

# Transformación Digital en la Gestión de Ingresos Municipales



Capital  
Digital



# 01.

El proyecto en el marco de la Estrategia de Transformación Digital

**Madrid, Capital Digital**

Personas

Ciudad

Tecnología

Servicios

Datos

1 - POLO DE SERVICIOS DIGITALES PARA PERSONAS

2 - POLO DE INTELIGENCIA DE CIUDADES

3 - POLO DE INNOVACION DIGITAL

Ciudad segura, resiliente y capacitada

Gestionada en base a evidencias y datos

Referente, en el mundo y en Europa, en innovación digital

Tecnología centrada en mejorar la vida de las personas

# Origen del Proyecto y Objetivos

Enmarcado en la **Estrategia de Transformación Digital del Ayuntamiento de Madrid**



Objetivo estratégico 1. **Servicios digitales para las personas**

Eje estratégico 1. **La mejor administración digital con empleados públicos protagonistas**

Programa 1. **Servicios personalizados de Atención a las personas**



# 02.

## Transformación Digital en la Gestión de Ingresos Municipales

# Capacidades empresariales de SAP Tax and Revenue Management

Aumentar los cobros y maximizar el cumplimiento de los contribuyentes con una gestión unificada de contribuciones, ingresos e impuestos



Servicios digitales para contribuyentes

Simplificar los impuestos habilitando las interacciones digitales entre los contribuyentes y las agencias tributarias.



Registro de contribuyentes y gestión de socios

Optimizar el registro de las cuentas centrales de contribuyentes y la gestión de terceros.



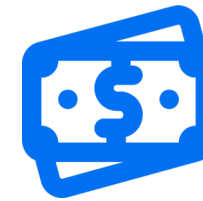
Devoluciones y evaluaciones del contribuyente

Mejorar la precisión y eficiencia gestionando todo el ciclo de vida de las declaraciones y evaluaciones fiscales.



Gestión de créditos y pagos

Gestione cuentas por cobrar, pagos e informes de grandes volúmenes de transacciones financieras con SAP S/4HANA.



Gestión del cobro en Ejecutiva

Adaptar las decisiones de crédito y los procesos de gestión de cobros a los perfiles de cliente con SAP S/4HANA.

