

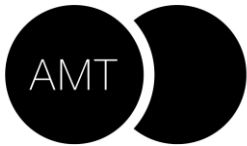
AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



# **AGENCIA MUNICIPAL TRIBUTARIA**

**Ayuntamiento de Murcia**

**Memoria  
2021**



# ÍNDICE

---

1. [PRESENTACIÓN](#)

*[Planes de actuación](#)*

2. [FUNCIONES DE LA AMT](#)

3. [ORGANIGRAMA](#)

4. [CONVENIOS SUSCRITOS](#)

5. [GESTIÓN DE INGRESOS](#)

*[Ejecución Presupuestaria a 31/diciembre/2021](#)*

*[Ejecución Presupuestaria – Comparativa derecho netos](#)*

*[Ejecución Presupuestaria – Cifras globales de recaudación](#)*

*[Gráficos evolución principales tributos](#)*

*[Ejecución padrones 2021](#)*

*[Ejecución liquidaciones 2021 \(Gestión y CL\)](#)*

*[Recaudación Ejecutiva](#)*

*[Inspección y Comprobación limitada](#)*

6. [GESTIÓN DE EXPEDIENTES](#)

*[Plan Personalizado de Pago](#)*

*[Beneficios fiscales concedidos 2021. Comparativa.](#)*

*[Asistencias tributarias](#)*

7. [GESTIÓN CATASTRAL](#)

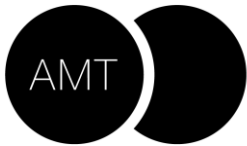
8. [PROYECTOS INFORMÁTICOS](#)

9. [CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN](#)

10. [INTEGRACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS MUNICIPALES](#)

11. [MEDIDAS EXTRAORDINARIAS COVID-19](#)

---



## 1. PRESENTACIÓN

---

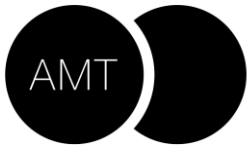
El Reglamento Orgánico del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Murcia de 27 de mayo de 2004, en su artículo 25, regula el órgano de gestión tributaria, denominado **AGENCIA MUNICIPAL TRIBUTARIA**, responsable de ejercer como propias las competencias que a la Administración Tributaria Local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

### *Planes de Actuación para el ejercicio 2021*

---

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

1. **Asistencia al contribuyente y atención multicanal, fomentando la gestión no presencial en la totalidad de los trámites tributarios**
  - Implantación de procedimientos de regularización tributaria basada en la información disponible en otros sistemas de información municipales.
  - Procedimientos de gestión específicos para colectivos que requieran especial protección.
  - Adaptación normativa: modificación de las ordenanzas fiscales e instrucciones de colaboración en la gestión tributaria.
  - 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 e implantación de procedimientos de gestión de tributos automatizada.
  - Desarrollo de nuevos procedimientos tributarios de resolución de oficio.
  - 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.**

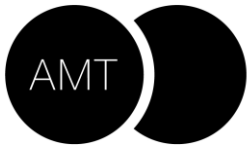
- Inclusión de contenidos web de transparencia en el portal de la AMT con actualización permanente de la información.
- Implantación de nuevos mecanismos de autenticación a partir de la atención telefónica mediante grabación de voz.
- Atención web multiidioma.
- Implantación de la carpeta tributaria. Acceso directo y personalizado a la situación tributaria en la Oficina Virtual Tributaria.
- Desarrollo de la dimensión geográfica en el acceso a la información tributaria.
- Aplicación de técnicas de lenguaje claro en la Oficina Virtual Tributaria.

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

- Implantación de fórmulas de gestión tributaria simplificadas que faciliten al ciudadano el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.
- Plan de Control Tributario
- Programas de supervisión y control de los procedimientos de gestión de ingresos de los distintos servicios municipales.
- Integración en la gestión tributaria de la información urbanística.
- Implantación de procedimientos preventivos y disuasorios de fraude fiscal

### 5. **Transformación digital**

- Ampliación de las actuaciones automatizadas de los procedimientos tributarios.
- Nueva web accesible y responsive. Integración con la plataforma de traducción automática (Plata) de la Secretaría General de Administración Digital.
- Nueva Oficina Virtual Tributaria accesible y responsive.
- Desarrollo de nuevos procedimientos de administración electrónica en el portal web de la AMT.
- Integración del Sistema de Información Tributaria con el sistema de información geográfico municipal.
- Implantación de nuevos medios telemáticos de pago y por dispositivos móviles.



- Mejora de la accesibilidad y usabilidad de la web.
- Implantación de la firma biométrica en la notificación presencial.

## **SERVICIO RECAUDACIÓN**

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

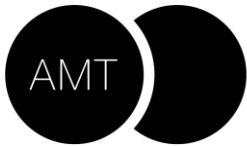
- Asesoramiento y apoyo al obligado tributario mediante una atención, tanto presencial como telefónica, en materia de fraccionamientos, aplazamientos y devoluciones de ingresos indebidos.
- Expedición de certificados e informes solicitados por interesados y/o servicios de otras concejalías sobre situación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

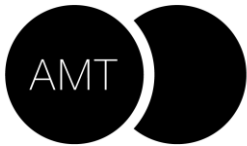
### **3. Control de la recaudación. Verificación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de recaudación.**

- 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:

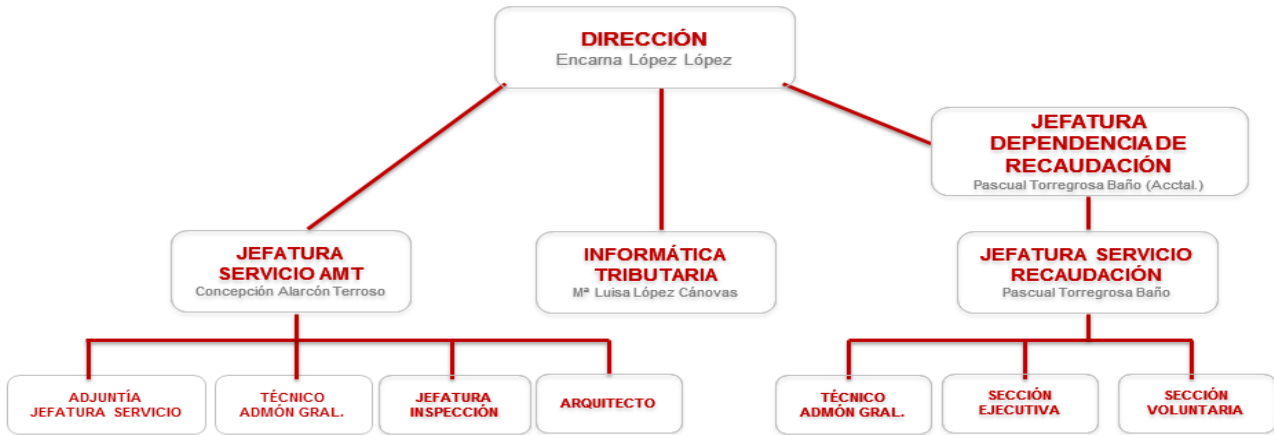
- La gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales.
- La recaudación en período ejecutivo de los demás ingresos de derecho público del ayuntamiento.
- La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios relativos a los tributos cuya 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.

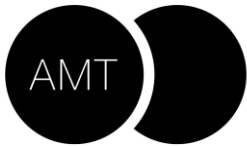
Los servicios administrativos dependientes de las distintas concejalías desarrollarán las siguientes funciones:

- 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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas 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.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, regula cómo las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizarán la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados.

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:

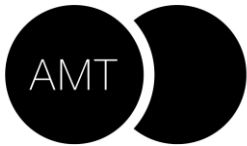
- Convenio de Colaboración con el GREMIO DE ASESORES FISCALES, CONTABLES Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL DE ESPAÑA para la presentación telemática de declaraciones y autoliquidaciones tributarias municipales en representación de terceros (2017).
- Convenio de recaudación entre la AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN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

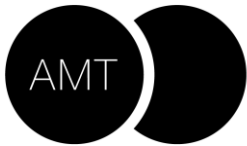
➤ **Convenio de colaboración con EMUASA, para el intercambio de información y eliminación de trámites administrativos al ciudadano (2013).**

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. (2021)**

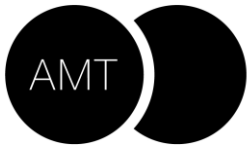
## 5. GESTIÓN DE INGRESOS

### *Ejecución Presupuestaria a 31/diciembre/2021*

CONCEPTO	PRESUPUESTO	Derechos Netos	Ingresos Netos
<b>11200 IBI RÚSTICA</b>	7.000.000,00	6.935.987,05	6.211.684,45
<b>11300 IBI URBANA</b>	114.250.000,00	113.895.186,08	106.600.082,73
<b>11400 IBI BICES</b>	824.000,00	877.744,15	811.645,61
<b>11500 IMPTO VEHÍCULOS TRACCIÓN MECÁNICA</b>	26.000.000,00	25.905.115,00	22.555.875,42
<b>11600 IMPTO INCR. VALOR TERRENOS</b>	28.500.000,00	21.828.818,62	17.361.945,78
<b>13000 IMPTO ACTIVIDADES ECONÓMICAS</b>	17.000.000,00	17.891.217,07	15.600.995,95
<b>CAP. I - IMPUESTOS DIRECTOS</b>	<b>193.574.000,00</b>	<b>187.334.067,97</b>	<b>169.142.229,94</b>

<b>29000 IMPTO CONSTRUCCIONES, INSTAL. Y OBRAS</b>	8.000.000,00	6.255.536,61	6.186.739,54
<b>CAP. II - IMPUESTOS INDIRECTOS</b>	<b>8.000.000,00</b>	<b>6.255.536,61</b>	<b>6.186.739,54</b>

