



# memoria

+m

agencia tributaria  
madrid

|2015|



## Presentación



La Agencia Tributaria Madrid (+m) es el Organismo autónomo responsable de ejercer las competencias que la legislación atribuye al Ayuntamiento de Madrid para la aplicación efectiva de su sistema tributario. Está adscrita al Área de Economía y Hacienda, correspondiéndome, como titular de la misma, la dirección estratégica así como la evaluación y el control de los resultados de su actividad.

Como Presidente del Consejo Rector, este año presento por primera vez la Memoria del Organismo, tras los cambios producidos en el gobierno de nuestra ciudad con motivo de las elecciones municipales de 2015. En ella se recoge la información más relevante sobre la actividad desarrollada en este ejercicio, dirigida principalmente a facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, mejorar la transparencia en la actuación administrativa y controlar los incumplimientos tributarios.

En primer lugar, deben reflejarse los cambios producidos en los órganos de dirección de la Agencia para mejorar la coordinación de las distintas unidades administrativas. La modificación de su estructura ha supuesto la reducción del número de Subdirecciones Generales que han pasado de 8 a 5. Como hito más destacable, la creación de la SG de Atención al Contribuyente e Informática Tributaria.

De esta nueva subdirección general dependen las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, modelo de servicio de atención caracterizado por su eficacia, polivalencia y calidad, cualidades ampliamente apreciadas por los ciudadanos. Para estas oficinas está previsto que junto con la atención presencial se ordene también la atención telefónica y la realizada telemáticamente.

Igualmente merece subrayarse que nuestra Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente ha obtenido la certificación de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), lo que representa una confirmación para los compromisos de calidad asumidos y para los indicadores fijados en la misma.

También en el ámbito de la asistencia al contribuyente hay que situar el incremento del número de gestiones tramitadas por los contribuyentes de forma telemática, en particular por la progresiva ampliación de trámites y servicios disponibles en la web municipal y por el incremento en el uso de la carpeta del ciudadano, lo que nos anima a seguir apostando por el desarrollo de las tecnologías de la información.

En el año 2015, entre los trabajos relacionados con la aplicación de las tecnologías de la información a la gestión, recaudación e inspección tributaria, destacan los relativos al análisis, desarrollo e implantación del sistema informático +til. Este programa está destinado a convertirse en el aplicativo de tramitación unificada de los ingresos del Ayuntamiento de Madrid.

Al inicio del segundo semestre de 2015, con la entrada del nuevo equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid, se ha realizado una revisión del proyecto y de su gestión, manteniendo el criterio de su necesidad y oportunidad, pero reconduciendo su modelo de evolución hacia la internalización del desarrollo, de forma que tanto la dirección de los trabajos como el conocimiento técnico y la construcción de los programas se realicen por personal del Ayuntamiento de Madrid, especialmente del Organismo de Informática Ayuntamiento de Madrid (IAM).

De igual forma es importante reseñar que desde el último trimestre del año se vienen adoptando medidas para solventar el problema de la gestión de las solicitudes de fraccionamiento de pago de forma que se puedan resolver tanto los expedientes atrasados, como asumir las nuevas solicitudes en los plazos establecidos en la normativa recaudatoria.

Para dar cumplimiento a uno de los objetivos estratégicos de más largo recorrido, se han iniciado los trabajos para impulsar e institucionalizar la coordinación con los Distritos, Organismos Autónomos y Direcciones Generales, que ejercen competencias tributarias por delegación del Director de la Agencia, con el objetivo de asistirles en la práctica de las mismas y de garantizar la unidad de criterio en su aplicación.

Por último, me gustaría dedicar unas palabras de reconocimiento a todos los trabajadores y trabajadoras de nuestro Organismo, y al Consejo Rector, por su vocación de servicio público y su contribución al ambicioso proyecto de hacer de nuestra Agencia Tributaria una administración más transparente, accesible, eficaz y cercana al ciudadano.

