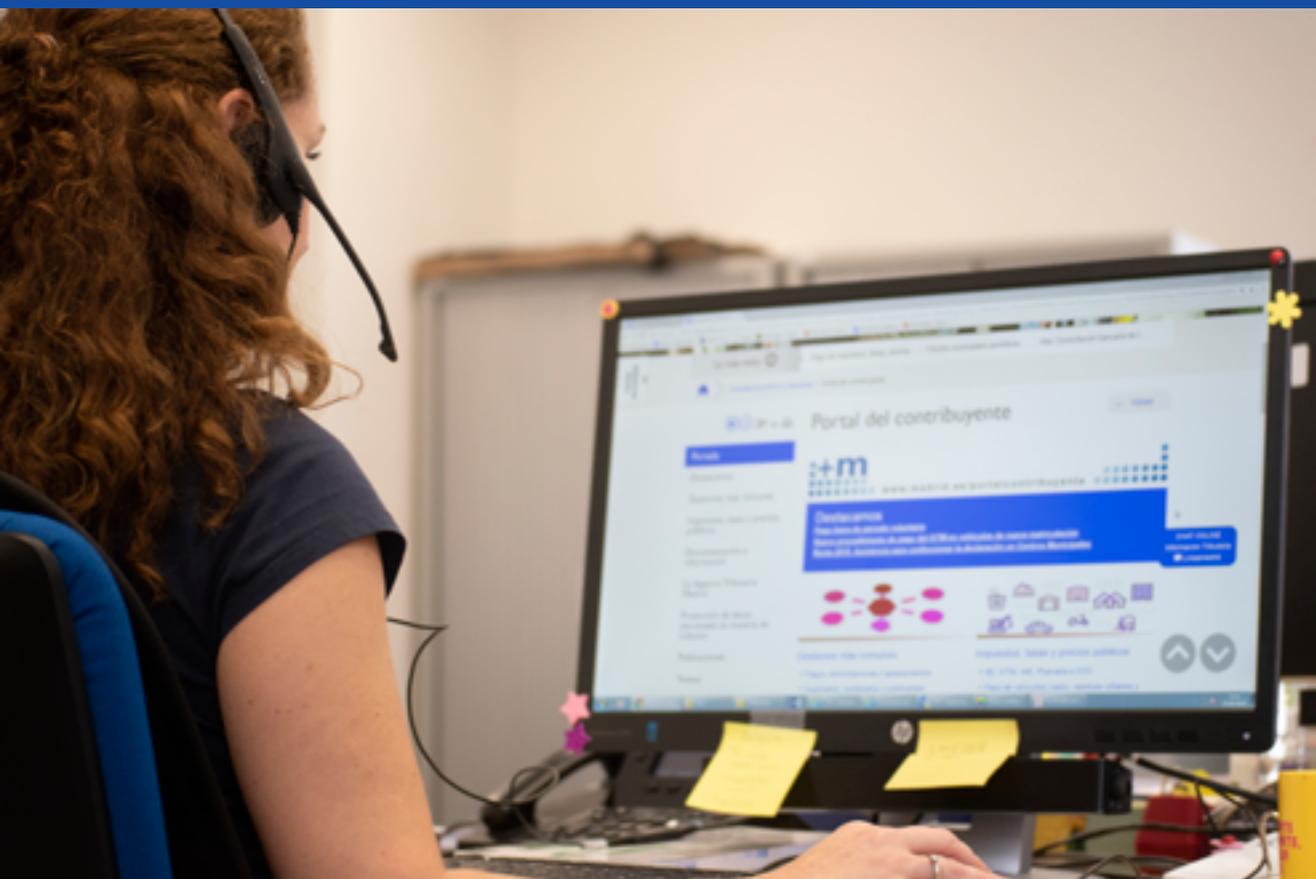


+m memoria

|2018|

+m

agencia tributaria
madrid



Índice

Presentación	4
Consejo Rector	6
La Agencia Tributaria Madrid	8
■ Estructura organizativa	10
■ Ejecución del presupuesto	11
◆ Presupuestos de Gastos	11
◆ Presupuestos de Ingresos	12
■ Recursos humanos	13
◆ Estructura y provisión	13
◆ Formación	15
◆ Prestaciones sociales	18
◆ Prevención de Riesgos Laborales	19
■ Tecnologías de la información	21
■ Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid	22
■ Plan de actuación anual 2018	26
■ Indicadores de gestión	31
Actuaciones realizadas	33
■ Asistencia tributaria	34
◆ Administración electrónica.....	34
◆ Registro Agencia Tributaria Madrid.....	35
◆ Atención directa e información	37
◆ Atención a distancia o no presencial	40
◆ Actuaciones relacionadas con la mejora del servicio	42
◆ Campañas publicitarias	42
◆ Carta de Servicios de la “Atención Integral al Contribuyente”	44
◆ Facilidades de pago	47
■ Gestión tributaria y catastral	51
◆ Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)	51
◆ Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)	56

◆	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)	57
◆	Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)	58
◆	Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)	59
◆	Tasas	60
◆	Otros ingresos	66
◆	Otras gestiones	67
◆	Resumen de la gestión tributaria	67
■	Gestión recaudatoria	69
◆	Recaudación tributaria	69
◆	Recaudación voluntaria	70
◆	Recaudación ejecutiva	74
■	Gestión recursos y reclamaciones	79
◆	Recursos de reposición en materia de inspección	81
◆	Recursos de reposición en materia catastral	81
■	Control de los incumplimientos tributarios	82
◆	Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)	83
◆	Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)	85
◆	Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)	86
◆	Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)	86
◆	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)	89
◆	Tasas	90
◆	Resumen resultados Inspección Tributaria	94
◆	Resumen del control de los incumplimientos tributarios	95
■	Otras actuaciones	96
◆	Actividad financiera	96
◆	Gestión ambiental y energética	100
◆	Política de fomento de vida saludable	101
◆	Contratación responsable	101
◆	Condiciones de accesibilidad	101
◆	Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos Municipales	102
◆	Calidad de las bases de datos	104
◆	Publicaciones	105
◆	Colaboración con Distritos, OO AA y Áreas de Gobierno	105
◆	Colaboración en proyectos de ámbito municipal	107
◆	Colaboración con otras Administraciones y entidades	111
◆	Recomendaciones de órganos externos	114
◆	Actividades Internacionales	115
◆	Reconocimientos	116

Abreviaturas utilizadas 117



Presentación



Presentación

La Agencia Tributaria Madrid 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 2018, dirigida principalmente a facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, mejorar la calidad en los servicios que prestamos y controlar los incumplimientos tributarios.

En el ámbito de la atención a la ciudadanía han destacado las siguientes líneas estratégicas:

- Priorizar el uso de las nuevas tecnologías frente a los medios tradicionales de asistencia presencial, exportando en lo posible a los canales de atención a distancia (telefónico, electrónico) la experiencia adquirida, la polivalencia y el modelo de gestión de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, e impulsando la ampliación del número y el uso de los trámites disponibles en el “Portal del Contribuyente”.
- Reforzar la colaboración con los servicios de atención general del Ayuntamiento (OAC LíneaMadrid, teléfono 010 LíneaMadrid y web municipal madrid.es), así como mayor y mejor difusión de la información a través de un nuevo diseño y formato del “Portal del Contribuyente” y la utilización de redes sociales (Twitter, YouTube).

En tecnologías de la información, en el año 2018 hay que subrayar como proyecto relevante la necesidad de coordinar las actualizaciones de los diferentes sistemas informáticos afectados por las Sentencias del Tribunal Constitucional y del Tribunal Supremo, en relación con el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. Otro de los proyectos destacables ha sido la elaboración de un nuevo formulario electrónico de autoliquidación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica en colaboración con la Dirección General de Tráfico en el marco de la matriculación electrónica. Con respecto a las iniciativas emprendidas en 2016 y 2017 que han tenido continuidad en el presente ejercicio, deben destacarse las Campañas Publicitarias que han buscado como objetivo transmitir a la ciudadanía las ventajas de domiciliar los tributos municipales, concretamente, el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica y el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Es importante acentuar que en 2018, 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 19 talleres tributarios: 16 de ellos, dirigidos a los Distritos, y otros 3 en el ámbito interno de la Agencia Tributaria Madrid, con participación además, en uno de ellos de la Asesoría Jurídica.

Asimismo, y respecto de la actuación interna de la Agencia Tributaria Madrid se han desarrollado tareas de difusión de los criterios jurídicos más relevantes de las resoluciones del Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid, efectuándose un total de 25 comunicaciones, así como estudios monográficos sobre cuestiones de relevancia práctica (monográfico de práctica de notificaciones y monográfico sobre los criterios de valoración para casos concretos en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana). En otro plano se han desarrollado procesos de normalización y racionalización de procedimientos tributarios y se han elaborado Manuales y Guías prácticas en materia de altas de expedientes de revisión y de expedientes de reclamaciones económico-administrativas.

En materia de hábitos saludables, a través de boletines informativos mensuales se ha realizado una campaña informativa entre todo el personal referida a tres áreas importantes: la alimentación, el ejercicio físico y la salud mental. En base a ello, se propusieron 12 retos, uno por mes, que hacían referencia a estas áreas, y que nos invitaban a intentar, mediante su práctica continuada durante 21 días, adquirir un hábito saludable que reportará beneficios a nuestra salud. Además, con la adhesión a la Declaración de Luxemburgo y el compromiso que supone poner en práctica los principios que en ella se contienen de una buena gestión de la salud de la plantilla, la estrategia en el ejercicio 2018 se ha orientado, entre otras, en la organización de talleres para mejorar la salud laboral y personal: talleres de deshabituación tabáquica, alimentación, prevención del estrés, taller de espalda, etc., que han tenido una aceptación y participación masiva.

También en esta materia, en el mes de octubre de 2018, la Agencia Tributaria Madrid presentó su candidatura para el reconocimiento de Buenas Prácticas como Empresa Saludable al Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Además, ha continuado la aportación de la Agencia Tributaria Madrid en proyectos de ámbito municipal: Plan de Gobierno Municipal 2015-2019, Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la Ciudad de Madrid 2018-2020, Plan Estratégico de Derechos Humanos 2017-2019 y Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid. En particular, respecto al Plan Estratégico para la Igualdad de Género de Igualdad, la constitución de la Unidad de Igualdad de Género en materia de transversalidad y la confección del Plan de Actuación Bienal para la implantación de la transversalidad de género en el Organismo Autónomo.

Para finalizar, quisiera manifestar mi más sincero agradecimiento por los resultados obtenidos a todo el personal del Organismo y a su Consejo Rector, cuyo trabajo y contribución ilusionada son la condición indispensable para lograr una Administración tributaria más sensible a las demandas de la ciudadanía.

Madrid, 10 de Mayo 2019
El Presidente del Consejo Rector
Jorge García Castaño

+2

Consejo Rector

+2

Consejo Rector

Presidencia

Jorge García Castaño
Delegado del Área de Gobierno
de Economía y Hacienda

Vicepresidencia

Ana Isabel Méndez Carbajal
Coordinadora General de Hacienda
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Dirección de la Agencia Tributaria Madrid

**José Antonio Díaz de Cerio
Villamayor**

Secretaría

María Pilar Gómez Quiles
Jefa del Servicio de Coordinación
Administrativa y Recursos Humanos
AGENCIA TRIBUTARIA MADRID

Vocalías

Almudena Álvarez García
Directora General de Planificación
y Gestión de Personal
GERENCIA DE LA CIUDAD

**Miguel Ángel Redondo
Rodríguez**
Concejal Grupo Municipal
Ciudadanos – Partido de la
Ciudadanía

Intervención Delegada

Paloma Armero Ortega

**María Concepción Díaz de
Villegas Solans**
Directora General de Comercio y
Emprendimiento
ÁREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS
SOCIALES Y EMPLEO

Gema Rivas Díaz
Coordinadora General de Acción
Territorial y Cooperación Público
Social
ÁREA DE GOBIERNO DE COORDINACIÓN
TERRITORIAL Y COOPERACIÓN PÚBLICO SOCIAL

Representantes sindicales

La representación sindical de la Junta de Personal y del Comité de Empresa asiste de forma permanente a las sesiones del Consejo Rector, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 de los Estatutos del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid.

Pablo Gómez González
Director General de Hacienda
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Érika María Rodríguez Pinzón
Concejala Grupo Municipal
Socialista de Madrid

José Luis Moreno Casas
Concejal Grupo Municipal Partido
Popular

Mauricio Valiente Ots
Tercer Teniente Alcalde y Concejal
Presidente de la Junta Municipal
Distrito Chamartín

Javier Moscoso del Prado Herrera
Director General de Transparencia
y Atención a la Ciudadanía
ÁREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO
ABIERTO

+3

La Agencia

Tributaria Madrid (+m)

+3

La Agencia Tributaria Madrid (+m)

La Agencia Tributaria Madrid, creada mediante acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 29 de octubre de 2004, está configurada como un Organismo Autónomo, adscrito al Área de Gobierno de Economía y Hacienda, dotado de personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio propio y autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26.1 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, la Agencia Tributaria Madrid es el Organismo Autónomo responsable de ejercer como propias, en nombre y por cuenta del Ayuntamiento de Madrid, las competencias municipales de gestión en materia tributaria.

Corresponde a la Agencia el desarrollo de las actuaciones administrativas necesarias para que el sistema tributario del Ayuntamiento se aplique con generalidad y eficacia a las personas o entidades con obligaciones tributarias, mediante procedimientos de gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales que, tanto formal como materialmente, minimicen los costes indirectos derivados de las exigencias formales necesarias para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, así como la aplicación de los demás recursos públicos cuya gestión le corresponda o se le encomiende.

En el cumplimiento de sus fines, para la consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, la Agencia Tributaria Madrid se rige por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad de gestión, y ejerce para su cumplimiento, entre otras, 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, y de aquellos otros cuya gestión se le encomiende.
- La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios relativos a los tributos cuya competencia gestora tenga atribuida, y la de los expedientes sancionadores relativos a la recaudación del resto de ingresos públicos cuya gestión recaudatoria le corresponda.
- El análisis de las previsiones de ingresos públicos y el diseño de la política global de ingresos tributarios.
- 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 y transferencias corrientes vinculadas a estos.
- La colaboración con otras instituciones públicas en las materias objeto de la Agencia.

+3

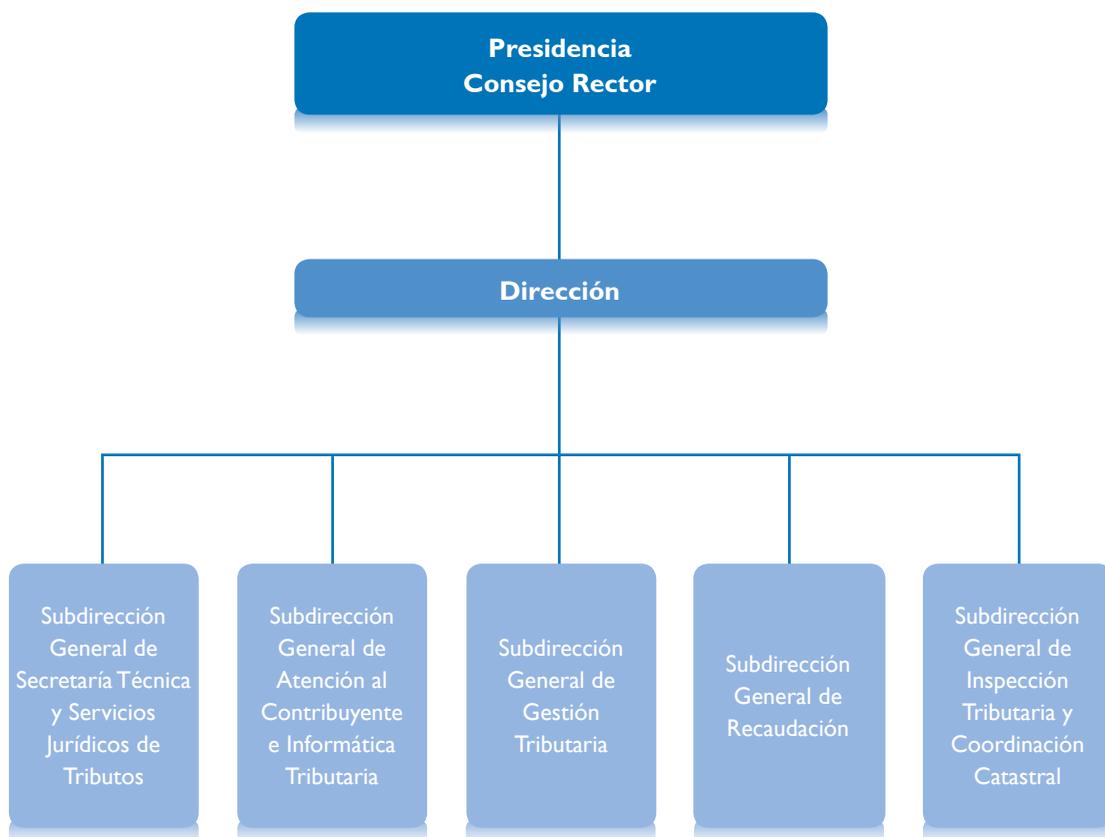
La Agencia Tributaria Madrid (+m)

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Agencia Tributaria Madrid tiene como órganos de dirección: el Consejo Rector, la Presidencia, la Vicepresidencia y la Dirección.

La estructura organizativa de la Agencia se refleja en el siguiente organigrama

El Consejo Rector es el máximo órgano de gobierno y dirección de la Agencia y su presidencia corresponde a la persona titular del Área de Gobierno de Economía y Hacienda del Ayuntamiento de Madrid.



Titularidad de las Subdirecciones de la Agencia Tributaria Madrid:

En el orden en que figuran en el organigrama: María Belén Méndez Carbajal, Luis Maestre Avilés, Julia Gil Segade, Ana María Herranz Mate y Rocío Catalina Fernández.

La ejecución del Presupuesto del ejercicio 2018 de la Agencia Tributaria Madrid se ha efectuado en los términos recogidos en los artículos 191 y 192 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

La ejecución y liquidación de dicho Presupuesto, así como la gestión contable de todo el ejercicio, se ha realizado de acuerdo con la Orden HAP/1.781/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la Instrucción del Modelo Normal de Contabilidad Local.