<b>30200 TASA RECOGIDA BASURAS</b>	27.800.000,00	28.363.243,86	27.494.337,30
<b>30500 TASA CEMENTERIOS</b>	684.000,00	597.779,16	592.393,46
<b>30700 TASA EXTINCIÓN INCENDIOS</b>	360.000,00	272.439,73	176.303,66
<b>31400 TASA MATRIMONIOS Y UNIONES HECHO</b>	35.400,00	30.498,67	30.498,67
<b>31901 CONTROL VETERINARIO</b>	1.000,00	0,00	1.039,55
<b>32100 LICENCIAS URBANÍSTICAS</b>	1.000,00	1.039,55	126.550,07
<b>32200 CEDULAS HABITABILIDAD-1ª OCUP</b>	75.000,00	126.550,07	113.906,46
<b>32300 TASA OTROS Sº URBANÍSTICOS</b>	125.000,00	113.945,06	451.302,73
<b>32500 TASA EXPEDICIÓN DOCUMENTOS</b>	300.000,00	451.482,33	944.027,42
<b>32600 TASA RETIRADA VEHÍCULOS</b>	850.000,00	944.027,42	16.874,40
<b>32700 TASA LICENCIAS AUTO-TAXIS</b>	55.000,00	16.874,40	3.987,37
<b>32800 LICENCIAS APERTURA</b>	81.000,00	16.921,57	401.202,00
<b>32901 TASA OVP LONJAS-MERCADOS</b>	575.000,00	580.775,41	13.417,33
<b>32903 RECARGO APREMIO DEUDAS OT. ENTIDADES</b>	50.000,00	13.417,33	24,00
<b>32905 TASA CONTROL ZONOSIS</b>	30.000,00	42.780,00	42.620,00
<b>33000 TASA ESTACIONAMIENTO VEHÍCULOS</b>	250.000,00	181.040,00	180.900,00
<b>33100 TASA ENTRADA VEHÍCULOS</b>	2.800.000,00	2.684.153,70	2.328.081,40
<b>33200 TASA EMP EXPLOT Sº SUMINISTROS</b>	5.200.000,00	4.530.240,84	4.147.216,11
<b>33300 TASA EMP EXPLOT Sº TELECOMUNIC</b>	447.000,00	279.589,31	233.161,73
<b>33500 TASA OVP MESAS Y SILLAS</b>	20.000,00	939.070,63	118.313,11
<b>33900 TASA MERCANCÍAS, ESCOMBROS...</b>	586.000,00	470.245,21	427.531,94
<b>33901 TASA QUIOSCOS</b>	64.800,00	76.278,05	49.555,32
<b>33902 TASA OVP PUESTOS, BARRACAS...</b>	833.000,00	820.515,59	438.406,45
<b>33903 TASA RESERVA APARCAMIENTO</b>	80.000,00	137.996,35	92.327,58
<b>33904 TASA OTRAS OCUPACIONES</b>	17.200,00	189.389,62	128.529,68
<b>CAP. III - TASAS</b>	<b>41.320.400,00</b>	<b>41.880.293,86</b>	<b>38.552.507,74</b>



<b>34104 PP ESTANCIAS DIURNAS</b>	5.000,00	0,00	0,00
<b>34200 PP PRESTACIONES EDUCATIVAS</b>	550.100,00	510.404,31	507.643,59
<b>34201 PP ACTIVIDAD EDUCAT-CAMPAMENTOS</b>	122.620,00	49.000,00	49.000,00
<b>34202 PP ACTIVIDAD EDUCAT-TRANS. ESCOLAR</b>	51.120,00	5.280,00	5.280,00
<b>34210 PP ACTIVIDADES JUVENILES</b>	270.000,00	7.050,00	7.050,00
<b>34300 PP SERVICIOS DEPORTIVOS</b>	820.000,00	793.163,05	789.182,33
<b>34301 PP SERV. DEP - ALQUILER ESPACIOS DEPORTIVOS PARA USO NO DEPORTIVO</b>	1.000,00	0,00	0,00
<b>34400 PP ENTRADAS MUSEOS, EXPOSIC...</b>	64.000,00	17.647,50	17.647,50
<b>34401 PP CESIÓN ESPACIOS ÁREA CULTURA</b>	42.200,00	3.100,00	3.100,00
<b>34402 PP ALQUILER SALAS AUDIVISUALES</b>	1.000,00	0,00	0,00
<b>34600 PP DEPÓSITO ESCOMBROS</b>	1.000,00	405,25	0,00
<b>34901 PP USO BICICLETAS MUNICIPALES</b>	1.000,00	1.287,00	1.287,00
<b>34902 PP SERVICIOS DE FOMENTO AL EMPLEO</b>	24.000,00	3.787,45	3.534,45
<b>34903 PP ACOGIDA ANIMALES</b>	20.000,00	647,40	647,40
<b>34999 OTROS PRECIOS PÚBLICOS</b>	1.000,00	0,00	0,00
<b>CAP. III - PRECIOS PÚBLICOS</b>	<b>2.374.040,00</b>	<b>1.391.771,96</b>	<b>1.384.372,27</b>

<b>35100 CONTRIBUCIÓN INCENDIOS</b>	1.447.521,00	1.508.592,50	1.508.592,50
<b>CAP. III - CONTRIBUCIONES ESPECIALES</b>	<b>1.447.521,00</b>	<b>1.508.592,50</b>	<b>1.508.592,50</b>

### **EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA – Comparativa DERECHOS NETOS**

CONCEPTO	DR Netos 2019	DR Netos 2020	DR Netos 2021
<b>11200 IBI RÚSTICA</b>	6.257.936,81	6.753.916,80	6.935.987,05
<b>11300 IBI URBANA</b>	107.782.529,94	110.787.636,62	113.895.186,08
<b>11400 IBI BICES</b>	69.535,85	805.543,79	877.744,15
<b>11500 IMPTO VEHICULOS TRACCIÓN MEC</b>	25.367.483,59	25.388.620,34	25.905.115,00
<b>11600 IMPTO INCR. VALOR TERRENOS</b>	29.663.810,99	23.578.294,33	21.828.818,62
<b>13000 IMPTO ACTIVIDADES ECONÓMICAS</b>	15.880.712,83	16.370.467,03	17.891.217,07
<b>CAP. I - IMPUESTOS DIRECTOS</b>	<b>185.022.010,01</b>	<b>183.684.478,91</b>	<b>187.334.067,97</b>

<b>29000 IMPTO CONSTR., INSTAL. Y OBRAS</b>	4.411.546,82	7.243.261,29	6.255.536,61
<b>CAP. II - IMPUESTOS INDIRECTOS</b>	<b>4.411.546,82</b>	<b>7.243.261,29</b>	<b>6.255.536,61</b>

<b>30200 TASA RECOGIDA BASURAS</b>	27.181.482,86	27.465.293,91	28.363.243,86
<b>30500 TASA CEMENTERIOS</b>	549.328,21	572.691,29	597.779,16
<b>30700 TASA EXTINCIÓN INCENDIOS</b>	336.680,96	206.991,43	272.439,73
<b>31400 TASA MATRIMONIOS Y UNIONES HECHO</b>	31.313,63	17.352,34	30.498,67

<b>32100 LICENCIAS URBANÍSTICAS</b>	0,00	183,45	1.039,55
<b>32200 CÉDULAS HABITABILIDAD-1ª OCUP</b>	46.928,51	73.138,38	126.550,07
<b>32300 TASA OTROS Sº URBANÍSTICOS</b>	124.879,05	84.424,75	113.945,06
<b>32500 TASA EXPEDICIÓN DOCUMENTOS</b>	557.320,06	283.716,94	451.482,33
<b>32600 TASA RETIRADA VEHÍCULOS</b>	867.523,99	696.938,90	944.027,42
<b>32700 TASA LICENCIAS AUTO-TAXIS</b>	6.539,90	54.992,50	16.874,40
<b>32800 LICENCIAS APERTURA</b>	32.261,26	21.038,68	16.921,57
<b>32901 TASA OVP LONJAS-MERCADOS</b>	494.353,15	298.334,89	580.775,41
<b>32903 RECARGO APREMIO DEUDAS OT. ENTID.</b>	158.160,83	17.540,54	13.417,33
<b>32904 TASA CANALIZACIONES</b>	320,20	0,00	24,00
<b>32905 TASA CONTROL ZONOSIS</b>	22.500,00	26.102,02	42.780,00
<b>33000 TASA ESTACIONAMIENTO VEHIC</b>	186.696,18	178.418,49	181.040,00
<b>33100 TASA ENTRADA VEHICULOS</b>	2.342.499,56	2.524.030,06	2.684.153,70
<b>33200 TASA EMP EXPLOT Sº SUMINISTROS</b>	4.778.503,18	4.548.810,61	4.530.240,84
<b>33300 TASA EMP EXPLOT Sº TELECOMUNIC</b>	302.872,80	308.741,37	279.589,31
<b>33500 TASA OVP TERRAZAS</b>	1.219.643,43	666.898,84	939.070,63
<b>33900 TASA MERCANCIAS, ESCOMBROS...</b>	603.004,94	403.819,94	470.245,21
<b>33901 TASA QUIOSCOS</b>	70.698,82	50.647,79	76.278,05
<b>33902 TASA OVP PUESTOS, BARRACAS...</b>	1.042.782,23	438.072,54	820.515,59
<b>33903 TASA RESERVA APARCAMIENTO</b>	78.215,60	56.545,86	137.996,35
<b>33904 TASA OTRAS OCUPACIONES</b>	17.033,86	16.783,21	189.389,62
<b>CAP. III - TASAS</b>	<b>41.862.952,65</b>	<b>39.778.342,61</b>	<b>41.880.317,86</b>

