

memoria

+m

agencia tributaria
madrid

|2016|



DEPÓSITO LEGAL M-13971-2017



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.

La memoria que ahora se presenta recoge la información más relevante sobre la actividad desarrollada por la Agencia en el ejercicio 2016, dirigida principalmente a facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y la mejora continua de la calidad en los servicios que prestamos.

En el ámbito de Atención Tributaria, durante el año 2016 han continuado las actuaciones tendentes a mejorar el servicio a la ciudadanía que presta la Agencia a través de los canales no presenciales. En este sentido, destaca la inclusión en el Plan de Gobierno 2015-2019 del proyecto de creación de una Plataforma de Atención Telefónica de Tercer Nivel en el ámbito tributario. Esta Plataforma, conectada con el 010, permitirá unificar y homogeneizar la atención especializada que actualmente se presta por los canales telefónico y electrónico, profesionalizándola según el modelo ya consolidado de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC).

También debemos destacar la apertura, en febrero de 2016, de una nueva Oficina de Atención Integral al Contribuyente en la calle Ramón Power n.º 24. Durante este año nuestras OAIC han sido visitadas por más de 478.000 ciudadanos.

Entre las iniciativas emprendidas este año hemos de destacar la realización de una campaña publicitaria de máxima difusión cuyo objetivo fundamental ha sido informar a los contribuyentes de las ventajas de domiciliar los tributos municipales, con especial énfasis en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles y en los beneficios por acogerse a los distintos sistemas de pago que ofrece este impuesto: Sistema Especial de Pago (SEP) y Pago a la Carta (PAC).

Mediante esta campaña, hemos querido difundir los medios con los que contamos para hacer más fácil el pago de los tributos municipales, que en la mayoría de las ocasiones son desconocidos por la ciudadanía por su escasa difusión, la complejidad del lenguaje empleado o la utilización de medios de comunicación poco atractivos.

Asimismo, no podemos dejar de subrayar el continuo incremento del uso de los servicios de Administración electrónica para las gestiones tributarias, siendo en 2016 más de dos millones setecientos mil las consultas o trámites realizados a través de la web municipal, de los que más de un millón cuatrocientos mil han sido pagos telemáticos.

En cuanto a las solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos de pago, se ha reforzado la plantilla de

empleados públicos destinada a tramitar estos expedientes y se han mejorado las aplicaciones de apoyo para su tramitación. Igualmente, se ha implantado la posibilidad de solicitar aplazamientos y fraccionamientos a través de la web. Con estas medidas hemos podido alcanzar unos índices de resolución más ágiles y dentro de los plazos establecidos en la normativa recaudatoria.

Por otra parte, continúa el incremento de los índices de recaudación en todos los tributos de vencimiento periódico, al igual que los ingresos en período ejecutivo que han experimentado un crecimiento cercano al 10%.

En el ámbito de las tecnologías de la información, el avance de los trabajos del sistema +til, concebido para convertirse en el sistema informático tributario unificado del Ayuntamiento, se ha visto afectado este año por los procesos de internalización del equipo de desarrollo del IAM.

Es importante destacar que en 2016, con el objetivo de impulsar e institucionalizar la coordinación con los Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno que ejercen competencias tributarias por delegación del Director, se han realizado diversas actuaciones encaminadas a unificar la actuación de los distintos gestores tributarios, garantizando así la unidad de criterio en la aplicación de la normativa tributaria. Con esta finalidad, se han organizado 17 talleres tributarios y se ha creado en la Intranet municipal un canal específico de normativa tributaria para que puedan consultar dichos gestores tributarios.

Igualmente, debemos reseñar que, en cumplimiento del Acuerdo de adopción de medidas para la optimización energética en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, la Agencia Tributaria Madrid (+m) ha obtenido las certificaciones de eficiencia energética y medioambiental de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), contribuyendo de este modo a un desarrollo sostenible.

Por último, me gustaría dedicar unas palabras de agradecimiento a todas las trabajadoras y trabajadores de nuestro Organismo, y al Consejo Rector, por su vocación de servicio público y su contribución al ambicioso proyecto de transformar nuestra Agencia Tributaria haciendo de ella una administración más transparente, accesible, eficiente y cercana a la ciudadanía.

