

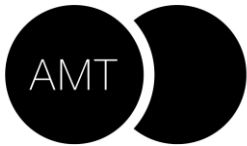
AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



# **AGENCIA MUNICIPAL TRIBUTARIA**

## **Ayuntamiento de Murcia**

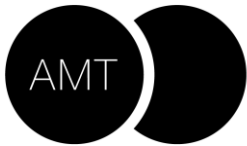
# **Memoria 2020**



## ÍNDICE

---

1. [PRESENTACIÓN](#)
2. [FUNCIONES DE LA AMT](#)
3. [ORGANIGRAMA](#)
4. [CONVENIOS SUSCRITOS](#)
5. [GESTIÓN CATASTRAL](#)
6. [GESTIÓN DE INGRESOS](#)
7. [RECAUDACIÓN DE LIQUIDACIONES](#)
8. [PLAN PERSONALIZADO DE PAGO](#)
9. [BENEFICIOS FISCALES CONCEDIDOS](#)
10. [RECAUDACIÓN EJECUTIVA](#)
11. [EXPEDIENTES DE GESTIÓN](#)
12. [ASISTENCIAS TRIBUTARIAS](#)
13. [PROYECTOS INFORMÁTICOS](#)
14. [CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN](#)
15. [INTEGRACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS MUNICIPALES](#)
16. [MEDIDAS EXTRAORDINARIAS COVID-19](#)



## 1. PRESENTACIÓN

---

El Reglamento Orgánico del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Murcia de 27 de mayo de 2004, en su artículo 25, regula el órgano de gestión tributaria, denominado **AGENCIA MUNICIPAL TRIBUTARIA**, responsable de ejercer como propias las competencias que a la Administración Tributaria Local le atribuye la legislación tributaria.

### *Planes de Actuación para el ejercicio 2020*

---

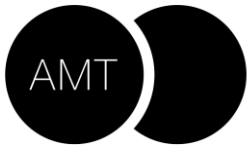
#### **SERVICIO AGENCIA MUNICIPAL TRIBUTARIA**

##### **1. Asistencia al contribuyente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.**

- Puesta en marcha de puntos de regularización tributaria asistida para el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
- Medidas de apoyo en el pago de tributos a familias y empresas
- Ampliación de beneficios fiscales para colectivos que requieren especial protección.
- Plan de comunicación y difusión de los programas de ayuda y asistencia al contribuyente.

##### **2. Simplificación administrativa en la gestión de impuestos, tasas y precios públicos. Eliminación de trámites y reducción de costes para el ciudadano y el Ayuntamiento.**

- Regulación en las ordenanzas fiscales de medidas de simplificación administrativa.
- Integración con plataforma de interoperabilidad de otras administraciones.
- Firma de nuevos convenios para la implantación de nuevos servicios de asistencia en puntos de interés para el contribuyente (notarios, gestores administrativos, registradores, asesores fiscales, oficinas municipales, etc).
- Asistencia y asesoramiento a los servicios municipales dependientes de otras concejalías para la implantación de nuevos servicios de simplificación administrativa en el pago de los tributos municipales.
- Desarrollo de nuevas fórmulas de colaboración con otras administraciones para el intercambio de información e implantación de procedimientos de gestión compartida en materia tributaria.



### **3. Transparencia y acceso a la información.**

- Proyecto de seguridad en los sistemas de información de la Agencia Municipal Tributaria.
- Mejora de la accesibilidad en los sistemas de información tributaria.
- Desarrollo de nuevos servicios de gestión tributaria mediante grabación de voz.
- Desarrollo de nuevos procedimientos de administración electrónica en el portal web de la AMT.
- Implantación de nuevos medios telemáticos de pago y por dispositivos móvil.
- Integración de la página web de la Agencia Municipal Tributaria con otros portales.

### **4. Lucha contra el fraude fiscal**

- Implantación de fórmulas de gestión tributaria simplificadas que faciliten al ciudadano el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.
- Preparación, elaboración e impulso del Plan de Control Tributario
- Programas de supervisión y control de los procedimientos de gestión de ingresos de los distintos servicios municipales

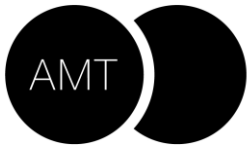
## **SERVICIO RECAUDACIÓN**

### **1. Asistencia al obligado tributario en el cumplimiento de la tramitación recaudatoria**

- Asesoramiento y apoyo al obligado tributario mediante una atención, tanto presencial como telefónica, en materia de fraccionamientos, aplazamientos y devoluciones de ingresos indebidos.
- Expedición de certificados e informes solicitados por interesados y/o servicios de otras concejalías sobre situación tributaria.
- Información y asesoramiento acerca de los planes personalizados de pago (PPP).

### **2. Cooperación, coordinación e integración con otras concejalías, administraciones públicas y/o entidades colaboradoras.**

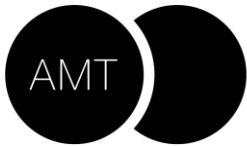
- Integración con plataforma de interoperabilidad de otras administraciones (SIT, Gexflow, portal de subastas de la Administración General del Estado, BOE, sede electrónica, ORVE, portal ATRM, portal de la TGSS).



- Asistencia y asesoramiento a los servicios municipales dependientes de otras concejalías para la implantación de servicios de simplificación administrativa e integración en SIT de los trámites relativos al cobro en voluntaria de deudas tributarias e ingresos de derecho público.
- Desarrollo de nuevas fórmulas de colaboración con otras administraciones para el intercambio de información e implantación de procedimientos de gestión compartida en materia recaudatoria: ATRM y AEAT,

### **3. Control de la recaudación. Verificación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de recaudación.**

- Tramitación de procedimientos de apremio: verificación cumplimiento normativa providencia de apremio; supervisión, revisión y rectificación de recursos de reposición y reclamaciones CEAM en este procedimiento.
- Verificación, comprobación normativa y firma de todas las diligencias de recaudación ejecutiva emitidas; diligencias de embargo de cuentas corrientes, de sueldos y salarios, créditos y derechos, bienes muebles e inmuebles; mandamientos de anotación preventiva de embargo a los registros de la propiedad; alzamientos y cancelaciones de embargo. Revisión y firma de los recursos de reposición y reclamaciones CEAM contra estas diligencias.
- Ejecución de bienes embargados. Seguimiento, supervisión y rectificación en los procedimientos relativos a dicha ejecución. Especial referencia al procedimiento de subastas de bienes inmuebles y preparación del trámite de adjudicación directa.
- Tramitación de expedientes relativos a fraccionamientos, aplazamientos, devoluciones de ingresos indebidos, suspensiones, compensaciones y certificados de deuda. Notificaciones de las resoluciones de los referidos expedientes.
- Procedimientos concursales: preparación de documentación, solicitud de informes con otros servicios intervinientes y comunicación con los juzgados.
- Seguimiento y control del control de servicios complementarios de apoyo en la aplicación de los tributos.
- Verificación, comprobación normativa aplicable y firma de expedientes de declaración de fallidos y créditos incobrables.
- Ejecución de avales que garantizan deudas en ejecutiva.
- Comprobación y tramitación de expedientes de rendición de cuentas de recaudación de la ATRM y EMUASA.
- Verificación y firma de publicaciones en el BORM a deudores ausentes/desconocidos para notificaciones por comparecencia.



## 2. FUNCIONES

---

De conformidad con la normativa estatal y el reglamento local, citados anteriormente, corresponde a la Agencia Municipal Tributaria las siguientes competencias:

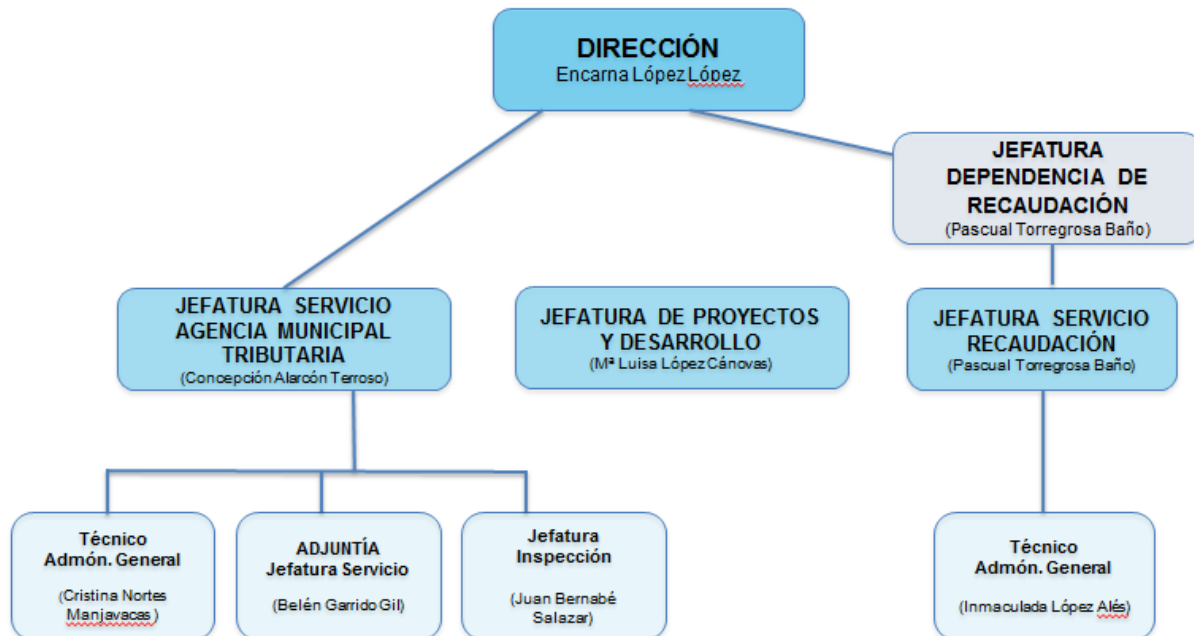
- La gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales.
- La recaudación en período ejecutivo de los demás ingresos de derecho público del ayuntamiento.
- La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios relativos a los tributos cuya competencia gestora tenga atribuida.
- El análisis y diseño de la política global de ingresos públicos en lo relativo al sistema tributario municipal.
- 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.

A fin de adaptar el ejercicio de dichas competencias al régimen de organización y funcionamiento interno del Ayuntamiento de Murcia y para garantizar la gestión integral del sistema tributario municipal, basado en los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión, se atribuye a las distintas concejalías municipales, competentes por razón de las respectivas materias, funciones de colaboración en la aplicación de los tributos e ingresos de derecho público.

Los servicios administrativos dependientes de las distintas concejalías desarrollarán las siguientes funciones:

- a) Inicio de los procedimientos de gestión y recaudación de los ingresos municipales. Emisión de cartas de pago y asistencia e información.
- b) Impulso y seguimiento del estado de tramitación de dichos procedimientos.
- c) Elaboración de Informe-Propuesta en los procedimientos de revisión de los actos dictados por el respectivo órgano.

### 3. ORGANIGRAMA DE LA AMT

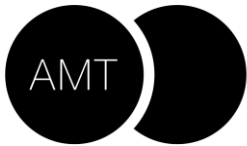


### 4. CONVENIOS

La Ley 11/2007, de 22 de junio, *de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*, fija un marco de relación de los ciudadanos con las Administraciones Públicas más rápido, accesible y eficaz. Las nuevas tecnologías han jugado un papel muy relevante en este proceso, cambiando de forma permanente las fórmulas de gestión, lo que ha determinado un profundo cambio en la manera en la que las empresas, ciudadanos y Administración se relacionan entre sí.