Presupuesto de Gastos

La ejecución del Estado de Gastos del Ejercicio Corriente de 2018 del Presupuesto de la Agencia Tributaria Madrid ha alcanzado un importe de **54.255.732,41** euros, lo que supone una ejecución del **93,29%** en términos de obligaciones reconocidas sobre créditos definitivos.

En cuanto a la ejecución en fase de Créditos Dispuestos sobre Créditos Definitivos es en global del **95,73%**, que asimismo se subdivide en un **95,67%** de ejecución en Gastos Corrientes y un **97,09%** referido a Gastos de Capital.

Asimismo, se ha producido una economía de gasto en Obligaciones Reconocidas sobre Créditos Definitivos por importe de **3.902.862,47** euros y ha habido un mayor gasto de Obligaciones Reconocidas en 2018 sobre 2017 en una cuantía de **2.132.043,80** euros, un **4,09%** de incremento.

Presupuesto de Gastos

CAPÍTULOS	CRÉDITO DEFINITIVO	CRÉDITO DISPUUESTO	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	C. DISPUESTO SOBRE C. DEFINITIVO %	O. RECONOCIDAS SOBRE C. DEFINITIVO %
I Gastos de Personal	45.439.923,04	43.968.316,65	43.968.316,65	96,76	96,76
II Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	9.705.414,48	8.871.041,23	7.453.102,59	91,40	76,79
III Gastos Financieros	856.679,00	740.400,54	740.400,54	86,43	86,43
IV Transferencias Corrientes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Gastos Corrientes	56.002.016,52	53.579.758,42	52.161.819,78	95,67	93,14
VI Inversiones Reales	716.178,00	653.512,29	653.512,27	91,25	91,25
VII Transferencias de Capital	1.440.400,36	1.440.400,36	1.440.400,36	100,00	100,00
VIII Activos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IX Pasivos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Gastos Capital	2.156.578,36	2.093.912,65	2.093.912,63	97,09	97,09
Total	58.158.594,88	55.673.671,07	54.255.732,41	95,73	93,29

Presupuesto de Ingresos

La ejecución del Estado de Ingresos del Ejercicio Corriente de 2018 del Presupuesto de la Agencia Tributaria Madrid, con una cuantía de **54.403.833,67** euros, representa un porcentaje de ejecución del

93,54, en términos de Derechos Reconocidos Netos sobre Previsiones Definitivas. Por su parte, la Recaudación sobre Derechos Reconocidos Netos ha supuesto en porcentaje un **95,56**.

Presupuesto de Ingresos

CAPÍTULOS	PREVISIÓN DEFINITIVA	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDADO	D. RECONOCIDOS NETOS SOBRE P. DEFINITIVA %	RECAUDADO SOBRE D. RECONOCIDOS NETOS %
I Impuestos Directos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II Impuestos Indirectos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
III Tasas, Precios Públicos y Otros Ingresos	2.000,00	158.018,68	158.018,68	7.900,93	100,00
IV Transferencias Corrientes	56.097.249,52	53.625.659,43	51.823.890,44	95,59	96,64
V Ingresos Patrimoniales	6.655,00	6.655,56	6.655,56	100,01	100,02
Total Ingresos Corrientes	56.105.904,52	53.790.333,67	51.988.565,68	95,87	96,65
VI Enajenación de Inversiones Reales	0,00	1.210,00	1.210,00	0,00	100,00
VII Transferencias de Capital	612.290,00	612.290,00	0,00	100,00	0,00
VIII Activos Financieros	1.440.400,36	0,00	0,00	0,00	0,00
IX Pasivos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Ingresos Capital	2.052.690,36	613.500,00	1.210,00	29,89	0,20
Total	58.158.594,88	54.403.833,67	51.989.775,68	93,54	95,56

El **Resultado Presupuestario** al cierre del ejercicio 2018, diferencia entre los Derechos y las Obligaciones Reconocidas Netas, ha sido de **148.101,26** euros, que corregido con los gastos financiados con Remanente de Tesorería da un **Resultado Presupuestario Ajustado** de **1.588.501,62** euros.

De dicho Resultado Presupuestario se deduce asimismo un Remanente de Tesorería del ejercicio 2018 por importe de **1.588.298,61** euros.

La aportación corriente municipal se ha incrementado, en relación a 2017, en **1.263.610,28** euros, un **2,41%** más.

Nuestra política de recursos humanos se fundamenta en la colaboración y la responsabilidad compartida para alcanzar las metas y objetivos de la Agencia Tributaria Madrid.

Desde este punto de vista, la relación profesional se fundamenta sobre el respeto y la confianza, así como en la transparencia y la honestidad, se busca potenciar la comunicación interna e impulsar la puesta en práctica de medidas que fomenten la igualdad entre mujeres y hombres.

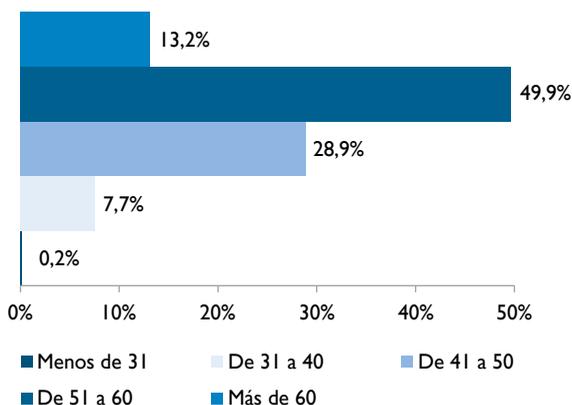
Estructura y provisión

La Relación de Puestos de Trabajo, excluidos los relativos a los órganos de dirección, responde a la siguiente distribución:

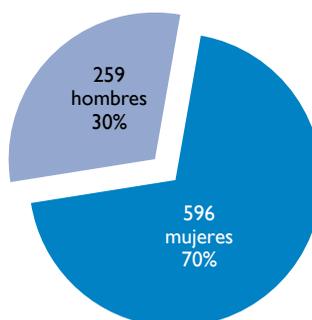
PUESTOS DE TRABAJO	
776	Personal funcionario
132	Personal Laboral
908	Total

En materia de provisión de puestos de trabajo se han resuelto 9 concursos generales de méritos, 1 convocado en 2017, en los que se han adjudicado 76 plazas; 8 concursos específicos, 1 convocado en 2017, con 19 plazas adjudicadas, y se han realizado 12 convocatorias por el procedimiento de libre designación en las que se han adjudicado 18 plazas.

Distribución del personal por edad



Distribución del personal por sexo



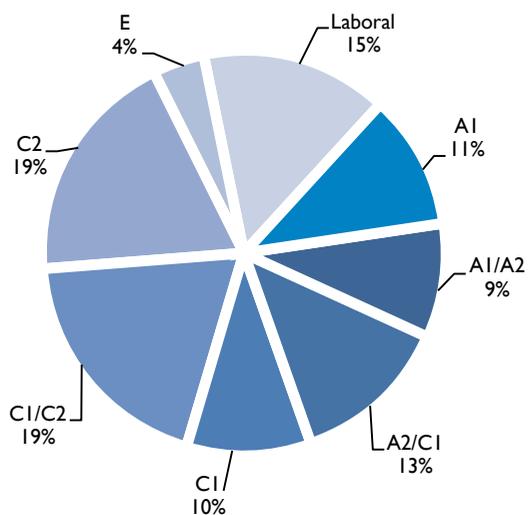
Evolución de la plantilla

	PLANTILLA	EFFECTIVOS
Plantilla a 31/12/17	903	852
Variación 2018	5	3
Plantilla a 31/12/18	908	855

Además se hallan pendientes de resolución 2 concursos generales, 3 concursos específicos y 5 convocatorias de libre designación.

A 31 de diciembre de 2018 la Agencia Tributaria Madrid contaba con una plantilla de 855 personas, de las cuales el 70 por ciento son mujeres y el 30 por ciento hombres, con una edad media de 53 años.

Distribución del personal por grupo profesional



Distribución de puestos de trabajo por grupo de clasificación profesional

GRUPO	TOTALES	OCUPADAS
AI	97	93
AI/A2	83	79
A2/CI	111	109
CI	103	83
CI/C2	172	163
C2	179	167
E	31	31
Personal laboral	132	130
Total	908	855

Formación

Aualmente, de acuerdo con las directrices de la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid, se programa un plan formativo que busca aumentar los conocimientos, habilidades y aptitudes de las personas que trabajan en la Agencia Tributaria Madrid, el objetivo último de estas actuaciones es mejorar la productividad y alcanzar la máxima eficacia. Este objetivo tiene tres líneas básicas de actuación: aprendizaje, orientación y reciclaje.

La formación incluida en este Plan se complementa con la correspondiente al Plan General de Formación

del Ayuntamiento de Madrid, a la cual también accede el personal de la Agencia Tributaria Madrid.

Para la Agencia Tributaria Madrid la actividad formativa se entiende como una inversión, dado que los recursos financieros requeridos para su puesta en práctica ofrecen un incremento directamente proporcional en la productividad de las personas. Las políticas de formación son, por tanto, una inversión en capital humano.

Plan Específico de Formación de la Agencia Tributaria Madrid en colaboración con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid

Se han celebrado 34 ediciones, correspondientes a 11 cursos y 6 sesiones formativas en los que han participado 520 personas, habiéndose impartido 602 horas lectivas y un total de 8.175 horas.

ACCIÓN FORMATIVA	N.º DE EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
El Ordenamiento Jurídico y los Tributos Locales	2	30	21	42	630
El ciudadano y el sistema tributario municipal: la atención al contribuyente	2	40	12	24	480
Contenidos tributarios en la atención presencial al contribuyente	6	90	12	72	1.080
El Procedimiento de Recaudación	2	40	24	48	960
Gestión recaudatoria en período voluntario	3	45	24	72	1.080
La inspección de los impuestos municipales: aspectos teóricos y prácticos	1	15	12	12	180
La inspección de las tasas municipales: aspectos teóricos y prácticos	1	15	12	12	180
Inspección tributaria: cuestiones conflictivas y/o novedosas	1	45	12	12	540
Bases de datos y procedimientos de actuación de la inspección tributaria	1	15	12	12	180
El Catastro. Actualización de la normativa y procedimientos. Aspectos generales	1	15	6	6	90
El Catastro. Actualización de la normativa y procedimientos. Aspectos técnicos	2	30	10	20	300
Aplicación de Gestión Catastral, SIGECA y SIGCA3 y sede electrónica del catastro	1	15	12	12	180

ACCIÓN FORMATIVA	N.º DE EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Ley Concursal	1	15	5	5	75
Conocimiento y manejo de la aplicación AS/400 de Recaudación Ejecutiva	3	20	60	180	1.200
Gestión de aplazamientos y fraccionamientos en la aplicación de la Recaudación Ejecutiva	2	30	5	10	150
Contabilidad para actuaciones de Inspección tributaria	2	30	24	48	720
La Sede electrónica del Catastro	3	30	5	15	150
Total	34	520	268	602	8.175

Acciones formativas de la aplicación +til en colaboración con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid

En 2018 se han celebrado, en colaboración con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid, 2 cursos de esta aplicación, el básico y otro sobre la integración de +TIL con las aplicaciones de inspección y sanción tributaria y otras 2 sesiones

formativas de +TIL, una de expedientes de devolución y otra destinada al personal de las “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente”, a las que asistieron 105 personas, habiendo recibido un total de 1.230 horas lectivas.

ACCIÓN FORMATIVA	NÚM. EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Aplicación +TIL básico	2	30	25	50	750
Aplicación +TIL. Integración con las aplicaciones de inspección y sanción tributaria	1	15	12	12	180
Expediente de devoluciones a través de la aplicación +TIL	2	30	5	10	150
Aplicación +TIL para las OAIC	2	30	5	10	150
Total	7	105	47	82	1.230

Acciones formativas de prevención de riesgos laborales

Se han celebrado 20 ediciones, correspondientes a 3 cursos en los que han participado 648 personas con un total de 793,8 horas impartidas.

ACCIÓN FORMATIVA	NÚM. EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Charlas formativas a los equipos de emergencia de 6 edificios de la Agencia Tributaria Madrid	6	91	1	6	91
Cursos de implantación del Plan de Autoprotección en Sacramento, 1 y 3 y 5	10	486	1,3	13	631,80
Cursos de implantación del Plan de Autoprotección en Sacramento 7 y 9 y en las OAIC de Ramón Power y Hierro	4	71	1	4	71
Total	20	648	3,3	23	793,80

Acciones formativas de gestión ambiental y energética

Se han celebrado 2 ediciones, correspondientes a 2 cursos en los que han participado 14 personas con un total de 154 horas impartidas.

ACCIÓN FORMATIVA	NÚM. EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Sesión formativa para gestores del Sistema de Gestión Ambiental y Energética	1	7	7	7	49
Jornada técnica sobre instalaciones de climatización	1	7	15	7	105
Total	2	14	22	14	154

Acciones formativas destinadas a fomentar la salud y los hábitos saludables en la plantilla

Se han impartido 9 sesiones formativas a las que asistieron 135 personas, suponiendo un total de 1.629 horas impartidas. Su finalidad ha sido concienciar a la plantilla sobre la importancia de la alimentación y el ejercicio físico, fomentando el establecimiento de hábitos saludables.

ACCIÓN FORMATIVA	NÚM. EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Taller de afrontamiento del estrés	2	30	16	32	480
Taller de cambio terapéutico del estilo de vida	2	30	20	40	600
Taller de alimentación y actividad física	1	15	6	6	90
Taller de deshabituación del tabaco	2	30	12	24	360
Taller escuela de espalda	2	30	3,3	6,60	99
Total	9	135	57,3	108,6	1.629

Otras acciones formativas

El personal adscrito a la Agencia Tributaria Madrid ha participado en otras acciones formativas dirigidas a actualizar los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto de trabajo, entre otras:

- Seminario Nuevo modelo de control interno del Ayuntamiento de Madrid – Madrid, 26 de febrero de 2018.
- Jornada sobre Auditorías Energéticas en Edificios: Análisis y aplicación de medidas de mejora – Madrid, 28 de febrero de 2018.
- III Encuentro de la red española de empresas saludables – Madrid, 10 de marzo de 2018.
- Congreso sobre “Claves para la reforma de las Haciendas Locales” organizado por la URJC - Madrid, 15 de marzo de 2018.
- XI Jornada Cartas de Servicios – Madrid, 8 de mayo de 2018.
- XVIII Curso sobre la Inspección de Tributos Locales - Zaragoza, 17 y 18 de mayo de 2018.
- La Contabilidad Analítica Pública aplicada a los Entes Locales. II edición. – Madrid, 16, 17 y 18 de mayo; y 9, 10, 11 de julio de 2018.
- Fórum de Organizaciones Saludables – Madrid, 19 de septiembre de 2018.
- Seminario de Gobierno y Derecho Local: La reforma constitucional del régimen local – Madrid, 24 de octubre de 2018.
- El presente de la eficiencia energética – Madrid, 11 de diciembre de 2018.

Prestaciones sociales

Las solicitudes de prestación social concedidas en el año 2018 han sido las siguientes:

- Seguro de vida e invalidez (3)
- Abono de Transporte Anual (997)
- Ayuda de transporte en metálico (109)
- Ayuda de transporte para personas con discapacidad (4)
- Ayudas asistenciales (2.053)
- Ayuda educación infantil (36)
- Ayuda estudios para la formación de personal (37)
- Ayuda estudios para la formación de hijo/as (435)
- Ayuda de comedor escolar para hijo/as de 3 a 16 años (164)
- Ayuda por discapacidad física, intelectual o sensorial (20)
- Ayuda para tratamiento psicológico (40)
- Ayuda promoción interna del personal (1)
- Anticipos reintegrables (7)
- Actualización de datos cadena familiar/domicilio (155)
- Adaptación progresiva tratamiento quimio/radio (6)

- Certificados/Hago constar adscripción domicilio laboral (22)
- Flexibilidad horaria (199)
- Permisos matrimonio/unión de hecho (5)
- Permisos sin sueldo (75)
- Reducción de jornada (8)
- Reducción de jornada por enfermedad grave (5)
- Premio servicio –económico– (77)
- Premio especial antigüedad (11)
- Reconocimiento de servicios previos (15)
- Seguimiento actualización variaciones de personal (265)

Estas prestaciones han supuesto un gasto total de 1.724.773 euros, distribuidos según los siguientes conceptos:

- Transporte del personal: 570.637 euros.
- Acción Social: 586.819 euros.
- Premios por años de servicio: 481.625 euros.
- Gastos sociales pensionistas: 58.692 euros.
- Anticipos reintegrables al personal: 27.000 euros.

AVISOS DE ACCIÓN SOCIAL SMS

Se presta un nuevo servicio que permite a las personas suscriptoras recibir avisos SMS en su teléfono móvil referidos a las diferentes informaciones vinculadas con la acción social, como la concesión o denegación de ayudas, anuncios sobre plazos de convocatorias, publicación de bases y en general novedades referidas a esta materia.

De esta manera, la implantación de este servicio permite que la gestión se dote de una mayor inmediatez en la transmisión de la información y el contacto con las personas usuarias.

Los datos sobre este nuevo servicio son:

- Inscritos: 450
- Avisos/Informa: 50

Puesta en funcionamiento en el Organismo de la Plataforma de Intermediación de datos en relación con determinadas ayudas de Acción Social.

La Plataforma de Intermediación de Datos es una plataforma electrónica interadministrativa que permite verificar o consultar los datos de la persona que ha iniciado un trámite vinculado a las ayudas asistenciales de acción social. De este modo autoriza su consulta a la Administración, y no tendrá que aportar documentos acreditativos.

El acceso en la actualidad, está vinculado a la consulta, entre otros, de los siguientes datos: Registros Civiles del Ministerio de Justicia, certificación de grado de discapacidad facilitados por distintas Comunidades Autónomas, consulta de las prestaciones sociales públicas (incapacidad temporal y maternidad...) o datos relacionados con el nivel de renta de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Prevención de Riesgos Laborales

En el diseño de las estrategias en materia de prevención de riesgos laborales se parte de principios fundamentales tales como la necesidad de proteger la vida, la integridad y la salud de todas las personas que trabajan en la Agencia Tributaria Madrid, tanto integradas en la plantilla, como en empresas colaboradoras.