<b>34104 PP ESTANCIAS DIURNAS</b>	3.942,88	1.582,60	0,00
<b>34200 PP PRESTACIONES EDUCATIVAS (1)</b>	533.092,10	306.642,92	510.404,31
<b>34201 PP ACTIVID EDUCAT-CAMPAMENTOS</b>	182.263,83	0,00	49.000,00
<b>34202 PP ACTIVID EDUCAT-TRANS. ESCOLAR</b>	60.240,00	43.920,00	5.280,00
<b>34210 PP ACTIVIDADES JUVENILES</b>	167.514,60	0,00	7.050,00
<b>34300 PP SERVICIOS DEPORTIVOS</b>	1.422.626,20	232.584,66	793.163,05
<b>34301 PP SERV. DEP - ALQUILER ESPACIOS DEPORTIVOS PARA USO NO DEPORTIVO</b>	111,40	0,00	0,00
<b>34400 PP ENTRADAS MUSEOS, EXPOSIC...</b>	76.801,50	53.524,50	17.647,50
<b>34401 PP CESION ESPACIOS ÁREA CULTURA</b>	59.041,90	12.842,00	3.100,00
<b>34402 PP ALQUILER SALAS AUDIVISUALES</b>	0,00	0,00	0
<b>34600 PP DEPOSITO ESCOMBROS</b>	5.609,27	3.524,59	405,25
<b>34901 PP USO BICICLETAS MUNICIPALES</b>	1.066,00	1.612,00	1.287,00
<b>34902 PP SERVICIOS DE FOMENTO AL EMPLEO</b>	24.565,75	4.557,70	3.787,45
<b>34903 PP ACOGIDA ANIMALES</b>	1.860,00	920,00	647,40
<b>CAP. III - PRECIOS PÚBLICOS</b>	<b>2.538.735,43</b>	<b>661.710,97</b>	<b>1.391.771,96</b>

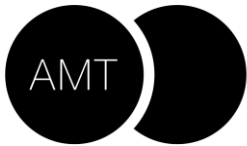
<b>35100 CONTRIBUCIÓN INCENDIOS</b>	1.523.443,43	1.373.910,95	1.508.592,50
<b>CAP. III - CONTRIBUCIONES ESPECIALES</b>	<b>1.523.443,43</b>	<b>1.373.910,95</b>	<b>1.508.592,50</b>

## EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA – Cifras globales de RECAUDACIÓN

CONCEPTO	IE Netos 2019	IE Netos 2020	IE Netos 2021
<b>11200 IBI RÚSTICA</b>	5.411.176,51	5.867.038,28	6.211.684,45
<b>11300 IBI URBANA</b>	99.000.049,99	101.577.856,39	106.600.082,73
<b>11400 IBI BICES</b>	66.842,75	792.886,22	811.645,61
<b>11500 IMPTO VEHICULOS TRACCIÓN MEC</b>	22.039.232,44	22.104.662,56	22.555.875,42
<b>11600 IMPTO INCR. VALOR TERRENOS</b>	20.767.130,98	16.826.527,30	17.361.945,78
<b>13000 IMPTO ACTIVIDADES ECONÓMICAS</b>	14.027.486,50	14.340.860,63	15.600.995,95
<b>CAP. I - IMPUESTOS DIRECTOS</b>	<b>161.311.919,17</b>	<b>161.509.831,38</b>	<b>169.142.229,94</b>

<b>29000 IMPTO CONSTR., INSTAL. Y OBRAS</b>	9.086.771,75	7.057.358,43	6.186.739,54
<b>CAP. II - IMPUESTOS INDIRECTOS</b>	<b>9.086.771,75</b>	<b>7.057.358,43</b>	<b>6.186.739,54</b>

<b>30200 TASA RECOGIDA BASURAS</b>	26.071.592,54	26.642.240,96	27.494.337,30
<b>30500 TASA CEMENTERIOS</b>	549.328,21	572.691,29	592.393,46
<b>30700 TASA EXTINCIÓN INCENDIOS</b>	182.794,80	128.067,60	176.303,66
<b>31400 TASA MATRIMONIOS Y UNIONES HECHO</b>	31.313,63	17.352,34	30.498,67
<b>32100 LICENCIAS URBANÍSTICAS</b>	0,00	183,45	1.039,55
<b>32200 CÉDULAS HABITABILIDAD-1ª OCUP</b>	46.928,51	73.138,38	126.550,07
<b>32300 TASA OTROS Sº URBANÍSTICOS</b>	122.288,39	84.143,27	113.906,46
<b>32500 TASA EXPEDICIÓN DOCUMENTOS</b>	557.320,06	283.716,94	451.302,73
<b>32600 TASA RETIRADA VEHÍCULOS</b>	867.523,99	696.938,90	944.027,42
<b>32700 TASA LICENCIAS AUTO-TAXIS</b>	6.539,90	46.990,50	16.874,40
<b>32800 LICENCIAS APERTURA</b>	31.279,65	7.172,02	3.987,37
<b>32901 TASA OVP LONJAS-MERCADOS</b>	297.288,33	251.036,80	401.202,00
<b>32903 RECARGO APREMIO DEUDAS OT. ENTID.</b>	158.160,83	17.540,54	13.417,33
<b>32904 TASA CANALIZACIONES</b>	302,20	0,00	24,00
<b>32905 TASA CONTROL ZONOSIS</b>	22.500,00	26.102,02	42.620,00
<b>33000 TASA ESTACIONAMIENTO VEHIC</b>	186.676,18	177.978,49	180.900,00
<b>33100 TASA ENTRADA VEHICULOS</b>	2.055.354,63	2.095.680,95	2.328.081,40
<b>33200 TASA EMP EXPLOT Sº SUMINISTROS</b>	4.151.447,89	4.103.791,04	4.147.216,11
<b>33300 TASA EMP EXPLOT Sº TELECOMUNIC</b>	255.666,67	292.49,43	233.161,73
<b>33500 TASA OVP TERRAZAS</b>	736.587,16	393.553,94	118.313,11
<b>33900 TASA MERCANCIAS, ESCOMBROS...</b>	475.179,15	356.458,59	427.531,94
<b>33901 TASA QUIOSCOS</b>	35.770,09	32.973,54	49.555,32
<b>33902 TASA OVP PUESTOS, BARRACAS...</b>	531.435,69	300.918,05	438.406,45
<b>33903 TASA RESERVA APARCAMIENTO</b>	47.379,92	50.971,06	92.327,58
<b>33904 TASA OTRAS OCUPACIONES</b>	13.910,26	12.036,01	128.529,68
<b>CAP. III - TASAS</b>	<b>37.434.568,68</b>	<b>36.664.176,11</b>	<b>38.552.507,74</b>

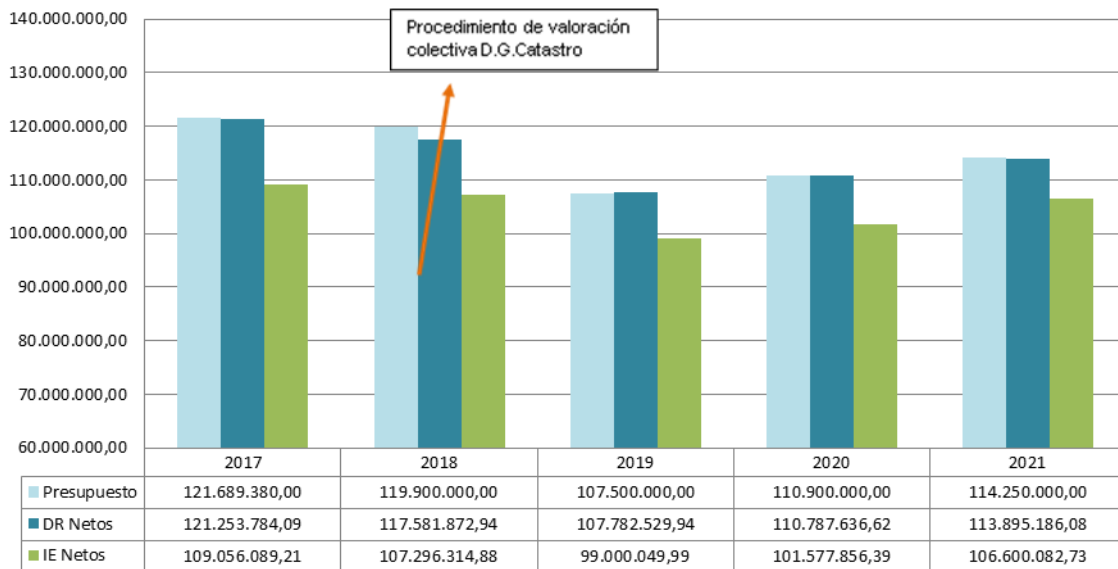


<b>34104 PP ESTANCIAS DIURNAS</b>	3.942,88	1.582,60	0,00
<b>34200 PP PRESTACIONES EDUCATIVAS (1)</b>	531.002,86	301.690,19	507.643,59
<b>34201 PP ACTIVID EDUCAT-CAMPAMENTOS</b>	182.263,83	0,00	49.000,00
<b>34202 PP ACTIVID EDUCAT-TRANS. ESCOLAR</b>	60.240,00	43.920,00	5.280,00
<b>34210 PP ACTIVIDADES JUVENILES</b>	167.514,60	0,00	7.050,00
<b>34300 PP SERVICIOS DEPORTIVOS</b>	1.389.201,14	223.939,53	789.182,33
<b>34301 PP SERV. DEP - ALQUILER ESPACIOS DEPORTIVOS PARA USO NO DEPORTIVO</b>	111,40	0,00	0,00
<b>34400 PP ENTRADAS MUSEOS, EXPOSIC...</b>	76.801,50	53.524,50	17.647,50
<b>34401 PP CESION ESPACIOS ÁREA CULTURA</b>	59.041,90	12.842,00	3.100,00
<b>34402 PP ALQUILER SALAS AUDIVISUALES</b>	0,00	0,00	0,00
<b>34600 PP DEPOSITO ESCOMBROS</b>	4.363,78	0,00	0,00
<b>34901 PP USO BICICLETAS MUNICIPALES</b>	1.066,00	1.612,00	1.287,00
<b>34902 PP SERVICIOS DE FOMENTO AL EMPLEO</b>	24.146,35	4.557,70	3.534,45
<b>34903 PP ACOGIDA ANIMALES</b>	1.860,00	920,00	647,40
<b>CAP. III - PRECIOS PÚBLICOS</b>	<b>2.501.829,24</b>	<b>644.588,52</b>	<b>1.384.372,27</b>
<b>35100 CONTRIBUCIÓN INCENDIOS</b>	1.523.443,43	1.373.910,95	1.508.592,50
<b>CAP. III - CONTRIBUCIONES ESPECIALES</b>	<b>1.523.443,43</b>	<b>1.373.910,95</b>	<b>1.508.592,50</b>

