se fijan para 2021 los siguientes objetivos incluidos en la **Línea Estratégica 5, “Aplicación de un modelo eficiente de cooperación en la gestión tributaria”**:

- Organizar **talleres** de carácter estrictamente tributario, dirigidos a los Distritos y, en su caso, demás gestores tributarios (Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos que gestionan tributos).
- **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.
- Definir **procedimientos y elaborar manuales específicos de operación** de los distintos tributos delegados.
- Dictar **circulares e instrucciones** que permitirá el conocimiento de las cuestiones necesarias por quienes gestionan tributos.
- Impulsar el desarrollo de la **Base de datos de normativa municipal tributaria**, cuya formación ya se inició en ejercicios anteriores. Su finalidad es facilitar el conocimiento de dicha normativa por parte de los gestores tributarios.

Por otra parte, se colaborará en conseguir mejorar y ampliar los procesos de **intercambio de información tributaria con otras administraciones y entidades públicas o privadas**, utilizando los medios electrónicos disponibles o adaptando éstos para su mejor empleabilidad.

Finalmente continuará la **colaboración con los órganos con competencias urbanísticas** para mejorar el flujo de información y que éste sea automático, coordinando los sistemas informáticos a los nuevos procedimientos electrónicos y colaborando en los grupos municipales existentes para actualizar estos procedimientos.

## 9. Recursos Humanos.

Las actuaciones que se realizarán en materia de recursos humanos, de acuerdo con la **Línea Estratégica 6, “Implantación de una nueva estructura basada en las personas y sobre una redefinición de procesos y objetivos”**, serán:

- **Nueva estructura de la ATM.** Las actuaciones a realizar en 2021 estarán enfocadas a la consecución de ésta y de los expedientes que, tramitados en distintas fases, supondrán la modificación de la **relación de puestos de trabajo** actual. Además, tras la aprobación del nuevo Acuerdo de **Personal laboral**, se ha de tramitar la ejecución de la relación de puestos de trabajo del personal laboral de la ATM en consonancia con los trabajos iniciados en la Dirección General de Costes y Gestión de Personal del Ayuntamiento de Madrid
- El establecimiento de **modelos de intercambio de conocimiento novedosos**, la virtualización de los cursos de formación, la aplicación de herramientas tecnológicas específicas y la implantación progresiva de modelos de formación no reglada mediante experiencias piloto que nos permitan avanzar en esta línea.

Para el cumplimiento de este objetivo, se hace necesaria también la **adaptación de los sistemas de provisión de puestos de trabajo a las nuevas bases de provisión aprobadas por la Junta de Gobierno** de la Ciudad de Madrid el 26 de noviembre de 2020, y la posterior resolución de las convocatorias.

- El establecimiento de puestos de trabajo que permitan desempeñar el **desarrollo de actividades en ubicuidad, adaptando los espacios** de modo que se permita la conectividad entre las personas mediante espacios de coworking y salas de videoconferencias.
- Establecimiento de zonas de coworking y **la ejecución definitiva implantación del Acuerdo de teletrabajo del Ayuntamiento de Madrid** y sus Organismos Autónomos en colaboración con las distintas Subdirecciones Generales de la ATM.
- Implantación de un nuevo sistema para la **liquidación del complemento de productividad.**
- Participación en la elaboración y posterior cumplimiento de las medidas que serán incluidas en el futuro **II Plan de Igualdad entre mujeres y hombres** del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos. Así como la continuación de la realización de las labores de la Unidad de Género de la ATM bajo la tutela de la Agente de Igualdad referente.

## 10. *Actuaciones en materia de organización interna.*

También dentro de la **Línea Estratégica 6, “Implantación de una nueva estructura basada en las personas y sobre una redefinición de procesos y objetivos”**, caben señalar las siguientes actuaciones en materia de organización interna:

- **Contratación**
  - **Responsabilidad social y sostenibilidad**
    - Incorporación en el clausulado de condiciones especiales de ejecución y criterios sociales de valoración de ofertas.
    - Se reservarán contratos a centros especiales de empleo cuya finalidad es la integración en el mercado laboral de personas con diversidad funcional y a empresas de inserción que buscan la integración socio laboral de personas en riesgo de exclusión.
    - En materia de sostenibilidad se introducirán en los pliegos de criterios de valoración de las ofertas referidos a características medioambientales propuestas por el licitador.
- **Régimen interior**
  - **Adaptación de espacios:** en una ATM fuertemente tecnológica, en la que el teletrabajo se ha convertido en esencial, son imprescindibles las labores de adaptación de espacios.
  - Estrategia de **Sostenibilidad:** la ATM dará continuidad a su Estrategia de Sostenibilidad, en línea con la Agenda 2030, mediante la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en materia de Cambio Climático y Energía. En esta dirección se realizarán las siguientes acciones orientadas a los ODS para el ejercicio 2021:
    - Realización de **Auditorías Energéticas en los edificios** de Sacramento 1 y Sacramento 3-5 para identificación de líneas de mejora en eficiencia energética.
    - Mantenimiento de la **Certificación de su Sistema de Gestión Ambiental** conforme a la Norma ISO 14.001/2015.
    - Mantenimiento de la **certificación de su Sistema de Gestión Energética** conforme a la Norma ISO 50.001/2018.
    - Obtención de la Certificación de su Gestión Estratégica basada en los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

Febrero 2021.