Se promueve la mejora continua en todos los ámbitos de gestión como variable fundamental para el futuro del Organismo Autónomo, asumiendo un modelo de prevención integral y colaborativa, basado en el derecho a participar activamente en todo aquello que pueda afectar a nuestra salud en el trabajo.

En esta línea, en el presente año, se ha dotado a todo el personal de respaldos lumbares ergonómicos.

SEGURIDAD

Planes de Emergencia y Autoprotección de los edificios de la Agencia Tributaria Madrid:

- Simulacro de Emergencia en el edificio de la calle del Sacramento n.º 7 (20/06/2018).
- Simulacro de Emergencia en el edificio de la calle del Sacramento n.º 9 (20/06/2018).
- Simulacro de Emergencia en el edificio de las “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente”

de la calles de Ramón Power n.º 24 y del Hierro n.º 27 (19/10/2018).

- Simulacro de Emergencia en el edificio de la calle del Sacramento n.º 1 (26/10/2018).
- Simulacro de Emergencia en el edificio de la calle del Sacramento, n.º 3 y n.º 5 (23/11/2018).

Todas estas actuaciones se han acompañado de formación específica en materia preventiva, tal como se detalla en el apartado de formación.

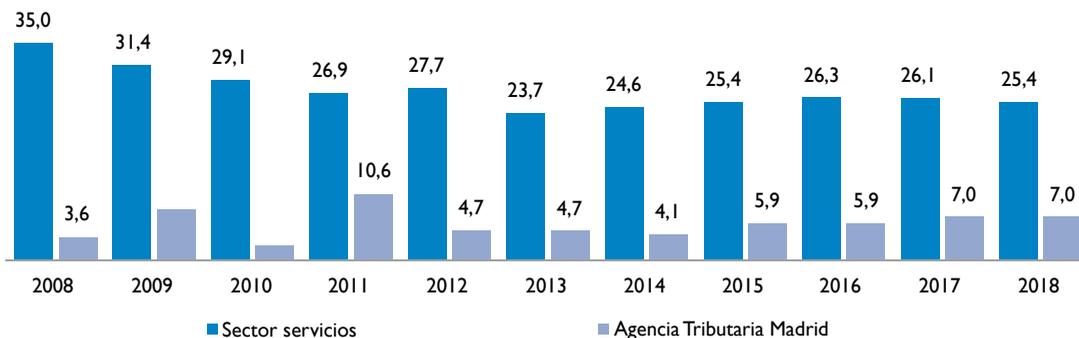
EVALUACIONES INICIALES DE RIESGOS E INFORMES DE ASESORAMIENTO

- “Oficina de Atención Integral al Contribuyente” de la calle del Sacramento n.º 3.
- “Oficina de Atención Integral al Contribuyente” de la calle Ramón Power, 24.
- “Oficina de Atención Integral al Contribuyente” de la calle Raimundo Fernández Villaverde, 32.

SINIESTRALIDAD LABORAL

- Accidentes en el centro de trabajo que han causado incapacidad temporal superior a un día de trabajo: 6.
- Accidentes que no han causado la incapacidad temporal: 22.
- Accidentes in itinere con baja superior a un día de trabajo: 14.
- Investigaciones realizadas de accidentes en el centro de trabajo: 6.

Índice de incidencia de accidentes con baja en jornada de trabajo
(Número de accidentes por cada 1.000 personas trabajadoras)



Entre las tareas realizadas durante 2018 en el ámbito de las tecnologías de la información deben destacarse las siguientes:

- Adecuación de los sistemas informáticos a las sentencias sobre el IIVTNU.

Los trabajos de análisis ya iniciados en 2017 sobre las tareas a realizar para la adecuación de los sistemas informáticos a la Sentencia del Tribunal Constitucional relativa al IIVTNU se vieron acelerados por la Sentencia de 8 de julio de 2018 del Tribunal Supremo, que ha obligado a modificar de forma urgente las aplicaciones informáticas para tener en cuenta el supuesto de minusvalía.

Teniendo en cuenta la envergadura de los trabajos a realizar, se han priorizado los más urgentes para permitir la tramitación. La mayor parte de las modificaciones indicadas se han finalizado en 2018 o en las primeras semanas de 2019.

- Formulario electrónico de autoliquidación del IVTM para la matriculación electrónica.

En el año 2018 se han realizado los desarrollos de los nuevos formularios inteligentes que facilitan la cumplimentación de los campos necesarios para el cálculo de la autoliquidación del IVTM y permiten su pago telemático.

Este proyecto se ha realizado en colaboración con la Dirección General de Tráfico que lo solicitó al Ayuntamiento de Madrid dentro del marco de su proyecto de Matriculación Electrónica y supone una iniciativa pionera dentro de los entes municipales.

El formulario se pondrá en producción a primeros de 2019.

- Sistema +til

El sistema +til, que se desarrolla bajo la dirección del IAM, tiene como objeto la obtención de un aplicativo para la gestión integrada de todo el ciclo tributario, incluyendo la gestión, recaudación voluntaria y recaudación en periodo ejecutivo.

Durante el año 2018 se han continuado realizando las tareas de prueba y validación de los módulos de ICIO y tasas relacionadas (tasas por prestación de servicios urbanísticos y la mayor parte de las tasas de ocupación). Los trabajos están resultando muy complicados debido a la necesidad de habilitar interconexiones de la aplicación +til con los diferentes sistemas de gestión implicados (SIGSA, Workflow, Sistema de Inspección, GVP, Platea). También está resultando muy compleja la implementación de la migración de los datos de dichos sistemas a +til. Por estas razones el IAM ha retrasado la fecha de implantación hasta mediados de 2019.

- Sistema de recaudación ejecutiva.

El equipo de desarrollo de la aplicación de recaudación ejecutiva, que depende funcionalmente del IAM, en colaboración con el personal de la Subdirección de Recaudación, ha puesto en marcha el módulo de aplazamientos y fraccionamientos en Ejecutiva. En el 2019 se continúan desarrollando nuevas funcionalidades para este módulo, además de proseguir la atención al mantenimiento adaptativo y correctivo del sistema.

■ Auditoría tecnológica.

Dentro del “Plan de auditorías para el impulso de la transformación digital en el Ayuntamiento de Madrid” de la Gerencia de la Ciudad, en el marco de actuaciones de la Inspección General de Servicios se solicitó la colaboración de la Agencia Tributaria Madrid para la realización de un diagnóstico tecnológico dirigido a medir el grado de implantación de la Administración Electrónica.

Desde la SG de Atención al Contribuyente e Informática Tributaria de la ATM se coordinó la recogida de la información entre las diferentes unidades de la Agencia a partir de la cual la Inspección General presentó en noviembre de 2018 el documento final donde se detallan los datos obtenidos y las conclusiones relativas al estado de implantación de las tecnologías de la información en la Agencia Tributaria Madrid en los enfoques estratégico, tecnológico y de los servicios, así como la evaluación del grado de

satisfacción de los responsables de las diferentes unidades.

■ Calidad del dato.

Se han continuado los trabajos del Grupo Técnico Personas en relación a las personas fallecidas, de forma que se han integrado en la herramienta desarrollada para la gestión unificada de los datos sobre fallecimientos, junto a los datos de fallecidos recibidos del INE, los datos del Padrón de Habitantes. Se ha analizado así mismo la integración de los datos con +til.

Por otra parte, habiendo el IAM desestimado el proyecto de calidad de datos tributarios de su cartera de proyectos, se ha trabajado en la mejora de las herramientas actualmente disponibles para el tratamiento de sujetos y domicilios para mejorar la actualización de los domicilios fiscales de la AEAT y se han realizado análisis masivos de errores en los tratamientos actuales.

Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid

A lo largo de 2017 se redactó el borrador de la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid, siendo en 2018 cuando se ha realizado la tramitación de información al público, así como su aprobación por la Junta de Gobierno.

Para que se presentasen observaciones, alegaciones y mejoras a la Carta de Servicios en el trámite de información al público se realizaron las siguientes actuaciones:

- se remitió mediante correo al personal de Agencia Tributaria Madrid y a los sindicatos con representación en la misma,
- en la red AYRE se publicó el borrador completo del texto de la Carta de Servicio,
- y finalmente la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía organizó una reunión “Focus Group”, con 11 personas voluntarias de la ciudad de Madrid, becarias del Departamento de

Voluntariado y la asistencia de personal de la Agencia Tributaria Madrid y de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

Por último, la Junta de Gobierno de 23 de marzo de 2018 aprobó la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid.

Para la difusión e información de la Carta de Servicios se publicó el texto íntegro en la web madrid.es, así como las oportunas referencias de la aprobación, del texto y de enlaces directos en el Portal del Contribuyente y en AYRE. A su vez se han elaborado folletos informativos con los elementos más relevantes de la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid.

A primeros de marzo de 2019 se procederá a la revisión de la Carta de Servicios.

El cumplimiento de los indicadores de los compromisos durante 2018 ha sido el siguiente:

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2018	RESULTADO 2018	% CUMPLIMIENTO
El personal de la Agencia Tributaria Madrid proporcionará un servicio eficaz, mediante una atención personalizada, utilizando un lenguaje claro e inclusivo, de manera que la valoración global de su satisfacción será igual o superior a 8,5 puntos, en una escala de 0 a 10	Satisfacción de las personas usuarias con la eficacia del servicio recibido.	8,5	(*)	(*)
	Satisfacción de las personas usuarias con la utilización de un lenguaje claro e inclusivo.	8,5	(*)	(*)
Resolución del 90% de los expedientes de reembolso de costes de garantía en un plazo de 4 meses y el 10% restante en el plazo máximo legal de 6 meses.	% de resolución de expedientes de reembolso de costes de garantía en un plazo inferior o igual a 4 meses.	90%	96,65%	107,39
	% de resolución de expedientes de reembolso de costes de garantía en el plazo máximo legal de 6 meses.	100%	100%	100
Tramitar al menos el 90% de las actuaciones de inspección catastral en un plazo máximo de 5 meses, y el 10% restante en el plazo máximo de 6 meses.	% de actuaciones de inspección catastral tramitadas en un plazo inferior o igual a 5 meses.	90%	87,04%	96,71
	% de actuaciones de inspección catastral tramitadas en el plazo máximo legal de 6 meses.	100%	92,60%	92,60
Tramitar al menos el 90% de las actuaciones del procedimiento de inspección tributaria en un plazo máximo de 12 meses y el 10% restante en el plazo máximo legal de 18 meses con carácter general, o de 27 meses cuando concorra alguna de las circunstancias específicas del art. 150 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.	% de actuaciones de inspección tributaria tramitadas en un plazo inferior o igual a 12 meses.	90%	90,52%	100,58
	% de actuaciones de inspección tributaria tramitadas en el plazo máximo legal de 18 meses con carácter general o de 27 meses cuando concorra alguna de las circunstancias específicas del art. 150 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.	100%	100%	100
Resolver el 90% de los recursos de reposición en un plazo inferior a 6 meses.	% de resolución de recursos de reposición en un plazo inferior a 6 meses.	90%	86,90%	96,56
La Agencia Tributaria Madrid se compromete a mejorar el seguimiento de los pronunciamientos del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM), con el fin de que disminuya el número de reclamaciones presentadas ante el citado tribunal contra las resoluciones de los recursos de reposición, y no superen el 10% del número total de los recursos interpuestos ante la Agencia Tributaria Madrid.	% de recursos de reposición interpuestos, que posteriormente han sido reclamados ante el TEAMM.	10%	7,93%	126,10

(*) La encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la ciudad de Madrid no se realizó en el 2018

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2018	RESULTADO 2018	% CUMPLIMIENTO
Resolución del 90% de los expedientes de reembolso de costes de garantía en un plazo de 4 meses y el 10% restante en el plazo máximo legal de 6 meses.	% de resolución de expedientes de reembolso de costes de garantía en un plazo inferior o igual a 4 meses.	90%	87,88%	97,64
	% de resolución de expedientes de reembolso de costes de garantía en el plazo máximo legal de 6 meses.	100%	100%	100
Resolver el 90% de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial en un plazo inferior a 6 meses.	% de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial resueltas en un plazo inferior a 6 meses.	90%	70,58%	78,42
Tramitar el 50% de las solicitudes de certificación en el plazo máximo de 15 días naturales, el 90% en el plazo máximo de 45 días naturales, y el 100% en el plazo máximo de 90 días naturales.	% de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 15 días naturales.	50%	96,63%	199,26
	% de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 1 mes.	90%	99,92%	111,02
	% de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en % en el plazo máximo de 90 días naturales.	100%	100%	100
Recibir y tramitar los escritos y consultas en materia tributaria dirigidos a la Alcaldía, a la Delegación de Economía y Hacienda, a la Dirección de la Agencia Tributaria Madrid, al Defensor del Pueblo y las solicitudes de información tributaria, en relación a los servicios prestados, contestándose de forma adecuada y con la mayor celeridad posible. Contestar el 50% de los escritos, consultas y solicitudes en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación, el 80% en el plazo de 1 mes y el 100% en el plazo máximo de 3 meses.	% de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 15 días naturales.	50%	79,30%	158,60
	% de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 1 mes.	80%	87,50%	109,38
	% de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 meses.	100%	100%	100

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2018	RESULTADO 2018	% CUMPLIMIENTO
Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 20 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 20 días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.	Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la Agencia Tributaria Madrid.	----	----	----
	% de sugerencias reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia Tributaria Madrid contestadas en un plazo inferior o igual a 20 días naturales desde su presentación.	80%	98,36%	122,95
	% de sugerencias reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	100%	100%	100
	Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia Tributaria Madrid.	20 días	8,84 días	226,24
	% de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia Tributaria Madrid contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	----	----	----

El Plan de Actuación de la Agencia Tributaria Madrid contiene una relación detallada de la actividad que ha de llevar a cabo la Agencia durante el año, con indicación de los principales objetivos que se propone alcanzar con dichas actuaciones.

A la hora de establecer las actividades y de fijar estos objetivos, se prestó especial atención a aquellos aspectos más estrechamente vinculados con la calidad de los servicios que la Agencia Tributaria Madrid presta a las/los contribuyentes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, dirigidos a la simplificación de los trámites administrativos, la mayor cercanía con la ciudadanía y el incremento en el uso de las tecnologías en el ámbito de la gestión.

Otro de los ejes centrales del Plan lo constituía el conjunto de actividades de control para intensificar la

lucha contra el fraude, ya sea a través de actuaciones de control general o especial, dado su efecto positivo tanto desde el punto de vista recaudatorio como de la deseable equidad tributaria.

Por otra parte, dentro de las actuaciones de organización interna se programaron una serie de acciones de carácter organizativo, tanto en el plano interno como en el de las relaciones con otras administraciones y entidades.

Los resultados obtenidos en la ejecución del Plan de actuación del año 2018, su grado de cumplimiento y los indicadores de gestión que permiten evaluar la actividad de la Agencia Tributaria Madrid se reflejan en los siguientes cuadros.

I. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	OBJETIVO 2018	REALIZADO 2018	% CUMPLIMIENTO
Tiempo medio de espera en las "Oficinas de Atención Integral al Contribuyente" (OAIC)	≤ 5'	3'44"	133,93
Tiempo medio de espera con cita previa en las OAIC	≤ 3'30"	2'51"	122,81
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa	≤ 3 días	4,3 días	69,67
Resolución 90% de las reclamaciones presentadas y remitidas por la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones	≤ 8 días	6 días	133,34
% de autoliquidaciones del IIVTNU a través de la página web	45%	47,16%	104,81
% de autoliquidaciones del ICIO a través de la página web	70%	83,88%	119,11
% de autoliquidaciones del TPSU a través de la página web	98%	95,53%	97,48

I. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	OBJETIVO 2018	REALIZADO 2018	% CUMPLIMIENTO
Domiciliaciones bancarias	2.100.000	2.242.744	106,79
Sistema personalizado de Pago a la Carta	320.000	352.195	110,06
Domiciliación Tasa de Cajeros	Análisis, desarrollo e implantación	Implantado	100
Pagos y trámites tributarios por Internet	3.350.000	3.609.562	107,75
Aplazamientos y fraccionamientos de pago a través de la Sede Electrónica y de la "Carpeta del Ciudadano"	Integración en los servicios web	----	----
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas en ejecutiva	Implantación	100%	100
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de proyectos de autoliquidación mecanizados	Implantación	Proyectos auto- liquidación	50
Emisión justificantes de pago forma automática	Análisis, desarrolla e implantación	100%	100
Emisión de cartas de pago en ejecutiva Línea Madrid (010/Internet)	Definición, análisis y desarrollo	----	----
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	23.000	23.723	103,14
Realización campañas informativas	9	9	100
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año ⁽¹⁾	100%	103,69%	103,69
% de resoluciones de recursos de reposición reclamadas ante el TEAMM ⁽¹⁾	10%	7,89%	126,74
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 45 días ⁽¹⁾	40%	73,79%	184,48
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 90 días ⁽¹⁾	55%	79,36%	144,29
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 180 días ⁽¹⁾	70%	84,15%	120,21
N.º de resoluciones del TEAMM comentadas y comunicadas	25	25	100

⁽¹⁾ Recursos de revisión.

2. GESTIÓN TRIBUTARIA ⁽²⁾	OBJETIVO 2018	REALIZADO 2018	% CUMPLIMIENTO
IBI – N.º de inscripciones en matrícula	2.175.000	2.183.749	100,40
IBI – N.º de liquidaciones	62.000	86.051	138,79
IAE – N.º de inscripciones en matrícula	35.000	35.556	101,59
IAE – N.º de liquidaciones	7.000	7.251	103,59
IVTM – N.º de inscripciones en matrícula	1.740.000	1.758.062	101,04
IVTM – N.º de liquidaciones	23.000	29.935	130,15
IVTM – N.º de autoliquidaciones	82.000	83.703	102,08
ICIO – N.º de liquidaciones	1.900	2.054	108,11
ICIO – N.º de autoliquidaciones	24.000	23.989	99,95
IVTNU – N.º liquidaciones	15.000	11.377	75,85
IVTNU – N.º de autoliquidaciones	95.000	105.243	110,78
TRUA – N.º de inscripciones en matrícula	153.000	153.195	100,13
TRUA – N.º de liquidaciones	5.000	6.958	139,16
TPSU – N.º de liquidaciones	1.600	1.365	85,31
TPSU – N.º de autoliquidaciones	20.000	20.234	101,17
Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local (TUPDL) – N.º de liquidaciones	360	491	136,39
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el uso de Cajeros Automáticos – N.º de inscripciones	1.550	1.583	102,13
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local: Vados – N.º de inscripciones	51.000	50.701	99,41
Otras tasas – N.º de liquidaciones	800	989	123,63
Mecanización del proceso de Compensación entre deudores/ acreedores del Ayuntamiento de Madrid	Definición, análisis y desarrollo	----	----
Digitalización de actos y comunicaciones de actuaciones mecanizadas en ejecutiva	Definición, análisis y desarrollo	----	----
Implantación de la Prueba de Entrega Electrónica (PEE)	Desarrollo e implantación	Desarrollo e implantación	80

⁽²⁾ Los objetivos de las liquidaciones solo hacen referencia a las realizadas por los servicios de gestión tributaria.