Madrid, mayo de 2016

**El Presidente del Consejo Rector**  
**Carlos Sánchez Mato**

# +2

## Plan de actuación anual 2015



### CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

I. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE		OBJETIVO 2015	REALIZADO 2015	% CUMPLIMIENTO
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)		≤ 5'30"	4'54"	112,24
Tiempo medio de espera con cita previa en las OAIC		≤ 4'	3'04"	130,43
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener cita previa		≤ 2 días	3,75 días	53,33
% de autoliquidaciones del IIVTNU a través de la página web		31,5%	34,60%	109,84
Domiciliaciones bancarias		2.100.000	1.855.712	88,37
Sistema personalizado de Pago a la Carta		250.000	209.872	83,95
Pagos y trámites tributarios por Internet <sup>(1)</sup>		2.100.000	2.369.466	112,83
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos		87%	71,73%	82,45
Aplazamientos y fraccionamientos de pago a través de la sede electrónica y de la Carpeta del Ciudadano <sup>(2)</sup>		Implantación	Implantación parcial	30,00
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año		100%	99,29%	99,29
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)		25.500	21.743	85,27
Realización campañas informativas		13	12	92,31
2. CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS		OBJETIVO 2015	REALIZADO 2015	% CUMPLIMIENTO
Unidades urbanas omitidas descubiertas		3.000	4.827	160,90
Unidades urbanas omitidas incorporadas		3.000	5.112	170,40
Núm. documentos control tributario		36.160	32.835	90,80
Importe derechos reconocidos en millones de €		140	118,41	84,58
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € <sup>(3)</sup>		104	131,17	126,13
Deuda recuperada en periodo ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)		200	189,20	94,60
3. ORGANIZACIÓN INTERNA		OBJETIVO 2015	REALIZADO 2015	% CUMPLIMIENTO
Nuevo Sistema Informático de Gestión Tributaria (+til)	Fase 3: Incorporación gradual tasas grandes empresas, mantenimiento evolutivo IVTM e integración de Datawarehouse tributarios	Gestión de ingresos <sup>(4)</sup>	Sí	90
	Fase 4: Incorporación ICIO, Tasas urbanísticas e integración con BI tributario	Desarrollo de los módulos	-	-
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	Escaneo y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los expedientes catastrales de datos físicos tramitados en 2015 <sup>(5)</sup>		Sí	99,28
	Escaneo de los planos catastrales históricos correspondientes a la 1ª revisión de valores del año 1987		Sí	100
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)		55.000	46.004	83,64
Matriculación electrónica de vehículos		Implantación	-	-
Calidad de las bases de datos tributarias. Actualización y normalización de datos		953.000	1.199.461	125,86
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación		12	13	108,33
Reducción consumo eléctrico en los edificios de Sacramento I y 3-5		5%	Sí	100

<sup>(1)</sup> Se han actualizado los trámites tributarios incluyendo los 130.836 pagos de Deportes realizados con tarjeta de agosto a diciembre de 2015 y que no se habían contabilizado en el Plan de Actuación 2016.

<sup>(2)</sup> Prevista su operatividad en 2016.

<sup>(3)</sup> Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval por valor de 26,75 millones de euros.

<sup>(4)</sup> Falta en la tasas del 1,5% el desarrollo del interfaz con la aplicación de inspección incluido en la fase 4.

<sup>(5)</sup> A 31 de diciembre quedaban pendientes de escanear y cargar 33 expedientes de 4.614.

## INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES			RATIO 2015	RATIO 2014
<b>GENERALES DE PRODUCTIVIDAD</b>				
<b>Coste de la Agencia Tributaria Madrid (+m)</b>				
	$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Recaudación ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{51.081.372}{4.284.863.869} \times 100$	1,19	1,19
<b>Rendimiento medio por empleado</b>				
	$\frac{\text{Recaudación ingresos corrientes}}{\text{Media número de empleados}}$	$\frac{4.284.863.869}{857}$	4.999.841	4.973.045
<b>ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>				
<b>Afluencia a las oficinas</b>				
	$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{491.653}{506.784}$	0,97	0,97
<b>Atención cita previa en las OAIC</b>				
	$\frac{\text{Personas atendidas con cita previa}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{131.169}{462.327}$	0,28	0,27
<b>Administración electrónica o telemática</b>				
	$\frac{\text{Nº trámites tributarios en el año}}{\text{Nº trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{2.369.466}{2.038.004}$	1,16	1,29
<b>CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS</b>				
<b>Actividades de control</b>				
	$\frac{\text{Nº Actas y Sanciones tramitadas en el año}}{\text{Nº Actas y Sanciones tramitadas año anterior}}$	$\frac{10.889}{14.637}$	0,74	1,10
<b>TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES</b>				
<b>Proporción de recursos resueltos respecto de los recursos interpuestos <sup>(1)</sup></b>				
	$\frac{\text{Nº de recursos resueltos}}{\text{Nº de recursos interpuestos}}$	$\frac{41.104}{41.400}$	0,99	1,20
<b>Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM <sup>(2)</sup></b>				
	$\frac{\text{Nº de resoluciones reclamadas ante el TEAMM}}{\text{Nº total de resoluciones dictadas}}$	$\frac{1.944}{37.045}$	0,05	0,06
<b>GESTIÓN RECAUDATORIA</b>				
<b>Recaudación voluntaria tributos periódicos en miles de euros</b>				
	$\frac{\text{Importe recaudación período voluntario}}{\text{Importe anual derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.406.759}{1.535.844}$	0,92	0,91
<b>Recaudación ejecutiva en miles de euros <sup>(3)</sup></b>				
	$\frac{\text{Importe principal recaudación período ejecutivo}}{\text{Importe principal deuda gestionable en el año}} \times 100$	$\frac{162.238}{1.360.060} \times 100$	11,93	12,51
<b>Recaudación total en miles de euros</b>				
	$\frac{\text{Recaudación líquida}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$	$\frac{2.308.849}{2.588.414}$	0,89	0,87

<sup>(1)</sup> Recursos y reclamaciones en período voluntario, en vía ejecutiva, en materia de inspección y en materia catastral.

<sup>(2)</sup> Recursos interpuestos en período voluntario y en vía ejecutiva.

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

# +3

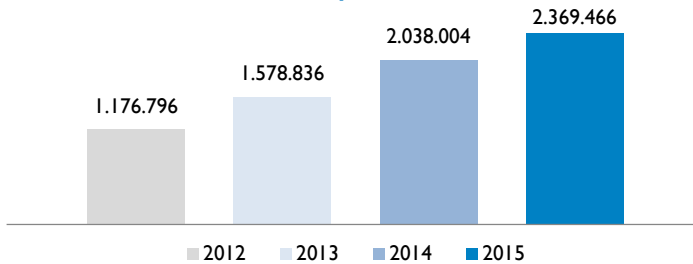
## Asistencia al contribuyente



### Trámites y gestiones por Internet

	2012	2013	2014	2015	VARIACIÓN 2015/2014
Pagos	914.496	996.145	1.072.154	1.153.415	7,6%
Consulta general tributos	10.544	231.266	428.723	431.811	0,7%
Descarga autoliquidaciones	121.373	175.278	261.411	257.333	-1,6%
Domiciliaciones	80.431	116.781	206.908	432.302	108,9%
Otras gestiones	49.952	59.366	68.808	94.605	37,5%
<b>Total</b>	<b>1.176.796</b>	<b>1.578.836</b>	<b>2.038.004</b>	<b>2.369.466</b>	<b>16,3%</b>

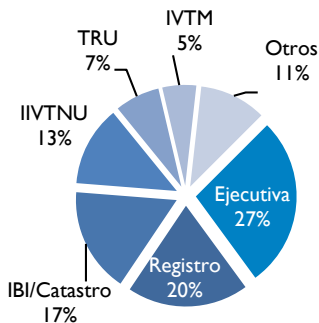
#### Trámites por Internet



### Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)