En esta línea, el Ayuntamiento de Murcia, impulsando fórmulas de colaboración con otras Administraciones e Instituciones, cuyas funciones están relacionadas con las tareas y los datos necesarios para la aplicación de los tributos locales, tiende a la configuración de una Administración moderna que haga del principio de eficacia y eficiencia su eje vertebrador, siempre teniendo en cuenta las necesidades de los ciudadanos.

Para ello, este Ayuntamiento actualmente tiene suscritos los convenios de colaboración que más abajo se detallan:



- Convenio de Colaboración con el GREMIO DE ASESORES FISCALES, CONTABLES Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL DE ESPAÑA para la presentación telemática de declaraciones y autoliquidaciones tributarias municipales en representación de terceros (2017).
  
- Convenio de recaudación entre la AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA y el Ayuntamiento de Murcia (2014)

El Ayuntamiento delega en la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM) la gestión recaudatoria en periodo ejecutivo de todos los tributos, precios públicos y otros ingresos de derecho público cuya titularidad corresponde al Ayuntamiento por cualquier concepto, cuando el importe acumulado por deudor sea superior a 30 euros, cuando el domicilio fiscal del deudor esté fuera del ámbito territorial del municipio de Murcia.

Cuando la gestión para el cobro deba realizarse fuera del territorio de la Comunidad Autónoma, la ATRM aplicará el Convenio suscrito entre la AEAT y la CARM. En este caso, el importe acumulado por deudor deberá ser superior a 60 euros.

- Convenio de colaboración con el ILUSTRE COLEGIO NOTARIAL DE MURCIA, para la gestión de tributos municipales (2013).

- Asistencia, información y liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

Previa conformidad del obligado tributario y a instancia del otorgante, la notaría remite al Ayuntamiento las copias electrónicas de las escrituras autorizadas, a través de la plataforma tecnológica corporativa del Consejo General del Notariado gestionada por ANCERT.

Una vez recibida por la AMT, ésta será registrada y liquidada, remitiéndose al correo electrónico indicado por la notaría, la carta de pago correspondiente.

- Asistencia e información a los usuarios sobre otros trámites tributarios.

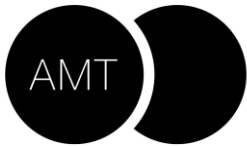
Los Notarios solicitarán a la AMT, desde la plataforma telemática gestionada por ANCERT, información sobre las deudas pendientes del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) asociado al inmueble que se transmite, a efectos de poder formular la advertencia expresa de responsabilidad por afección del bien.

Los Notarios podrán obtener las cartas de pago del IBI pendientes de satisfacer, a través del servicio web establecido con este fin, si así lo solicitara el interesado.

La AMT de Murcia con motivo de la declaración producida comprobará se han realizado los cambios de titularidad correspondientes al protocolo y en caso contrario, procederá a realizar la alteración de dominio correspondiente en la base de datos de la Gerencia Regional del Catastro, e incorporará en el padrón anual del IBI los efectos de carácter tributario deducidos de las alteraciones catastrales declaradas.

Asimismo, cuando el negocio jurídico formalizado ante notario conlleve cambio de titularidad en la Tasa por aprovechamiento especial de la vía pública con la entrada de vehículos, la AMT de Murcia procederá a realizar dicho cambio.





- Envío de copias electrónicas de escrituras para procedimientos de gestión, inspección o recaudación.
- Posibilidad de notificaciones o requerimientos especiales individualizados.

➤ **Convenio de colaboración con EMUASA, para el intercambio de información y eliminación de trámites administrativos al ciudadano (2013).**

EMUASA, colabora en la recaudación de la vigente Tasa por recogida de basuras del Ayuntamiento de Murcia, por lo que la colaboración y el intercambio de información necesaria para la adecuada gestión y recaudación de los tributos municipales, resulta imprescindible para la consecución del objetivo de optimización de los servicios públicos. El presente convenio promueve:

- Colaboración en la tramitación de la aplicación de cuota cero en la Tasa por recogida de residuos sólidos urbanos y en la aplicación de la tarifa especial para pensionistas en el abastecimiento de agua potable.
- Incluye la posibilidad de que EMUASA efectúe notificaciones o requerimientos especiales individualizados en determinados casos en que lo solicite la Agencia Municipal Tributaria del Ayuntamiento de Murcia, de acuerdo con el procedimiento que fije en su caso la Comisión Mixta de Coordinación y Seguimiento del presente Convenio.
- Intercambio de información geográfica y alfanumérica del municipio de que disponen, al objeto de la actualización de sus bases de datos para mejora de la gestión

➤ **Convenio de colaboración tecnológica con la UNIVERSIDAD DE MURCIA (2012).**

El presente convenio marco tiene por objeto establecer un marco general de colaboración tecnológica entre el Ayuntamiento de Murcia y la Universidad de Murcia para el fomento de la transferencia tecnológica entre ambas instituciones.

La Universidad apoyará tecnológicamente al Ayuntamiento mediante el suministro de licencias sin coste de algunos de sus desarrollos en materia de administración electrónica, así como nuevas versiones de los desarrollos ya suministrados.

El presente convenio también contribuirá a que gracias a esta colaboración, la Universidad de Murcia pueda continuar con el trabajo de ampliación de funcionalidades de sus sistemas de gestión electrónica, en la búsqueda de una mayor eficiencia y eficacia administrativa, de forma que estos beneficios puedan ser trasladados a la sociedad.

➤ **Convenio de colaboración con la DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO, en materia de gestión catastral. (2008)**

- Tramitación de expedientes de transmisiones de dominio.
- Tramitación de expedientes de alteraciones de orden físico y económico

- Actuaciones de inspección catastral.
  - Actuaciones de notificación de los valores catastrales.
  - Actuaciones de atención al público en el procedimiento de valoración colectiva de carácter general.
  - Colaboración en la recepción de documentación.
- Convenio de colaboración con la AEAT, en materia de intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria con las entidades locales. (2004)

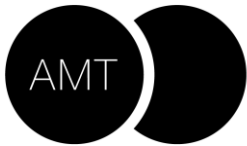
## 5. GESTIÓN CATASTRAL

	901N	902N		
	Inmuebles	Expedientes	fincas	Inmuebles
<b>2019</b>	13.330	592	987	2.140
<b>2020</b>	13.020	615	1.020	3.930
<b>Variación</b>	<b>-310</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>1.790</b>

## 6. GESTIÓN DE INGRESOS

*Ejecución a 31/diciembre/2020*

CONCEPTO	PRESUPUESTO	DR Netos
<b>11200 IBI RÚSTICA</b>	6.660.000,00	6.753.916,80
<b>11300 IBI URBANA</b>	110.900.000,00	110.787.636,62
<b>11400 IBI BICES</b>	805.000,00	805.543,79
<b>11500 IMPTO VEHÍCULOS TRACCIÓN MECÁNICA</b>	26.020.000,00	25.388.620,34
<b>11600 IMPTO INCR. VALOR TERRENOS</b>	27.800.000,00	23.578.294,33
<b>13000 IMPTO ACTIVIDADES ECONÓMICAS</b>	16.600.000,00	16.370.467,03
<b>CAP. I - IMPUESTOS DIRECTOS</b>	<b>188.785.000,00</b>	<b>183.684.478,91</b>
<b>29000 IMPTO CONSTRUCCIONES, INSTAL. Y OBRAS</b>	10.500.000,00	7.243.261,29
<b>CAP. II - IMPUESTOS INDIRECTOS</b>	<b>10.500.000,00</b>	<b>7.243.261,29</b>



CONCEPTO	PRESUPUESTO	DR Netos
<b>30200 TASA RECOGIDA BASURAS</b>	27.465.000,00	27.465.293,91
<b>30500 TASA CEMENTERIOS</b>	600.000,00	572.691,29
<b>30700 TASA EXTINCIÓN INCENDIOS</b>	360.000,00	206.991,43
<b>31400 TASA MATRIMONIOS Y UNIONES HECHO</b>	35.400,00	17.352,34
<b>31901 CONTROL VETERINARIO</b>	1.000,00	0
<b>32100 LICENCIAS URBANÍSTICAS</b>	1.000,00	0
<b>32200 CEDULAS HABITABILIDAD-1ª OCUP</b>	70.000,00	73.138,38
<b>32300 TASA OTROS Sº URBANÍSTICOS</b>	126.000,00	84.424,75
<b>32500 TASA EXPEDICIÓN DOCUMENTOS</b>	346.000,00	283.716,94
<b>32600 TASA RETIRADA VEHÍCULOS</b>	848.000,00	696.938,90
<b>32700 TASA LICENCIAS AUTO-TAXIS</b>	20.000,00	54.992,50
<b>32800 LICENCIAS APERTURA</b>	81.000,00	21.038,68
<b>32901 TASA OVP LONJAS-MERCADOS</b>	497.000,00	298.334,89
<b>32903 RECARGO APREMIO DEUDAS OT. ENTIDADES</b>	160.000,00	17.540,54
<b>32905 TASA CONTROL ZONOSIS</b>	42.800,00	26.102,02
<b>33000 TASA ESTACIONAMIENTO VEHÍCULOS</b>	230.000,00	178.418,49
<b>33100 TASA ENTRADA VEHÍCULOS</b>	2.500.000,00	2.524.030,06
<b>33200 TASA EMP EXPLOT Sº SUMINISTROS</b>	5.000.000,00	4.548.810,61
<b>33300 TASA EMP EXPLOT Sº TELECOMUNIC</b>	447.000,00	308.741,37
<b>33500 TASA OVP MESAS Y SILLAS</b>	533.750,00	666.898,84
<b>33800 COMPENSACIÓN TELEFÓNICA SA</b>	1.000.000,00	766.833,88
<b>33900 TASA MERCANCÍAS, ESCOMBROS...</b>	586.000,00	403.819,94
<b>33901 TASA QUIOSCOS</b>	64.800,00	50.647,79
<b>33902 TASA OVP PUESTOS, BARRACAS...</b>	833.000,00	438.072,54
<b>33903 TASA RESERVA APARCAMIENTO</b>	80.000,00	56.545,86
<b>33904 TASA OTRAS OCUPACIONES</b>	17.200,00	16.783,21
<b>CAP. III - TASAS</b>	<b>41.944.950,00</b>	<b>39.778.159,16</b>

<b>34104 PP ESTANCIAS DIURNAS</b>	5.000,00	1.582,60
<b>34200 PP PRESTACIONES EDUCATIVAS</b>	474.600,00	306.642,92
<b>34201 PP ACTIVIDAD EDUCAT-CAMPAMENTOS</b>	1.000,00	0
<b>34202 PP ACTIVIDAD EDUCAT-TRANS. ESCOLAR</b>	51.200,00	43.920,00
<b>34210 PP ACTIVIDADES JUVENILES</b>	1.000,00	0
<b>34300 PP SERVICIOS DEPORTIVOS</b>	820.239,00	232.584,66
<b>34301 PP SERV. DEP - ALQUILER ESPACIOS DEPORTIVOS PARA USO NO DEPORTIVO</b>	1.000,00	0
<b>34400 PP ENTRADAS MUSEOS, EXPOSIC...</b>	64.000,00	53.524,50
<b>34401 PP CESIÓN ESPACIOS ÁREA CULTURA</b>	42.200,00	12.842,00
<b>34402 PP ALQUILER SALAS AUDIVISUALES</b>	1.000,00	0
<b>34600 PP DEPÓSITO ESCOMBROS</b>	1.000,00	3.524,59