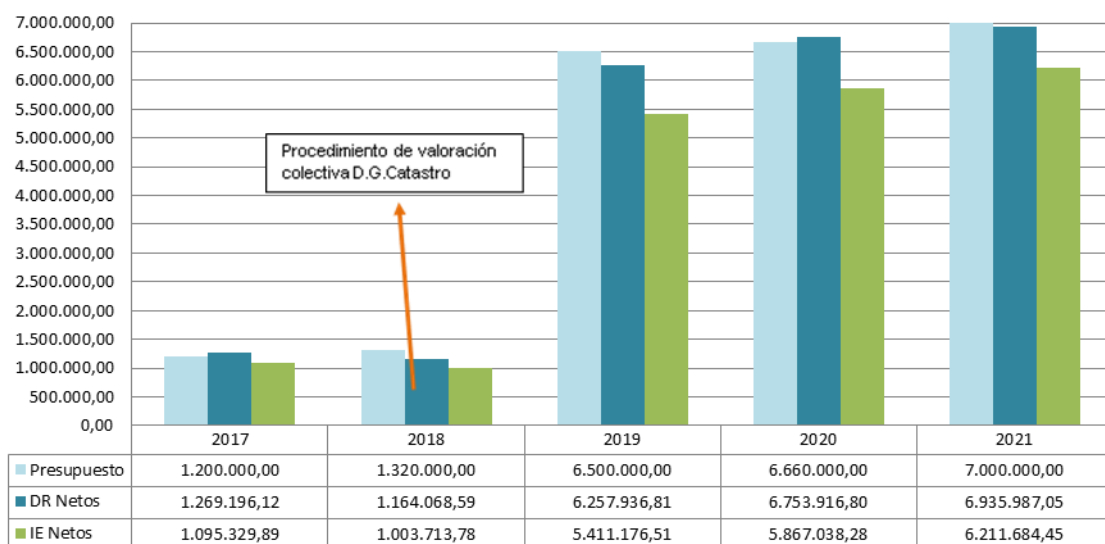


## Gráficos evolución principales tributos

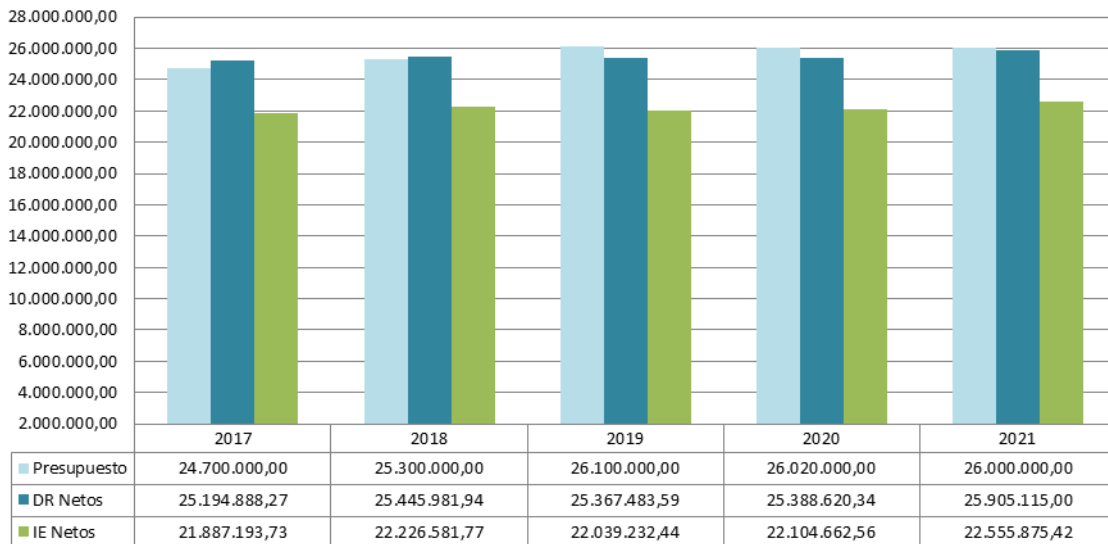
Evolución IBI Urbana



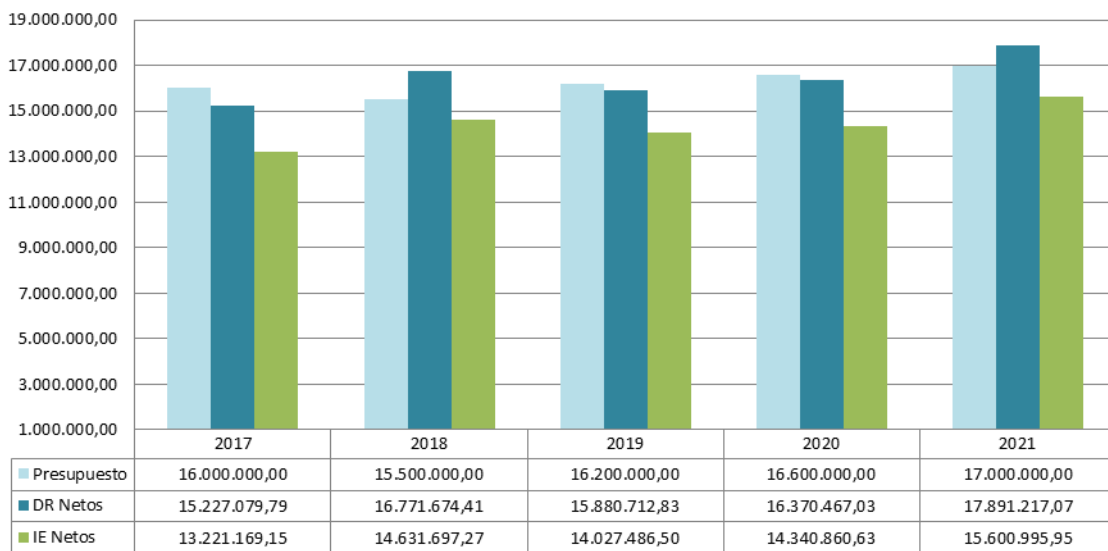
Evolución IBI Rústica



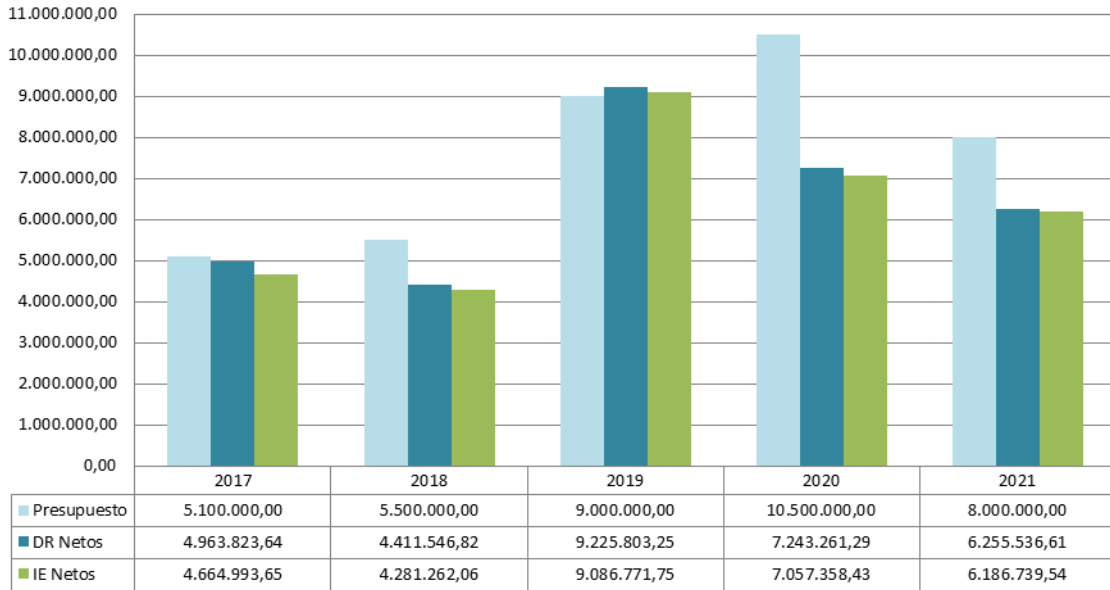
### Evolución Vehículos



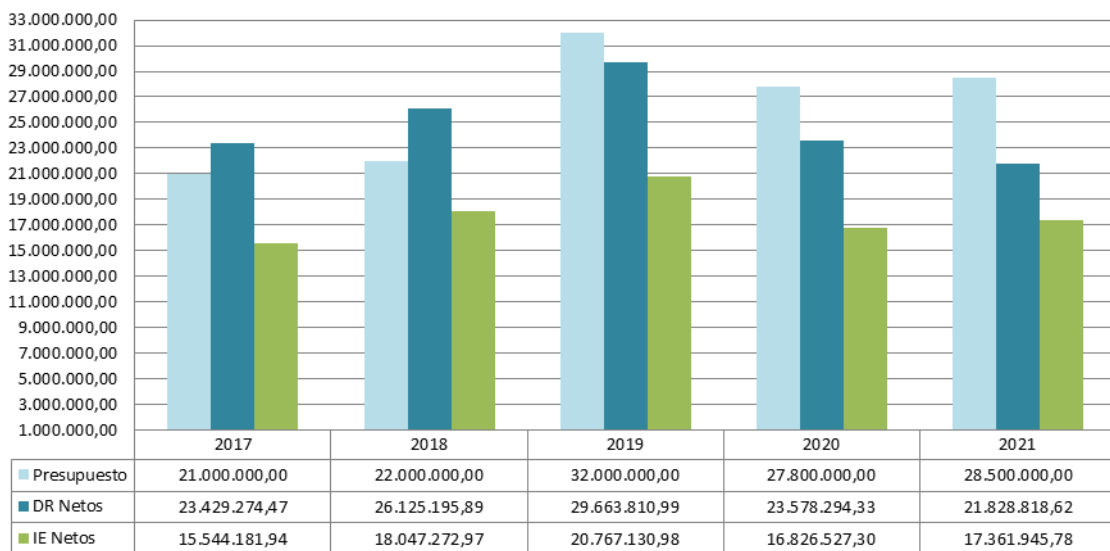
### Evolución IAE



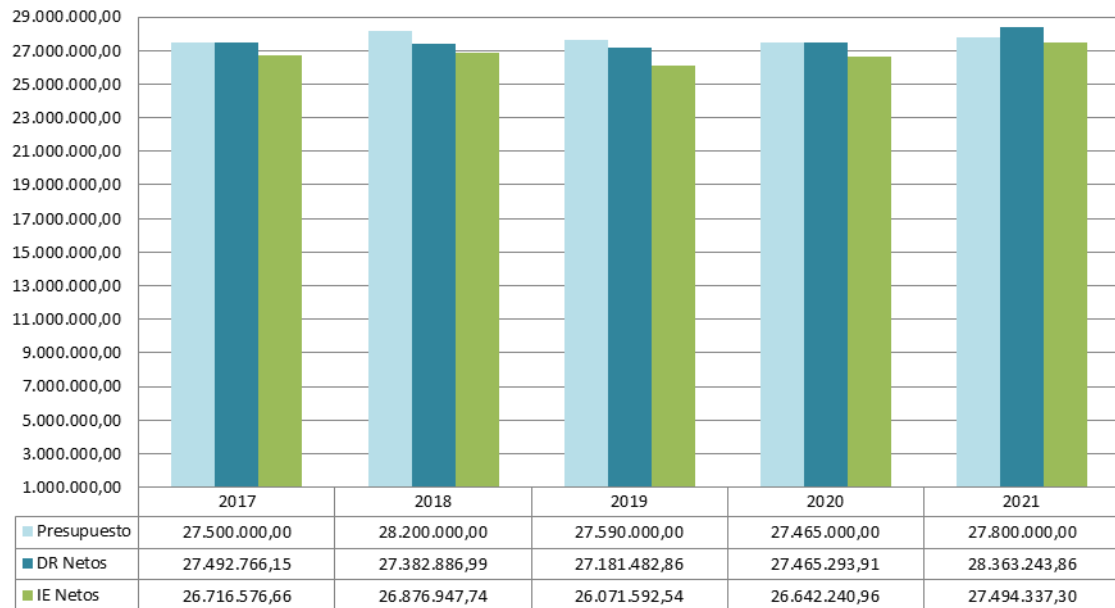
### Evolución ICIO



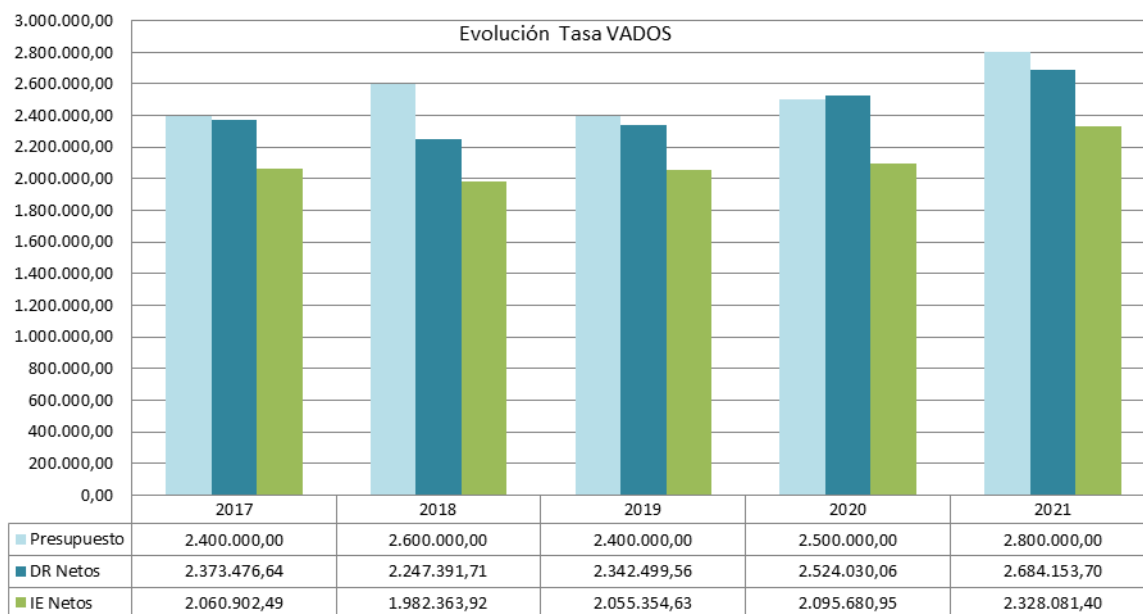
### Evolución Plusvalía



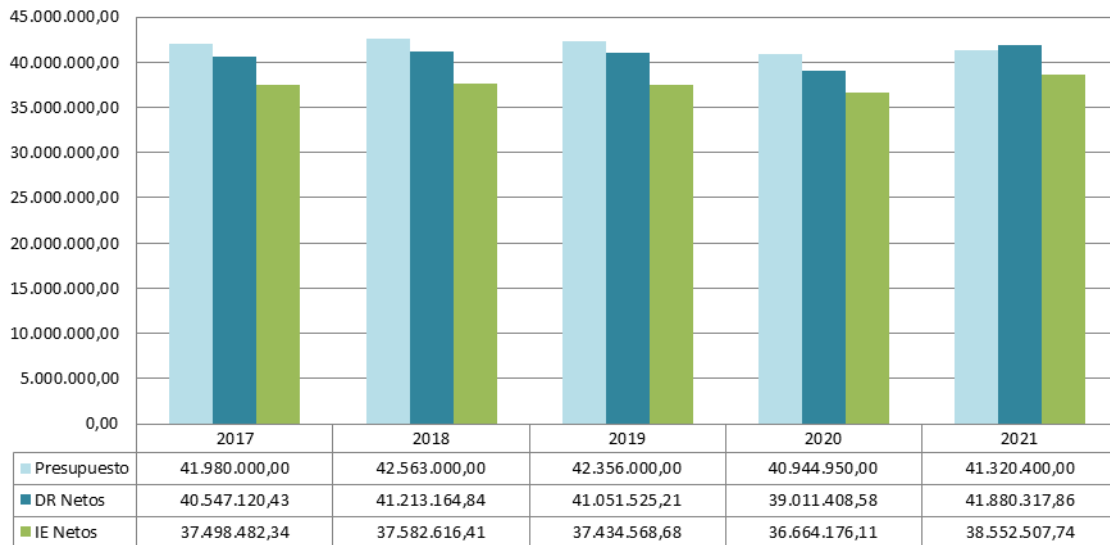
### Evolución Tasa Basura



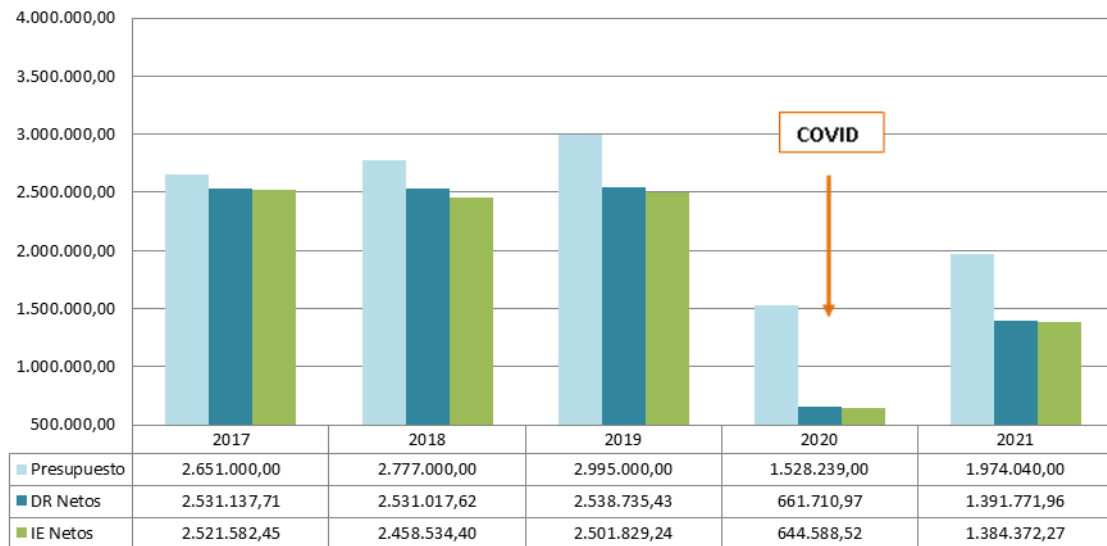
### Evolución Tasa VADOS



### Evolución TASAS



### Evolución PRECIOS PÚBLICOS



### Ejecución PADRONES 2021

CONCEPTO	PADRÓN (Importe)	BAJAS	RECAUDACIÓN VOLUNTARIA
<b>IBI URBANA</b>	111.060.231,52	480.264,32	101.230.532,26
<b>IMPTO. VEHÍCULOS TRACCIÓN MECÁNICA</b>	25.214.283,09	228.632,18	20.264.508,36
<b>I.A.E. (Cuota Municipal)</b>	11.7998.202,60	215.014,70	10.544.873,82
<b>TASA ENTRADA DE VEHÍCULOS (Vados)</b>	2.310.870,88	2.361,55	2.070.736,30
<b>IBI RÚSTICA</b>	6.774.098,93	45.487,36	5.820.704,60
<b>LONJAS Y MERCADOS</b>	417.324,27	668,00	360.729,03
<b>MESAS Y SILLAS</b>	666.373,72	62.934,96	59.731,16
<b>BASURA CUATRIMESTRAL</b>	429.185,21	6.621,19	310.865,40
<b>IBI BICES</b>	823.495,25	0,00	810.837,68
<b>OTROS PADRONES</b>	169.699,36	6.983,45	135.334,43
<b>TOTAL</b>	<b>159.663.764,83</b>	<b>988.382,88</b>	<b>141.608.853,04</b>