Madrid, 5 mayo de 2017

El Presidente del Consejo Rector
Carlos Sánchez Mato

+2

Plan de actuación anual 2016



CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

1. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	OBJETIVO 2016	REALIZADO 2016	% CUMPLIMIENTO
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)	≤ 5'	4'50"	103,45
Tiempo medio de espera con cita previa en las OAIC	≤ 3'	3'26"	87,38
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa	≤ 2 días	4,5 días	44,44
% de autoliquidaciones del IIVTNU a través de la página web	35%	40,02%	114,34
Domiciliaciones bancarias	2.000.000	2.033.574	101,68
Sistema personalizado de Pago a la Carta	250.000	251.349	100,54
Pagos y trámites tributarios por Internet	2.500.000	2.716.980	108,68
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos	90%	84%	93,33
Aplazamientos y fraccionamientos de pago a través de la Sede Electrónica y de la Carpeta del Ciudadano	Implantación	Implantación	100,00
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	22.000	22.119	100,54
Realización campañas informativas	10	8	80,00
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	100%	119,03%	119,03
% de resoluciones de recursos de reposición reclamadas ante el TEAMM	7%	4,56%	153,51
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 45 días ⁽¹⁾	34,20%	43,13%	126,11
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 90 días ⁽¹⁾	45,25%	58,91%	130,19
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 180 días ⁽¹⁾	70%	72,28%	103,26
2. CONTROL Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE	OBJETIVO 2016	REALIZADO 2016	% CUMPLIMIENTO
Unidades urbanas omitidas descubiertas	15.600	16.484	105,67
Unidades urbanas omitidas incorporadas	15.600	10.686	68,50
Núm. documentos control tributario AE	32.650	28.472	87,20
Importe derechos reconocidos en millones de €	123	120,20	97,72
Deuda recuperada control tributario (millones de €) ⁽²⁾	130	120,25	92,50
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €) ⁽³⁾	200	207,3	103,65

⁽¹⁾ No se tienen en cuenta los recursos de reposición de multas de tráfico en ejecutiva, la notificación de las resoluciones al ser un proceso masivo no depende de la Agencia Tributaria Madrid (+m), la totalidad de estos expedientes se notificaron en el plazo inferior a 180 días.

⁽²⁾ Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval por valor de 17,93 millones de euros.

⁽³⁾ Se incluyen 24,44 millones de euros correspondientes a un ingreso realizado por una empresa en concurso de acreedores.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

3. ORGANIZACIÓN INTERNA	OBJETIVO 2016	REALIZADO 2016	% CUMPLIMIENTO
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	Comprobación del 90% de las unidades urbanas incorporadas por el procedimiento de regularización catastral en 2016	Sí	100
	Escaneado y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los expedientes catastrales de datos físicos tramitados en 2016 y de inspección de 2013 a 2015	Sí	100
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	50.000	48.440	96,88
Matriculación electrónica de vehículos	Implantación	-	-
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.500.000	1.304.244	86,95
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid (+m) en el marco del Plan Municipal de Formación	15	17 (36 ediciones)	113,33
Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental	Obtención	Sí	100
Certificado ISO 50001 Sistema de Gestión Energética	Obtención	Sí	100

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES	RATIO 2016	RATIO 2015
GENERALES DE PRODUCTIVIDAD		
Coste de la Agencia Tributaria Madrid (+m)		
$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Recaudación ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{50.340.405}{4.288.502.059} \times 100$	1,17
		1,19
Rendimiento medio por empleado		
$\frac{\text{Recaudación ingresos corrientes}}{\text{Media número de empleados}}$	$\frac{4.288.502.059}{850}$	5.045.297
		4.999.841
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE		
Afluencia a las oficinas		
$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{504.970}{491.653}$	1,03
		0,97
Atención cita previa en las OAIC		
$\frac{\text{Personas atendidas con cita previa}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{138.448}{478.725}$	0,29
		0,28
Administración electrónica o telemática		
$\frac{\text{Núm. trámites tributarios en el año}}{\text{Núm. trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{2.716.980}{2.369.466}$	1,15
		1,16