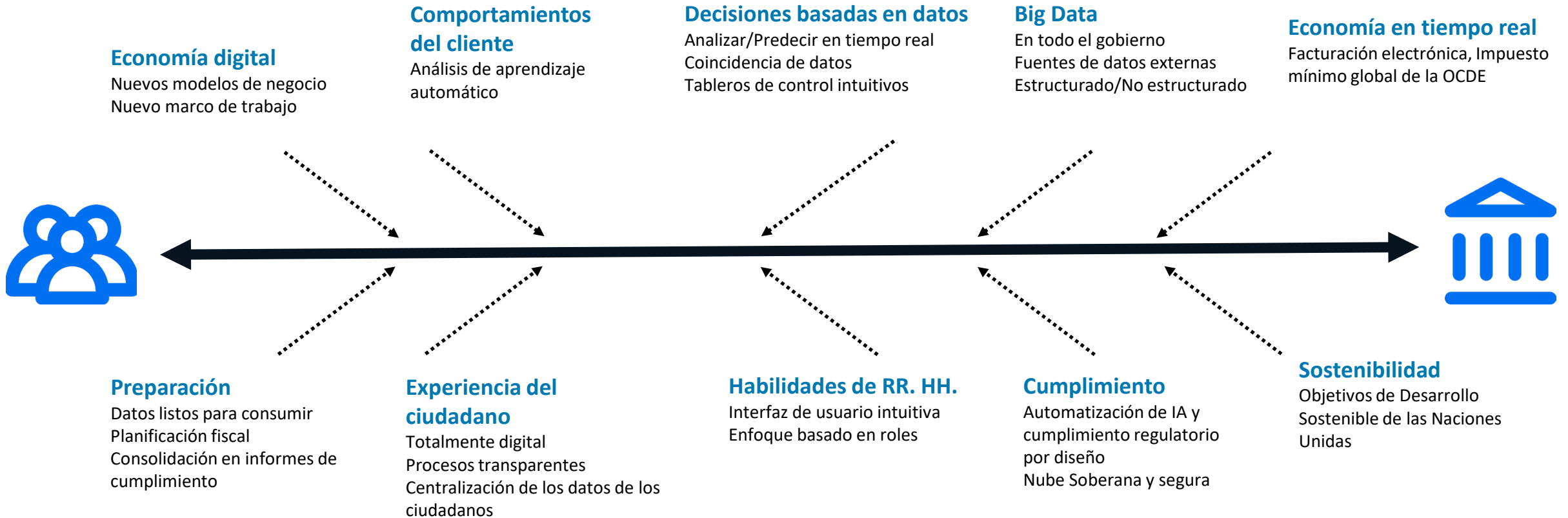


Riesgo y cumplimiento

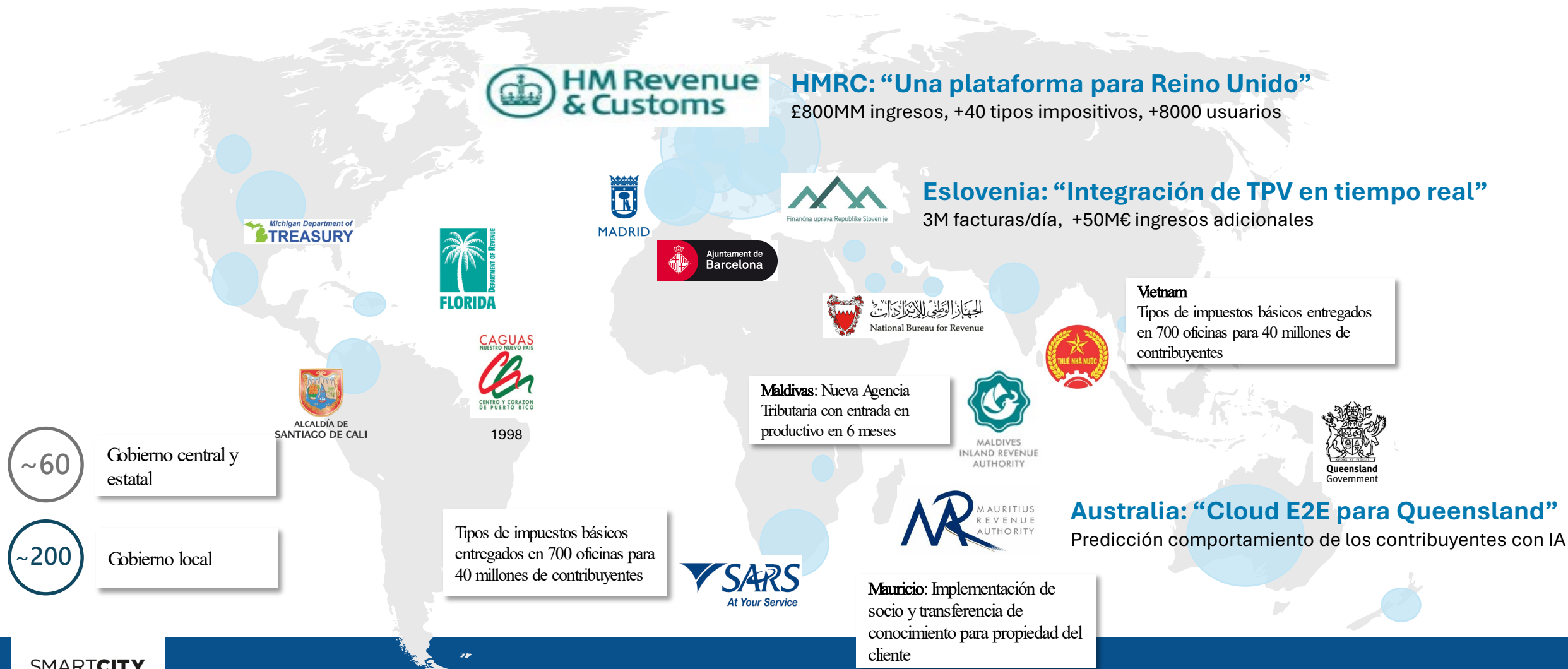
Mejorar el riesgo y el cumplimiento regulatorio con colaboración en tiempo real en diferentes áreas de negocio dentro de una agencia tributaria