3. CONTROL Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE	OBJETIVO 2018	REALIZADO 2018	% CUMPLIMIENTO
Unidades urbanas omitidas descubiertas	3.262	3.759	115,24
Unidades urbanas omitidas incorporadas	3.262	3.569	109,41
N.º documentos control tributario IAE	1.000	552	55,20
N.º documentos control tributario ICIO	3.500	3.745	107
N.º documentos control tributario IIVTNU	19.000	17.519	92,21
N.º documentos control tributario IVTM ⁽³⁾	800	172	21,50
N.º documentos control tributario TPV	150	57	38
N.º documentos control tributario tasa 1,5%	325	253	77,85
N.º documentos control tributario TPSU	700	617	88,14
N.º documentos control tributario otras tasas	1.250	1.668	133,40
Importe derechos reconocidos en millones de €	110	107,04	97,31
Deuda recuperada control tributario (millones de €) ⁽⁴⁾	122	107,57	88,17
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	200	175,71	87,87

⁽³⁾ El desfase entre objetivo y cumplimiento se ha debido a la imposibilidad de IAM, por carga de trabajo, de realizar los cruces automáticos de las autoliquidaciones existente.

⁽⁴⁾ Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval por valor de 24,65 millones de euros.

4. ORGANIZACIÓN INTERNA	OBJETIVO 2018	REALIZADO 2018	% CUMPLIMIENTO
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	Comprobación extensiva de los datos de antigüedad, estado de conservación, tipología y categoría constructiva del 30% de los bienes urbanos de Madrid	Sí	76,17
	Escaneado y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los expedientes de mantenimiento de datos físicos e inspección catastral tramitados en 2018	Sí	100
Proyecto Aproximación Postal Segunda (APS) incluido en el Proyecto "Elaboración de un Censo de Viviendas y Locales en altura" (Plan de Gobierno 2015-2019)	Incorporar en las bases de datos del catastro, en el plazo de 1 mes, el 95% de las modificaciones comunicadas por la SG de Estadística en los APP (vía, nº) derivadas de los trabajos de campo	Sí	100

4. ORGANIZACIÓN INTERNA	OBJETIVO 2018	REALIZADO 2018	% CUMPLIMIENTO
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	54.000	49.103	90,93
Matriculación electrónica de vehículos	Integración DGT	Integración	100
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	900.000	1.325.000	147,22
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	19 (39 ediciones)	23 (40 ediciones)	121,05
Talleres tributarios	19	19	100
N.º de consultas tributarias	35	27	77,14
Reducción del consumo energético en los edificios de Sacramento I y 3-5	2%	Realizado	100
Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental	Mantenimiento	Mantenimiento conseguido	100
Certificado ISO 50001 Sistema de Gestión Energética	Mantenimiento	Mantenimiento conseguido	100
Implantar un Plan de promoción de la salud en el entorno laboral, adoptando al menos dos medidas con esta finalidad	Implantación de dos medidas	Sí	100
Adjudicación de contratos administrativos a centros especiales de empleo o empresas de reinserción	3%	3,11%	103,67

+3

La Agencia Tributaria Madrid (+m)

INDICADORES DE GESTIÓN

Indicadores de gestión

INDICADORES		RATIO 2018	RATIO 2017
GENERALES DE PRODUCTIVIDAD			
Coste de la Agencia Tributaria Madrid			
$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Recaudación ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{54.255.732}{4.578.525.456} \times 100$	1,19	1,15
Rendimiento medio por empleado			
$\frac{\text{Recaudación ingresos corrientes}}{\text{Media número de empleados}}$	$\frac{4.578.525.456}{855}$	5.355.001	5.303.836
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE			
Afluencia a las oficinas			
$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{485.846}{518.742}$	0,94	1,03
Atención cita previa en las OAIC			
$\frac{\text{Personas atendidas con cita previa}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{123.354}{471.539}$	0,26	0,26
Administración electrónica o telemática			
$\frac{\text{Núm. trámites tributarios en el año}}{\text{Núm. trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{3.609.562}{2.949.848}$	1,22	1,09
CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS			
Actividades de control			
$\frac{\text{Núm. de Actas y Sanciones tramitadas en el año}}{\text{Núm. de Actas y Sanciones tramitadas año anterior}}$	$\frac{12.074}{11.543}$	1,05	1,05
TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES			
Proporción de recursos resueltos respecto de los recursos interpuestos⁽¹⁾			
$\frac{\text{Núm. de recursos resueltos}}{\text{Núm. de recursos interpuestos}}$	$\frac{31.004}{30.199}$	1,03	1,14
Proporción de recursos resueltos sobre el total de los existentes⁽¹⁾			
$\frac{\text{Núm. de recursos resueltos}}{\text{Núm. recursos resueltos y no resueltos}}$	$\frac{31.004}{40.386}$	0,77	0,79
Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM⁽²⁾			
$\frac{\text{Núm. de resoluciones reclamadas ante el TEAMM}}{\text{Núm. total de resoluciones dictadas}}$	$\frac{2.358}{25.919}$	0,09	0,07

⁽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.

Indicadores de gestión

INDICADORES	RATIO 2018	RATIO 2017
GESTIÓN CATASTRAL		
Rendimiento en Actualización Catastral		
$\frac{\text{Unidades urbanas incorporadas en el año}}{\text{Total unidades urbanas}} \times 100$	$\frac{21.631}{2.179.664} \times 100$	0,99 0,72
Plazo de procesamiento declaraciones presentadas		
$\frac{\text{Unidades urbanas correctas procesadas en 60 días}}{\text{Total unidades urbanas presentadas}}$	$\frac{17.572}{21.065}$	0,83 0,77
Calidad en la presentación de declaraciones		
$\frac{\text{Número Requerimientos}}{\text{Declaraciones presentadas}} \times 100$	$\frac{156}{4.594} \times 100$	3,40 2,09
GESTIÓN RECAUDATORIA		
Recaudación voluntaria tributos periódicos en miles de euros		
$\frac{\text{Importe recaudación período voluntario}}{\text{Importe anual derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.597.793}{1.743.970}$	0,92 0,94
Recaudación ejecutiva en miles de euros⁽³⁾		
$\frac{\text{Importe principal recaudación período ejecutivo}}{\text{Importe principal deuda gestionable en el año}} \times 100$	$\frac{153.961}{1.305.417} \times 100$	11,79 13,34
Recaudación total en miles de euros		
$\frac{\text{Recaudación líquida}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$	$\frac{2.505.662}{2.809.891}$	0,89 0,86

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

+4

**Actuaciones
realizadas**

+4

Actuaciones realizadas

ASISTENCIA TRIBUTARIA

Administración electrónica

La tendencia de crecimiento en el número de trámites electrónicos registrada en los últimos años se refuerza en 2018 en el que se han contabilizado 3.609.562 trámites, lo que supone un crecimiento de un 22,36% respecto a la cifra conseguida en 2017.

La ampliación de servicios telemáticos disponibles para el contribuyente continúa siendo una prioridad para la Agencia Tributaria Madrid y en ese sentido,

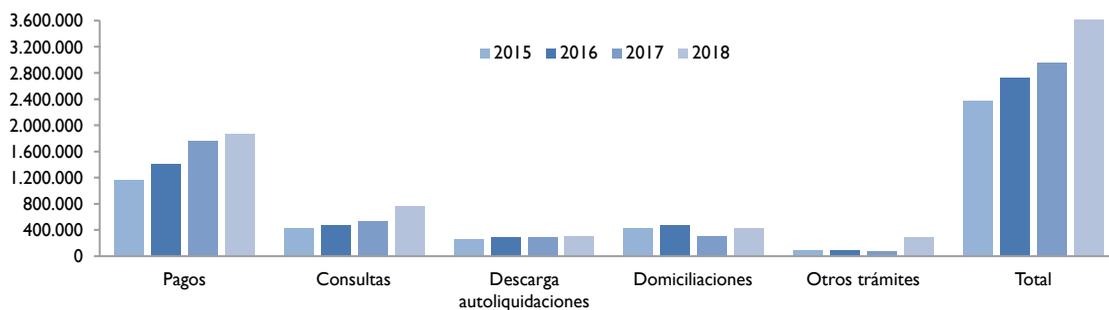
se han realizado varias peticiones al IAM para que proceda a la mecanización del mayor número de trámites posible.

En los cuadros siguientes se incorporan los detalles y la evolución de los trámites realizados por medio de Internet en los cuatro últimos años, así como la evolución del programa de autoliquidaciones del IIVTNU.

TIPO DE TRÁMITE	2015	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2017
Pagos	1.153.415	1.411.449	1.761.084	1.842.869	4,64%
Consulta general tributos	431.811	464.255	523.222	769.495	47,07%
Descarga autoliquidaciones	257.333	277.044	289.905	290.681	0,27%
Domiciliaciones	432.302	476.733	298.198 ⁽¹⁾	433.667	45,43%
Otras gestiones	94.605	87.499	77.439	272.850	252,34%
Total	2.369.466	2.716.980	2.949.848	3.609.562	22,36%

⁽¹⁾ En las domiciliaciones de 2017 no están incluidos los trámites realizados en línea entre marzo y diciembre por un cambio en la configuración de la web.

Trámites por Internet



Evolución en la utilización del programa de autoliquidaciones del IIVTNU

	2015	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2017
Total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	104.668	98.326	101.931	105.243	3,25%
Autoliquidaciones IIVTNU generadas por Internet y pagadas	36.223	39.352	44.654	49.639	11,16%
% Núm. autoliquidaciones por Internet	34,61%	40,02%	43,81%	47,17%	+3,36
Importe total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	575.602.527	574.337.067	583.748.303	561.053.880	-3,89%
Importe autoliquidaciones IIVTNU generadas por Internet y pagadas	247.003.323	253.495.707	274.123.216	284.221.133	3,68%
% Importe autoliquidaciones por Internet	42,91%	44,14%	46,96%	50,66%	+3,70

Registro Agencia Tributaria Madrid

La entrada del Registro General de la Agencia Tributaria Madrid para el año 2018 ha ascendido a un total de 198.886 anotaciones, de las cuales 19.078 han sido por correo postal, 2.461 han sido recogidas en formato papel de forma presencial, 30.240 recogidas en formato digital de forma presencial, 14.255 de Registro Electrónico, 17.263 entradas digitalizadas provenientes de otras Administraciones (SIR), 86.930 entradas digitalizadas provenientes de otros Registros

Municipales y 28.554 entradas en papel prevenientes de otros Registros Municipales.

La documentación aportada presencialmente por la ciudadanía es escaneada en un 92,47 % y se tramita por vía electrónica.

Se ha realizado la acreditación oficial para la obtención del certificado de firma electrónica para personas físicas de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre a

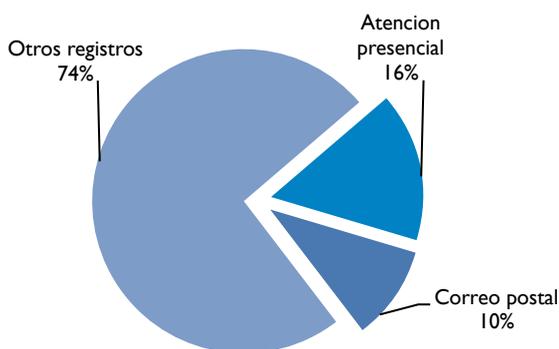
2.582 personas, y se han realizado 190 acreditaciones de firma electrónica de "Empleado Público".

La oficina de Registro de la Agencia ubicada en la calle Sacramento n.º 3 es la tercera del Ayuntamiento de Madrid en volumen de entrada directa. Recogió 66.139 documentos (la entrada directa supone

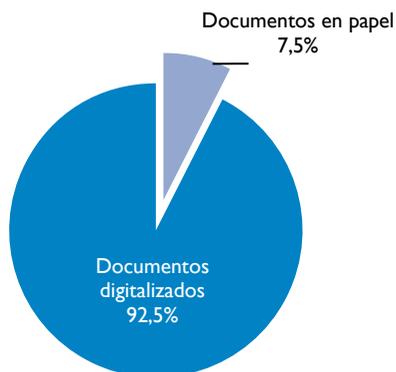
el 33,25% del volumen de documentación total gestionado por esta oficina).

Las oficinas de Registro de la Agencia situadas en las calles Hierro 27, Raimundo Fernández Villaverde 32 y Ramón Power, 24 realizaron 19.557, 31.608 y 11.094 anotaciones, respectivamente.

Canales de entrada de documentos



Soporte de la documentación presentada presencialmente



Las solicitudes que la ciudadanía dirigió a la Agencia Tributaria Madrid siguiendo la codificación establecida en el sistema de registro, se distribuyen de la siguiente forma:

- Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana 7,5(IIVTNU): 18,44%.
- Solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos en período ejecutivo: 11,63%.
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI): 9,77%.
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM): 8,19%.
- Recursos IVTM, multas e ingresos no tributarios: 5,85%.
- Gestión recaudatoria en vía ejecutiva (avales, concursos de acreedores, embargos...): 5,56%.

- Tratamiento de datos: 5,48%.
- Devoluciones, aplazamientos y fraccionamientos en período voluntario: 4,65%.
- Otras materias: 30,43%.

Por otra parte, en el Registro de la Agencia Tributaria Madrid de la C/ del Sacramento, 3, donde se realiza la atención presencial y se recogen todos los escritos que la ciudadanía presenta, en 2018 se atendieron a 34.223 personas, que supone el 29,69% del total de personas atendidas en la OAIC, con un tiempo medio de espera de 4'7" y un tiempo medio de atención de 4'36". Se ha de tener en cuenta que se atiende a personas vienen con varios escritos y que además se trata de una oficina de acreditación de Firma Electrónica de persona física y estos trámites llevan como media 10 minutos cada uno.

Atención directa e información

CONSULTAS ATENDIDAS

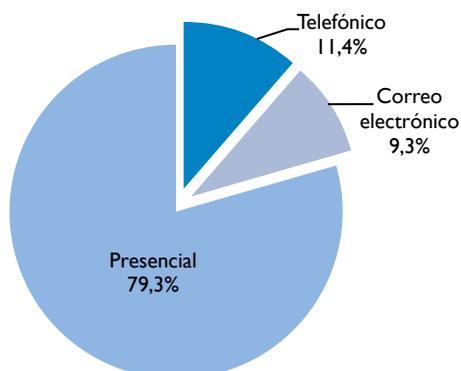
En el año 2018 se han atendido 612.578 consultas o peticiones de información efectuadas por contribuyentes, tanto en las “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” (OAIC) como en el resto de los servicios adscritos a la Agencia Tributaria Madrid.

En la atención telefónica hay que tener en cuenta que la información general está centralizada a través del 010, por lo que los datos reflejados son las llamadas atendidas por los distintos servicios tributarios de la Agencia.

En cuanto a la atención telemática, cabe destacar un incremento del 2,30% sobre el año 2017.

El desglose por canal de atención se refleja en el siguiente cuadro:

Canales de atención



CANAL DE ATENCIÓN	2015	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2017
Presencial	491.653	504.970	518.742	485.846	-6,34%
Telefónico	114.613	108.060	97.085	69.913	-27,99%
Correo electrónico	45.923	45.500	55.543	56.819	2,30%
Total	652.189	658.530	671.370	612.578	-8,76%

ATENCIÓN PRESENCIAL

En el año 2018 se ha atendido directamente, en alguna de las dependencias de la Agencia, a 485.846 contribuyentes, un 6,34% menos que en 2017. La evolución desde el año 2015 se refleja en el siguiente cuadro:

OFICINA DE ATENCIÓN	2015	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2017
OAIC	462.327	478.725	503.533	471.539	-6,35%
Otras oficinas de la Agencia	29.326	26.245	15.209	14.307	-5,93%
Total	491.653	504.970	518.742	485.846	-6,34%

“OFICINAS DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE” (OAIC)

En 2018, la Agencia Tributaria Madrid ha mantenido abiertas cinco “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente”. Las direcciones y fechas de apertura son las siguientes:

- C/ de Alcalá n.º 45
(enero de 2005)
- C/ del Sacramento n.º 3
(abril de 2007)
- C/ del Hierro n.º 27
(septiembre de 2009)
- C/ de Raimundo Fernández Villaverde n.º 32
(marzo de 2010)
- C/ de Ramón Power n.º 24
(febrero 2016)

En 2018 se han realizado en las OAIC 471.539 atenciones, lo que representa un 6% menos que en el año 2017.

Existen varios factores que pueden explicar esta disminución, entre otros el que durante este año, a diferencia de los dos últimos años, no ha habido otros procedimientos masivos de gestión tributaria, como fue el año pasado la notificación individual de la nueva Tasa de Paso de Vehículos o como ocurrió durante 2016 con la notificación de la nueva Tasa de Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades. Tampoco en este año 2018, a diferencia de los años anteriores, se ha solapado la actividad normal de las OAIC con procedimientos extraordinarios de revisión y regularización catastral.

El desglose por tipo de atención se refleja en el cuadro siguiente:

TIPO DE CONSULTA	PERSONAS ATENDIDAS EN LAS OAIC	%	AFLUENCIA MEDIA POR DÍA	TIEMPO MEDIO DE ESPERA
Documento de pago	162.317	34,42	657	4´40”
Registro	107.052	22,70	433	4´48”
IIVTNU	74.368	15,77	301	2´47”
Información	41.653	8,83	169	0´00”
IBI/Catastro	29.161	6,18	118	3´19”
Ejecutiva	12.723	2,70	52	2´26”
Aplazamientos y fraccionamientos	8.388	1,78	34	4´17”
Domiciliaciones	11.001	2,34	45	4´19”
Embargos	5.844	1,24	24	3´29”
Otros tributos	7.102	1,51	29	2´23”
Otras consultas	11.930	2,53	48	3´05”
Total	471.539	100,00	1.910	3´44”

Tiempo medio de espera

En las OAIC el tiempo medio de espera por contribuyente ha sido de 3'44", lo que ha supuesto un descenso del 17% sobre el valor correspondiente a 2017.