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES		RATIO 2016	RATIO 2015
CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS			
Actividades de control			
$\frac{\text{Núm. de Actas y Sanciones tramitadas en el año}}{\text{Núm. de Actas y Sanciones tramitadas año anterior}}$	$\frac{10.981}{10.889}$	1,01	0,74
TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES			
Proporción de recursos resueltos respecto de los recursos interpuestos ⁽¹⁾			
$\frac{\text{Núm. de recursos resueltos}}{\text{Núm. de recursos interpuestos}}$	$\frac{44.939}{37.755}$	1,19	0,99
Proporción de recursos resueltos sobre el total de los existentes ⁽¹⁾			
$\frac{\text{Núm. de recursos resueltos}}{\text{Núm. recursos resueltos y no resueltos}}$	$\frac{44.939}{52.132}$	0,86	0,79
Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM ⁽²⁾			
$\frac{\text{Núm. de resoluciones reclamadas ante el TEAMM}}{\text{Núm. total de resoluciones dictadas}}$	$\frac{1.843}{40.450}$	0,05	0,05
GESTIÓN CATASTRAL			
Rendimiento en Actualización Catastral			
$\frac{\text{Unidades urbanas incorporadas en el año}}{\text{Total unidades urbanas}} \times 100$	$\frac{13.669}{2.152.849} \times 100$	0,63	0,80
Plazo de procesamiento declaraciones presentadas			
$\frac{\text{Unidades urbanas correctas procesadas en 60 días}}{\text{Total unidades urbanas presentadas}}$	$\frac{9.152}{13.669}$	0,67	0,86
Calidad en la presentación de declaraciones			
$\frac{\text{Número Requerimientos}}{\text{Declaraciones presentadas}} \times 100$	$\frac{120}{3.895} \times 100$	3,08	2,70
GESTIÓN RECAUDATORIA			
Recaudación voluntaria tributos periódicos en miles de euros			
$\frac{\text{Importe recaudación período voluntario}}{\text{Importe anual derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.435.374}{1.554.517}$	0,92	0,92
Recaudación ejecutiva en miles de euros ⁽³⁾			
$\frac{\text{Importe principal recaudación período ejecutivo}}{\text{Importe principal deuda gestionable en el año}} \times 100$	$\frac{161.516}{1.368.311} \times 100$	11,80	11,93
Recaudación total en miles de euros			
$\frac{\text{Recaudación líquida}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$	$\frac{2.344.635}{2.643.845}$	0,89	0,89

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

⁽²⁾ Recursos interpuestos en período voluntario y en vía ejecutiva.

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

+3

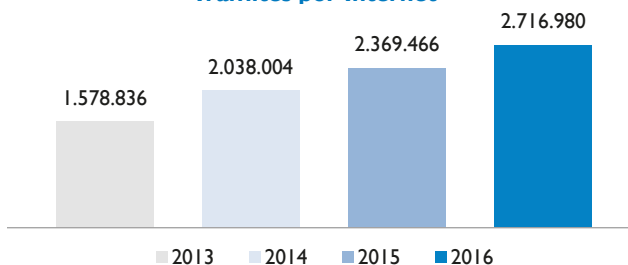
Asistencia al contribuyente



Trámites y gestiones por Internet

	2013	2014	2015	2016	VARIACIÓN 2016/2015
Pagos	996.145	1.072.154	1.153.415	1.411.449	22,37%
Consulta general tributos	231.266	428.723	431.811	464.255	7,51%
Descarga autoliquidaciones	175.278	261.411	257.333	277.044	7,66%
Domiciliaciones	116.781	206.908	432.302	476.733	10,28%
Otras gestiones	59.366	68.808	94.605	87.499	-7,51%
Total	1.578.836	2.038.004	2.369.466	2.716.980	14,67%

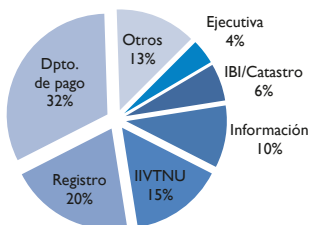
Trámites por Internet



Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)

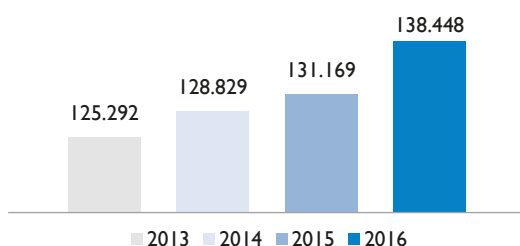
Atención por tipo de consulta

En 2016 se ha prestado asistencia a 22.119 contribuyentes para la presentación de la declaración de la Renta de las Personas Físicas del año 2015.