# Evolución de SAP TRM: Administración Fiscal 3.0



# SAP Tax and Revenue Management – Base de clientes

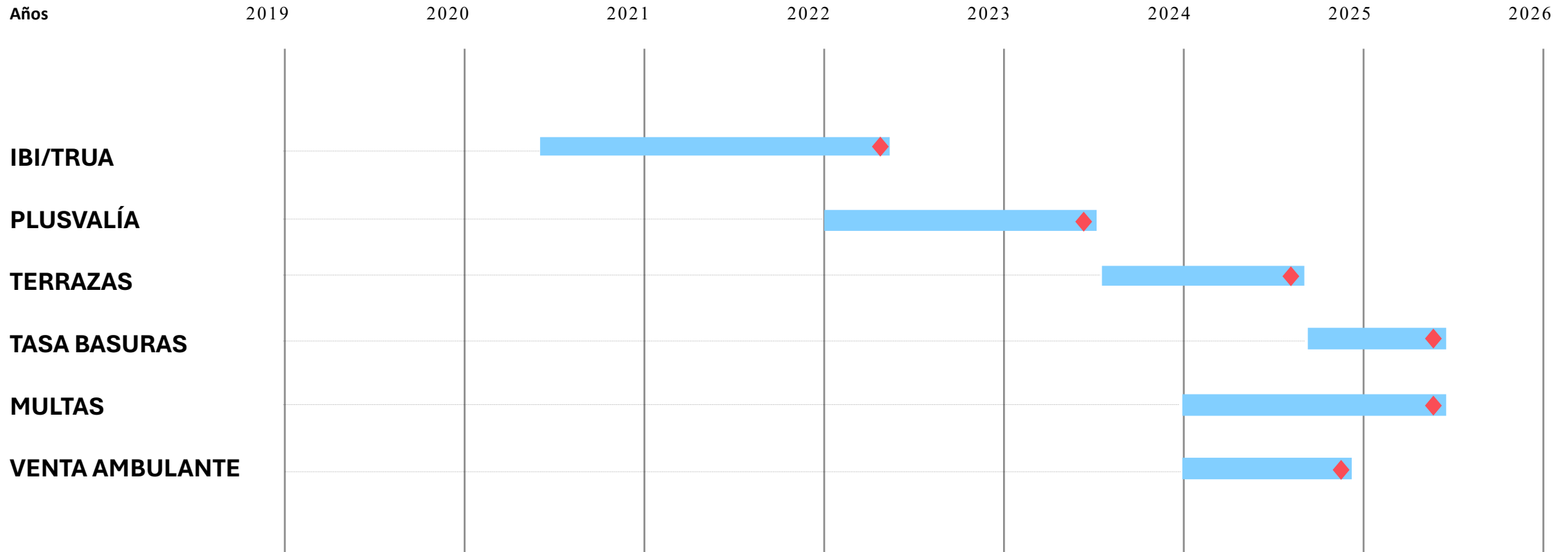


~60 Gobierno central y estatal

~200 Gobierno local

Tipos de impuestos básicos entregados en 700 oficinas para 40 millones de contribuyentes

# PLAN DE PROYECTO







## USO DEL SISTEMA EN NÚMEROS

Se ha logrado incorporar los principales tributos en contribuyentes y recaudación.

**Tasa de residuos**  
**1,7M contribuyentes**  
**296M €**

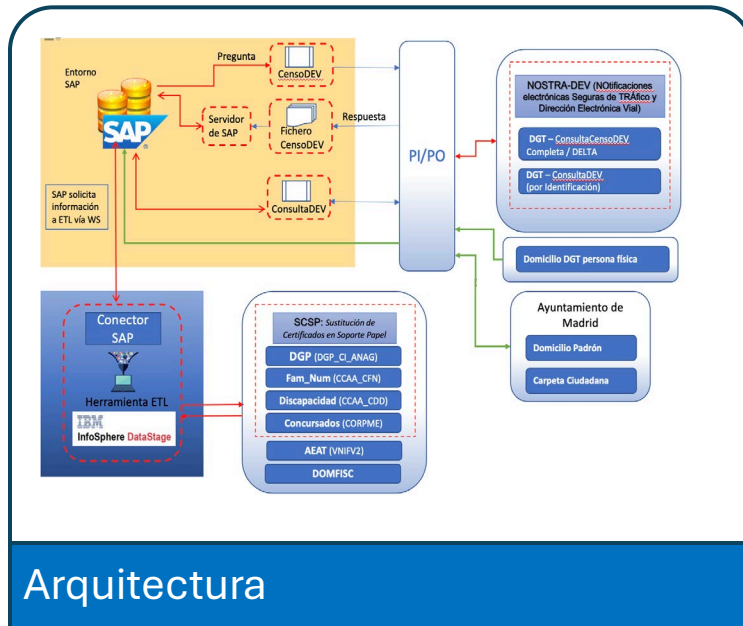
**Tasa de terrazas**  
**5.389 contribuyentes**  
**12M €**

**Plusvalía**  
**146.000 transmisiones**  
**400M €**

**IBI**  
**2,2M contribuyentes**  
**1514M €**

# CALIDAD DEL DATO

La prestación 1 del lote 3 incluye la calidad del dato, que se traduce en mejorar la identificación de los sujetos pasivos. Se han definido una serie de mecanismos en el alta y en la gestión operativa continua del sistema que permiten obtener un Golden Record. **Golden Record son aquellos registros identificados correctamente y contrastados contra fuente validadora.**



Arquitectura

**5.000.000 registros Golden Record, es decir, contrastados con diferentes fuentes como la DGP o AEAT**

Resultados

**Todas las altas que se dan en la actualidad como parte de la gestión operativa, bien sea manual o a través de integración con terceros (catastro, notarios...etc) tienen los mismos mecanismos de identificación.**