Atención con cita previa

Las OAIC tienen establecidos diversos sistemas para reducir al máximo el tiempo que deben esperar las personas antes de ser atendidas. Con el sistema de cita previa, las OAIC tienen el compromiso de un tiempo medio de espera para ser atendido inferior a tres minutos y medio.

Con carácter general, es necesario la petición de cita para acceder a la atención presencial. Sin embargo, este trámite previo no se exige para aquellos tipos de consultas o peticiones de información que requieren un tiempo de atención reducido.

PERSONAS ATENDIDAS CON CITA PREVIA	
2015	131.169
2016	138.448
2017	128.734
2018	123.354

Es posible concertar citas a través de los tres canales de atención a la ciudadanía/contribuyente del Ayuntamiento de Madrid:

1. Telemático, accediendo al "Portal del Contribuyente" o a través de los servicios generales de la web municipal www.madrid.es
2. Telefónico, llamando al teléfono 010.
3. Presencial, en cualquiera de las OAIC y Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

En 2018 se han atendido en las OAIC a 123.354 contribuyentes mediante cita, un 4% menos que en 2017, este descenso se debe principalmente tanto al aumento de la oferta de información y gestiones que se atienden sin cita como al incremento en los trámites realizados a través de la web sin tener que desplazarse a nuestras oficinas.

De media, se han atendido un total de 500 citas diarias en 2018. El desglose por materias de las 123.354 personas atendidas previa petición de cita se refleja en el siguiente cuadro:

CONCEPTO	PERSONAS ATENDIDAS	%
IIVTNU	76.427	59,37
IBI/Catastro	28.760	22,34
Ejecutiva	16.092	12,50
Otros tributos	7.455	5,79
Total	128.734	100,00

El tiempo medio de espera de las personas que han solicitado cita en 2018 ha sido de 2'51".

Atención a distancia o no presencial

En 2018 se han realizado los trabajos necesarios para la puesta en marcha de la Plataforma de Atención Telefónica y Electrónica, primeramente acondicionando el lugar desde donde se presta el servicio y proveyendo del mobiliario y material informático y telefónico necesario para la realización de sus competencias, y después con la asignación y formación del personal en las materias atribuidas en la primera fase de funcionamiento de la Plataforma. Esta formación fue realizada por personal de las Subdirecciones de Recaudación y de Gestión Tributaria, impartándose también un curso de “Atención telefónica al contribuyente en situaciones difíciles” para que puedan disponer de las herramientas que permitan una atención telefónica de calidad, así como poder solventar los problemas que puedan surgir en la atención por canal telefónico o electrónico.

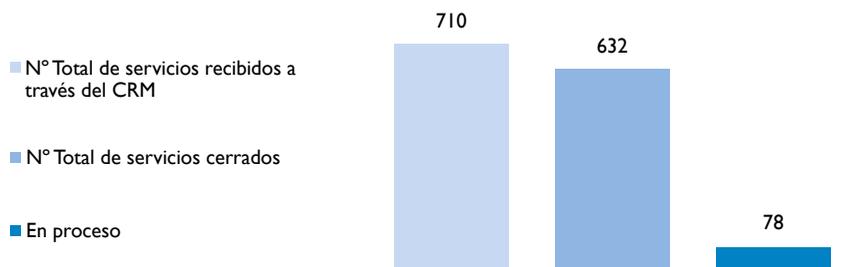
Para el funcionamiento de la Plataforma se han elaborado los siguientes documentos:

- Propuesta de respuestas a las preguntas más habituales de los/las contribuyentes que se realizan a los Servicios Gestores de las diferentes Subdirecciones.
- Protocolo de actuación para la atención telefónicas de la ciudadanía.
- Protocolo de identificación de las personas que solicitan información a la Plataforma.

En noviembre comenzó a funcionar la Plataforma, asumiendo todas las competencias en materia de Recaudación, así como las derivadas de la Gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica y de la Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos de actividades.

Los cuadros siguientes describen la actividad de la Plataforma, desde su puesta en marcha hasta el 31 de diciembre de 2018.

SOLICITUDES DE SERVICIOS RECIBIDAS	
N.º total de servicios recibidos a través del CRM	710
N.º total de servicios cerrados	632
En proceso: solicitud de servicios que han entrado en el periodo y que se cerrarán en los días hábiles siguientes	78



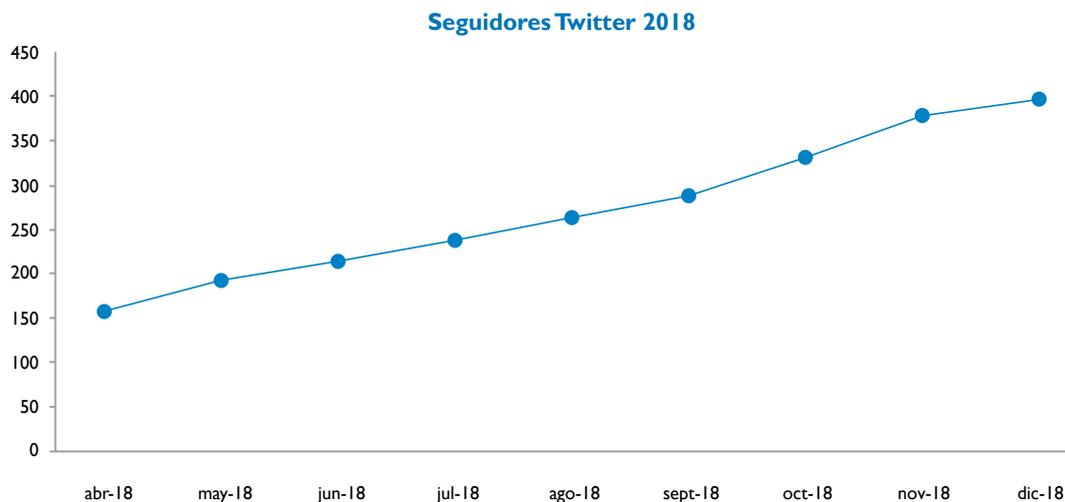
Las categorías de las solicitudes tramitadas por la Plataforma son:

SOLICITUDES DE SERVICIOS POR CATEGORÍAS (NOVIEMBRE-DICIEMBRE)	
Información general	55
Recaudación:	
- Domiciliación: 28	
- Información o emisión de documentos de pago en voluntaria: 9	397
- Información o emisión de documentos de pago en ejecutiva: 360	
Gestión - IBI	174
Gestión - IVTM	64
Gestión - IIVTNU	8
Gestión - TRUA	9
Gestión – Otras Tasas	3
Gestión – Otras Tasas	3

REDES SOCIALES

El año 2018 fue el comienzo de la utilización de las redes sociales por la Agencia Tributaria Madrid, en concreto el 8 de abril se comenzó la actividad en Twitter y el 3 de mayo en YouTube.

En cuanto a la actividad en Twitter, desde su inicio el 8 de abril de 2018, ha tenido la siguiente evolución:



En YouTube se han colgado 10 videos informativos sobre información de la gestión de los tributos de la ciudad de Madrid.

Actuaciones relacionadas con la mejora del servicio que se presta a los/las contribuyentes

En el ejercicio 2018 se ha diseñado un protocolo de actuación, en relación con las consultas tributarias vinculantes que formulan los interesados, y se ha diseñado una guía práctica para su puesta en marcha y funcionamiento.

Asimismo, se han dado los primeros pasos para la sistematización e informatización del procedimiento, tanto en relación con las actuaciones a desarrollar por la Administración, como en orden a la actividad de los particulares.

Campañas publicitarias

La Agencia Tributaria Madrid ha realizado en 2018 dos campañas, en colaboración con la Dirección General de Comunicación, en línea con las ya realizadas en 2016 y 2017, para transmitir a la ciudadanía las ventajas de domiciliar los tributos municipales, en concreto, las campañas se han centrado en dos de los impuestos con mayor relevancia: el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) y el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).

A través de estas campañas publicitarias, la Agencia Tributaria Madrid ha querido transmitir a la ciudadanía la imagen de una “administración amiga”, cercana, ágil y accesible, con voluntad de ayudar y vocación de servicio público, centrándose en transmitir los

esfuerzos que realiza la Agencia Tributaria Madrid para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y difundir los medios con los que contamos para hacer más fácil el pago de los tributos municipales.

La campaña del IVTM se ha realizado del 16 al 31 de mayo de 2018, coincidiendo con la etapa final del período voluntario de pago del impuesto, y su objetivo ha sido transmitir a la ciudadanía lo fácil que es domiciliar los recibos del impuesto. El medio utilizado ha sido la radio.

Las domiciliaciones durante el mes de mayo han descendido con respecto al mismo mes del año pasado, tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

IVTM	2017	2018	% INCREMENTO
Número de domiciliaciones	18.974	16.114	-15,07

Cabe destacar que el 47,83% de las domiciliaciones se han realizado a través del servicio telefónico 010, el 38,59% a través de la web municipal y el 13,58% restante de forma presencial.

No obstante lo anterior, el resultado de la campaña publicitaria no debe cuantificarse en el número de altas que se produzcan en el mes natural de la campaña, ya que debe tenerse en cuenta que los efectos de la misma se extienden más allá de dicho período. Así, el número de domiciliaciones en 2018

se ha incrementado en un 2,21% en relación con la matrícula, pasando de 518.275 recibos domiciliados en 2017 a 564.533 en 2018 (debe tenerse en cuenta que, como ya hemos comentado, en 2017 también se realizó una campaña para incentivar la domiciliación de este impuesto). En definitiva, pues, ha de valorarse como positivas las campañas de domiciliación del IVTM.

En cuanto a la campaña del IBI, además de informar a la ciudadanía de las ventajas de domiciliar los tributos municipales, se ha hecho especial hincapié en los

beneficios económicos que pueden obtener por acogerse a alguno de los sistemas de pago que ofrece este impuesto: Sistema Especial de Pago (SEP) y Pago a la Carta (PAC). La campaña se ha realizado del 1 al 30 de noviembre de 2018, coincidiendo con el último mes del período voluntario de pago del IBI.

También se ha querido transmitir a la ciudadanía que el Ayuntamiento ha hecho un esfuerzo para que los trámites y las gestiones puedan realizarse electrónicamente facilitando programas de ayuda, mejorando la sede electrónica y poniendo en marcha

la plataforma telefónica de atención tributaria especializada a través de 010.

Los medios utilizados en la campaña han sido: internet, soportes en Metro Madrid, radio y prensa.

El incremento del sistema de domiciliación del Pago a la Carta durante los meses de campaña ha sido del 10,7%, sustancialmente superior al porcentaje del resto de domiciliaciones, un 6,7% en las domiciliaciones de pago único y un 2,27% en el SEP, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

TIPO DOMICILIACIÓN	INSCRIPCIONES DOMICILIADAS IBI 2018	DOMICILIACIONES IBI PERIODO CAMPAÑA	% INCREMENTO
Pago único	661.153	44.169 ⁽²⁾	6,68
PAC ⁽¹⁾	317.418	34.007	10,71
SEP	416.167	9.441	2,27
Total	1.394.738	87.617	6,28

⁽¹⁾ Número de inscripciones PAC. Una inscripción puede contener varios recibos.

⁽²⁾ Domiciliaciones efectos 2019 y complementarias 2018.

Como complemento a ambas campañas, y con el objetivo de promocionar e incentivar la solicitud de domiciliaciones bancarias a través de Internet, se ha publicitado la página www.madrid.es/domiciliaciones en distintos canales y subcanales de la web del Ayuntamiento de Madrid y se ha incorporado, en su página inicial, un vínculo directo para poder localizar de una forma sencilla toda la información referida a las domiciliaciones tributarias.

Además de estas campañas específicas, se han realizado otras informativas para transmitir a la ciudadanía información que se considera de interés, como son la exposición al público de las matrículas de tributos y el censo del Impuesto sobre Actividades Económicas, a través de anuncios en prensa escrita, y el inicio y finalización de los períodos voluntarios de pago cuyo medio de difusión fue la radio.

Carta de Servicios de la “Atención Integral al Contribuyente”

La Carta de Servicios de la “Atención Integral al Contribuyente” de la Agencia Tributaria Madrid fue aprobada por la Junta de Gobierno el 4 de enero de 2007 y evaluada por última vez en marzo de 2019.

El detalle de los compromisos de calidad para 2018, sus indicadores asociados y el grado de cumplimiento se recogen en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2018	RESULTADO 2018	% CUMPLIMIENTO
Las “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” se comprometen a prestar un servicio global de calidad, de manera que el nivel de satisfacción de las/los ciudadanas/os será igual o superior a 6 y el número de quejas presentadas sobre el servicio recibido en las oficinas sea inferior a 30 por cada 100.000 usuarias/os y, además, se reciban al menos 9 felicitaciones por cada 100.000 usuarias/os.	Ratio de quejas presentadas por el servicio recibido en las OAIC.	30	44,74	67,05
	Ratio de felicitaciones recibidas por el servicio prestado en las OAIC.	10	12,08	120,80
	Satisfacción de la ciudadanía con los servicios de atención en las OAIC.	6	(*)	(*)
A través de un personal debidamente cualificado y permanentemente actualizado –mediante la realización anual de un mínimo de 10 sesiones de coordinación y un tiempo medio de formación de al menos 20 horas– en las «Oficinas de Atención Integral al Contribuyente» se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por las/los ciudadanas/os.	Ratio de quejas presentadas relativas a la información recibida en las OAIC.	10	5,72	174,83
	Ratio de quejas presentadas relativas al trato recibido en las OAIC.	10	12,08	82,78
	Horas de formación recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.	20	22,47	112,35
Se atenderá al contribuyente de forma clara y precisa , dispensando un trato amable y cortés , utilizando un lenguaje claro y comprensible , y garantizando una atención personal y una respuesta segura a las consultas realizadas, logrando que el número de quejas presentadas sobre la información o el trato recibido sea inferior a 10 por cada 100.000 usuarias/os.	Sesiones de coordinación realizadas en las OAIC.	30	38	126,67

(*) La encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la ciudad de Madrid no se realizó en el 2018.

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2018	RESULTADO 2018	% CUMPLIMIENTO
<p>El tiempo medio de espera en las «Oficinas de Atención Integral al Contribuyente» no superará los 5 minutos y, además, el 80% de las/los usuarias/os será atendido en menos de 10 minutos y el 95% en menos de 30 minutos.</p> <p>El número de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC será inferior a 2 por cada 100.000 usuarias/os.</p>	Tiempo medio de espera en las OAIC.	<5'	3' 44"	133,93
	Porcentaje de contribuyentes atendidos en las OAIC en menos de 10 minutos.	80	85,90	107,38
	Porcentaje de contribuyentes atendidos en las OAIC en menos de 30 minutos.	95	99,08	104,29
	Ratio de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC.	2	1,90	105,26
<p>Al menos el 90% de las/los contribuyentes que soliciten cita previa, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de 4 días hábiles y el 100% en un plazo máximo de 6 días hábiles, salvo casos excepcionales que serían justificados convenientemente.</p> <p>El tiempo medio de demora para obtener una cita previa será de 2 días hábiles.</p> <p>El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa será inferior a 4 minutos, y, además, el 95% será atendido en menos de 15 minutos.</p>	Porcentaje de citas previas que se conceden para ser atendidos en las OAIC en un plazo de 4 días hábiles como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior.	90	68	75,76
	Porcentaje de citas previas que se conceden para ser atendidos en las OAIC en un plazo de 6 días hábiles como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior.	100	73	73,00
	Tiempo medio de demora para obtener una cita previa.	3	5	60,00
	Porcentaje de usuarios atendidos con cita previa en las OAIC en menos de 15 minutos.	95	89,90	94,63
	Tiempo medio de espera, una vez señalada la cita, para ser atendido en las OAIC.	3' 30"	2' 51"	122,81
	En las «Oficinas de Atención Integral al Contribuyente», el tiempo de atención efectiva será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente; además, el trámite solicitado, cuando su resolución sea competencia de la Agencia Tributaria Madrid, deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 95% de las/los usuarias/os.	Porcentaje de usuarias/os que han resuelto de forma íntegra el trámite solicitado en las OAIC.	95	97,94

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2018	RESULTADO 2018	% CUMPLIMIENTO
	Servicios tributarios realizados a través de la web.	3.350.000	3.609.562	107,75
Se incrementará anualmente en al menos un 3% el número de servicios tributarios (información y gestiones) realizados a través de la web, y en al menos un 5% el número de estos mismos servicios disponibles en madrid.es.	Incremento en porcentaje de los servicios tributarios realizados a través de la web.	5	3,59	71,80
	Servicio tributarios disponibles en madrid.es	176	173	98,29
	Incremento en porcentaje de los servicios tributarios disponibles en madrid.es	5	3,59	71,80
	Satisfacción de las/los usuarias/os con el «Portal del Contribuyente».	6	7,73	128,83
Se prestará un servicio de calidad, con una información actualizada a disposición de las/los contribuyentes en la web www.madrid.es.				
En las encuestas periódicas realizadas para medir el grado de satisfacción de las/los ciudadanas/os con el servicio prestado por madrid.es, el 70% de las/los usuarias/os del «Portal del Contribuyente» estará satisfecho o muy satisfecho con el servicio recibido y la valoración media global de su satisfacción será igual o superior a 6 puntos, en una escala de 0 a 10.	Porcentaje de usuarias/os satisfechos con el «Portal del Contribuyente»	70	88,40	126,29
Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestaran de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio.	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	80	97,77	122,21
Se contestarán el 75% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 35 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días desde su presentación.	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	100	100	100,00
	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	75	82,48	109,97
	Tiempo medio de contestación de las sugerencias y reclamaciones y felicitaciones.	20	11,47	174,37

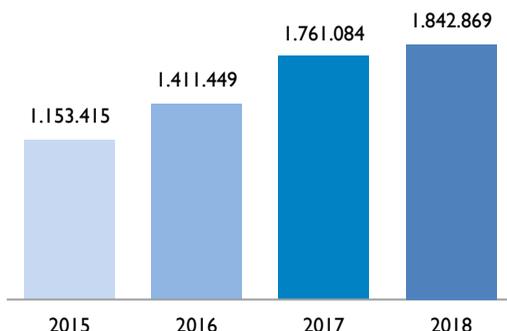
Facilidades de pago

PAGOS TELEMÁTICOS

En 2018 ha continuado la evolución al alza de los pagos telemáticos, convirtiéndose en un canal cada vez más utilizado por la ciudadanía.