Atención con cita previa

Número de citas



Total personas atendidas OAIC 478.725

El tiempo medio de espera en las OAIC ha sido 4'50"

El tiempo medio de espera de los contribuyentes con cita previa ha sido 3'26"

Facilidades de pago

PAGOS TELEMÁTICOS

	Nº DE PAGOS 2015	Nº DE PAGOS 2016	VARIACIÓN 2016/2015	IMPORTE 2015	IMPORTE 2016	VARIACIÓN 2016/2015
Recaudación voluntaria	466.995	451.982	-3,21%	85.411	90.339	5,77%
Recaudación ejecutiva	46.841	52.457	11,99%	12.086	14.092	16,60%
Multas	348.625	547.074	56,92%	18.936	30.391	60,49%
Resto	290.954	359.936	23,71%	10.743	11.345	5,60%
Total	1.153.415	1.411.449	22,37%	127.176	146.167	14,93%
Importes en miles de euros						

DOMICILIACIONES BANCARIAS

TRIBUTO	RECIBOS 2014	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2015	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2016	% SOBRE MATRÍCULA	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2016/2014	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2016/2015
IVTM	474.370	28,88	482.155	29,50	504.189	29,51	0,63	0,01
IBI	1.413.594	67,52	1.447.066	68,60	1.487.638	69,00	1,48	0,40
IAE	12.971	38,21	12.341	37,28	12.899	38,24	0,03	0,96
T. Ocupación	137	73,26	128	68,45	129	65,48	-7,78	-2,97
TPV (I)	23.875	46,94	25.980	51,47	28.719	55,31	8,37	3,84
Total	1.924.947	50,39	1.967.670	51,41	2.033.574	51,46	1,07	0,05

SISTEMA ESPECIAL DE PAGO FRACCIONADO CON DOMICILIACIÓN BANCARIA (SEP)

TRIBUTO	2014	2015	2016	VARIACIÓN 2016/2014
Nº de recibos pagados IBI	484.169	447.097	428.729	-11,45%

SISTEMA PERSONALIZADO DE PAGO A LA CARTA (PAC)

	AÑO 2015 (EFECTO 2016)	AÑO 2016 (EFECTO 2017)	VARIACIÓN 2016/2015
Nº de inscripciones	250.650	286.951	14,48%
Nº de recibos de IBI	384.406	438.130	13,98%
Nº de recibos de TRUA		4.874	

APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS DE PAGO

Nº DE EXPEDIENTES TRAMITADOS	2013	2014	2015	2016
Aplazamientos	3.755	3.994	7.200	6.761
Fraccionamientos y entregas a cuenta	200.638	215.339	193.595	212.747
Total	204.393	219.333	200.795	219.508