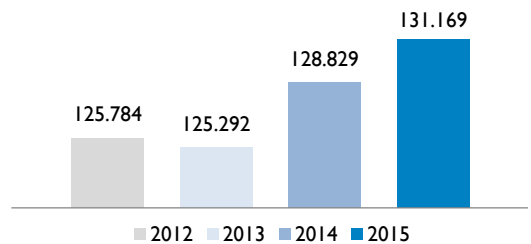
#### Atención por tipo de consulta

En 2015 se ha prestado asistencia a 21.743 contribuyentes para la presentación de la declaración de la Renta de las Personas Físicas del año 2014.



#### Atención con cita previa

#### Número de citas



**Total personas atendidas OAIC** 462.327

**El tiempo medio de espera en las OAIC ha sido 4'54", un 7,5% menos que en 2014**

**El tiempo medio de espera de los contribuyentes con cita previa ha sido 3'04", un 7,1% menos que en 2014**

## Facilidades de pago

### PAGOS TELEMÁTICOS

	Nº DE PAGOS 2014	Nº DE PAGOS 2015	VARIACIÓN 2015/2014	IMPORTE 2014	IMPORTE 2015	VARIACIÓN 2015/2014
Recaudación voluntaria	483.310	466.995	-3,38%	76.495	85.411	11,66%
Recaudación ejecutiva	37.149	46.841	26,09%	10.326	12.086	17,04%
Multas	298.647	348.625	16,73%	16.279	18.936	16,32%
Resto	253.048	290.954	14,98%	11.119	10.743	-3,38%
<b>Total</b>	<b>1.072.154</b>	<b>1.153.415</b>	<b>7,58%</b>	<b>114.219</b>	<b>127.176</b>	<b>11,34%</b>

Importes en miles de euros.

### DOMICILIACIONES BANCARIAS

TRIBUTO	RECIBOS 2013	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2014	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2015	% SOBRE MATRÍCULA	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2015/2013	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2015/2014
IVTM	465.922	27,06	474.370	28,88	482.155	29,50	2,44	0,62
IBI	1.371.487	64,96	1.413.594	67,52	1.447.066	68,60	3,64	1,08
IAE	12.830	36,52	12.971	38,21	12.341	37,28	0,76	-0,93
T. Ocupación	150	70,09	137	73,26	128	68,45	-1,64	-4,81
TPV <sup>(1)</sup>	-	-	23.875	46,94	25.980	51,47	-	4,53
<b>Total</b>	<b>1.850.389</b>	<b>48,24</b>	<b>1.924.947</b>	<b>50,39</b>	<b>1.967.670</b>	<b>51,41</b>	<b>3,17</b>	<b>1,02</b>

<sup>(1)</sup> En 2013, la Tasa de Paso de Vehículos se gestionó mediante liquidaciones y, por tanto, no hubo domiciliación de recibos.

### SISTEMA ESPECIAL DE PAGO FRACCIONADO CON DOMICILIACIÓN BANCARIA (SEP)

TRIBUTO	2013	2014	2015	VARIACIÓN 2015/2013	VARIACIÓN 2015/2014
Nº de recibos pagados IBI	551.006	484.169	447.097	-18,86%	-7,66%

### SISTEMA PERSONALIZADO DE PAGO A LA CARTA (PAC)

	AÑO 2014 (EFECTO 2015)	AÑO 2015 (EFECTO 2016)	VARIACIÓN 2015/2014
Nº de inscripciones	206.058	250.650	21,64%
Nº de recibos de IBI	315.442	384.406	21,86%

### APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS DE PAGO

Nº DE EXPEDIENTES TRAMITADOS	2012	2013	2014	2015	VARIACIÓN 2015/2014
Aplazamientos	4.562	3.755	3.994	7.200	6,36%
Fraccionamientos y entregas a cuenta	143.385	200.638	215.339	193.595	7,33%
<b>Total</b>	<b>147.947</b>	<b>204.393</b>	<b>219.333</b>	<b>200.795</b>	<b>7,31%</b>