En total se han realizado 1.842.869 pagos por un importe de 204,55 millones de euros. De estos pagos, 646.523 corresponden a tributos pagados en período voluntario, por un importe de 133,16 millones de euros.

Pagos telemáticos
(número de pagos)



El desglose de los pagos telemáticos por concepto y la comparativa con el año 2017 se reflejan en los siguientes cuadros:

Número de pagos telemáticos

	BANCA ELECTRÓNICA	TARJETA	CERTIFICADO DIGITAL	TOTAL
Recaudación voluntaria	53.574	552.856	40.093	646.523
Recaudación ejecutiva	7.089	59.931	1.342	68.362
Multas	39.152	688.577	6.174	733.903
Resto	0	394.081	0	394.081
Total	99.815	1.695.445	47.609	1.842.869

Pagos telemáticos

	Nº DE PAGOS 2017	Nº DE PAGOS 2018	VARIACIÓN 2018/2017	IMPORTE 2017	IMPORTE 2018	VARIACIÓN 2018/2017
Recaudación voluntaria	576.569	646.523	12,13%	110.103	133.162	20,94%
Recaudación ejecutiva	64.957	68.362	5,24%	17.132	20.939	22,22%
Multas	703.931	733.903	4,26%	39.781	40.167	0,97%
Resto	415.627	394.081	-5,18%	11.946	10.284	-13,91%
Total	1.761.084	1.842.869	4,64%	178.962	204.552	14,30%

Importes en miles de euros.

DOMICILIACIONES BANCARIAS

Como consecuencia de las campañas realizadas para favorecer la domiciliación bancaria de los tributos periódicos, se observa un incremento en el porcentaje sobre matrícula de los recibos domiciliados en todos los tributos. El volumen total de domiciliaciones ha pasado de **2.082.886** en 2017 a **2.242.744** en 2018.

En cuanto a las domiciliaciones complementarias de período voluntario, sistema que posibilita la domiciliación de los tributos periódicos dentro de su

período voluntario de pago y surte efecto en el mismo período en que se domicilia, es un mecanismo eficaz por el que se potencia la domiciliación como forma de pago.

La evolución de las domiciliaciones bancarias desde 2016 y el resultado del sistema de domiciliación complementaria y su comparativa con el ejercicio anterior se reflejan en los siguientes cuadros:

Domiciliaciones bancarias

TRIBUTO	RECIBOS 2016	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2017	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2018	% SOBRE MATRÍCULA	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2018/2016	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2018/2017
IVTM	504.189	29,51	518.275	29,90	564.533	32,11	2,60	2,21
IBI	1.487.638	69,00	1.530.470	70,58	1.585.603	72,61	3,61	2,03
IAE	12.899	38,24	13.499	38,85	14.644	41,18	2,94	2,33
T. Ocupación	129	65,48	134	69,07	134	70,52	5,04	1,45
TPV ⁽¹⁾	28.719	55,31	---	---	29.539	58,26	2,95	---
TRUA ⁽²⁾	---	---	20.508	13,37	47.314	30,88	---	17,51
TCA ⁽³⁾	---	---	---	---	977	61,72	---	---
Total	2.033.574	51,46	2.082.886	50,92	2.242.744	52,47	1,01	1,55

Domiciliaciones instantáneas

TRIBUTO	RECIBOS 2017	RECIBOS 2018	VARIACIÓN 2018/2017	IMPORTE 2017	IMPORTE 2018	VARIACIÓN 2018/2017
IVTM	33.351	32.221	-3,39%	2.824.878	2.647.624	-6,27%
IBI	25.223	24.157	-4,23%	19.014.713	22.493.095	18,29%
IAE	621	625	0,64%	1.433.054	1.584.920	10,60%
TPV ⁽¹⁾	---	715	-52,21%	---	774.189	---
TRUA ⁽²⁾	7.110	3.398	---	3.502.091	1.001.123	-71,41%
TCA ⁽³⁾	---	339	---	---	125.163	---
Total	66.305	61.455	-7,31%	26.774.736	28.626.114	6,91%

⁽¹⁾ En 2017 no hubo matrícula de la TPV, se gestionó la tasa mediante liquidaciones.

⁽²⁾ 2017 es el primer año que se gestiona la TRUA a través de matrícula, por lo que es también el primer año en el que hay domiciliaciones bancarias.

⁽³⁾ En el ejercicio 2017 no hubo matrícula de este tributo, emitiéndose liquidaciones.

SISTEMA ESPECIAL DE PAGO FRACCIONADO CON DOMICILIACIÓN BANCARIA (SEP)

La adhesión a este sistema de pago ha ido disminuyendo año tras año desde 2013 como consecuencia directa de la implantación del sistema de Pago a la Carta (PAC), que permite una mayor flexibilidad en los pagos

y otorga un mayor porcentaje de bonificación. En el siguiente cuadro se muestra el número de recibos de IBI pagados a través de este sistema en 2018 y la comparativa con los dos años anteriores.

Sistema Especial de Pago

RECIBOS PAGADOS	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
IBI	428.729	420.882	410.929	-4,15%	-2,36%

SISTEMA DE PAGO A LA CARTA (PAC)

La adhesión al PAC requiere domiciliación bancaria y la tramitación de la oportuna solicitud.

Por acuerdo de 23 de diciembre de 2015 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid se aprobó, con efectos de 1 de enero de 2016, la imposición de la Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA).

Al igual que ocurría con la TRU, tasa que se suprimió el 1 de enero de 2015, se permite el acogimiento de la TRUA a los sistemas especiales de pago SEP y PAC.

Esta modalidad permite fraccionar el pago de los tributos acogidos hasta en 9 plazos, en función de la periodicidad elegida por el ciudadano (mensual, bimestral, trimestral o semestral). Los/ las contribuyentes acogidos al PAC disfrutan de una bonificación de hasta el 5% de la cuota tributaria, con un límite por recibo de 70 euros en el IBI y 15 euros en la TRUA, aplicándose la bonificación máxima cuando el solicitante acepta alguno de los planes propuestos por la Administración, en los que el importe total de los pagos fraccionados coincide con el 90% de las cuotas de los tributos acogidos al PAC en el ejercicio anterior.

Hasta 2016, el día 30 de noviembre de cada año, o inmediato hábil posterior, se procedía a la liquidación

de cada una de las deudas tributarias, aplicándose la bonificación y ordenando el abono o cargo en cuenta, según proceda, de la diferencia entre la liquidación definitiva y las cantidades anticipadas. A partir de 2017 esta liquidación se realiza el 15 de diciembre o inmediato hábil siguiente.

El 11 de diciembre de 2017 se realizó la emisión para su cobro el 5 de enero de 2018. A esa fecha se contabilizaron 317.989 altas de PAC (incluidos 110 con cuota cero), que integraban 483.040 recibos de IBI y 9.027 recibos de TRUA. Un año después, en la emisión correspondiente al 10 de diciembre de 2018, el número de PAC dados de alta ascendía a 352.195, que incluían 532.957 recibos de IBI y 12.780 recibos de TRUA. De estos se pusieron al cobro el 8 de enero de 2019, 351.986 PAC, pues 209 resultaron con cuota cero.

En el siguiente cuadro se muestra la evolución en los dos ejercicios, diferenciando por tipos de plan, periodicidad y recibos de IBI y TRUA incluidos. Puede apreciarse el incremento, respecto al ejercicio anterior, tanto de los/las contribuyentes acogidos al PAC, un 10,76%, como del número de recibos incluidos en el sistema, un 10,33% en relación al IBI y un 41,58% en relación a la TRUA.

Pago a la Carta

TIPO DE PLAN	PERIODICIDAD	Nº DE CONTRIBUYENTES		RECIBOS IBI		RECIBOS RTRUA	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019
Máximo ahorro	Mensual	152.456	169.311	227.723	251.777	3.707	5.311
	Bimestral	31.788	34.687	45.730	49.873	731	984
	Trimestral	51.068	55.935	77.937	85.116	1.232	1.774
	Semestral	80.837	90.053	129.125	143.209	3.327	4.665
Plan Personalizado	Mensual	1.028	1.174	1.423	1.595	11	16
	Bimestral	155	185	197	232	2	4
	Trimestral	225	267	329	387	1	1
	Semestral	432	583	576	768	16	25
Total		317.989	352.195	483.040	532.957	9.027	12.780
Incremento anual		10,76%		10,33%		41,58%	

APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS DE PAGO

Los datos que se reflejan en período voluntario se refieren a la totalidad de los expedientes tramitados durante el ejercicio, por lo que están incluidos tanto las solicitudes que han tenido entrada en el año 2018 como aquellas que estaban pendientes de trámite del ejercicio anterior. En este ejercicio se aprecia un importante descenso tanto en los aplazamientos como en los fraccionamientos con respecto a 2017.

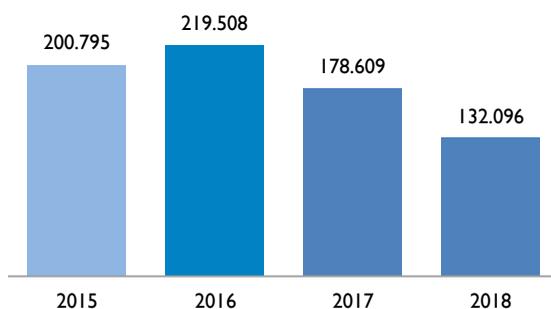
Por lo que respecta a las deudas fraccionadas en período ejecutivo se distinguen dos conceptos, las "entregas a cuenta", que se refieren a aquellos casos en los que, voluntariamente, el deudor realiza ingresos con los que cancela parcialmente la deuda total, lo que implica un fraccionamiento de pago de la deuda sin que medie la tramitación de expediente, y las solicitudes explícitas de fraccionamiento.

En 2018 se ha mejorado la gestión de los fraccionamientos y aplazamientos de pago en ejecutiva

implementado una aplicación informática para su tramitación de forma definitiva que permite el cobro mediante domiciliación bancaria.

Además se ha implantado una nueva aplicación que permite el fraccionamiento de los proyectos de autoliquidación de plusvalía.

Aplazamientos y fraccionamientos



Aplazamientos y fraccionamientos

		2015	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2017
Período voluntario	Aplazamientos	7.200	6.761	6.892	710	-89,70%
	Fraccionamientos	20.455	20.284	20.678	8.628	-58,27%
Período ejecutivo	Entregas a cuenta	155.689	157.555	126.846	99.886	-21,25%
	Fraccionamientos	17.451	34.908	24.193	22.872	-5,46%
Total		200.795	219.508	178.609	132.096	-26,04%

Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

En el año 2018 se han aprobado las siguientes matrículas del IBI:

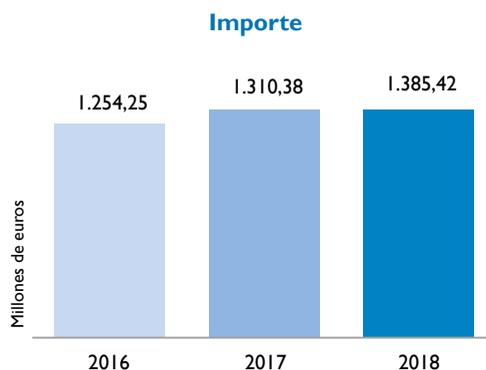
- Urbana: 2.179.664 inscripciones por importe de 1.385.416.256 euros.
- Rústica: 3.826 inscripciones por importe de 732.784 euros.
- BICES: 259 inscripciones por importe de 51.261.112 euros.

El total de las matrículas ha sido de 2.183.749 inscripciones por importe de 1.437.410.152 euros.

La evolución del número de inmuebles que constituyen la matrícula del IBI de naturaleza urbana y el importe de esta se reflejan en el siguiente cuadro:

Evolución de la matrícula del Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbana

	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2016/2018	VARIACIÓN 2017/2018
Núm. recibos	2.152.849	2.164.447	2.179.664	1,25%	0,70%
Importe	1.254.247.489	1.310.376.911	1.385.416.256	10,46%	5,73%



Por otra parte, se han practicado 86.216 liquidaciones por valor de 64.436.063 euros. Dichas liquidaciones comprenden las procedentes de alteraciones catastrales físicas y jurídicas (86.051 por valor de 61.292.241 euros) y las derivadas por actuaciones inspectoras (165 por valor de 3.143.822 euros).

Respecto a las liquidaciones practicadas, ha de recordarse que, en cuanto a gestión y a diferencia del año 2017, este año sólo se han producido alteraciones catastrales físicas y jurídicas una vez que, concluido el procedimiento de regularización catastral, terminaron los trabajos de actualización de las bases de datos para llevar a cabo ésta.

Asimismo, se han efectuado los trabajos necesarios para solicitar al Estado la compensación por los beneficios fiscales que han de aplicarse a los centros docentes privados acogidos al régimen de conciertos educativos, en tanto mantengan su condición de centros total o parcialmente concertados, en cumplimiento con lo dispuesto en el art. 7 de la Ley 22/1995, de 28 de diciembre, por la que se determina

el alcance y concesión de la exención establecida en el IBI a los centros educativos concertados y se fija el procedimiento para satisfacer la compensación a los Ayuntamientos; durante el año 2018 se ha procedido a presentar la petición de compensación por el ejercicio 2017 y a realizar la preparación y depuración de estas exenciones, por un importe de 7.299.356 euros, que corresponden a 348 colegios.

Por otra parte, y en base al Convenio suscrito entre la Agencia Tributaria Madrid y el Ilustre Colegio Notarial de Madrid, de colaboración en la aplicación de los tributos municipales, en 2018 se han realizado 39.182 consultas de deudas de IBI. Según este Convenio, el Colegio de Notarios de Madrid, utilizando la plataforma tecnológica corporativa del Consejo General del Notariado, ofrece la posibilidad de obtener en la misma Notaría en la cual se otorga la escritura pública que recoge el negocio jurídico, la información de las deudas pendientes por el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de las cuales haya de responder la persona que adquiera un inmueble, por afección del bien.

UNIDADES URBANAS INCORPORADAS POR TRAMITACIÓN DE DECLARACIONES DE ALTERACIÓN

Durante el año 2018, al igual que en los últimos ejercicios, la actividad inmobiliaria se ha mantenido relativamente baja, produciéndose un incremento de un 25,85% en la entrada de declaraciones. El incremento de la entrada de declaraciones, durante el año 2018, se debe a un repunte de la actividad constructiva.

Se han realizado 21.631 nuevas inscripciones catastrales en la base de datos catastral mediante declaraciones. Asimismo se ha mantenido el número de expedientes pendientes en el mínimo técnico

indispensable derivado del propio proceso de tramitación.

Del total de 21.631 unidades urbanas incorporadas el 50,69% corresponden a nuevas construcciones y el 49,31% a otras alteraciones (segregaciones, divisiones horizontales etc.).

En el siguiente cuadro se refleja la incorporación de unidades urbanas en virtud del Convenio de Colaboración con la Dirección General del Catastro, en los ejercicios comprendidos de 2016 a 2018.

Unidades urbanas incorporadas

	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Por nueva construcción	6.380	8.491	10.964	71,85%	29,12%
Otras alteraciones	7.289	7.086	10.667	46,34%	50,54%
Total	13.669	15.577	21.631	58,25%	38,86%

Declaraciones de alteración Unidades urbanas incorporadas



Con independencia de las actuaciones realizadas por la Inspección Catastral para incorporar los inmuebles omitidos en el Catastro Inmobiliario, cuya información se recoge en el apartado específico de Control de los incumplimientos tributarios, se han incorporado

mediante declaraciones ordinarias, presentadas espontáneamente por la persona interesada, 18.278 unidades urbanas, con un incremento de valor catastral de 1.014,03 millones de euros.

PLAZO DE PROCESAMIENTO DE LAS DECLARACIONES

Constituye una aspiración de la Agencia Tributaria Madrid, en cuanto a la incorporación de unidades urbanas a la base de datos catastral, la tramitación de todas las declaraciones de alta por obra nueva presentadas en el plazo estricto necesario para el proceso administrativo de incorporación.

Aunque el tiempo medio de la tramitación las declaraciones de alta por obra nueva se mantiene por debajo de 60 días, en 2018 ha aumentado ligeramente con respecto a la media de los 4 años anteriores. En el cuadro siguiente se recogen los tiempos medios de tramitación desde el año 2014 al 2018.

Tiempos medios de tramitación

EJERCICIO DE TRAMITACIÓN	DÍAS DE TRAMITACIÓN
2014	47
2015	46
2016	42
2017	34
2018	43

Expedientes de alta por obra nueva tramitados en menos de 60 días

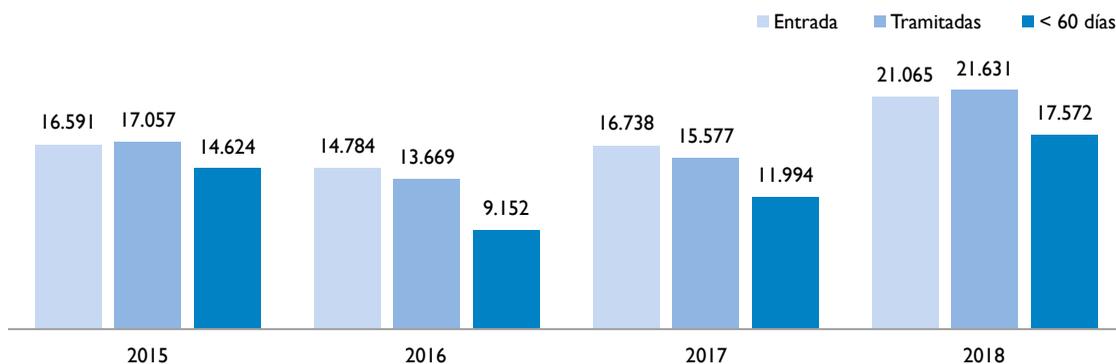
EJERCICIO DE TRAMITACIÓN	ENTRADA	SALIDA	MENOS DE 60 DÍAS	%
2018	436	516	445	86,24

En el cuadro y gráfico siguientes se recoge el número de unidades urbanas y porcentaje de tramitación en las declaraciones catastrales, tanto de obra nueva como de otras alteraciones y la comparación con los cuatro ejercicios anteriores.