### Ejecución LIQUIDACIONES 2021 (Gestión y Comprobación limitada)

Concepto	Contraído	Cobrado*
<b>IMPUESTO VEHÍCULOS</b>	830.052,50	562.323,46
<b>IBI URBANA</b>	2.989.416,39	1.698.572,70
<b>IMPUESTO ACTIVIDADES ECONÓMICAS</b>	2.468.116,16	1.291.648,26
<b>IIVTNU - Plusvalía</b>	23.938.171,55	17.266.489,97
<b>ENTRADA DE VEHÍCULOS - VADOS</b>	261.434,13	123.631,57
<b>OTROS CONCEPTOS</b>	1.070.969,43	394.753,43
<b>GESTION LID EJERCICIOS CERRADOS</b>	-	2.797.607,59
<b>TOTAL</b>	<b>31.558.160,16</b>	<b>24.135.026,59</b>

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

## RECAUDACIÓN EJECUTIVA

Recaudación	Principal recaudado
<b>2021</b>	30.420.340,36

### PROCESOS MASIVOS DE EMBARGO

Cuentas	Embargos enviados	Trabas Positivas	Importe a Embargar	Importe embargado
<b>2021</b>	217.020	41.497	65.663.072,71	6.406.261,55

Créditos y derechos AEAT	Embargos enviados	Trabas Positivas	Importe a Embargar	Importe embargado
<b>2021</b>	462.554	4.395	171.054.554,85	1.456.213,27

Sueldos y Salarios	Nº. Embargos enviados	Importe a Embargar	Importe embargado
<b>2021</b>	12.175	15.210.453,53	1.103.768,70

Pensiones	Nº. Embargos enviados	Importe a Embargar	Importe embargado
<b>2021</b>	675	952.053,09	293.807,87

Datafonos	Nº. Embargos enviados	Importe a Embargar	Importe embargado
<b>2021</b>	1.075	2.060.955,25	905.617,37

Vehículos	Nº. Vehículos incluidos en dilig.embargo	Importe a Embargar	Importe embargado
<b>2021</b>	8.043	12.058.267,95	135.475,27

Emisiones masivas de notificaciones	
Providencia de apremio	107.931
Requerimiento para designación de bienes al apremiado	4.834
Embargo de cuentas C63	43.349
Embargos AEAT	12.083
Embargo de vehículos	8.419
Embargos de salarios	23.749
Embargos de pensiones	1.313
Embargo a AEAT negativo	1.259
Embargo de Cuentas negativo	647
Embargo de Créditos (TPV)	2.214

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

##### Hipoteca Legal Tácita

Hipoteca Legal Tácita	Requerimientos de pago	Importe requerido	Importe recaudado
<b>2021</b>	797	896.322,60	1.044.830,12

##### Embargo de Alquileres, Rentas y otros Créditos

Diligencia de Embargos de alquileres y rentas	Expedientes	Importe recaudado
<b>2021</b>	8	67.600,58

##### Inmuebles

Mandamientos Embargos de inmuebles	Expedientes anotados	Importe recaudado (Expedientes cobrados total o parcialmente)
<b>2021</b>	43	2.311.866,76

Subasta de inmuebles	Expedientes tramitados para subasta	Importe recaudado (Expedientes cobrados total o parcialmente) Nº Lotes subastados
<b>2021</b>	10	239.780,39   20



Muebles

Embargos de vehículos	Expedientes anotados	Importe recaudado (total o parcialmente)	Orden de búsqueda y captura
<b>2021</b>	16	303.904,96	0

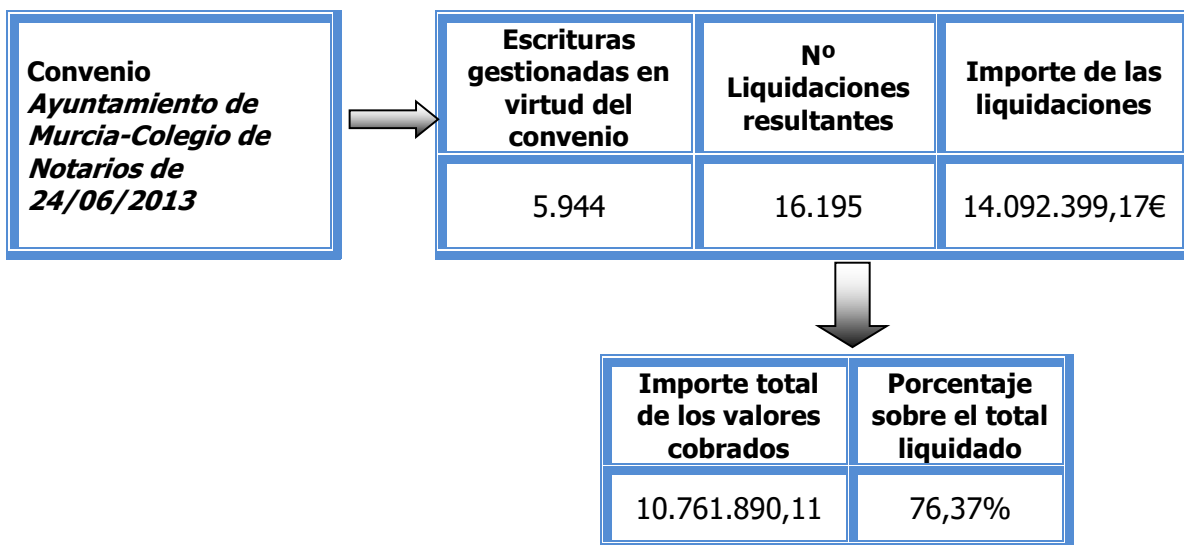
***INSPECCIÓN Y COMPROBACIÓN LIMITADA***

	2019		2020		2021	
	LIQUID.	SANCIONES	LIQUID.	SANCIONES	LIQUID.	SANCIONES
<b>IAE</b>	510.831,00	113.926,00	966.765,08	6.876,95	1.263.575,40	271.524,54
<b>PLUSVALÍA</b>	960.445,00	321.443,00	928.410,65	28.680,65	409.369,89	71.812,65
<b>IBI</b>	251.683,00	88.291,00	337.270,82	13.818,70	775.523,85	132.130,61
<b>ICIO</b>	393.559,00	140.457,00	368.355,18	20.337,29	54.296,93	17.663,98
<b>RESTO</b>	630.426,00	178.645,00	371.623,83	39.991,99	570.580,65	279.853,04
<b>TOTAL</b>	<b>2.746.944,00</b>	<b>842.762,00</b>	<b>2.972.425,56</b>	<b>109.705,58</b>	<b>3.073.346,72</b>	<b>772.984,82</b>

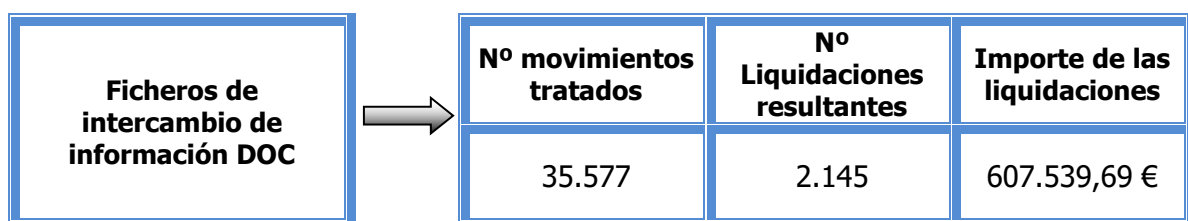
## 6. GESTIÓN DE EXPEDIENTES

### INTEROPERABILIDAD CON COLEGIOS PROFESIONALES Y OTRAS ADMINISTRACIONES

- Colegio de Notarios. Intercambio diario de información.

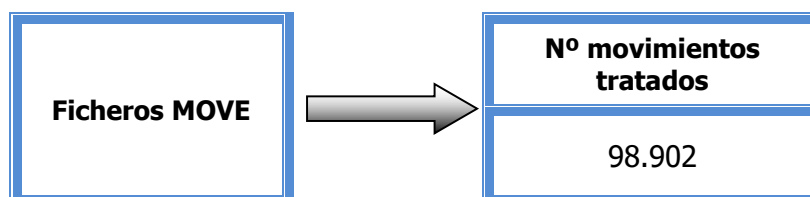


- Catastro. Tratamiento ficheros doc. Intercambio de información mensual.



- 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
10	45.973	23.827	69.800

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

Ficheros de intercambio de información trimestral con AEAT	Nº movimientos tratados	Nº Liquidaciones resultantes	Importe de las liquidaciones
	1.900	749	1.791.650,98€

- Ficheros remitidos por el Instituto Nacional de Estadística.