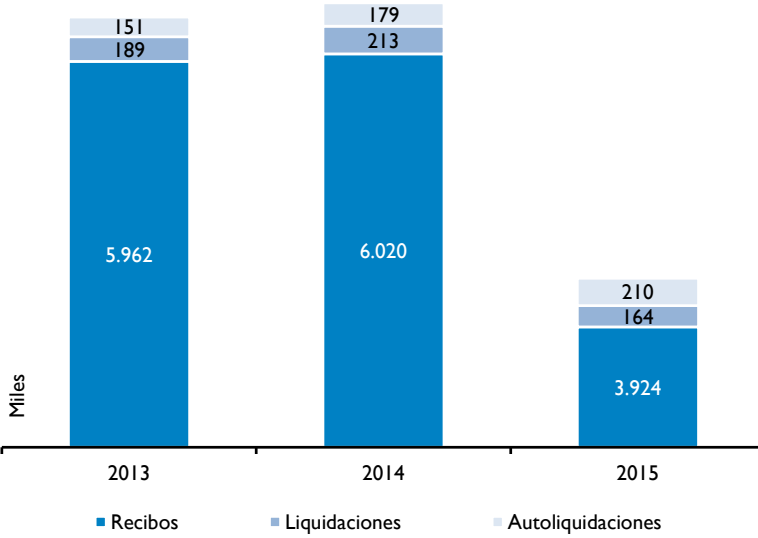
# +4

## Gestión tributaria y catastral

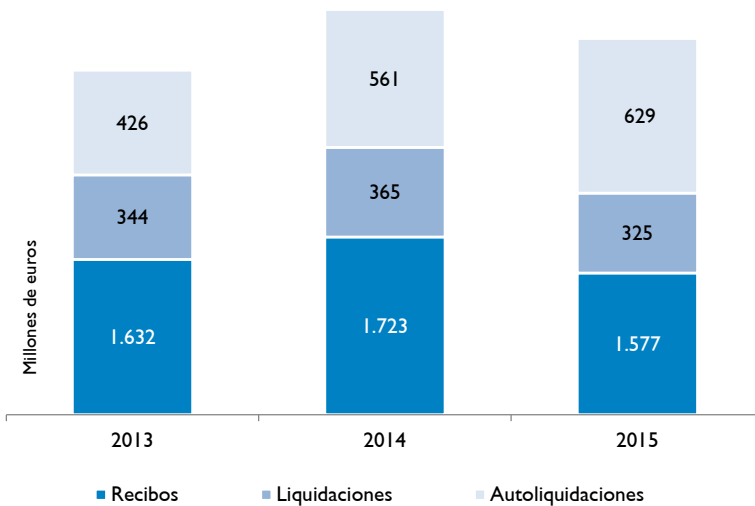


### Resumen de la gestión tributaria

Número de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionados



Importe de los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionados



Están incluidas las matrículas de los Bienes Inmuebles Rústica y los Bienes Inmuebles de Características Especiales (BICES)  
La TRU se suprimió el 1 de enero de 2015, por lo que en 2015 no se gestionó matrícula.