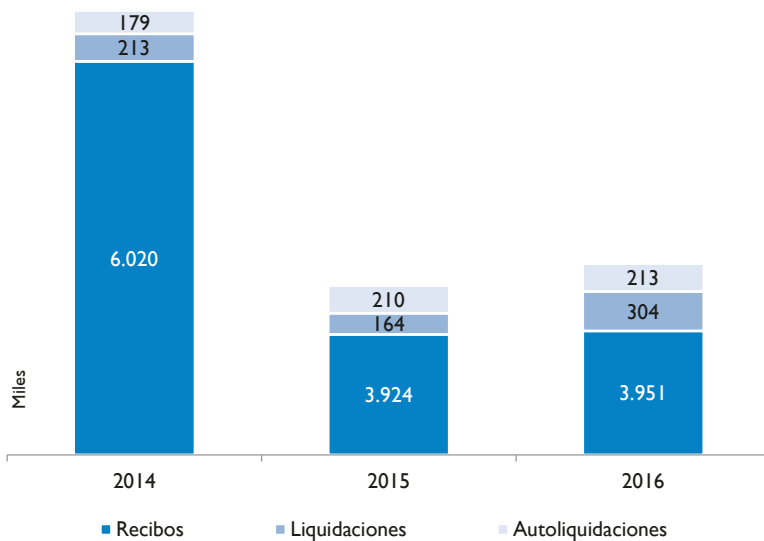
+4

Gestión tributaria y catastral

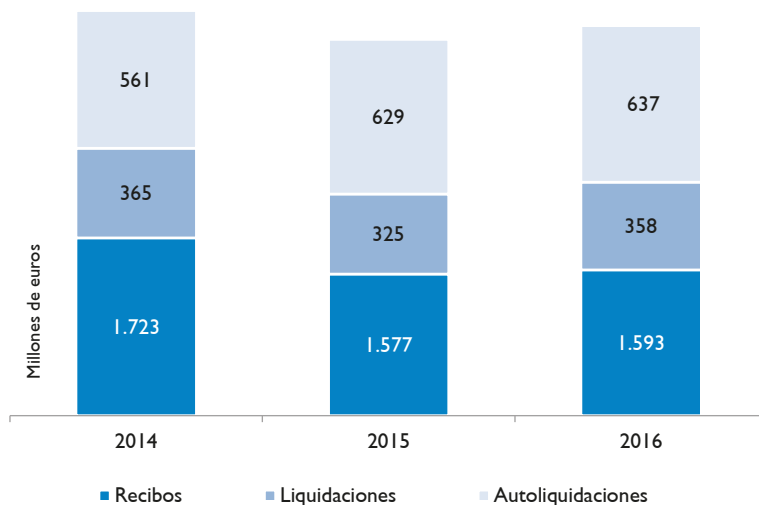


Resumen de la gestión tributaria

Número de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionados



Importe de los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionados



Están incluidos los recibos de 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 y 2016 no se gestionó matrícula.