Ficheros de intercambio de información mensual con el INE.	Nº de Personas fallecidas cruzadas/actualizadas	Nº de Personas titulares de IBI actualizados	Nº de Personas titulares de vehículos actualizados
	3.155	1.380	669

### TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN.

	Altas de expedientes 2021	Expedientes tramitados 2021 (alta en 2021)	Expedientes tramitados 2021 (alta ejercicio anterior)
Alteraciones Jurídicas de Inmuebles	2.045	1.926	208
Declaraciones IIVTNU	13.080	12.027	1.722
Solicitudes de beneficios fiscales	7.395	6.813	1.180
Solicitudes de Fraccionamiento - Aplazamiento	9.484	9.329	133
Recursos	5.190	3.319	2.472
Solicitudes de devolución de ingresos indebidos	1.267	1.118	130
Declaraciones de Tasas	3.675	3.532	12
Solicitud de informe de bienes	3.862	3.858	24
Solicitudes de Plan personalizado de pago (altas, bajas o modificaciones)	749	732	16
Otros expedientes	4.866	4.168	676
<b>TOTAL</b>	<b>51.613</b>	<b>46.822</b>	<b>6.573</b>

### PLAN PERSONALIZADO DE PAGO

PERIODICIDAD	Personas Físicas		Personas Jurídicas	
	Nº	Recaudación	Nº	Recaudación
<b>Anual</b>	107	6.988.542,87 €	7	1.728.023,30 €
<b>Bimestral</b>	1.456		26	
<b>Trimestral</b>	665		37	
<b>Mensual</b>	7.042		171	
<b>TOTAL</b>	<b>9.270</b>		<b>241</b>	

Ejercicio	Núm. Expedientes	Recaudación
2020	9.343	8.519.152,78€
2021	9.511	8.716.566,17€
<b>Variación</b>	<b>168</b>	<b>197.413,39€</b>

### **BENEFICIOS FISCALES CONCEDIDOS 2021. Comparativa.**

DESCRIPCIÓN BENEFICIO FISCAL	2020	2021
<b>IMPUESTO BIENES INMUEBLES</b>	<b>5.863.180,12</b>	<b>6.038.198,40</b>
<i>Bonific. por empresas de urbanización</i>	28.091,85	27.334,10
<i>Bonific. por viviendas de protección oficial</i>	25.934,89	12.740,01
<i>Bonific. Por bienes rústicos de cooperativas agrarias</i>	564,29	0,00
<i>Bonific. por bienes inmuebles en asentamientos población singulares</i>	21.877,29	20.643,28
<i>Bonific. por BICEs atendiendo los diferentes grupos de estos bienes</i>	2.385,78	2.248,18
<i>Bonific. por familia numerosa</i>	1.524.373,29	1.509.518,27
<i>Exención a favor de centros educativos concertados</i>	496.650,86	491.849,41
<i>Otros beneficios fiscales no incluidos anteriormente</i>	3.763.301,87	3.973.865,15
<b>IMPUESTO SOBRE VEHICULOS TRACCION MECANICA</b>	<b>4.478.520,49</b>	<b>4.574.022,21</b>
<i>Exención a favor de vehículos oficiales</i>	65.656,20	61.969,75
<i>Exención a favor de vehículos por aplicación de tratados internacionales</i>	617,35	441,41
<i>Exención a favor de ambulancias y vehículos de asistencia sanitaria</i>	12.118,51	50.221,59
<i>Exención a favor de vehículos para personas movilidad reducida</i>	1.989.342,14	1.937.182,43
<i>Exención a favor de vehículos destinados al transporte público urbano</i>	22.955,28	24.169,38
<i>Exención a favor de tractores y remolques con Cartilla de Inspec. Agrícola</i>	112.054,96	114.113,02
<i>Bonificación por tipo de carburante</i>	132.523,20	101.858,47
<i>Bonificación por tipo de motor</i>	5.323,43	14.905,61
<i>Bonificación por vehículos históricos</i>	2.131.856,19	2.262.830,53
<i>Otros beneficios fiscales no incluidos anteriormente</i>	6.073,23	6.330,02
<b>IMPUESTO SOBRE INCREM. DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA</b>	<b>2.621.410,43</b>	<b>3.139.142,76</b>
<i>Bonif. Transmisión "mortis causa" a favor de familiares</i>	2.621.410,43	3.139.142,76
<b>IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONOMICAS</b>	<b>552.858,50</b>	<b>549.1456,71</b>
<i>Bonificación a favor de cooperativas fiscalmente protegidas</i>	454.454,25	460.481,95
<i>Bonificación por inicio de actividad</i>	41.378,90	26.591,69
<i>Bonificación por creación de empleo</i>	18.439,52	3.100,45
<i>Bonificación por utilización de energías renovables</i>	28.079,01	49.096,08
<i>Otros beneficios fiscales no incluidos anteriormente</i>	10.506,82	10.186,54
<b>IMPUESTO SOBRE CONSTRUCCIONES, INSTALACIONES Y OBRAS</b>	<b>101.366,95</b>	<b>89.399,54</b>
<i>Bonific. por construcciones, instalaciones y obras de especial interés</i>	100.571,84	0,00
<i>Bonif. por especial aprovechamiento energético</i>	380,54	4.902,49
<i>Bonif. por viviendas de protección oficial</i>	0,00	82.239,98
<i>Bonif. por accesibilidad y habitabilidad de discapacitados</i>	0,00	2.257,07
<i>Otros beneficios fiscales no incluidos anteriormente</i>	414,57	0,00
<b>TASA POR RECOGIDA DE BASURAS (cuota cero)</b>	<b>594.046,80</b>	<b>591.593,08</b>
<b>TOTAL BENEFICIOS FISCALES</b>	<b>14.211.353,29</b>	<b>14.981.812,70</b>

## ASISTENCIAS TRIBUTARIAS

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

	Presenciales	Telefónicas entrantes	Telefónicas salientes	Mail	OVT	Gestorías	Total
<b>2020</b>	64.374	129.705	18.751	9.693	242.018	1.753	466.294
<b>2021</b>	70.012	140.054	8.659	8.845	306.702	306	534.578
<b>Variación</b>	<b>5.638</b>	<b>10.349</b>	<b>-10.092</b>	<b>-848</b>	<b>64.684</b>	<b>-1.477 (*)</b>	<b>68.284</b>

(\*) A partir de julio'2021 las gestorías utilizan el acceso por OVT, por lo que se dejan de computar en este apartado

### ENCUESTAS SATISFACCIÓN CONTRIBUYENTE

	Valoración
<b>Atención Telefónica</b>	<b>9,20</b>
<b>Atención Presencial</b>	<b>8,94</b>

### TIPOLOGÍA DE LOS ACCESOS A LA OVT

Origen	Con certificado	Sin certificado	Usuario y Contraseña
OVT a través web AMT	196.827	27.378	410.186
OVT a través Sede (OVT Clásica)	21.155	0	235.390
Cajamar	12.388	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>230.370</b>	<b>27.378</b>	<b>645.576</b>

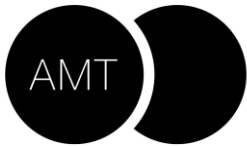
### GESTIONES ATENDIDAS A TRAVÉS DE OVT:

Tipo transacción	Núm Transacciones	% s/ total
Acceso a Notificaciones	234.764	26,03%
Alta de domiciliaciones	5.950	0,66%
Alta Suscripción	9.863	1,09%
Autoliquidación de vehículos	7.595	0,84%
Baja Domiciliación	2.698	0,30%
Baja suscripción	5.786	0,64%
Cambio Domiciliación	3.022	0,34%
Consulta acuse notificación	7.520	0,83%
Consulta datos	3.392	0,38%
Consulta detalle del recibo	12.561	1,39%
Consulta domiciliaciones	77.053	8,54%
Consulta Embargos	2.934	0,33%
Consulta OT	66.636	7,39%
Consulta Parcela Rústica	337	0,04%
Consulta presentaciones electrónicas	38.473	4,27%
Fin presentación electrónica	11.567	1,28%
Firmar Apoderamiento	16	0,00%
Impreso Notificación	86.728	9,62%
Inicio presentación electrónica	7.357	0,82%
Intento de Pago	71.531	7,93%
Liquidar tasas	13.743	1,52%
Modifica datos persona	17.557	1,95%
Modifica Teléfono/Mail Pantalla inicial	5.836	0,65%
Modificar Apoderamientos	17	0,00%
Mostrar Apoderados	880	0,10%
Mostrar Poderdantes	99	0,01%
Notificaciones descargadas	17.061	1,89%
Obtener carta de pago en voluntaria	65.341	7,24%
Pago Real	19.093	2,12%
Simulador Plusvalías	921	0,10%
Ver comparecencia	7.975	0,88%
Ver Recibo Pendiente	96.077	10,65%
Verificar documento CSV	3.020	0,33%
<b>TOTAL TRANSACCIONES</b>	<b>903.403</b>	<b>100,00%</b>

**PRESENTACIONES REALIZADAS POR LA OVT:**

<b>Tipo presentación</b>	<b>2021</b>
Alta de apoderamiento electrónico	88
Alta de apoderamiento electrónico: solicitud para apoderados	140
Consulta de fraccionamientos de deudas en periodo ejecutivo de pago	29
Consulta de fraccionamientos de deudas en periodo voluntario de pago	16
Contestar requerimientos y/o aportar documentación	584
Declaración del impuesto sobre el incremento del valor de terrenos de naturaleza urbana (plusvalía)	2.062
Otras solicitudes	3.880
Recurso de reposición	682
Solicitud AAA de exención por discapacidad vehículo matriculado	166
Solicitud Bonificación IBI Urbana por Familia Numerosa	358
Solicitud Bonificación IBI Urbana por VPO	7
Solicitud de certificados tributarios	83
Solicitud de devolución de ingresos indebidos	431
Solicitud AAA de exención por discapacidad para matricular vehículo	9
Solicitud genérica de fraccionamiento - aplazamiento de deudas	132
Solicitud AAA de fraccionamiento de deudas en periodo ejecutivo o en expediente de apremio	139
Solicitud AAA de fraccionamiento de deudas en periodo voluntario de pago	775
Solicitud de liquidación de ICIO	16
Solicitud de liquidación para la ocupación/cierre de vía pública	1
Solicitud de modificación de la titularidad de bienes inmuebles	101
Solicitud de Suspensión del procedimiento	86
Solicitud División recibo IBI	49
Solicitud Exención IBI - Entidades SIN ANIMO DE LUCRO	12
Solicitud Tarjeta aparcamiento ORA	384
Solicitud/Consulta de plan personalizado de pago	123
Solicitudes de exenciones, bonificaciones y demás beneficios fiscales - Actividades Económicas	18
Solicitudes de exenciones, bonificaciones y demás beneficios fiscales - Bienes inmuebles	52
Solicitudes de exenciones, bonificaciones y demás beneficios fiscales - Otros	33
Solicitudes de exenciones, bonificaciones y demás beneficios fiscales - Plusvalías	114
Solicitudes de exenciones, bonificaciones y demás beneficios fiscales - Tasas	5
Solicitudes exenciones, bonificaciones y demás benef. fiscales - Vehículos	930
Suscripción a notificación electrónica (alta/baja/modificación)	36
Tasa de recogida de basuras: Solicitud APLICACIÓN Cuota Cero	18
Tasa de recogida de basuras: Solicitud RENOVACIÓN Cuota Cero	8
<b>TOTAL PRESENTACIONES</b>	<b>11.567</b>