CONCEPTO	PRESUPUESTO	DR Netos
<b>34901 PP USO BICICLETAS MUNICIPALES</b>	1.000,00	1.612,00
<b>34902 PP SERVICIOS DE FOMENTO AL EMPLEO</b>	24.000,00	4.557,70
<b>34903 PP ACOGIDA ANIMALES</b>	40.000,00	920,00
<b>34999 OTROS PRECIOS PÚBLICOS</b>	1.000,00	0
<b>CAP. III - PRECIOS PÚBLICOS</b>	<b>1.528.239,00</b>	<b>661.710,97</b>

<b>35100 CONTRIBUCIÓN INCENDIOS</b>	1.600.000,00	1.373.910,95
<b>CAP. III - CONTRIBUCIONES ESPECIALES</b>	<b>1.600.000,00</b>	<b>1.373.910,95</b>

### *Ejecución PADRONES 2020*

CONCEPTO	PADRÓN (Importe)	BAJAS	RECAUDACIÓN VOLUNTARIA
IBI URBANA	108.817.003,90	648.624,76	98.197.786,00
IMPTO. VEHÍCULOS TRACCIÓN MECÁNICA	25.117.874,41	389.146,01	20.008.489,11
I.A.E. (Cuota Municipal)	12.611.162,89	428.308,83	11.221.296,45
TASA ENTRADA DE VEHÍCULOS (Vados)	2.376.564,68	24.136,80	2.006.868,40
IBI RÚSTICA	6.613.248,83	41.824,28	5.692.765,30
LONJAS Y MERCADOS	425.977,87	27.814,99	357.422,89
MESAS Y SILLAS	444.852,22	42.946,29	288.201,23
BASURA CUATRIMESTRAL	429.812,62	14.497,36	280.700,24
QUIOSCOS	63.783,63	180,00	47.834,18
RESERVA APARCAMIENTO	74.977,44	2.537,04	66.579,60
VALLAS Y ANDAMIOS	8.072,85	420,00	5.900,10
IBI BICES	69.535,85	0,00	56.608,97
<b>TOTAL</b>	<b>157.052.867,19</b>	<b>1.620.436,36</b>	<b>138.230.452,47</b>

## 7. RECAUDACIÓN DE LIQUIDACIONES (Gestión y Comprobación limitada)

Concepto	Contraído	Cobrado*
<b>IVTM</b>	569.906,02	516.485,30
<b>IBI NATURALEZA URBANA</b>	2.079.421,86	895.972,25
<b>IBI.BIENES INMUEB CARACT ESPEC</b>	736.007,94	736.007,94
<b>IAE</b>	1.073.146,76	493.729,74
<b>IIVTNU</b>	25.801.078,41	17.530.535,37
<b>VADOS</b>	147.228,17	59.955,16
<b>OTROS CONCEPTOS</b>	1.001.339,04	356.103,89
<b>GESTION LID EJERCICIOS CERRADOS</b>	-	2.823.404,27
<b>TOTAL</b>	<b>31.408.128,20</b>	<b>23.412.193,92</b>

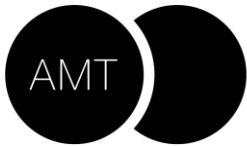
(\*) Cobros en voluntaria de conceptos liquidados durante el ejercicio

### EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA - Comparativa ejercicios anteriores

CONCEPTO	DR Netos 2017	DR Netos 2018	DR Netos 2019	DR Netos 2020
<b>11200 IBI RÚSTICA</b>	1.269.196,12	1.164.068,59	6.257.936,81	6.753.916,80
<b>11300 IBI URBANA</b>	121.253.784,09	117.581.872,94	107.782.529,94	110.787.636,62
<b>11400 IBI BICES</b>	67.648,51	69.282,54	69.535,85	805.543,79
<b>11500 IMPTO VEHICULOS TRACCIÓN MEC</b>	25.194.888,27	25.445.981,94	25.367.483,59	25.388.620,34
<b>11600 IMPTO INCR. VALOR TERRENOS</b>	23.429.274,47	26.125.195,89	29.663.810,99	23.578.294,33
<b>13000 IMPTO ACTIVIDADES ECONÓMICAS</b>	15.227.079,79	16.771.674,41	15.880.712,83	16.370.467,03
<b>CAP. I - IMPUESTOS DIRECTOS</b>	<b>186.441.871,25</b>	<b>187.158.076,31</b>	<b>185.022.010,01</b>	<b>183.684.478,91</b>

<b>29000 IMPTO CONSTR., INSTAL. Y OBRAS</b>	4.963.823,64	4.411.546,82	4.411.546,82	7.243.261,29
<b>CAP. II - IMPUESTOS INDIRECTOS</b>	<b>4.963.823,64</b>	<b>4.411.546,82</b>	<b>4.411.546,82</b>	<b>7.243.261,29</b>

<b>30200 TASA RECOGIDA BASURAS</b>	27.492.766,15	27.382.886,99	27.181.482,86	27.465.293,91
<b>30500 TASA CEMENTERIOS</b>	518.085,74	580.758,73	549.328,21	572.691,29
<b>30700 TASA EXTINCIÓN INCENDIOS</b>	132.010,30	127.897,80	336.680,96	206.991,43
<b>31400 TASA MATRIMONIOS Y UNIONES HECHO</b>	45.210,60	41.676,78	31.313,63	17.352,34
<b>32100 LICENCIAS URBANÍSTICAS</b>	61,46	0,00	0,00	183,45
<b>32200 CÉDULAS HABITABILIDAD-1ª OCUP</b>	41.043,46	58.429,20	46.928,51	73.138,38
<b>32300 TASA OTROS Sº URBANÍSTICOS</b>	96.661,12	146.485,27	124.879,05	84.424,75
<b>32500 TASA EXPEDICIÓN DOCUMENTOS</b>	425.268,72	661.025,22	557.320,06	283.716,94
<b>32600 TASA RETIRADA VEHÍCULOS</b>	970.375,94	965.773,79	867.523,99	696.938,90
<b>32700 TASA LICENCIAS AUTO-TAXIS</b>	12.821,10	25.029,95	6.539,90	54.992,50
<b>32800 LICENCIAS APERTURA</b>	92.680,29	87.070,97	32.261,26	21.038,68
<b>32901 TASA OVP LONJAS-MERCADOS</b>	517.023,27	490.354,04	494.353,15	298.334,89



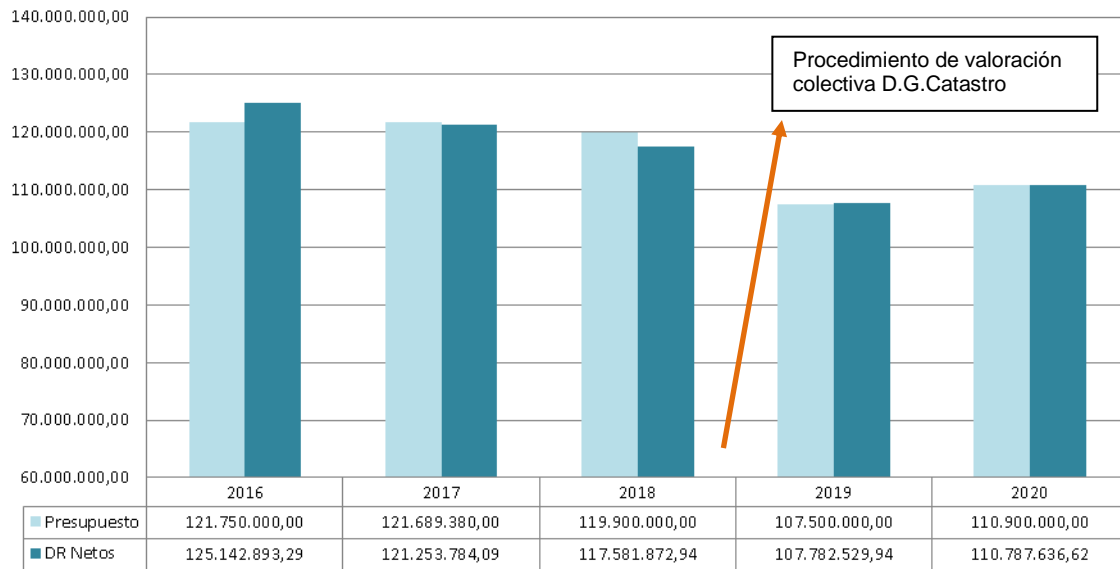
CONCEPTO	DR Netos 2017	DR Netos 2018	DR Netos 2019	DR Netos 2020
<b>32903 RECARGO APREMIO DEUDAS OT. ENTID.</b>	41.150,63	16.160,23	158.160,83	17.540,54
<b>32904 TASA CANALIZACIONES</b>	0,00	0,00	320,20	0,00
<b>32905 TASA CONTROL ZONOSIS</b>			22.500,00	26.102,02
<b>33000 TASA ESTACIONAMIENTO VEHIC</b>	175.791,32	178.695,14	186.696,18	178.418,49
<b>33100 TASA ENTRADA VEHICULOS</b>	2.373.476,64	2.247.391,71	2.342.499,56	2.524.030,06
<b>33200 TASA EMP EXPLOT Sº SUMINISTROS</b>	4.501.186,78	4.840.474,57	4.778.503,18	4.548.810,61
<b>33300 TASA EMP EXPLOT Sº TELECOMUNIC</b>	293.544,79	446.632,64	302.872,80	308.741,37
<b>33500 TASA OVP TERRAZAS</b>	1.105.581,31	1.042.565,53	1.219.643,43	666.898,84
<b>33800 COMPENSACION TELEFÓNICA S.A.</b>	934.635,02	819.936,81	811.427,44	766.833,88
<b>33900 TASA MERCANCIAS, ESCOMBROS...</b>	185.329,61	533.144,27	603.004,94	403.819,94
<b>33901 TASA QUIOSCOS</b>	84.224,96	75.830,93	70.698,82	50.647,79
<b>33902 TASA OVP PUESTOS, BARRACAS...</b>	1.356.305,40	1.170.557,08	1.042.782,23	438.072,54
<b>33903 TASA RESERVA APARCAMIENTO</b>	76.338,24	77.843,04	78.215,60	56.545,86
<b>33904 TASA OTRAS OCUPACIONES</b>	10.182,60	16.480,96	17.033,86	16.783,21
<b>CAP. III - TASAS</b>	<b>41.481.755,45</b>	<b>42.033.101,65</b>	<b>41.862.952,65</b>	<b>39.778.342,61</b>