## Cumplimiento de objetivos del Plan de Actuación 2020

<b>CUMPLIMIENTO OBJETIVOS 2020</b>			
<b>ATENCIÓN TRIBUTARIA</b>	<b>Objetivo 2020</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>% cumplimiento</b>
Tiempo medio de espera en las "Oficinas de Atención Integral al Contribuyente" (OAIC)	≤ 4'	3'13"	124,35
Tiempo medio de espera con cita previa OAIC	≤ 3'	2'25"	124,14
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa.	≤ 3 días	3 días	100
Resolución del 90% de las reclamaciones presentadas y remitidas por la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones	≤ 6 días	5,49 días	109,29
Tiempo medio de cierre de los Servicios recibidos en la Plataforma de Atención Telefónica y Electrónica	60 horas	(1)	
Generación de vídeos promocionales o su utilización para redes sociales y YouTube	15	24	160
% de autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	55%	66%	120
% de autoliquidaciones de ICIO a través de la página web	85%	90%	105,88
% de autoliquidaciones de TPSU a través de la página web	98%	96%	97,96
% de autoliquidaciones de IVTM a través de la página web	55%	80,96%	147,20
Domiciliaciones bancarias	2.350.000	2.378.473	101,21
Sistema personalizado de Pago a la Carta	385.000	403.548	104,82
Pagos y trámites tributarios por Internet	4.930.743	5.083.085	103,09

ATENCIÓN TRIBUTARIA	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
Aplazamientos y fraccionamientos de pago a través de la Sede Electrónica y de la "Carpeta del Ciudadano"	Integración en "Carpeta del Ciudadano" personas jurídicas	Los objetivos fijados para 2020 basados en desarrollos informáticos en GIIM , Ejecutiva y web no se van a realizar, dado que todos los esfuerzos están centrados en el diseño, desarrollo e implantación de la aplicación SAP TRM,	
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas en ejecutiva. Expedientes con aportación de garantías. Tramitación en la Sede electrónica y "Carpeta del ciudadano"	Desarrollo de la mecanización cuando se requiere aportación de garantía	Los objetivos fijados para 2020 basados en desarrollos informáticos en GIIM , Ejecutiva y web no se van a realizar, dado que todos los esfuerzos están centrados en el diseño, desarrollo e implantación de la aplicación SAP TRM	
Emisión de cartas de pago en ejecutiva Línea Madrid (010/Internet)	Desarrollo y ejecución	0 <sup>(2)</sup>	0
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	23.000	20.732	90,14
Realización campañas informativas	7	7	100
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	100%	93,01%	93,01
% de resoluciones de recursos de reposición reclamadas ante el TEAMM	10%	6,72%	148,81
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 45 días	50%	79,02%	158,04
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 90 días	60%	84,41%	140,68
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 180 días	75%	88,54%	118,02
Nº de resoluciones del TEAMM comentadas y comunicadas	35	2 <sup>(3)</sup>	5,71

(1) Como consecuencia de la pandemia este indicador ha perdido su capacidad de evaluar el servicio prestado al modificarse su parametrización por causa de fuerza mayor.

(2) En febrero se paralizaron las comunicaciones

(3) El proyecto quedó relegado a los inicios de los trabajos SAP, que implicó la dedicación total del personal, lo que ha llevado a aplazar el proyecto-



<b>GESTIÓN TRIBUTARIA <sup>(4)</sup></b>	<b>Objetivo 2020</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>% cumplimiento</b>
IBI – Nº de inscripciones en matrícula	2.210.000	2.216.665	100,30
IBI – Nº de liquidaciones	59.000	52.284	88,62
IAE – Nº de inscripciones en matrícula	36.000	37.175	103,26
IAE – Nº de liquidaciones	7.000	7.104	101,49
IVTM – Nº de inscripciones en matrícula	1.800.000	1.793.320	99,63
IVTM – Nº de liquidaciones	25.000	22.032	88,13
IVTM – Nº de autoliquidaciones	82.000	63.425	77,35
ICIO – Nº de liquidaciones	2.000	1.583	79,15
ICIO – Nº de autoliquidaciones	24.500	17.589	71,79
IIVTNU – Nº de liquidaciones	14.000	11.880	84,86
IIVTNU – Nº de autoliquidaciones	98.000	95.379	97,33
TRUA – Nº de inscripciones matrícula	154.000	152.618	99,10
TRUA – Nº de liquidaciones	6.000	4.633	77,22
TPSU – Nº de liquidaciones	1.500	873	58,20
TPSU – Nº de autoliquidaciones	21.000	16.198	77,13
Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local – Nº de liquidaciones <sup>(2)</sup>	350	162	46,29
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el uso de Cajeros Automáticos – Nº de inscripciones	1.550	1.482	95,61
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local: Vados – Nº de liquidaciones	2.000	3.092	154,60
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local: Vados – Nº de inscripciones	51.000	51.422	100,83
Otras Tasas – Nº de liquidaciones	1.050	974	92,76
Mecanización del proceso de Compensaciones entre deudores/acreditores del Ayuntamiento de Madrid	Definición, análisis y desarrollo	Desarrollos concretos imprescindibles	-----