Unidades tramitadas en menos de 60 días

AÑO	ENTRADA	TRAMITADAS	MENOS DE 60 DÍAS	RATIO MENOS DE 60 DÍAS
2014	18.913	20.543	17.184	83,65%
2015	16.951	17.057	14.624	85,74%
2016	14.784	13.669	9.152	66,95%
2017	16.738	15.577	11.994	77,00%
2018	21.065	21.631	17.572	81,24%

Tramitación en menos de 60 días



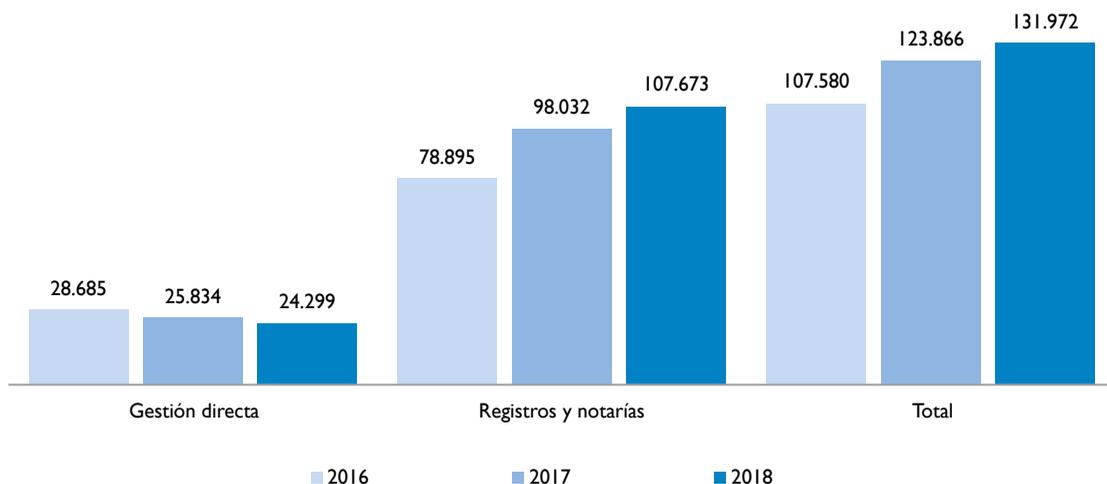
TRAMITACIÓN DE ALTERACIONES DE TITULARIDAD CATASTRAL

El cuadro siguiente indica el número de alteraciones de orden jurídico tramitados en el ejercicio 2018, mostrándose asimismo los datos de los años anteriores y comparándolos con los mismos.

Se distinguen las que derivan de declaración o solicitud, que se materializan en la grabación de 24.299 cambios de titularidad, de aquellas cuya información es incorporada por la Gerencia de Catastro de acuerdo con la información facilitada por los Notarios y Registradores.

CAMBIOS DE TITULARIDAD	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2016/2018	VARIACIÓN 2017/2018
Gestión directa	28.685	25.834	24.299	-15,29%	-5,94%
Registros y notarías	78.895	98.032	107.673	36,48%	9,83%
Total	107.580	123.866	131.972	22,67%	6,54%

Alteraciones de Titularidad Catastral



CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

La calidad en la presentación de documentos se evalúa por el porcentaje de expedientes en los que hay que requerir la aportación de documentación adicional para poder tramitarlos. Por otro lado, la calidad en los trabajos de actualización de la base de datos se comprueba por el número de recursos de reposición presentados contra las resoluciones de inscripción, en relación al número de unidades urbanas incorporadas. Estas ratios se reflejan en los siguientes cuadros, por tipos de expediente.

Requerimientos



Requerimientos

	ENTRADA	REQUERIMIENTOS	%
Declaraciones otras alteraciones	1.248	86	6,89
Declaraciones nueva construcción	436	31	7,11
Recursos ordinarios	339	2	0,59
Correcciones	2.571	37	1,44
Porcentaje	4.594	156	3,40

	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Entrada	3.895	4.297	4.594	17,95%	6,91%
Requerimientos	120	90	156	30,00%	73,33%
Porcentaje	3,08	2,09	3,40	0,32	1,31

CALIDAD DE LA DESCRIPCIÓN Y VALORACIÓN CATASTRAL

Mide la calidad de los trabajos de actualización de la base de datos en función del número de recursos de reposición presentados contra los

acuerdos de incorporación en relación al número de unidades urbanas incorporadas por tramitación de declaraciones de alteración.

	TRAMITACIONES (UNIDADES URBANAS)	RECURSOS PRESENTADOS	%
Nueva construcción y otras alteraciones	21.631	339	1,57

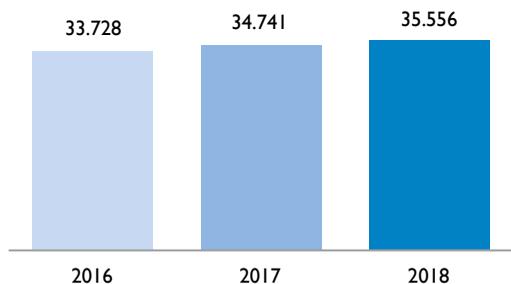
Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

En la evolución de la matrícula del impuesto en los últimos años, en número de recibos e importe, se ha invertido la tendencia del ejercicio anterior, mejorándose las cifras de aquel e incluso las del ejercicio 2016, tal y como se muestra en el cuadro siguiente:

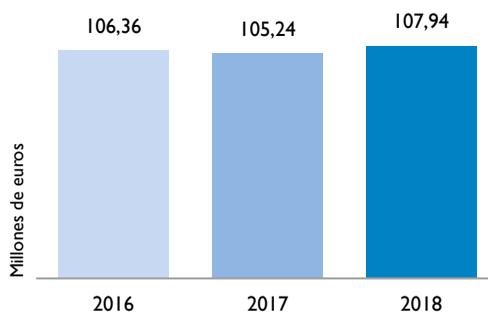
Evolución de la matrícula del Impuesto sobre Actividades Económicas

	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Núm. recibos	33.728	34.741	35.556	5,42%	2,35%
Importe	106.362.374	105.245.813	107.943.147	1,49%	2,56%

Número de Recibos



Importe



En el año 2018 se han realizado 7.773 liquidaciones, por un importe total de 22.191.606 euros.

Por otra parte, se han efectuado las labores necesarias para solicitar al Estado la compensación por los beneficios fiscales que han de aplicarse a las cooperativas protegidas y especialmente protegidas

a tenor de la Ley 20/1990, de 19 de diciembre, sobre Régimen Fiscal de las Cooperativas.

En el año 2018 se ha realizado la preparación y depuración de los beneficios correspondientes a 2017 que, por un importe de 701.143,35 euros, corresponden a 234 cooperativas.

Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

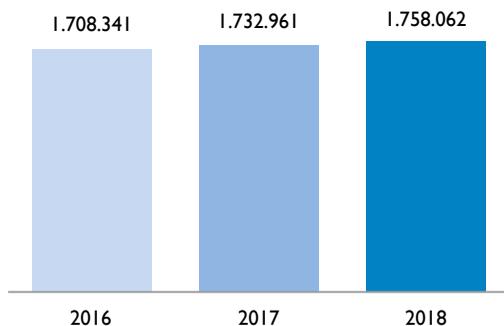
La evolución del número de recibos e importe de los mismos se reflejan en el cuadro siguiente:

Evolución de la matrícula del IVTM

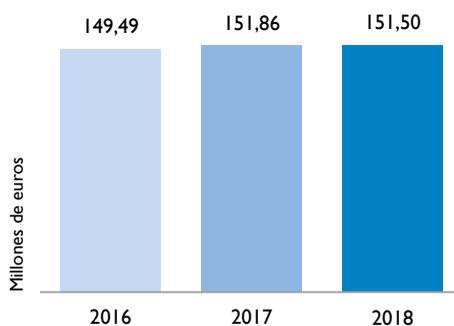
	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Núm. recibos	1.708.341	1.732.961	1.758.062	2,91%	1,45%
Importe	149.488.391	151.867.608	151.502.124	1,35%	-0,24%

⁽⁹⁾ En la Memoria 2017 se recogió el importe de 151.862.459, que no incluía la suma de los recibos inferiores a 6€. Parece más adecuado, por tratarse de la evolución de la matrícula del IVTM, recoger también el importe de estos recibos de tal forma que exista una correlación entre el número de éstos e importe de la matrícula, de ahí que figure la cifra de 151.867.608.

Número de Recibos



Importe



El número de liquidaciones giradas, incluyendo las liquidaciones complementarias, las correspondientes a las cuotas prorrateadas como consecuencia de la baja definitiva de los vehículos y las que se derivan de la comprobación de omisiones en matrícula general, ha sido de 29.935, por importe de 1.517.575 euros.

El número de autoliquidaciones pagadas por los contribuyentes ha sido de 83.703, por importe de 3.331.154 euros.

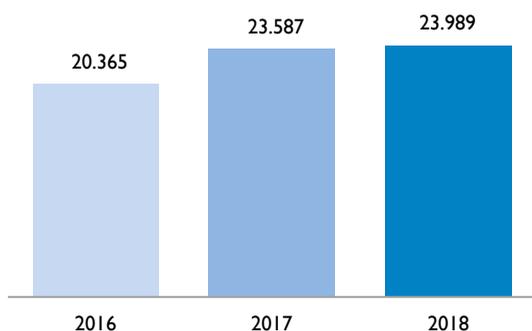
Si bien se ha producido un aumento en el número de éstas respecto al año 2017 del 5,70%, ha de destacarse que ello no ha supuesto un aumento de la recaudación sino que ésta ha disminuido un 2,77%, siendo debido al aumento de las bonificaciones establecidas en el Impuesto por la Ordenanza Fiscal de éste, habiéndose triplicado el número de solicitudes de bonificación desde el año 2016 (5.140) a este ejercicio (17.204).

Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

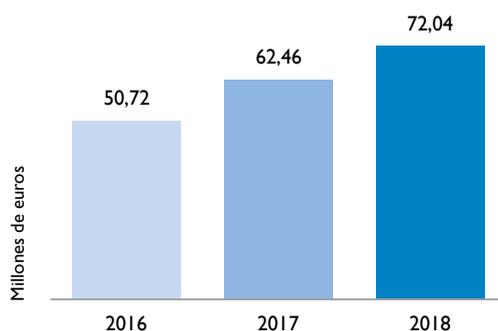
En los siguientes cuadros, se muestran el número e importe de autoliquidaciones y liquidaciones de este impuesto, así como los datos de los años precedentes.

AUTOЛИQUIDACIONES ICIO	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	20.365	23.587	23.989	17,80%	1,70%
Importe	50.720.062	62.463.646	72.038.632	42,03%	15,33%

Número de Autoliquidaciones



Importe de las Autoliquidaciones

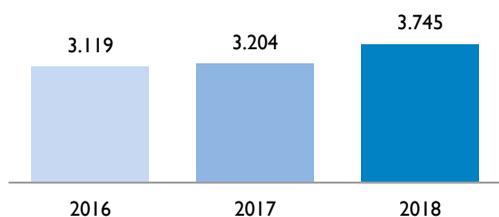


LIQUIDACIONES ICIO	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	3.119	3.204	3.745	20,07%	16,89%
Importe	20.128.675	21.121.647	22.513.563	11,85%	6,59%

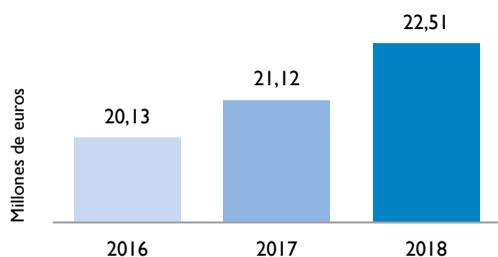
Tal y como se puede comprobar, en este año se ha producido un ligero incremento en el número de autoliquidaciones y liquidaciones; sin embargo, este aumento no se ha trasladado a los importes de las liquidaciones ya que la base declarada por los/las contribuyentes, gracias a la labor de lucha contra el fraude y la consiguiente concienciación, cada vez es más ajustada a la comprobada en gestión, hecho

que se confirma por el aumento de los importes de autoliquidaciones frente al mantenimiento en su número. El dato correspondiente al número de autoliquidaciones, con un aumento imperceptible, parece indicar que el tirón producido en el ejercicio anterior por la mejora económica se ha detenido y puede avanzar un nuevo cambio de ciclo.

Número de Liquidaciones



Importe de las Liquidaciones



Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

En cuanto a las autoliquidaciones de IIVTNU, en el ejercicio 2018 se han abonado 105.243, por importe de 561.053.880 euros.

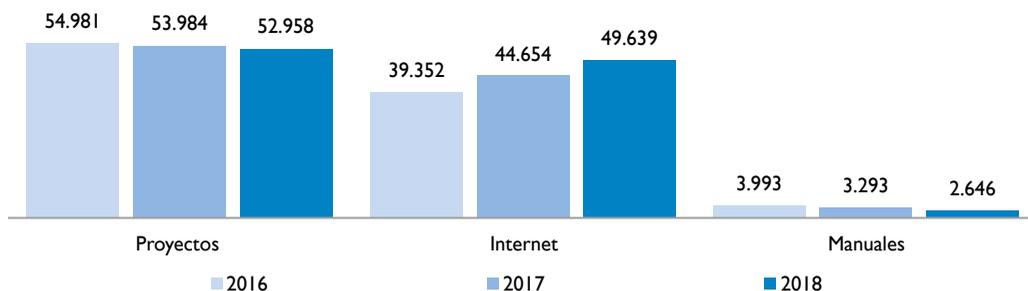
Como señalan los indicadores de otros tributos, el mercado inmobiliario parece haberse ralentizado, pues a pesar del incremento del número de autoliquidaciones éste no se ha trasladado de manera equivalente a los importes de las mismas, habiéndose reducido respecto al ejercicio anterior en casi un 4%. La Sentencia del TC, que declara inconstitucional parcialmente el impuesto, ha mantenido la inestabilidad en su gestión y los indicadores asociados al mismo, al menos durante la primera mitad del ejercicio, ya que tras la Sentencia TS de 9 de julio de 2018 se ha aclarado el alcance de la referida inconstitucionalidad. En este sentido, ha de destacarse la tarea desarrollada

para implementar un procedimiento que agilice la resolución de todas las declaraciones o solicitudes de devolución amparadas en una presunta minusvalía, así como el mantenimiento de la colaboración con la Asesoría Jurídica municipal en aquellos procedimientos judiciales que, con origen en la presunta minusvalía producida, requerían de un informe complementario técnico de valoración que desmontara dicha tesis.

En el siguiente cuadro se muestra la distinta tipología de autoliquidaciones del IIVTNU: proyectos de autoliquidación (autoliquidaciones cuantificadas por la Administración a petición de parte interesada), autoliquidaciones calculadas por el interesado a través del programa de internet y autoliquidaciones calculadas por el interesado en papel.

AUTOLIQUIDACIONES IIVTNU	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Proyectos	54.981	53.984	52.958	-3,68%	-1,90%
Internet	39.352	44.654	49.639	26,14%	11,16%
Manuales	3.993	3.293	2.646	-33,73%	-19,65%
Total	98.326	101.931	105.243	7,03%	3,25%

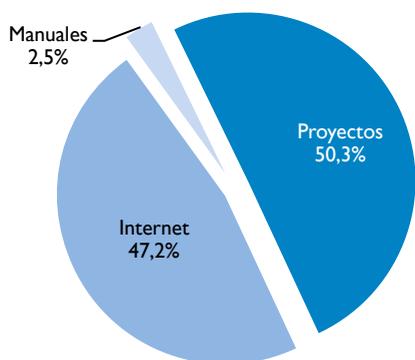
Evolución de las Autoliquidaciones IIVTNU



Asimismo, tal como se refleja en el siguiente gráfico, más de un 47% del total de las autoliquidaciones han sido generadas a través del programa a disposición de la ciudadanía en la web municipal madrid.es

Autoliquidaciones IIVTNU

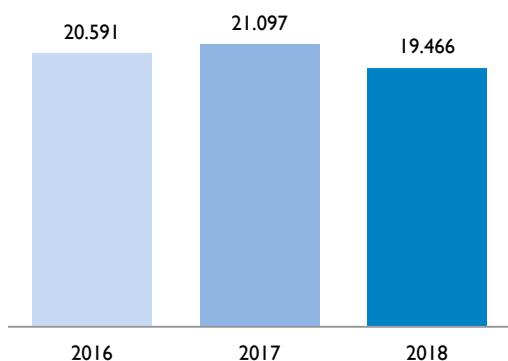
Año 2018



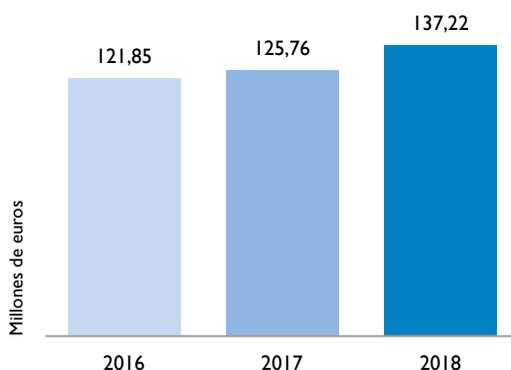
Por lo que se refiere a las 19.466 liquidaciones que se han efectuado, 9.780 son liquidaciones directas relativas en su mayoría a expedientes del IIVTNU que en el momento de la presentación de la declaración carecían de valor catastral o el que tenían determinado no era el adecuado a las circunstancias reales de la finca en la fecha de la transmisión, 1.597 son liquidaciones complementarias resultantes de la comprobación de las autoliquidaciones y 8.089 son consecuencia de las actuaciones inspectoras.