<b>34104 PP ESTANCIAS DIURNAS</b>	12.142,22	8.166,49	3.942,88	1.582,60
<b>34200 PP PRESTACIONES EDUCATIVAS (1)</b>	495.353,09	567.256,55	533.092,10	306.642,92
<b>34201 PP ACTIVIDAD EDUCAT-CAMPAMENTOS</b>	118.432,29	112.677,00	182.263,83	0
<b>34202 PP ACTIVIDAD EDUCAT-TRANS. ESCOLAR</b>	52.980,00	43.260,00	60.240,00	43.920,00
<b>34210 PP ACTIVIDADES JUVENILES</b>	253.970,00	267.425,00	167.514,60	0
<b>34300 PP SERVICIOS DEPORTIVOS</b>	1.486.150,68	1.414.675,03	1.422.626,20	232.584,66
<b>34301 PP SERV. DEP - ALQUILER ESPACIOS DEPORTIVOS PARA USO NO DEPORTIVO</b>	0,00	0,00	111,40	0
<b>34400 PP ENTRADAS MUSEOS, EXPOSIC...</b>	62.920,28	69.145,00	76.801,50	53.524,50
<b>34401 PP CESION ESPACIOS ÁREA CULTURA</b>	15.300,00	18.800,00	59.041,90	12.842,00
<b>34402 PP ALQUILER SALAS AUDIVISUALES</b>	25,00	400,00	0,00	0
<b>34600 PP DEPOSITO ESCOMBROS</b>	-481,84	-433,65	5.609,27	3.524,59
<b>34901 PP USO BICICLETAS MUNICIPALES</b>	814,41	741,00	1.066,00	1.612,00
<b>34902 PP SERVICIOS DE FOMENTO AL EMPLEO</b>	30.439,35	28.905,20	24.565,75	4.557,70
<b>34903 PP ACOGIDA ANIMALES</b>	0,00	0,00	1.860,00	920,00
<b>CAP. III - PRECIOS PÚBLICOS</b>	<b>2.531.137,71</b>	<b>2.531.017,62</b>	<b>2.538.735,43</b>	<b>661.710,97</b>

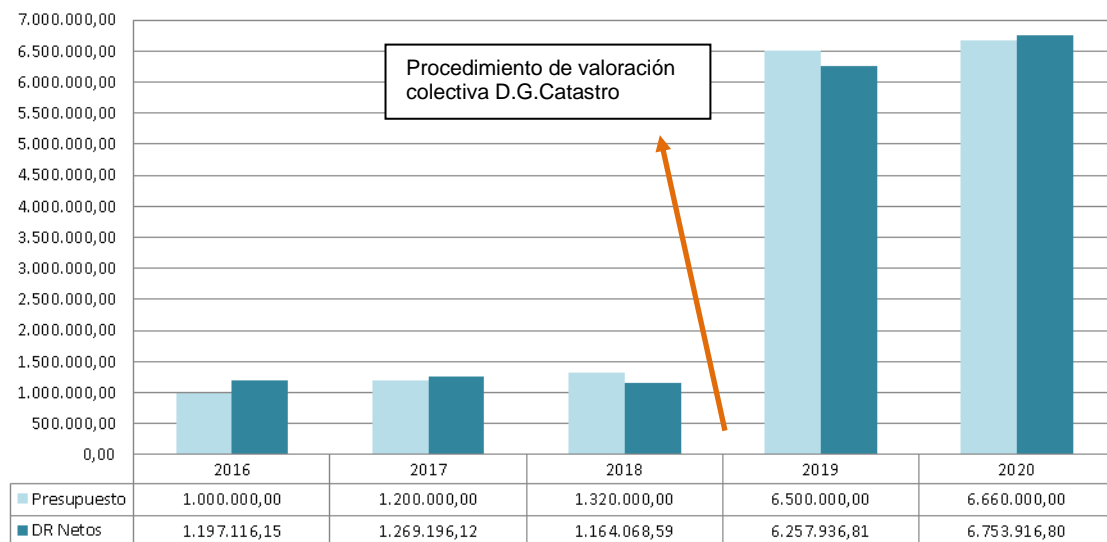
<b>35100 CONTRIBUCIÓN INCENDIOS</b>	1.358.076,55	1.402.468,74	1.523.443,43	1.373.910,95
<b>CAP. III - CONTRIBUCIONES ESPECIALES</b>	<b>1.358.076,55</b>	<b>1.402.468,74</b>	<b>1.523.443,43</b>	<b>1.373.910,95</b>