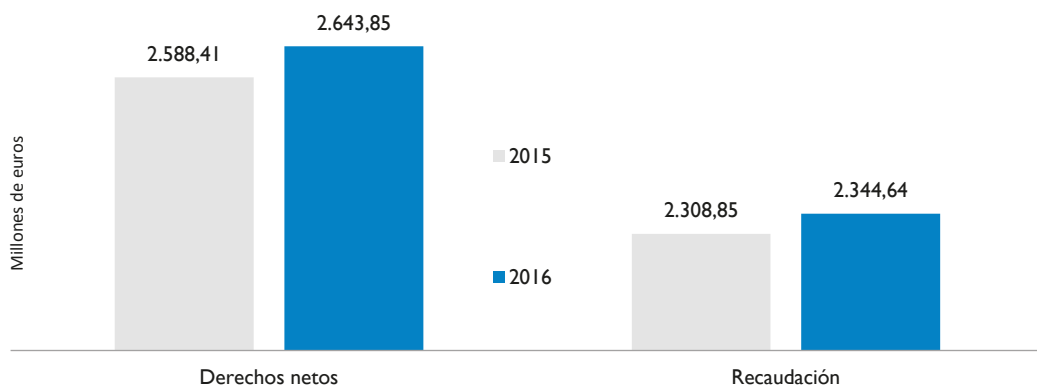
+5

Gestión recaudatoria



Recaudación tributaria

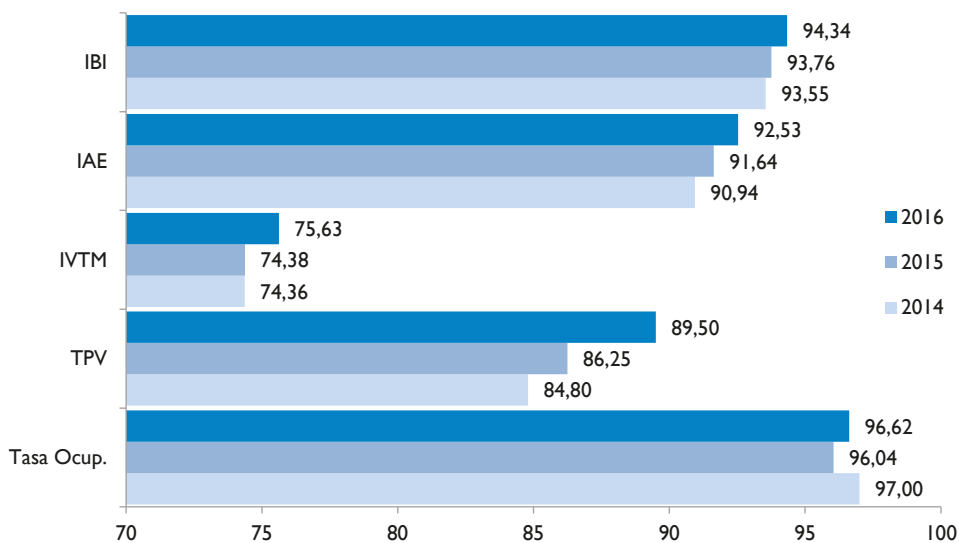
Ejercicio corriente



Recaudación voluntaria

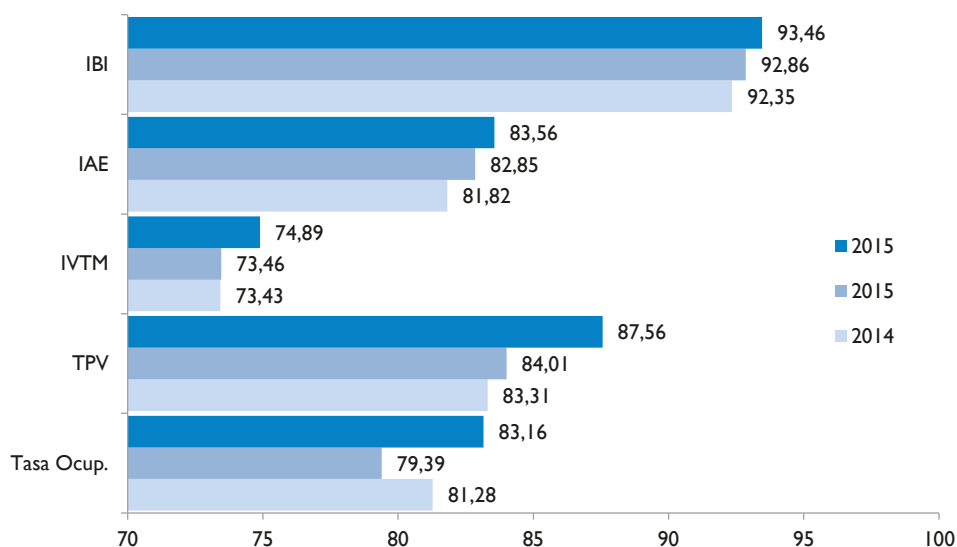
Evolución del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta

PORCENTAJE DE IMPORTES COBRADOS



Evolución del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta

PORCENTAJE DE RECIBOS COBRADOS

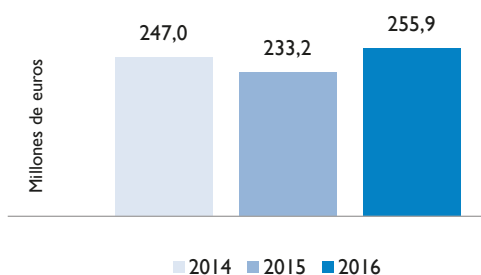


MEDIOS DE PAGO Y PORCENTAJE DE COBRO SOBRE MATRÍCULA NETA DEL IBI

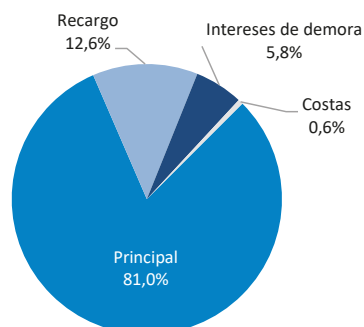
	2014		2015		2016	
Nº de recibos matrícula neta	2.070.900		2.087.339		2.099.896	
	COBRADOS	%	COBRADOS	%	COBRADOS	%
No domiciliados	527.713	25,48	500.592	23,98	489.162	23,29
Domiciliados pago único	681.598	32,91	670.929	32,14	661.062	31,48
Sistema especial de pago (SEP)	484.169	23,38	447.097	21,42	428.729	20,42
Pago a la carta (PAC)	218.968	10,57	319.687	15,32	383.676	18,27
Total	1.912.448	92,35	1.938.305	92,86	1.962.629	93,46