## 7. GESTIÓN CATASTRAL

---

	901N	902N		
	Inmuebles	Expedientes	fincas	Inmuebles
2020	13.020	615	1.020	3.930
2021	14.626	517	844	2.022
Variación	<b>1.606</b>	<b>-98</b>	<b>-176</b>	<b>1.908</b>

## 8. PROYECTOS INFORMÁTICOS

---

- ✓ Creación y puesta en marcha de la nueva web corporativa de la AMT.
- ✓ Evolución de la Oficina Virtual Tributaria a la versión 3.0 con nuevo diseño y lenguaje claro.
- ✓ Nuevas actuaciones administrativas automatizadas:
- ✓ Concesión de exención por discapacidad en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.
- ✓ Obtención de certificados de estar al corriente de:
  - deudas de naturaleza tributaria
  - deudas con la Hacienda Local (tributarias y cualquier otra de derecho público).
- ✓ Desarrollo de aplicativo para la gestión de la inspección catastral.
- ✓ Mejoras en materia de seguridad en acceso al Sistema de Información Tributaria (SIT).
- ✓ Adaptación del SIT por modificaciones normativas.
- ✓ Integración con el portal de subastas del BOE.

### Acciones evolutivas en el SIT

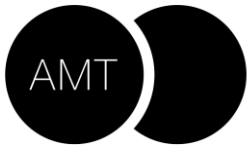
- ✓ **IVTM:** El sistema permite realizar distintas clasificaciones para excluir objetos tributarios recogidos en el padrón, respecto de los cuales no se aprobarán los correspondientes recibos.
- ✓ **IBI:** Beneficio de familia numerosa. Mejora en el mantenimiento y la asignación del beneficio de familia numerosa, permitiendo el almacenamiento de nueva información respecto del título de familia numerosa que concede la Comunidad Autónoma.
- ✓ **Agilización de la tramitación de los fraccionamientos,** mediante la habilitación de opciones de gestión directa incorporadas.
- ✓ **IIVTNU:** Validación de la transmisión, incluyendo un proceso para facilitar la gestión de las transmisiones almacenadas en el registro que permite conocer los registros que han sido validados, los que están en proceso de validación y los pendientes.
- ✓ **Nueva funcionalidad: Seguimiento de devoluciones de ingresos aplicados.** Se crea un seguimiento para mostrar las devoluciones de ingresos aplicados, tanto indebidos como debidos, devolución de prorrateo de IVTM o IAE y costas. La

información se visualiza totalizada por años y meses, permitiendo conocer el importe devuelto de cada partida.

- ✓ **Nueva funcionalidad: Seguimiento de excesos o pagos duplicados.** Se incorpora una nueva funcionalidad en el Control de devoluciones que permite tener una visión completa de los pagos duplicados y excesos que se generan en el SIT y el estado de los mismos, diferenciando entre generados, devueltos, prescritos y pendientes.
- ✓ Domiciliaciones no atendidas: conciliación y cierre automático. Se posibilita que el cierre y conciliación de las DNA se pueda hacer manualmente o de forma automatizada.
- ✓ Automatización de la aplicación cobros por transferencia: Grabación y conciliación de cobros por transferencia con la carga del C43 de forma manual o automatizada.
- ✓ Incorporación de información de la próxima fecha de cargo en cuenta en el alta de domiciliaciones, tanto desde el SIT como desde la OVT 3.0, de forma que el contribuyente conozca en qué momento va a tener efectos la domiciliación que está dando de alta, incluyéndose además este campo a mostrar en el justificante de domiciliación.
- ✓ Incorporación al expediente electrónico de archivos de voz, audio y vídeo.
- ✓ Integración procedimientos de comprobación y sancionador. Se integra la funcionalidad necesaria para la tramitación de los procedimientos de comprobación y sancionadores tributarios, a través de la implementación de las actuaciones de los procedimientos en los patrones ya existentes (requerimiento, informe, actuaciones notificables y aprobación).

### Más funcionalidad en la Oficina Virtual Tributaria (OVT).

- ✓ OVT 3.0: rediseño de la interfaz. La nueva OVT se presenta con un acceso directo al catálogo de trámites, resaltando los más frecuentes, con iconos descriptivos e información complementaria para facilitar la tramitación.
- ✓ Nuevo sistema de autenticación a través de plataforma Cl@ve siendo otra vía más de accesos junto a los ya existentes como DNI-e y Certificado en tanto sistema de identificación y autenticación de acceso a datos tributarios de la AMT.
- ✓ Integración con pasarela de pagos de la entidad BBVA.
- ✓ Ampliación de la información de recibos pendientes de la persona, haciendo visibles sus próximas deudas de cobro periódico antes de que se inicie el periodo voluntario de pago. Se puede consultar el importe del recibo, su detalle y, si está domiciliado, la fecha en la que se cargará en cuenta, no permitiendo en este caso pagar u obtener documentos de ingreso.
- ✓ Acceso con datos conocidos por ambas partes: El ciudadano podrá acceder a la Oficina Virtual Tributaria autenticándose con usuario y contraseña, sin tener previamente que acudir a la oficina o solicitarlo telefónicamente. Para ello se ha incorporado una nueva



forma para poder obtener esta contraseña de acceso desde la propia OVT, clicando "Solicitar/modificar contraseña".

- ✓ Asistencia y acceso a la OVT desde SIT. Se facilita el soporte al contribuyente en el uso de la Oficina Virtual Tributaria creando un enlace desde la pantalla de la 'Información integral de la persona' que da acceso a la OVT, tal y como la visualiza ese contribuyente, de manera que podemos guiarlo y asistirlo en el uso de la misma con comodidad.
- ✓ Consulta del OT del IAE a través de la Oficina Virtual Tributaria.
- ✓ Mejora del procedimiento en presentaciones electrónicas.

## 9. CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

- **Campañas publicitarias:**

**Promoción para el lanzamiento para la web corporativa de la AMT y de la OVT 3.0.**

Campaña: "Una nueva experiencia. Tu nueva Oficina Virtual 3.0"

- **Video promocional OVT 3.0**
- **207.396** emails informativos
- **94 cuñas** en las principales estaciones radiofónicas con mayor difusión en el área de influencia de Murcia (Cadena Ser, Onda Cero, La Cope y Radio Murcia)
- Cartelería

- **Comunicaciones con el contribuyente**

- Redes sociales

- Facebook: 414 publicaciones
- Twitter: 975 tweets

- Campaña inicio de voluntaria informando del inicio periodo voluntario de pago, puesta a disposición de recibos en la OVT y de las fechas de cargo en cuenta recibos domiciliados, para aquellos contribuyentes con impuestos domiciliados:

Mails	SMS	Llamadas
261.370	97.446	486

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

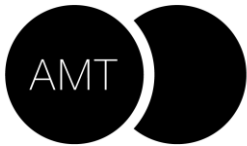
Mails	SMS	Llamadas
82.281	16.844	1.931

- Campaña fomento suscripción a la notificación electrónica: envió 21.728 emails.

## 10. 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:
    - Servicio de Informática – Aula Mentor
    - Servicio de Parques y Jardines
    - Servicio de Emprendimiento e Iniciativas.
    - Agencia Local de Energía y Cambio Climático (ALEM)
  - 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)**
      - Matrícula Aula Mentor (MM)
      - Tasa de la ORA para Movilidad Urbana y Transporte (TO)
      - Tasa de OVP aparcamientos reservados epígrafe 16. B) para Movilidad Urbana y Transporte (OV)
      - Tasa Grúa Municipal (GM) se insertó desde el subo 3000-AMT a 31010 –POLICÍA para generar la tasa desde este Servicio.)
    - ✓ **Alta de nuevos conceptos a liquidar a través del SIT:**
      - Entradas Teatro Romea (M1)
      - Entradas Teatro Bernal (M4)
      - Entradas Teatro Circo (M5)
      - Otras Inversiones Reales (RL)
      - JC UA única PP ZM-BJ1-Beniaján (J1)
      - Ingresos por Acción Subsidiaria (RC)
      - Otras Concesiones y Aprov (OR)
      - Energía Fotovoltaica (EF)
  - **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 a personal funcionario del Servicio de Información y Atención Ciudadana para la tramitación expedientes tipo 2CEM, haciendo entrega del manual *AMURCIA-22411\_Manual gestión tramitación electrónica Svos. Gestores*.



## 11. 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.
- **RECOBRO** de recibos domiciliados devueltos.
- **TASA POR APROVECHAMIENTO ESPECIAL DE TERRENOS DE USO PÚBLICO CON MESAS Y SILLAS:**
  - Suspender la vigencia de la ordenanza reguladora de esta tasa en lo referente a la liquidación y pago de las cuotas devengadas durante el primer semestre de 2021.
- **TASA POR APROVECHAMIENTO ESPECIAL O UTILIZACIÓN PRIVATIVA DE LA VÍA PÚBLICA CON MERCADILLOS SEMANALES:**
  - Reducción del 50% de las tarifas vigentes a las cuotas correspondientes al primer cuatrimestre de 2021.
- 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.