## Gráficos evolución principales tributos

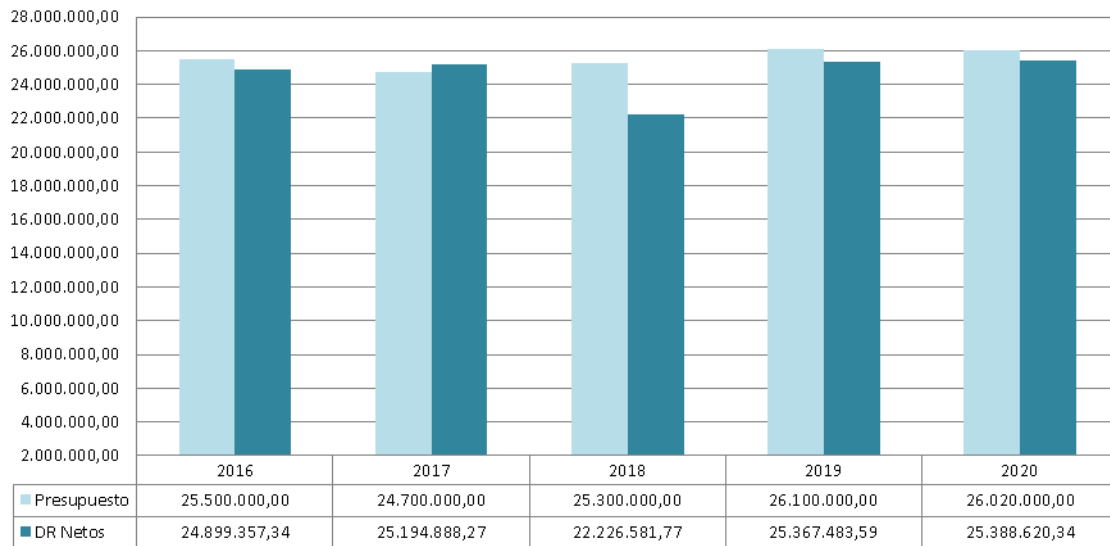
Evolución IBI Urbana



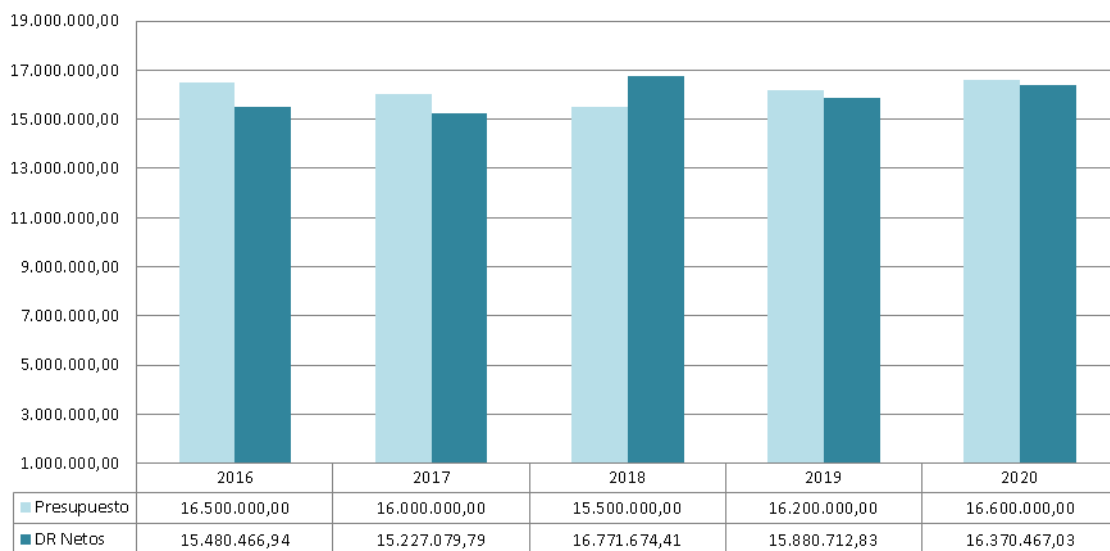
Evolución IBI Rústica



### Evolución Vehículos

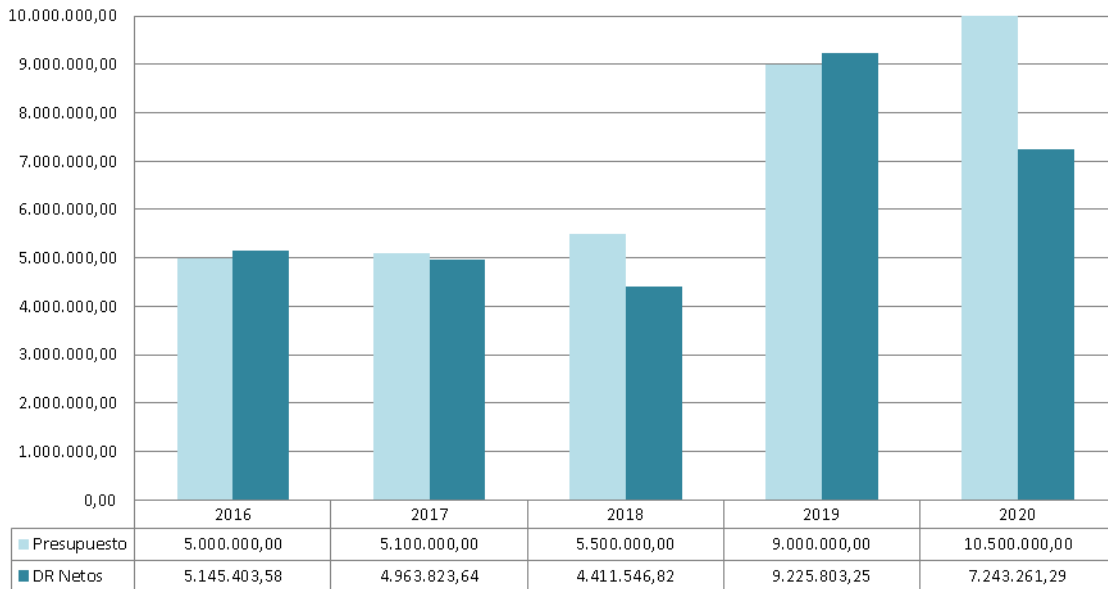


### Evolución IAE

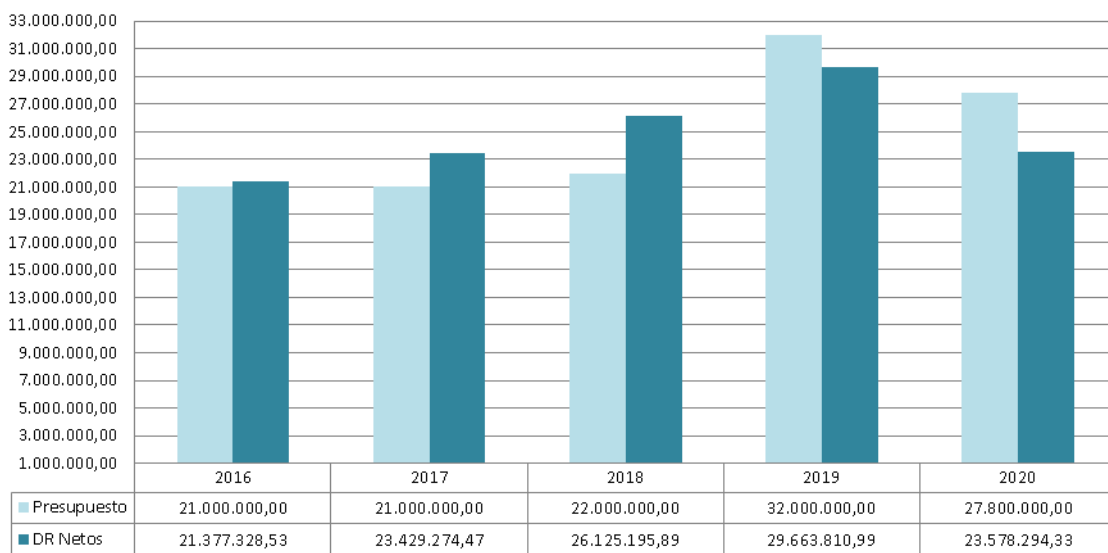




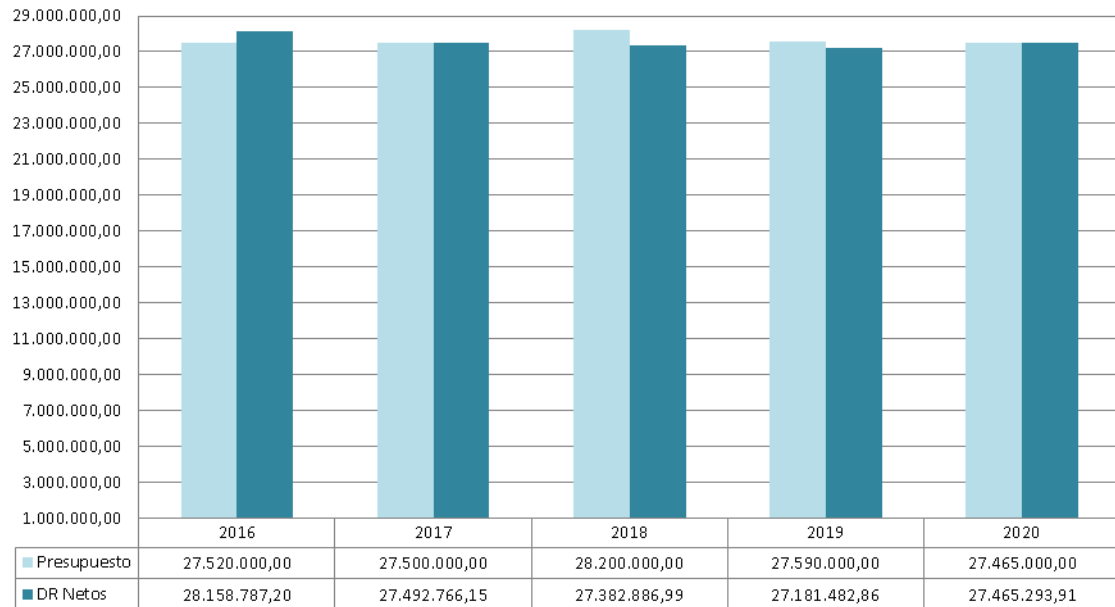
Evolución ICIO



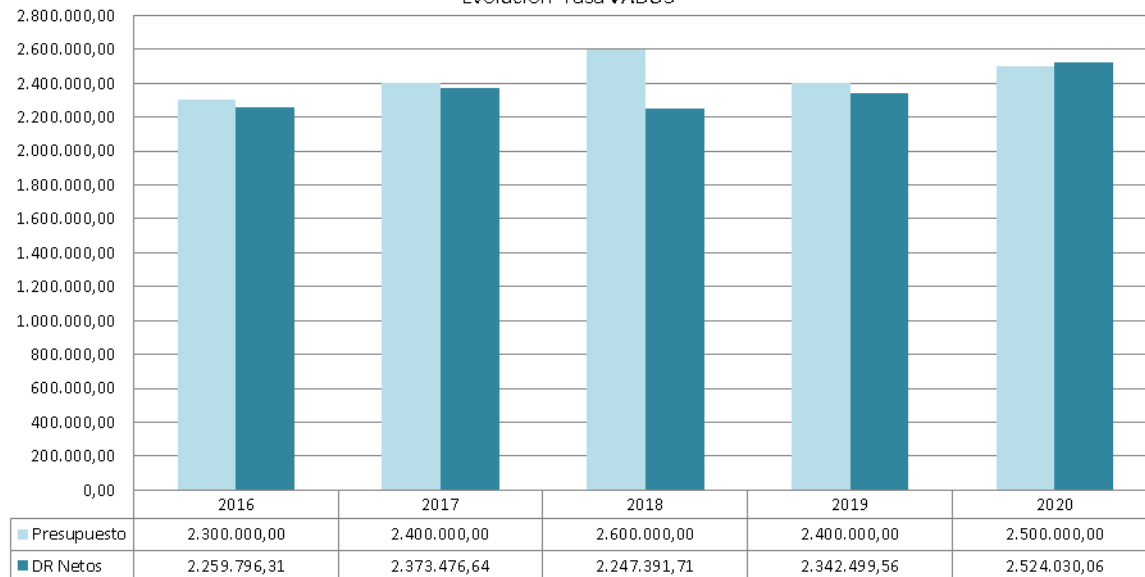
Evolución Plusvalía



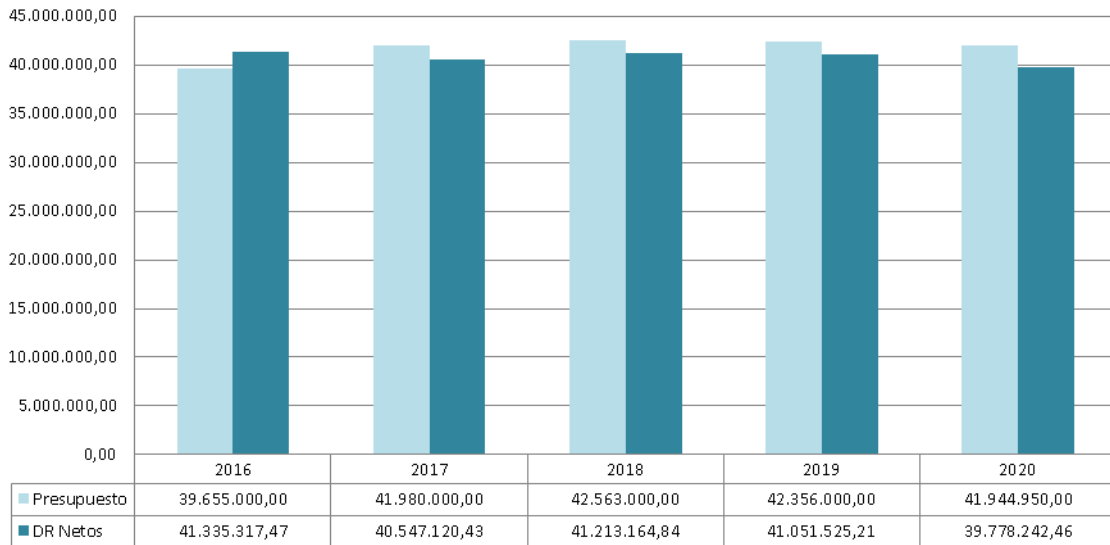
Evolución Tasa Basura



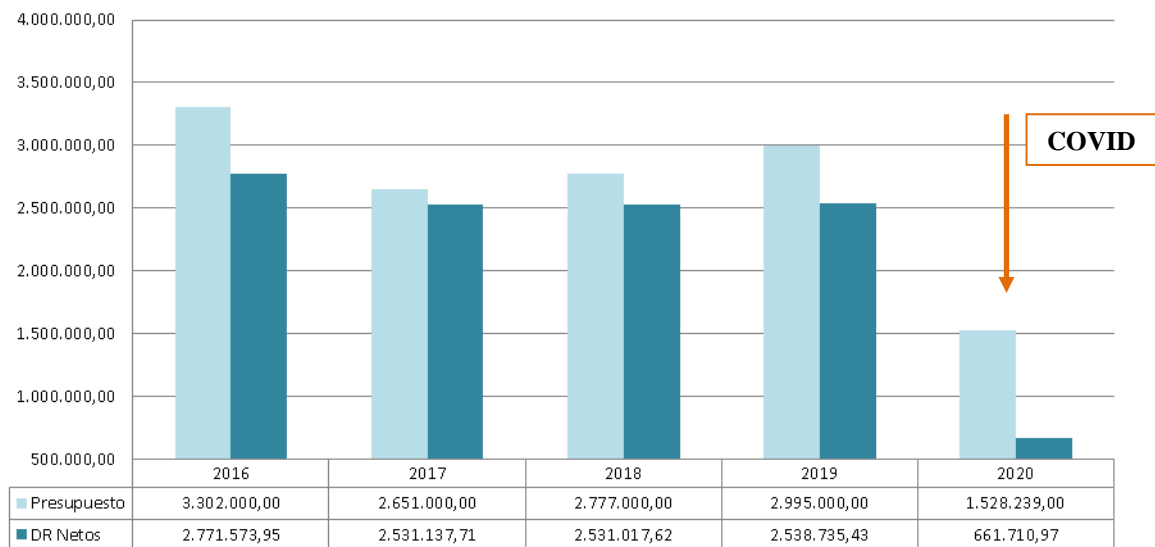
Evolución Tasa VADOS



### Evolución TASAS



### Evolución PRECIOS PÚBLICOS



## 8. PLAN PERSONALIZADO DE PAGO

Personas físicas		
Periodicidad	Nº	Recaudación
Anual	110	6.863.219,19€
Bimestral	1.447	
Trimestral	672	
Mensual	6.872	
<b>Total</b>	<b>9.101</b>	

Personas jurídicas		
Periodicidad	Nº	Recaudación
Anual	7	1.655.933,59€
Bimestral	28	
Trimestral	37	
Mensual	170	
<b>Total</b>	<b>242</b>	

Ejercicio	Núm. Expedientes	Recaudación
2019	8.921	7.971.637,26 €
2020	9.343	8.519.152,78€
<b>Variación</b>	<b>422</b>	<b>547.516,53€</b>

## 9. BENEFICIOS FISCALES CONCEDIDOS 2020

DESCRIPCIÓN BENEFICIO FISCAL	IMPORTE
<b>IMPUESTO BIENES INMUEBLES</b>	<b>5.863.180,12</b>
<i>Bonific. por empresas de urbanización</i>	28.091,85
<i>Bonific. por viviendas de protección oficial</i>	25.934,89
<i>Bonific. Por bienes rústicos de cooperativas agrarias</i>	564,29
<i>Bonific. por bienes inmuebles en asentamientos población singulares</i>	21.877,29
<i>Bonific. por BICEs atendiendo los diferentes grupos de estos bienes</i>	2.385,78
<i>Bonific. por familia numerosa</i>	1.524.373,29
<i>Exención a favor de centros educativos concertados</i>	496.650,86
<i>Otros beneficios fiscales no incluidos anteriormente</i>	3.763.301,87
<b>IMPUESTO SOBRE VEHICULOS TRACCION MECANICA</b>	<b>4.478.520,49</b>
<i>Exención a favor de vehículos oficiales</i>	65.656,20
<i>Exención a favor de vehículos por aplicación de tratados internacionales</i>	617,35
<i>Exención a favor de ambulancias y vehículos de asistencia sanitaria</i>	12.118,51
<i>Exención a favor de vehículos para personas movilidad reducida</i>	1.989.342,14
<i>Exención a favor de vehículos destinados al transporte público urbano</i>	22.955,28
<i>Exención a favor de tractores y remolques con Cartilla de Inspección Agrícola</i>	112.054,96
<i>Bonificación por tipo de carburante</i>	132.523,20
<i>Bonificación por tipo de motor</i>	5.323,43
<i>Bonificación por vehículos históricos</i>	2.131.856,19
<i>Otros beneficios fiscales no incluidos anteriormente</i>	6.073,23
<b>IMPUESTO SOBRE INCREM. DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NAT. URBANA</b>	<b>2.621.410,43</b>
<i>Bonif. Transmisión "mortis causa" a favor de familiares</i>	2.621.410,43
<b>IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONOMICAS</b>	<b>552.858,50</b>
<i>Bonificación a favor de cooperativas fiscalmente protegidas</i>	454.454,25
<i>Bonificación por inicio de actividad</i>	41.378,90
<i>Bonificación por creación de empleo</i>	18.439,52
<i>Otros beneficios fiscales no incluidos anteriormente</i>	10.506,82
<b>IMPUESTO SOBRE CONSTRUCCIONES, INSTALACIONES Y OBRAS</b>	<b>110.366,95</b>
<i>Bonific. por construcciones, instalaciones y obras de especial interés</i>	100.571,84
<i>Bonif. por especial aprovechamiento energético</i>	380,54
<i>Otros beneficios fiscales no incluidos anteriormente</i>	414,57
<b>TOTAL BENEFICIOS FISCALES</b>	<b>13.640.875,33</b>