Recaudación ejecutiva

Evolución de los ingresos

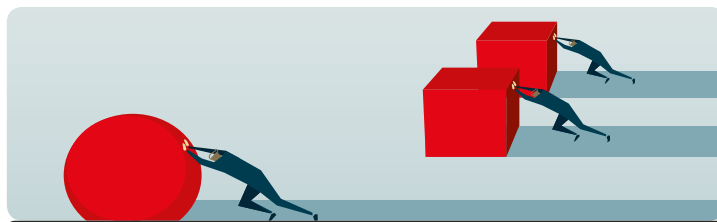


Desglose de los ingresos



+6

Gestión recursos y reclamaciones



	2014	2015	2016	VARIACIÓN 2016/2014	VARIACIÓN 2016/2015
Recursos interpuestos en el año	46.276	41.400	37.755	-18,41%	-8,80%
Total recursos año	73.073	52.103	52.232	-28,52%	0,25%
Recursos resueltos	55.720	41.104	44.939	-19,35%	9,33%
% resueltos sobre interpuestos	120,4	99,3	119,03	-1,4	+19,7
% resueltos sobre total recursos	76,3	78,9	86,04	+9,7	+7,1

En 2016 se incluyen los recursos resueltos que derivaban del Procedimiento de Regularización Catastral y del Procedimiento de Valoración Colectiva Parcial de 2016.

+7

Control de los incumplimientos tributarios



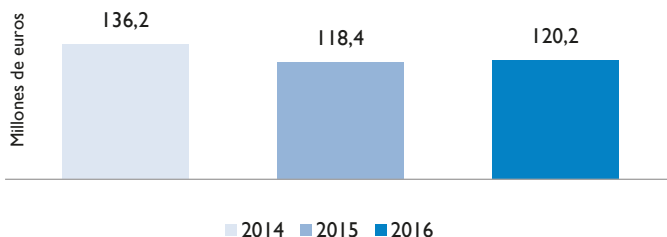
Impuesto sobre Bienes Inmuebles

INCORPORACIÓN DE UNIDADES URBANAS Y VALOR CATASTRAL

	2014	2015	2016	VARIACIÓN 2016/2014	VARIACIÓN 2016/2015
Nº de unidades urbanas incorporadas (omisiones e inspección catastral)	4.596	5.258	10.686	132,51%	103,23%
Incremento valor catastral (Importe en millones de euros)	755,41	1.093,90	1.213,08	60,59%	10,89%

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. TRUA: Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos de Actividades

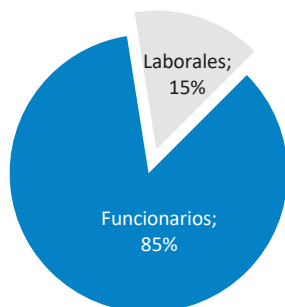
+8

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	36	680	197	428	7.425
Otras acciones formativas	57	1.921	158,5	375	5.133
Total	93	2.601	355,5	803	12.558

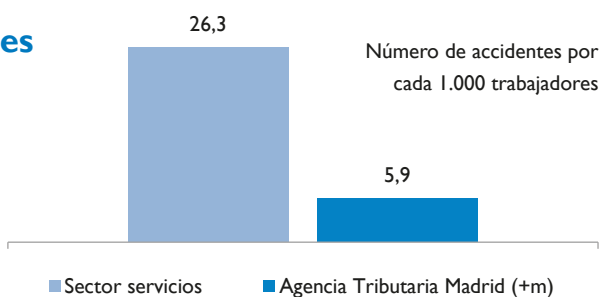
Han realizado 84 trabajadores 9 cursos online.

Han asistido 285 trabajadores a distintos cursos, jornadas o seminarios externos.

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. ■ **SECRETARÍA:** D.ª María Pilar Gómez Quiles. Director de la Agencia Tributaria Madrid. D. José Antonio Díaz de Cerio Villamayor. ■ **VOCALES:** D. Eloy Cuellar Martín. 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. Miguel Ángel Redondo Rodríguez. D.ª Érika María Rodríguez Pinzón. D. Mauricio Valiente Ots

Esta memoria es un resumen ejecutivo de la memoria 2016.

Si desea más información, puede consultar la versión completa de la memoria accediendo al Portal del Contribuyente en www.madrid.es