<b>GESTIÓN TRIBUTARIA <sup>(4)</sup></b>	<b>Objetivo 2020</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>% cumplimiento</b>
Digitalización de actos y comunicaciones de actuaciones mecanizadas en ejecutiva	Desarrollo y ejecución	Desarrollos concretos imprescindibles	----
Implantación de la Prueba de Entrega Electrónica (PEE)	Definición y desarrollo en resto de actuaciones	Desarrollos concretos imprescindibles	----
Implantación Datawarehouse para Recaudación Ejecutiva	Definición, análisis y desarrollo Fase II	----	----
Mecanización procedimientos de embargo de bienes en su totalidad	Implantación Fase I. Continuación Fase II	Impulsar el proyecto con SAP	----
Aplicación del Convenio con la AEAT para la recaudación en vía ejecutiva	Utilización Aplicación Web	Se ha abordado el estudio del funcionamiento de la plataforma en web de la AEAT para su utilización por la ATM y la posibilidad de cobro de deudas del Ayuntamiento por parte de la AEAT pero no se ha podido poner en funcionamiento por falta de permiso	----

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



<b>CONTROL Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE</b>	<b>Objetivo 2020</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>% cumplimiento</b>
Unidades urbanas omitidas descubiertas	3.140	4.036	128,53
Unidades urbanas omitidas incorporadas	3.140	2.717	86,53
Nº documentos control tributario IAE	500	305	61
Nº documentos control tributario ICIO	4.000	2.354	58,85
Nº documentos control tributario IIVTNU	9.500	7.230	76,11
Nº documentos control tributario IVTM <sup>(5)</sup>	1.000	20	2
Nº documentos control tributario TPV	200	17	8,50
Nº documentos control tributario tasa 1,5%	250	292	116,80
Nº documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	850	364	42,82
Nº documentos control tributario otras tasas	1.200	558	46,50
Importe derechos reconocidos en millones de €	97	66,35	68,40
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € <sup>(6)</sup>	101	76,54	75,78
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	200	169,87	84,94

(5) Los cruces previstos se realizaron al ritmo marcado por las capacidades del IAM, habiéndose limitado la digitalización y cruce a los pagos realizados mediante matriculación electrónica ya que en esto se realiza la asociación de manera automática

(6) Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval por valor de 6,89 millones de euros.

ORGANIZACIÓN INTERNA	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	Escaneado y carga en la aplicación informática SIGECA de los expedientes de mantenimiento de datos físicos e inspección catastral tramitados en 2020	Sí	100
	Adaptación de los procedimientos catastrales que realiza la ATM como consecuencia de la firma de dos nuevos convenios de colaboración con la Dirección General del Catastro en materias de gestión catastral e inspección catastral	Sí	100
Proyecto Aproximación Postal Segunda (APS) incluido en el Proyecto "Elaboración de un Censo de Viviendas y Locales en altura" (Plan de Gobierno 2015-2019)	Incorporar en las bases de datos del catastro, en el plazo de 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	80
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	48.000	28.049	58,44
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.200.000	1.398.223	116,52



ORGANIZACIÓN INTERNA	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
Acciones formativas específicas para el personal de la ATM en el marco del Plan Municipal de Formación	27 (50 ediciones)	3	11,11 <sup>(7)</sup>
Cursos tributarios	16	8	50 <sup>(7)</sup>
Número de consultas tributarias	90% del número de consultas formuladas	94,12%	104,58
Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental	Mantenimiento	Sí	100
Certificado ISO 50001 Sistema de Gestión Energética	Mantenimiento	Sí	100
Auditorías energéticas en los edificios de Sacramento 1, 3 y 5	Realización	No	Se han realizado otras acciones en la misma línea: cálculo de huella de carbono y recalificación energética del edificio de Sacramento 1
Cursos de primeros auxilios para el personal de la ATM	4	2	50 <sup>(7)</sup>
Implantar un Plan de promoción de la salud en el entorno laboral, adoptando al menos dos medidas con esta finalidad.	Continuidad	1	50
Contratación responsable Adjudicación de contratos administrativos a centros especiales de empleo o empresas de reinserción	Al menos dos contratos y uno de ellos SARA	2 contratos (uno de ellos SARA)	100
Jornadas de autoprotección para mujeres/nº de asistentes	4/80	----	0 <sup>(7)</sup>
Utilización de la red social corporativa "Ayre social" como herramienta de trabajo	Utilización	SÍ. Creación de la comunidad ATM - Control Horario	100

(7) Sólo se pueden realizar presencialmente, por lo que, dada la situación sanitaria por la pandemia, no se han podido llevar a cabo ninguna Jornada.