## 10. RECAUDACIÓN EJECUTIVA

Recaudación	Principal recaudado
<b>2020</b>	21.407.108,30

### PROCESOS MASIVOS DE EMBARGO

Cuentas	Embargos enviados	Trabas Positivas	Importe a Embargar	Importe embargado
<b>2020</b>	229.595	32.120	83.814.411,74	4.724.922,89

Créditos y derechos AEAT	Embargos enviados	Trabas Positivas	Importe a Embargar	Importe embargado
<b>2020</b>	479.389	4.901	172.816.264,78	1.781.987,28

Sueldos y Salarios	Nº. Embargos enviados	Importe a Embargar	Importe embargado
<b>2020</b>	8.926	11.408.039,81	845.368,98

Pensiones	Nº. Embargos enviados	Importe a Embargar	Importe embargado
<b>2020</b>	199	315.208,33	172.312,57

Datafonos	Nº. Embargos enviados	Importe a Embargar	Importe embargado
<b>2020</b>	384	2.394.722,41	374.928,22

Vehículos	Nº. Vehículos incluidos en dilig.embargo	Importe a Embargar	Importe embargado
<b>2020</b>	8.543	19.593.456,15	162.005,85

Emisiones masivas de notificaciones	
Providencia de apremio	96.529
Requerimiento para designación de bienes al apremiado	2.744
Embargo de cuentas C63	30.723
Embargos AEAT	4.838
Embargo de vehículos	5.884
Embargos de salarios	17.526
Embargos de pensiones	258
Embargo a AEAT negativo	1.282
Embargo de Cuentas negativo	760
Embargo de Créditos (TPV)	766

## PROCESOS INDIVIDUALIZADOS DE EMBARGO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES.

### Hipoteca Legal Tácita

Hipoteca Legal Tácita	Requerimientos de pago	Importe requerido	Importe recaudado
<b>2020</b>	413	644.346,98	470.623,36

### Embargo de Alquileres, Rentas y otros Créditos

Diligencia de Embargos de alquileres y rentas	Expedientes	Importe recaudado
<b>2020</b>	5	58.346,41

### Inmuebles

Mandamientos Embargos de inmuebles	Expedientes anotados	Importe recaudado (Expedientes cobrados total o parcialmente)
<b>2020</b>	52	2.264.287,88

Subasta de inmuebles	Expedientes tramitados para subasta	Importe recaudado (Expedientes cobrados total o parcialmente) Nº Lotes subastados
<b>2020</b>	5	22.980,28 2

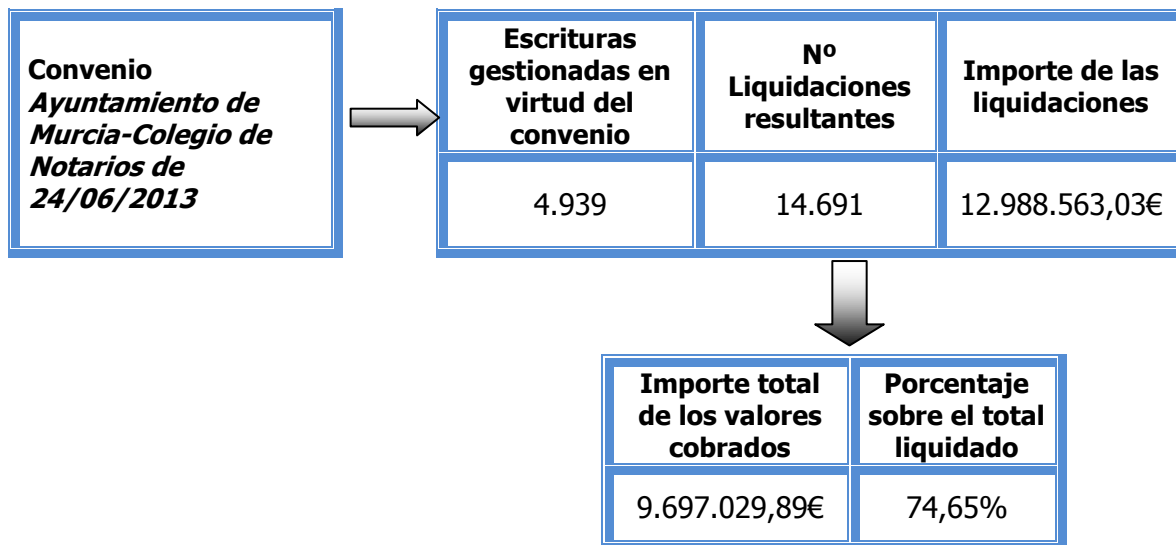
Muebles

Embargos de vehículos	Expedientes anotados	Importe recaudado (total o parcialmente)	Orden de búsqueda y captura
2020	19	183.798,45	1

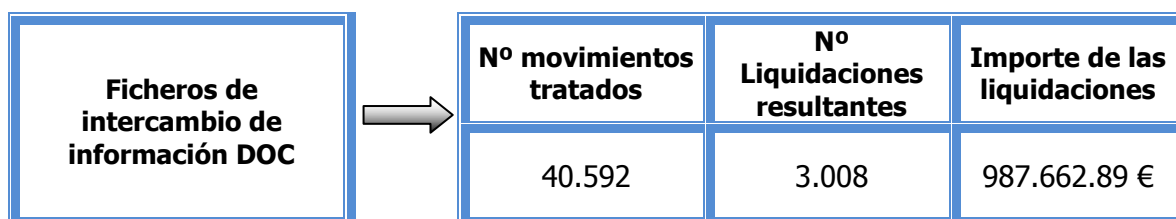
## 11. EXPEDIENTES DE GESTIÓN

### INTEROPERABILIDAD CON COLEGIOS PROFESIONALES Y OTRAS ADMINISTRACIONES

- Colegio de Notarios. Intercambio diario de información.



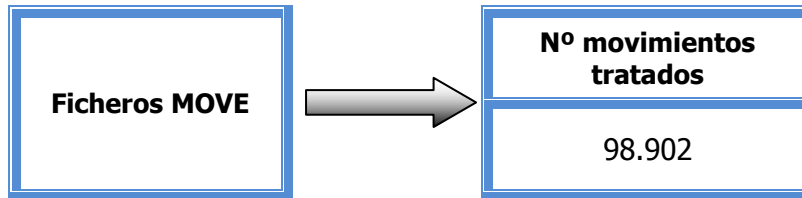
- Catastro. Tratamiento ficheros doc. Intercambio de información mensual.





- Dirección General de Tráfico.

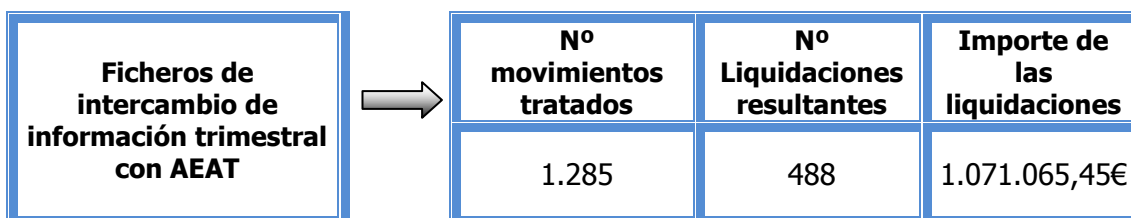
- Tratamiento ficheros DGT. Intercambio de información mensual.



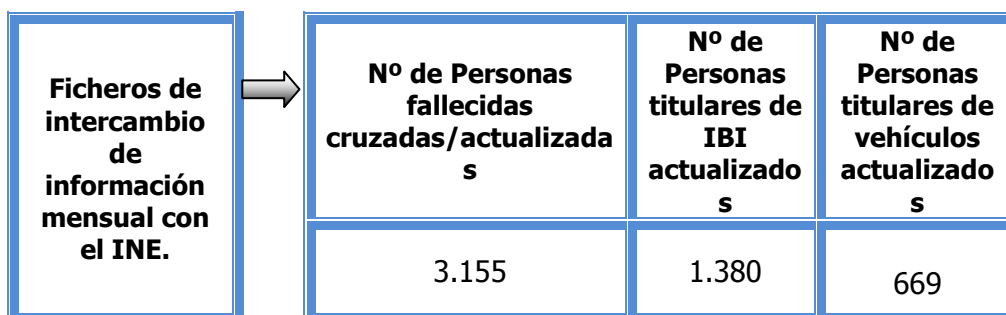
- Comunicación ficheros de impagados a la DGT vía Servicio Web.

Nº ficheros enviados	Nº de altas comunicadas	Nº de bajas comunicadas	Total de movimientos comunicados
3	11.000	9.124	20.124

- Agencia Estatal de Administración Tributaria. Tratamiento de cintas trimestrales/matricula IAE.



- Ficheros remitidos por el Instituto Nacional de Estadística.



## TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN.

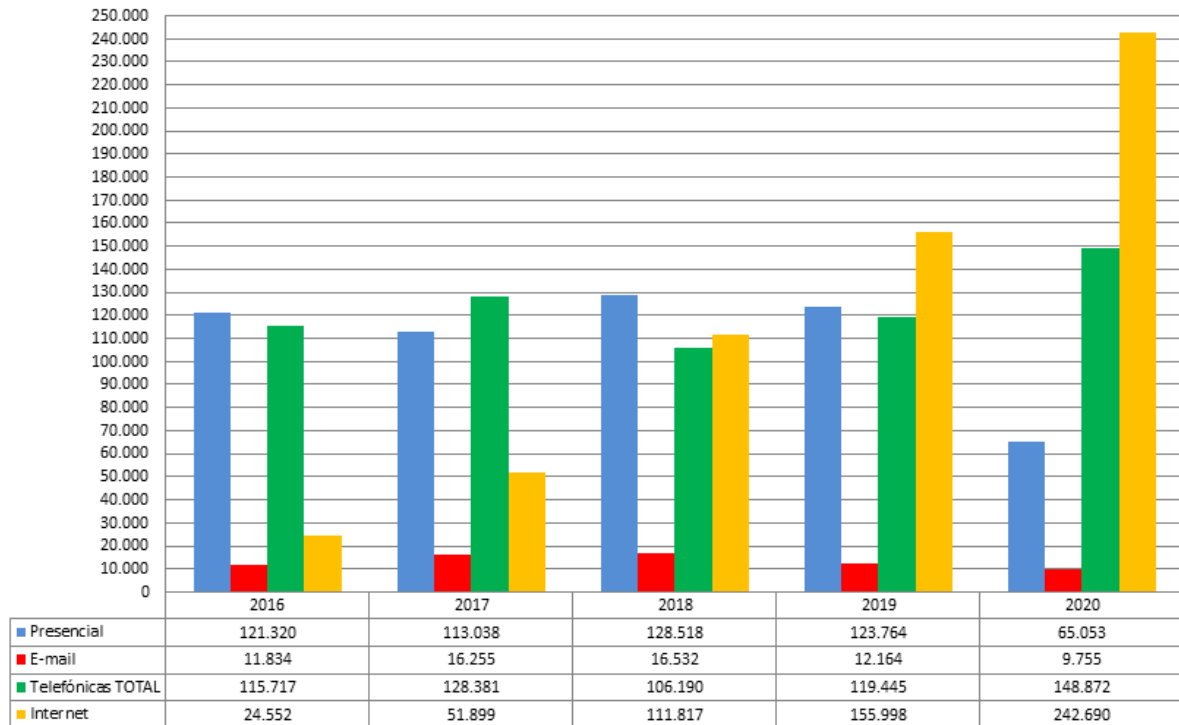
	Altas de expedientes 2020	Expedientes tramitados 2020 (alta en 2020)	Expedientes tramitados 2020 (alta ejercicio anterior)
Alteraciones Jurídicas de Inmuebles	1.833	1.638	502
Declaraciones IIVTNU	11.066	9.685	1.047
Solicitudes de beneficios fiscales	7.735	7.096	915
Solicitudes de Fraccionamiento - Aplazamiento	9.291	9.195	50
Recursos	4.934	2.643	3.312
Solicitudes de devolución de ingresos indebidos	1.830	1.735	140
Declaraciones de Tasas	3.478	3.462	28
Solicitud de informe de bienes	5.946	5.928	0
Solicitudes de Plan personalizado de pago (altas, bajas o modificaciones)	727	715	0
Otros expedientes	7.031	5.024	398
<b>TOTAL</b>	<b>53.871</b>	<b>47.121</b>	<b>6.392</b>

## 12. ASISTENCIAS TRIBUTARIAS

### EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS TRIBUTARIAS QUE HAN GENERADO ASISTENCIA EN EL SISTEMA

	Presenciales	Telefónicas entrantes	Telefónicas salientes	Mail	OVT	Gestorías	Total
<b>2019</b>	123.764	80.899	38.546	12.164	148.949	7.049	411.371
<b>2020</b>	64.374	129.705	18.751	9.693	242.018	1.753	466.294
<b>Variación</b>	<b>-59.390</b>	<b>48.806</b>	<b>-19.795</b>	<b>-2.471</b>	<b>93.069</b>	<b>-5.296</b>	<b>54.923</b>

## EVOLUCIÓN DE LAS ASISTENCIAS 2016-2020



## ENCUESTAS SATISFACCIÓN CONTRIBUYENTE

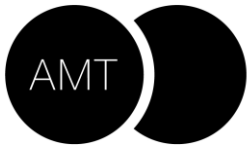
	Valoración
<b>Atención Telefónica</b>	<b>9,39</b>
<b>Atención Presencial</b>	<b>9,49</b>

## TIPOLOGÍA DE LOS ACCESOS A LA OVT

Origen	Con certificado	Sin certificado	Usuario y Contraseña
OVT a través web AMT	56.842	80.597	5.631
OVT a través Sede (OVT Clásica)	42.871	24.156	
Cajamar	8.075	825	
<b>TOTAL</b>	<b>107.788</b>	<b>105.578</b>	<b>5.631</b>

### GESTIONES ATENDIDAS A TRAVÉS DE OVT:

	Núm Transacciones	% s/ total
Notificaciones	71.673	9,93%
Notif. Pendientes	71.622	9,93%
Consulta domiciliación	110.596	15,33%
Alta domiciliación	3.087	0,43%
Baja domiciliación	1.141	0,16%
Escucha Audio Comparecencia	80	0,01%
Autoliqui. IVTM	7.788	1,08%
Consulta datos	3.795	0,53%
Detalle recibo	4.840	0,67%
Deuda Pendiente	107.760	14,94%
Embargos	515	0,07%
Objetos tributarios	15.620	2,17%
Parcelario rústica	208	0,03%
Consulta presentación electrónica	8.347	1,16%
Firma Apoderamiento	16	0,00%
Simulador IIVTNU	733	0,10%
Consulta acuse notificación	6.803	0,94%
Consulta comparecencia	7.130	0,99%
Consulta notificación	35.665	4,94%
Consulta recibos pendientes	53.917	7,47%
Modificar apoderamientos	9	0,00%
Modifica datos contribuyentes	12.100	1,68%
Modificar dirección	1.637	0,23%
Modificar domiciliación	1.196	0,17%
Mostrar apoderados	60	0,01%
Mostrar poderdantes	903	0,13%
Descarga notificaciones	2.792	0,39%
Obtener carta pago voluntaria	65.542	9,08%
Intento de pago	57.045	7,91%
Pago	39.415	5,46%
Inicio presentación electrónica	7.979	1,11%
Fin presentación electrónica	4.976	0,69%
Liquidar tasas	8.590	1,19%
Operaciones Erróneas	7.891	1,09%
<b>Transacciones Totales</b>	<b>721.471</b>	<b>100%</b>



### PRESENTACIONES REALIZADAS POR LA OVT:

TIPO	TOTAL 2020
APD - Alta de apoderamiento electrónico	23
BAC - Tasa de recogida de basuras: Solicitud APLICACIÓN Cuota Cero	3
BB - Solicitudes de exenciones, bonificaciones y demás beneficios fiscales - Bienes inmuebles	116
BE - Solicitudes de exenciones, bonificaciones y demás beneficios fiscales - Actividades Económicas	35
BI - Solicitud de modificación de la titularidad de bienes inmuebles	68
BIF - Solicitud Bonificación IBI Urbana por Familia Numerosa	79
BRC - Tasa de recogida de basuras: Solicitud RENOVACIÓN Cuota Cero	1
BV - Solicitudes de exenciones, bonificaciones y demás beneficios fiscales - Vehículos	156
CE - Solicitud de certificados tributarios	52
DI - Solicitud de devolución de ingresos indebidos	213
DLI - Declaración Liquidación IIVTNU	92
DOC - Contestar requerimientos y/o aportar documentación	214
DRI - Solicitud División recibo IBI	13
EID - Solicitud Exención IVTM por Discapacidad	48
EIL - Solicitud Exención IBI - Entidades SIN ANIMO DE LUCRO	6
EP - Solicitudes de exenciones, bonificaciones y demás beneficios fiscales - Plusvalías	116
FE - Solicitud de fraccionamiento de deudas en periodo ejecutivo o en expediente de apremio	110
FR - Solicitud de fraccionamiento - aplazamiento de deudas	77
FV - Solicitud de fraccionamiento de deudas en periodo voluntario de pago	512
OS - Otras solicitudes	1.475
PL - Declaración del impuesto sobre el incremento del valor de terrenos de naturaleza urbana (plusvalía)	668
PPP - Solicitud/Consulta de plan personalizado de pago	54
RR - Recurso de reposición	360
SC - Alta de apoderamiento electrónico: solicitud para apoderados	105
SL - Solicitud de liquidación para la ocupación/cierre de vía pública	11
SNE - Suscripción a notificación electrónica (alta/baja/modificación)	7
SO - Solicitudes de exenciones, bonificaciones y demás beneficios fiscales - Otros	7
SR - Solicitud Tarjeta aparcamiento ORA	299
SS - Solicitud de Suspensión del procedimiento	51
ST - Solicitudes de exenciones, bonificaciones y demás beneficios fiscales - Tasas	14
SV - Solicitud de liquidación de ICIO	8
<b>Total</b>	<b>4.993</b>

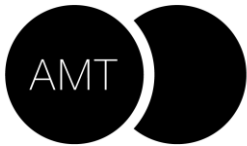
## 13. PROYECTOS INFORMÁTICOS

---

- ✓ Puesta en marcha de la **Plataforma Intermediación de Datos** que permite la consulta automatizada de la condición de discapacitado o familia numerosa de los contribuyentes solicitantes de beneficios fiscales.
- ✓ Implantación del sistema de identificación electrónico para el **acceso a la Oficina Virtual Tributaria** mediante el mecanismo de **usuario y contraseña**.
- ✓ Emisión de **Certificados de Deudas** mediante **Actuación Administrativa Automatizada**.
- ✓ Implantación del **sistema de cita previa para la atención presencial**.
- ✓ Puesta en marcha del **módulo de Inspección y Sancionador Tributario**.
- ✓ Puesta en marcha del **portal subastas electrónicas** BOE
- ✓ Puesta en marcha de **Apoderamientos electrónicos** en OVT

### Acciones evolutivas en el SIT

- ✓ **Automatización de la puesta a disposición de notificaciones** electrónicas para obligados y suscritos. La puesta a disposición en la Oficina Virtual Tributaria se realiza de forma automatizada sin que el usuario SIT tenga que incluirlas en remesas ni realizar su puesta a disposición manual.
- ✓ **Nuevo gestor de plantillas** que permitirá la adaptación paulatina de los diferentes documentos utilizados en SIT y posibilitando la flexibilización de los formatos.
- ✓ **Optimización en la aplicación automática de transferencias de embargos** de las recibidas por Cuaderno 43, extendiendo la funcionalidad a los cobros procedentes de transferencias correspondientes a embargos de salarios, créditos y derechos.
- ✓ Simplificación y mejora de usabilidad y accesibilidad de actuaciones en la **pantalla de gestión del expediente de gestión**, que afecta a la clasificación o modificación del tipo y/o subtipo del expediente, grabación de las actuaciones de interrupción de la prescripción, aportación de documentos a expediente, asignación de valores, relaciones, traslado de expedientes, eliminación de actuaciones en desuso, etc...
- ✓ Readaptación de la actuación de **foliado electrónico** de expedientes, de modo que se habilitan opciones de alteración de orden de documentos, descripción o inclusión o no



de los documentos que constan digitalizados (hasta el número de caracteres máximo permitido por INSIDE).