Calidad continua

# Resultados

- Visión 360º de un contribuyente en el ayuntamiento de Madrid para ofrecer servicios proactivos y de calidad
- La calidad y gobierno del dato como elemento esencial del sistema, para una mejor recaudación tributaria

Visión única del contribuyente y calidad del dato



- Múltiples actuaciones automatizadas que permiten una relación con el ciudadano más rápida y 24/7
- Simplificación de procesos para reducir las cargas al ciudadano a través de procedimientos de oficio y actuación proactiva de la administración

Simplificación



- Expediente y tramitación 100% digital, con comunicación y notificación electrónica.
- Nuevos servicios digitales multi dispositivo para la interacción por canal digital con el contribuyente 24/7

Digital



- Orientación del sistema y de los usuarios a procesos, homogenizando la forma de trabajo de todos los departamentos.
- Ayudas proactivas a la tramitación, para una mayor eficiencia.

Eficiencia en la gestión

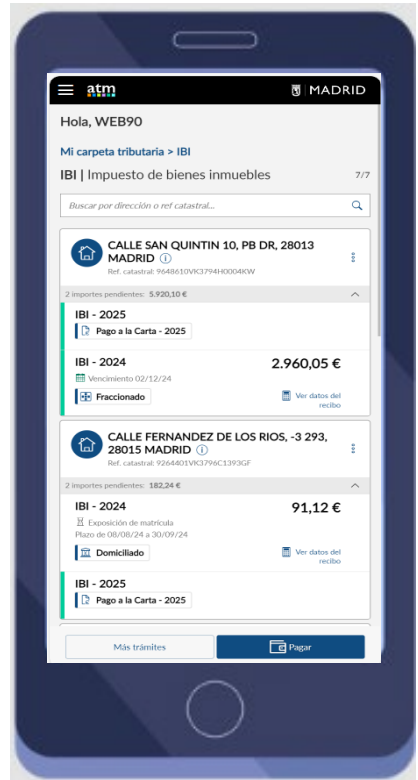


atm  
agencia tributaria

MADRID

Plan estratégico ATM – Línea 2: Aplicación del modelo de transformación digital

La transformación del sistema tributario supone la reducción de la obsolescencia de los sistemas actuales para disponer de herramientas modernas y eficientes que permitan la mejora de la recaudación tributaria y la redefinición y simplificación de las relaciones con los ciudadanos a través en canales digitales.



atm | Carpeta tributaria
MADRID

- Carpeta tributaria
- IBI
- TRUA
- IIVTNU (Plusvalía)
- Pagos realizados
- Solicitudes realizadas
- Ver mis planes de pagos
- Otras gestiones
- Aportar documentación
- Mis notificaciones
- Preguntas frecuentes
- Cerrar sesión

Hola, WEB90

Pagar
Autoliquidar
Declarar
Gestionar pagos
Otros trámites
Descargar

Mi carpeta tributaria > IIVTNU (Plusvalía)

IIVTNU (Plusvalía) | Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana Ver listado | Ver cuadrícula | 2/2 Resultados

**Transmisión del inmueble: CALLE JARAIZ DE LA VERA 13, 1, 2 A, 28011 MADRID**  
Ref. catastral: 7033210VK3773C0004TQ

1 importe pendiente: 8.120,00 €

IIVTNU (Plusvalía) - 2024	8.120,00 €
Pago voluntario hasta 03/02/25 <span style="float: right;">Ver carta de pago</span>	

**Transmisión del inmueble: CALLE JARAIZ DE LA VERA 11, 1, 1 A, 28011 MADRID**  
Ref. catastral: 7033210VK3773C0001UZ

2 importes pendientes: 2.131,50 €

IIVTNU (Plusvalía) - 2024	101,50 €
Pago voluntario hasta 03/02/25 <span style="float: right;">Ver carta de pago</span>	
IIVTNU (Plusvalía) - 2024	2.030,00 €
Vencimiento 13/09/24 <span style="float: right;">Fraccionado</span>	

Carta de pago

Código de seguro de verificación (CSV): G36DZL4GFBUE2R2  
Con este código puede verificar la validez del documento en <https://sede.madrid.es/csv>

Emisor: 28993.0

EJEMPLAR PARA EL INTERESADO

**CARTA DE PAGO**  
PERIODO VOLUNTARIO  
Número: 274000662931644

ÓRGANO LIQUIDADOR AGENCIA TRIBUTARIA MADRID	Referencia 000662931644	Identificador 1274255034	Importe 8.120,00 EUR
UNIDAD TRAMITADORA UT RECAUDACIÓN			
Fecha de emisión: 21/08/2024		9052128993000662931644127425503400812000	
Fecha fin validez: 03/02/2025		TITULAR DE LA DEUDA: LUIS MANUEL GONZALEZ MARTIN	
NIF: 05205476R			

Pagar
Descarga
Cerrar