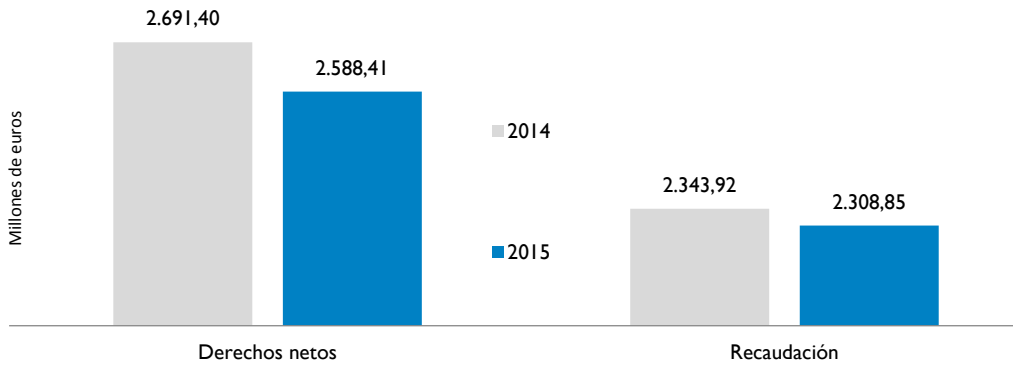
# +5

## Gestión recaudatoria



## Recaudación tributaria

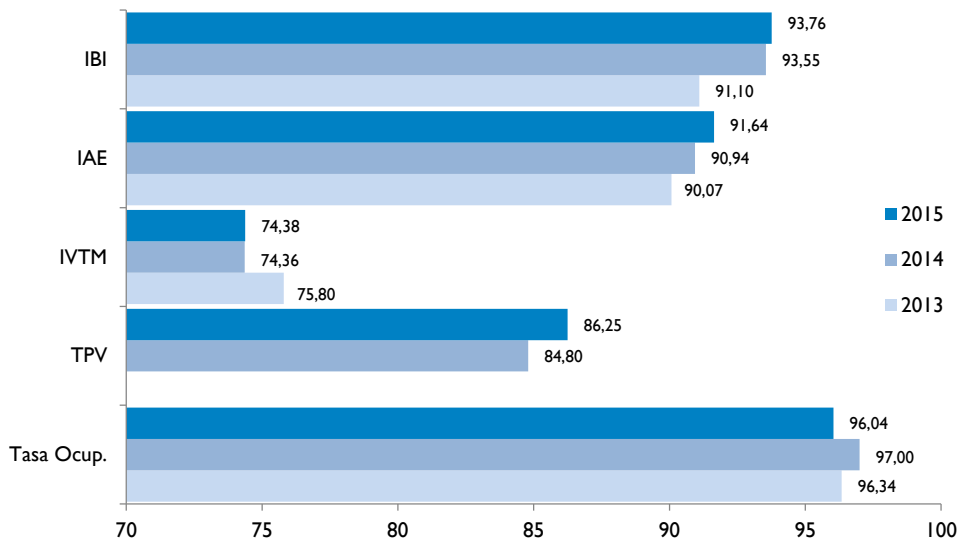
Ejercicio corriente



## Recaudación voluntaria

Evolución del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta

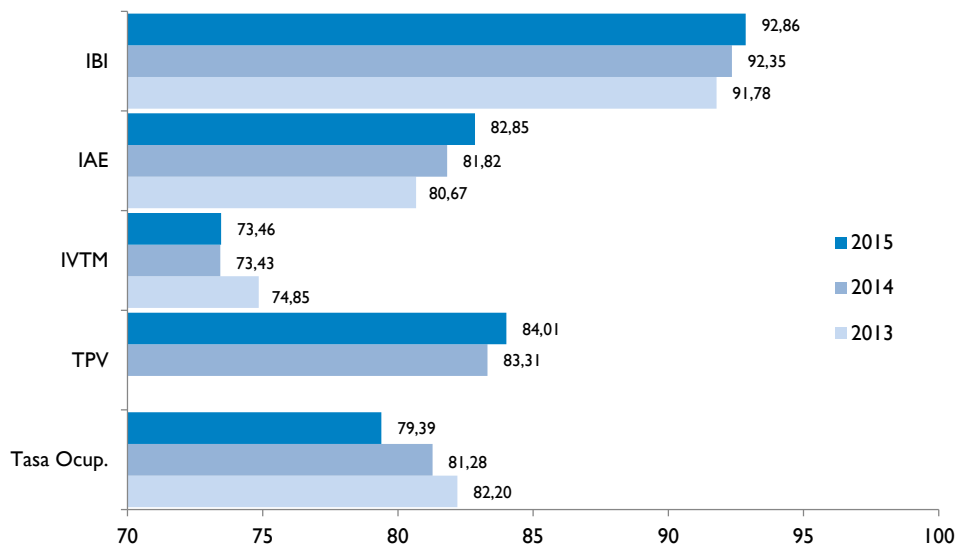
PORCENTAJE DE IMPORTES COBRADOS





## Evolución del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta

### PORCENTAJE DE RECIBOS COBRADOS

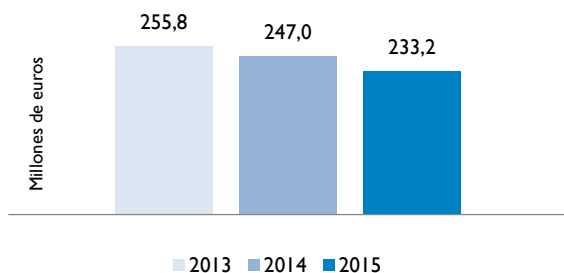


## MEDIOS DE PAGO Y PORCENTAJE DE COBRO SOBRE MATRÍCULA NETA DEL IBI

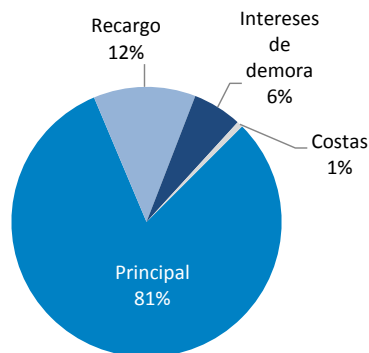
	2013		2014		2015	
	COBRADOS	%	COBRADOS	%	COBRADOS	%
Nº de recibos matrícula neta	2.063.815		2.070.900		2.087.339	
No domiciliados	559.942	27,13	527.713	25,48	500.592	23,98
Domiciliados pago único	707.030	34,26	681.598	32,91	670.929	32,14
Sistema especial de pago (SEP)	551.006	26,70	484.169	23,38	447.097	21,42
Pago a la carta (PAC)	76.281	3,70	218.968	10,57	319.687	15,32
<b>Total</b>	<b>1.894.259</b>	<b>91,78</b>	<b>1.912.448</b>	<b>92,35</b>	<b>1.938.305</b>	<b>92,86</b>

## Recaudación ejecutiva

### Evolución de los ingresos



### Desglose de los ingresos



# +6

## Gestión recursos y reclamaciones



	2013	2014	2015	VARIACIÓN 2015/2013	VARIACIÓN 2015/2014
Recursos interpuestos en el año	67.292	46.276	41.400	-38,48%	-10,54%
Total recursos año	93.356	73.073	52.103	-44,19%	-28,70%
Recursos resueltos	66.605	55.720	41.104	-38,29%	-26,23%
% resueltos sobre interpuestos	99,0	120,4	99,3	+0,3	-21,1
% resueltos sobre total recursos	71,3	76,3	78,9	+7,6	+2,6

Se han descontado en 2013 los recursos que derivaban del Procedimiento de Valoración Colectiva de Carácter General de Madrid (PVCCG) realizado en 2011 para que la comparativa anual sea homogénea.

Los porcentajes de resolución en 2013 fueron, incluyendo los recursos del PVCCG, 102,3 sobre los recursos interpuestos y 71,8 sobre el total de los recursos.