- ✓ Con el fin de facilitar y fomentar el pago electrónico, suprimir la gestión de papel y evitar los desplazamientos, se habilita en el SIT la funcionalidad para **el envío interactivo por SMS de enlace para el pago de recibos o deudas** conteniendo un acceso directo al documento de ingreso de deudas para permitir materializar el pago fácilmente por internet.
- ✓ **Datos de contacto electrónico y suscripción a e-notificación.** Modificaciones en SIT y en la OVT que impulsan la toma de datos de correos electrónicos y teléfonos móviles para poder utilizarlos tanto en **avisos puesta a disposición de notificaciones electrónicas** como en cualquier otra **comunicación electrónica (información tributaria)**.
- ✓ **Rediseño completo del módulo valores y formas de pago** reordenado y simplificado todas las opciones, y **mejorado la accesibilidad y la navegación**.
- ✓ Mejoras en el SIT para inclusión de los datos del acuerdo catastral comunicado en el **fichero DOC-DGC (registro tipo 61)**: fecha de notificación y CSV del acuerdo. Se incorpora la fecha de notificación al proceso masivo para la liquidación del fichero DOC, a efectos de interrupción de la prescripción.
- ✓ **Incorporación de nuevos trámites y facilidades en los procedimientos de domiciliación y fraccionamientos de pagos**
- ✓ Integración del SIT con el **software de firma digitalizada de Edatalia** para dispositivos/tablets de tamaño grande, que ofrece la visualización completa del documento que se firma, permitiendo, además, la utilización simultánea de tabletas de firma biométrica STU-530 o STU-430 (tamaño pequeño, para captura de la firma) con tabletas modelo Wacom DTU-1031 (permiten visualizar los documentos a tamaño completo).
- ✓ Regularización **IAE**: para las regularizaciones del IAE vía inspección, será posible **rectificar la información de la matrícula con efectos retroactivos**, si procede, para dar de alta/rehabilitar la actividad para los ejercicios que se regularizan o para modificar los datos censales, aunque la actividad se mantenga de baja.
- ✓ **Generación automática de contraseñas de acceso** al SIT para nuevos usuarios u olvido de la misma, siguiendo un patrón aleatorio y enviada a la dirección de correo electrónico del usuario previamente informada en el proceso de alta; esta medida incrementa el **nivel de seguridad**.

### Acciones evolutivas en la Oficina Virtual Tributaria (OVT).

- ✓ **Nuevo trámite** en la OVT para la **simulación y autoliquidación** del Impuesto sobre Instalaciones, Construcciones y Obras (**I.C.I.O.**)
- ✓ Se habilita la modalidad de **pago de deudas mediante domiciliación**, al incorporar la nueva opción *cargar en cuenta*, de forma que la deuda a pagar se incluirá en la primera remesa de cobros por domiciliación abierta.
- ✓ Al pagar mediante domiciliación, el sistema detecta si hay recibos pendientes de domiciliar. Si existen, muestra información adicional de los recibos pendientes de pago y ofrece la opción de domiciliarlos en el momento.
- ✓ Activada la **consulta del calendario de pagos de fraccionamientos aprobados**, permitiendo la generación de un documento informativo de su estado. En el caso de las fracciones incumplidas de fraccionamientos en voluntaria, será posible recibir la notificación del requerimiento de pago y acceder a la carta de pago.
- ✓ Al realizar un **fraccionamiento** en voluntaria, la Oficina Virtual Tributaria avisará si existen notificaciones pendientes de recibir de deuda en periodo voluntario de pago, facilitando la recepción de la notificación.
- ✓
- ✓ Activada la opción de **modificar la cuenta** en la que está domiciliado un Plan Personalizado de Pago (**PPP**).
- ✓ Activado **aviso de recibo domiciliado** en el caso de que se intente realizar el pago a través de la OVT de un recibo ya domiciliado, con el objetivo de evitar pagos duplicados.
- ✓ Identificación con número **pasaporte**: Los contribuyentes que no dispongan de NIE podrán realizar autoliquidaciones de tasas y precios públicos, Impuesto sobre Instalaciones Construcciones y Obras (ICIO) e Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).
- ✓ En la OVT con acceso identificado, se habilita la posibilidad de que el contribuyente pueda generar carta de pago de una, varias o todas las deudas pendientes (por bloques de deudas según situación).
- ✓ Mejora en la presentación e ingreso de autoliquidaciones de tasas y precios públicos a través de la OVT, para permitir la aplicación de distintas tarifas en la misma autoliquidación.
- ✓ Fomento de los canales de comunicación no presenciales, reforzando el Centro de Atención Telemática - CAT.



## 14. CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

- **Campañas publicitarias:**

- **Calendario fiscal 2020**

- Publicación de anuncio en el libro programa Semana Santa Cadena SER.
      - 120 Cuñas radiofónicas en Cadena SER:
        - 15 cuñas los días sábado y domingo en Cadena SER sobre publicidad finalización pago voluntario IBIU.

- **Comunicaciones con el contribuyente**

- **Redes sociales**

- Facebook: 535 publicaciones
    - Twitter: 881 tweets

- **Email y SMS**

- 234.324, Email y SMS.
  - Campaña inicio de voluntaria informando del inicio periodo voluntario de pago y de las fechas de cargo en cuenta recibos domiciliados, para aquellos contribuyentes con impuestos domiciliados:

Mails	SMS
68.928	37.128

- Campaña ampliación del periodo voluntario de pago del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica:

Mails	SMS
44.233	35.317

- Campaña fin voluntaria: Informando a los contribuyentes que en esa fecha tenían el recibo todavía pendiente de pago:

Mails	SMS
32.412	16.306

## 15. INTEGRACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS MUNICIPALES

- **Implantación del uso del Sistema de Información Tributaria (SIT) en distintos Servicios del Ayuntamiento de Murcia**
  - Creación de **NUEVOS SUBORGANISMOS** (Servicios) en el IT:
    - Tesorería.
    - Oficina Municipal de la bicicleta.
  - Se han habilitado los perfiles y trámites necesarios para que los distintos Servicios puedan utilizar el SIT en la liquidación las siguientes Tasas, Precios Públicos e Ingresos:
    - ✓ **A través de OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA (OVT)**
      - Comunicación Previa Obra Menor (UP)
      - Declaración Responsable Obras (UR)
      - Declaración Responsable-Primera ocupación (U9)
      - Declaración Responsable-Sucesiva Ocupación (U10)
      - Entrega de llaves aparcabici cerrados (EA)
      - Tasa por Cesión Espacio de Cultura (AC)
    - ✓ **Alta de nuevos conceptos a liquidar a través del SIT:**
      - Contratos de Patrocinio (PC)
      - Concesiones Adtv. con Contraprestación no Periódica (OB)
      - Otras Inversiones Reales (RL)
      - Concesiones y Aprovechamientos (OR)
  - **CURSOS DE FORMACIÓN** a personal de distintos Servicios del Ayuntamiento. Se han impartido cursos de formación y manejo del Sistema de Información Tributaria (SIT) y Oficina Virtual Tributaria (OVT) a personal funcionario de los distintos Servicios del Ayuntamiento de Murcia:
    - Enero 2020: curso al Servicio de Escuelas Infantiles y Deportes sobre manejo del Sistema de Información Tributaria (SIT) y Oficina Virtual Tributaria.
    - Febrero 2020: **formación** al personal de **Inspección** sobre manejo del módulo sancionador.
    - 
    - Febrero y Marzo 2020: **formación a 25 funcionarios** de distintos servicios gestores del Ayuntamiento (Calidad Urbana, Sanidad, Sanciones, Educación, Juventud, Deportes, Consumo, Personal, Información y Estadística) para la tramitación de expedientes de gestión de devolución de ingresos indebidos de Tasas y Precios Públicos, expedientes tipo 2CEM. Total de dos horas por jornada con un total de 10 jornadas, haciendo **entrega del manual:** AMURCIA-22411\_Manual gestión tramitación electrónica Svos. Gestores.

## 16. MEDIDAS EXTRAORDINARIAS COVID-19

---

- Concesión de **FRACCIONAMIENTOS AUTOMÁTIZADOS**
- Concesión de **FRACCIONAMIENTOS ESPECIALES** para familias, ciudadanos y empresas que acrediten circunstancias económicas desfavorables generadas con motivo de la declaración del estado de alarma.
- Los **plazos de fraccionamientos ya concedidos**, con vencimiento 5 de abril y 5 de mayo de 2020, **RETRASADO EL COBRO HASTA EL 5 DE JUNIO DE 2020.**
- **Flexibilización** en el cobro de los **PLANES PERSONALIZADOS DE PAGO** hasta diciembre'2020.
- **RECOBRO** de recibos domiciliados devueltos.
- **Aplazamiento y ampliación del periodo voluntario de ingreso** del Impuesto sobre bienes inmuebles de naturaleza urbana 2020, **del 5 de junio al 21 de septiembre de 2020.**
- **Ampliación del periodo voluntario de ingreso** del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica 2020, **hasta el 5 de junio de 2020.**
- **Nuevo CALENDARIO FISCAL 2020**, aplazando el periodo de cobro de los principales padrones municipales de impuestos y tasas.
- Puesta en marcha de la **CLAVE SEGURA DE USUARIO** para la realización de trámites electrónicos a través de la Oficina Virtual Tributaria, mediante gestión telefónica (100% no presencial)
- **TASA POR APROVECHAMIENTO ESPECIAL DE TERRENOS DE USO PÚBLICO CON MESAS Y SILLAS:**
  - Meses de abril y mayo NO LIQUIDADOS por no ocupación.
  - Suspensión del cobro temporal de los meses de noviembre y diciembre'2020
- **TASA POR APROVECHAMIENTO ESPECIAL O UTILIZACIÓN PRIVATIVA DE LA VÍA PÚBLICA CON MERCADILLOS SEMANALES:**

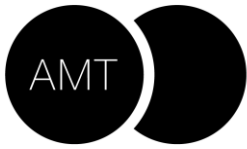
- Meses de abril, mayo y junio NO LIQUIDADOS por no ocupación.
- Devolución **PRECIO PÚBLICO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ALQUILER DE INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DE MURCIA**, previamente ingresado, con motivo del cierre de las instalaciones deportivas.

**Tramitación expediente modificación de ordenanzas fiscales  
(entrada en vigor 10/julio/2020)**

CONCEPTO	MODIFICACIÓN	APLICACIÓN	IMPACTO ECONÓMICO ESTIMADO
IMPUESTO CONSTRUCCIONES	Reducción del tipo impositivo del 4% al 2% para declaraciones responsables y/o comunicaciones previas	6 meses desde la entrada en vigor.	489.121,00
TASA RECOGIDA BASURAS	Aplicación de la tarifa del epígrafe 33 a locales donde se desarrollan actividades afectadas por el cese decretado por el Estado de alarma	1 Bimestre con posterioridad a la entrada en vigor.	335.434,00
TASA OVP MESAS Y SILLAS	Reducción del 50% en las tarifas aplicables a las ocupaciones de la vía pública con mesas y sillas	2º Semestre 2020	516.250,00
TASA OVP MERCADILLOS SEMANALES	Reducción en un 50% de las tarifas aplicables a las ocupaciones realizadas	3er. Cuatrimestre 2020	200.010,00
			<b>1.540.815,00</b>

**Tramitación expediente modificación de ordenanzas fiscales  
(entrada en vigor 1/enero/2021)**

CONCEPTO	MODIFICACIÓN	APLICACIÓN	IMPACTO ECONÓMICO
TASA OVP MESAS Y SILLAS	SUSPENDIDA VIGENCIA ordenanza fiscal reguladora en cuanto a liquidación	1er Semestre 2021	190.000,00
TASA OVP MERCADILLOS SEMANALES	reducción en un 50% de las tarifas aplicables a las ocupaciones realizadas	1er. Cuatrimestre 2021	135.000,00
			<b>325.000,00</b>



**Nuevos procedimientos de gestión electrónica (*Ordenanza general de gestión, recaudación e inspección de tributos locales*)**

- Regulación de la obligación de relacionarse electrónicamente con la Agencia Municipal Tributaria a determinados colectivos.
- Regulación de la cuenta fiscal como nueva modalidad de pago.
- Regulación y desarrollo de nuevos sistemas electrónicos de atención al ciudadano. En particular, videoconferencia en los procedimientos tributarios.