# +7

## Control de los incumplimientos tributarios



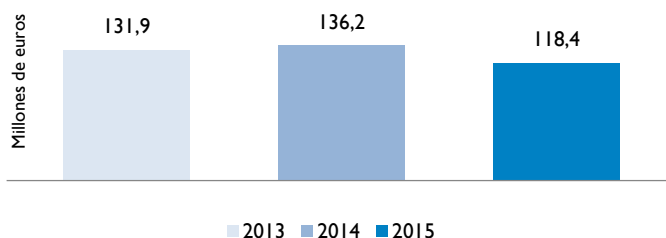
### Impuesto sobre Bienes Inmuebles

#### INCORPORACIÓN DE UNIDADES URBANAS Y VALOR CATASTRAL

	2013	2014	2015	VARIACIÓN 2015/2013	VARIACIÓN 2015/2014
Nº de unidades urbanas incorporadas (omisiones e inspección catastral)	4.599	4.596	5.258	14,33%	14,40%
Incremento valor catastral (Importe en millones de euros)	1.176,01	755,41	1.093,90	-6,98%	44,81%

### Resumen del control de los incumplimientos tributarios

#### Derechos contraídos



#### Abreviaturas de los tributos

IAE: Impuesto sobre Actividades Económicas. IBI: Impuesto sobre Bienes Inmuebles. ICIO: Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras. IIVTNU: Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. IVTM: Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. TPV: Tasa por Paso de Vehículos. TRU: Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos.

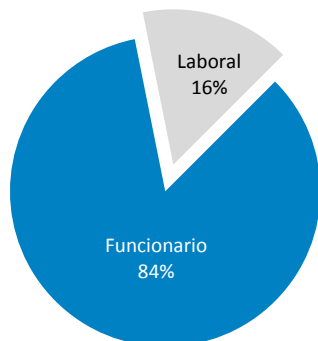
# +8

## Recursos humanos



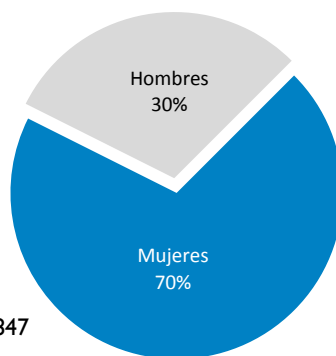
### Personal

Puestos de trabajo



Total puestos de trabajo: 901

Distribución del personal por sexo



Total personal: 847

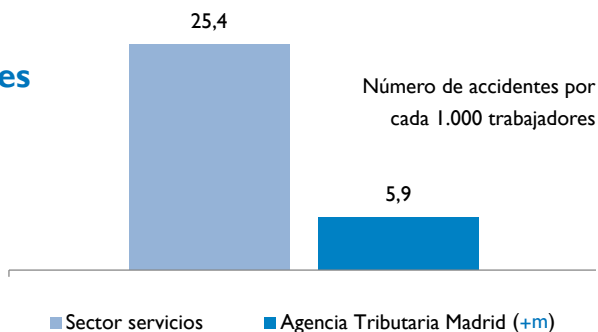
### Formación

	Nº EDICIONES	Nº ALUMNOS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Plan Específico de Formación	25	480	166	271	5.235
Acciones formativas de la aplicación +titl	3	45	31	93	1.395
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>525</b>	<b>197</b>	<b>364</b>	<b>6.630</b>

### Prevención de Riesgos Laborales

#### Siniestralidad laboral

Índice de Incidencia de Accidentes en jornada de trabajo con baja



# +9

## Consejo Rector

■ **PRESIDENTE:** D. Carlos Sánchez Mato ■ **VICEPRESIDENTE:** D. Pablo Gómez González  
■ **DIRECTOR:** D. José Antonio Díaz de Cerio Villamayor ■ **SECRETARIA:** D.ª María Pilar Gómez Quiles ■ **VOCALES:** D.ª María Pilar Aguilar Almansa • D.ª María Concepción Díaz de Villegas Solans • D. Carlos Galindo Meño • D.ª Eva Mañes Martínez • D. José Luis Moreno Casas • D. Javier Moscoso del Prado Herrera • D. Julio Ransés Pérez Boga • D. Miguel Ángel Redondo Rodríguez • D. Mauricio Valiente Ots

Esta memoria es un resumen ejecutivo de la memoria 2015.

Si desea más información, puede consultar la versión completa de la memoria accediendo al Portal del Contribuyente en [www.madrid.es](http://www.madrid.es)