LIQUIDACIONES IIVTNU	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	20.591	21.097	19.466	-5,46%	-7,73%
Importe	121.852.956	125.758.072	137.221.003	12,61%	9,12%

Número de Liquidaciones



Importe de las Liquidaciones



Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU)

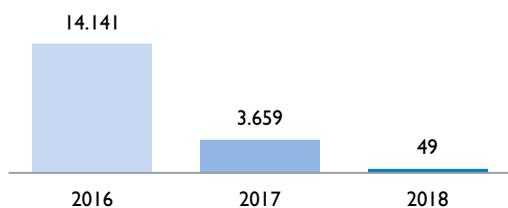
Aunque la TRU desapareció el 1 de enero de 2015, las actualizaciones catastrales de cambios de titularidad, uso, valor, omisiones, etc. que Catastro remite mensualmente a través del fichero DOC para IBI y TRU, han provocado la generación de liquidaciones

con carácter retroactivo durante unos años. La notable reducción que se observa en el cuadro y gráficos siguientes permiten afirmar su desaparición para ejercicios posteriores.

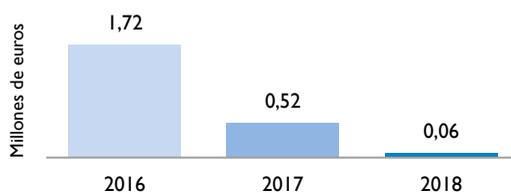
Evolución de las liquidaciones

TRU	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	14.141	3.659	49	-99,65%	-98,66%
Importe	1.721.305	516.141	57.139	-96,68%	-88,93%

Número de Recibos



Importe



Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)

Habiéndose consolidado ya la gestión por recibo de esta Tasa, puede apreciarse en los cuadros adjuntos la estabilización de la misma. En ese sentido, debe destacarse el trabajo de adecuación y depuración de

la matrícula que ha implicado 6.958 liquidaciones para adecuar los datos de las inscripciones a la realidad comprobada.

Evolución de la matrícula

TRUA	2016 ^(*)	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	-	153.312	153.195	-	-0,08%
Importe	-	40.601.219	40.344.938	-	-0,63%

^(*) En 2016 no se emitieron recibos al notificarse mediante liquidación, al ser el primer año de aplicación de la TRUA.

Evolución de las liquidaciones

TRUA	2016 ^(*)	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	151.678	9.535	6.958	-95,41%	-27,03%
Importe	45.589.819	5.940.621	2.692.083	-94,09%	-54,68%

Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local con Paso de Vehículos (TPV)

Se ha producido una estabilización en la matrícula, en cuanto a su número, con una leve reducción en su importe, debida al proceso de depuración que se sigue en el Servicio gestor para adecuarla a la realidad. En este sentido, debe destacarse esta labor, pues se han detectado, casi en su totalidad de oficio, incidencias

respecto a la forma de cálculo o duplicidades, y ha sido necesario realizar las procedentes liquidaciones para ajustar la cuota a la realidad ascendiendo a 2.531, a las que hay que añadir las practicadas por inspección que han sido 57.

Evolución de la matrícula

TPV	2016	2017(*)	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	51.924	-	50.701	-2,36%	-
Importe	32.897.405	-	28.465.761	-13,47%	-

Evolución de las liquidaciones

TPV	2016	2017(*)	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	26	50.834	2.588	9.853,85%	-94,91%
Importe	133.256	29.425.522	1.589.999	1.093,19%	-94,60%

(*) En 2017, como consecuencia de la modificación de la OFR, se notificó mediante liquidación, siendo las liquidaciones correspondientes a la matrícula 50.616 y 218 las liquidaciones practicas por los servicios de gestión e inspección.

Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el Uso de Cajeros Automáticos Propiedad de las Entidades Financieras

Por acuerdo de 29 de diciembre de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid se aprobó la nueva Ordenanza fiscal reguladora de la Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el Uso de Cajeros Automáticos Propiedad de las Entidades Financieras.

En 2017, al ser el primer año de aplicación, la normativa tributaria exige que la primera liquidación se notifique de manera individual.

En 2018 la tasa se gestiona por Matrícula cuyos datos son los indicados en el cuadro siguiente, al que se incorporan los datos de las liquidaciones 2017 a efectos de su comparación.

Evolución de los cajeros

TUPDPL	LIQUIDACIONES 2017	MATRÍCULA 2018	VARIACIÓN 2018/2017
Número	1.566	1.583	1,09%
Importe	499.624	510.319	2,14%

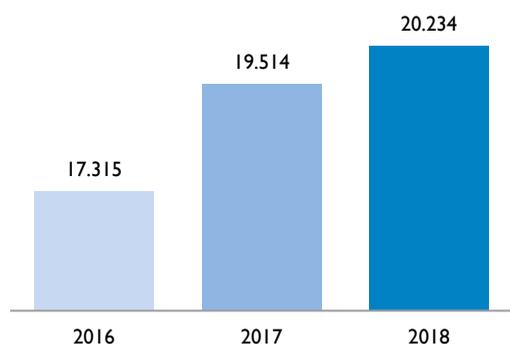
Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos (TPSU)

En los siguientes cuadros se muestra el número e importe de autoliquidaciones y liquidaciones de esta tasa, así como los datos de los años precedentes:

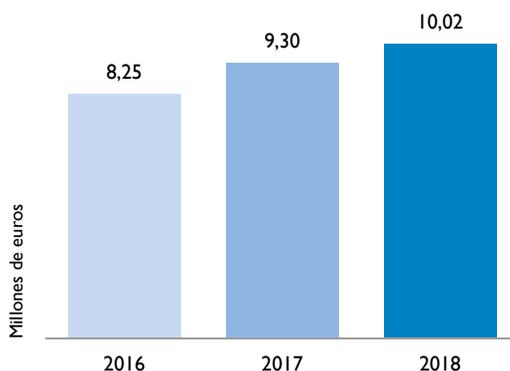
Evolución de las autoliquidaciones

TPSU	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	17.315	19.514	20.234	16,86%	3,69%
Importe	8.251.382	9.295.740	10.022.932	21,47%	7,82%

Número de Autoliquidaciones



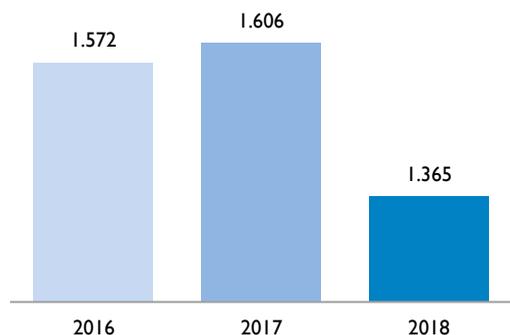
Importe de las Autoliquidaciones



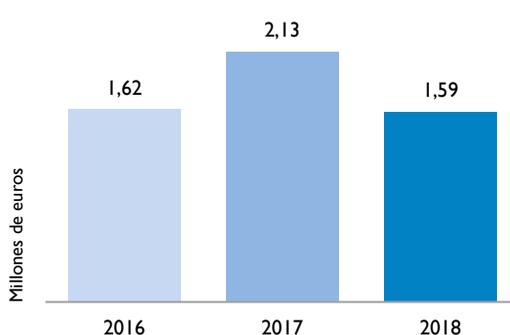
Evolución de las liquidaciones

TPSU	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	1.572	1.606	1.365	-13,17%	-15,01%
Importe	1.616.042	2.131.774	1.593.067	-1,42%	-25,27%

Número de Liquidaciones



Importe de las Liquidaciones



Los cuadros de autoliquidaciones de la tasa confirman una estabilización del mercado inmobiliario, apuntado ya en los datos correspondientes al ICIO.

Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local (Vallas y andamios y Reservas de espacio)

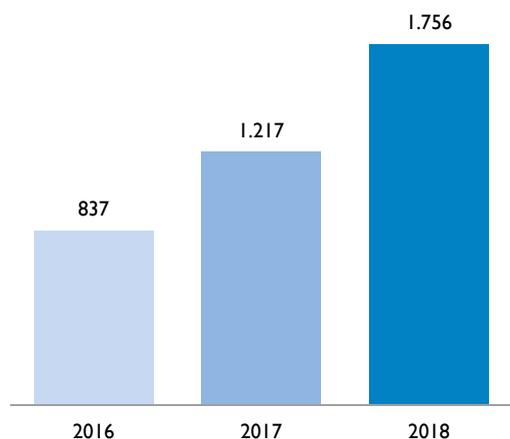
En el siguiente cuadro puede apreciarse un incremento significativo en el número e importe de las liquidaciones de esta tasa vinculadas específicamente a obras en la vía pública, como son:

- Vallas, andamios y otras ocupaciones de similar naturaleza, sin o con publicidad (epígrafe A).
- Reservas de espacio del dominio público local para aparcamiento exclusivo de vehículos o para su ocupación con otro tipo de maquinaria, equipos, casetas y otros elementos (epígrafe C).

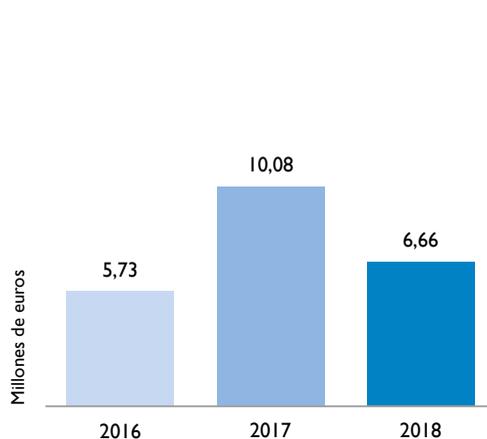
Evolución de las liquidaciones

	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	837	1.217	1.756	109,80%	44,29%
Importe	5.724.690	10.078.913	6.663.701	16,40%	-33,88%

Número de Liquidaciones



Importe de las Liquidaciones



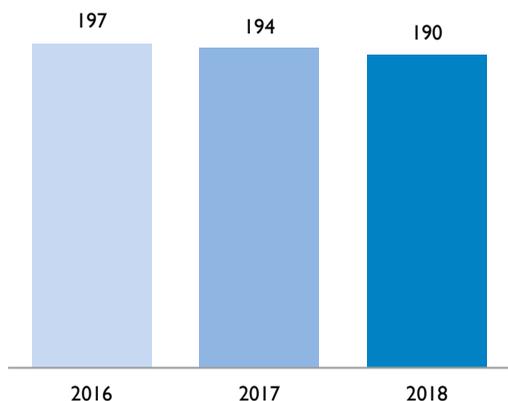
Tasa por Ocupaciones del Suelo, Vuelo o Subsuelo para usos particulares con cajas registradoras, bocas de carga de combustible, arquetas y transformadores, cables, tuberías, rieles y otros elementos análogos (Tasa de ocupación)

Esta tasa está incluida dentro de la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local. La evolución de la matrícula de esta tasa en los últimos tres años se refleja en el cuadro siguiente:

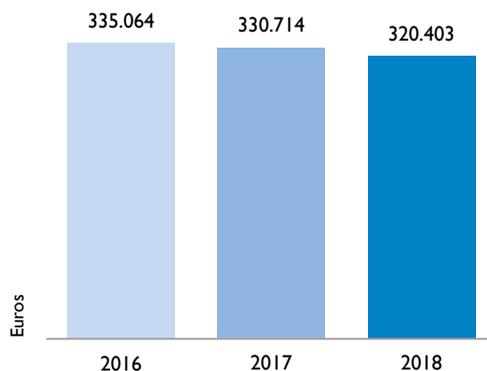
Evolución de la matrícula

	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	197	194	190	-3,55%	-2,06%
Importe	335.064	330.714	320.403	-4,38%	-3,12%

Número de Recibos



Importe



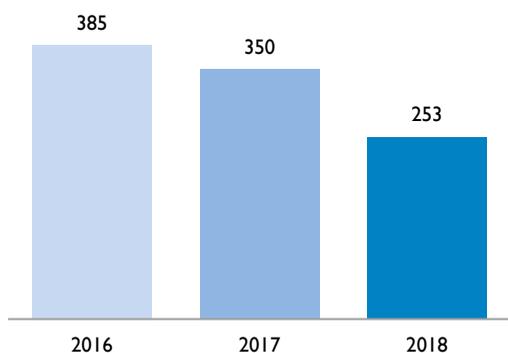
Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Explotadoras de Servicios de Suministros (1,5%)

En el siguiente cuadro se muestra el número e importe de las liquidaciones practicadas como consecuencia de la actividad gestora e inspectora, así como los datos de los dos ejercicios anteriores.

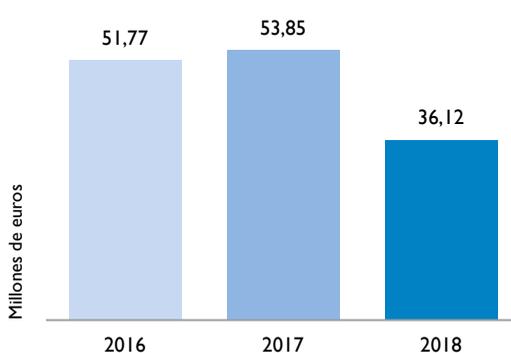
Evolución de las liquidaciones

	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	385	350	253	-34,29%	-27,71%
Importe	51.772.893	53.854.002	36.116.860	-30,24%	-32,94%

Número de Liquidaciones



Importe de las Liquidaciones



Otros ingresos

En este grupo se incluyen otras tasas gestionadas en la Agencia, como son la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local con Terrazas y con Surtidores de gasolina, la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local para el Desarrollo de

Acciones Publicitarias Especiales, la Tasa por Prestación de otros Servicios y Actividades relacionados con el Medio Ambiente y la Tasa por Prestación de Servicios en Galerías Municipales, así como otros ingresos obtenidos por los servicios de gestión e inspección tributaria.

Evolución de las liquidaciones

OTROS INGRESOS	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	1.445	1.163	1.249	-13,56%	7,39%
Importe	7.941.904	17.795.913	6.480.006	-18,41%	-63,59%

En este ejercicio, y superada la situación del anterior que implicó un elevado número de liquidaciones, en las correspondientes a Galerías Municipales se ha vuelto a la tendencia descendente al limitarse éstas a 65 liquidaciones, por un importe de 2.940.412 euros.

Ejecución Sustitutoria

En el siguiente cuadro, se muestra el número e importe de liquidaciones realizadas en el Servicio de ICIO por Ejecución Sustitutoria, así como los datos de los años precedentes.

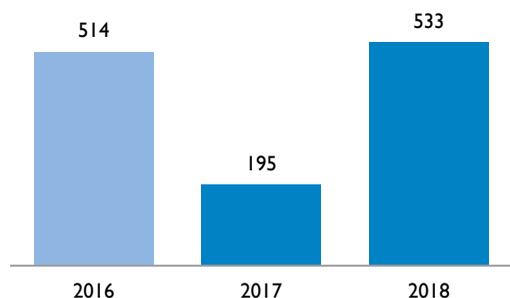
El notable incremento porcentual en el número de liquidaciones se explica por la realización de

actuaciones en inmuebles con numerosas viviendas de escasa superficie que, sin embargo, no implican un aumento del presupuesto de ejecución

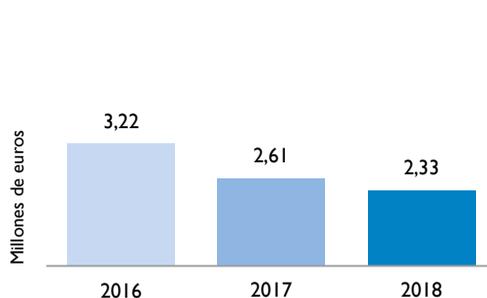
Evolución de las liquidaciones

	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número	514	195	533	3,70%	173,33%
Importe	3.224.465	2.605.242	2.331.649	-27,69%	-10,50%

Número de Liquidaciones



Importe de las Liquidaciones



Otras gestiones: expedientes de beneficios fiscales y devoluciones

Se siguen reduciendo los plazos de tramitación de los beneficios fiscales y devolución de ingresos indebidos, que redundan en la mejora en la atención a la ciudadanía, incremento de la valoración de la ATM, disminución de la carga global del Organismo Autónomo, al reducir la conflictividad y litigiosidad, y en la carga económica asociada a los posibles intereses de demora.

Así, en estos últimos años se ha reducido el tiempo medio de tramitación de los expedientes de solicitud de devoluciones tributarias de ingresos indebidos, pasando de 166 días el 31/12/2007 a 52 días el 31/12/2018, un 68,67% menos.

En el mismo sentido, se ha reducido el plazo medio de tramitación de los expedientes de solicitudes de beneficios fiscales, pasando de 98 días el 31/12/2007 a 30 días el 31/12/2018, un 69,38% menos.

Estos plazos se computan desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro de la Agencia Tributaria Madrid hasta la fecha de remisión del expediente a Intervención. Ahora bien, como consecuencia de la supresión desde el 1 de enero de 2018 de la fiscalización previa de los expedientes de devolución de ingresos indebidos, el plazo de tramitación en 2018 se computa desde el registro de la solicitud hasta la remisión del expediente a Tesorería.

Resumen de la gestión tributaria

Evolución matrícula tributos vencimiento periódico por número de recibos

TRIBUTO	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
IBI Urbana	2.152.849	2.164.447	2.179.664	1,25%	0,70%
IAE	33.728	34.741	35.556	5,42%	2,35%
IVTM	1.708.341	1.732.961	1.758.062	2,91%	1,45%
TRUA	---	153.312	153.195	---	-0,08%
TPV	51.924	---	50.701	-2,36%	---
Tasa Ocupación	197	194	190	-3,55%	-2,06%
Tasa Cajeros Automáticos ⁽¹⁾	---	---	1.583	---	---
Total	3.947.039	4.085.655	4.178.951	5,88%	2,28%

Evolución número de autoliquidaciones

AUTOLIQUIDACIONES	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
IVTM	77.147	79.286	83.703	8,50%	5,57%
ICIO	20.365	23.587	23.989	17,80%	1,70%
IIVTNU	98.326	101.931	105.243	7,03%	3,25%
TPSU	17.315	19.514	20.234	16,86%	3,69%
Total	213.153	224.318	233.169	9,39%	3,95%

Evolución número de liquidaciones

LIQUIDACIONES	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
IBI	79.308	143.859	86.216	8,71%	-40,07%
IAE	7.233	8.347	7.773	7,47%	-6,88%
IVTM	22.936	62.294	29.935	30,52%	-51,95%
ICIO	3.119	3.204	3.745	20,07%	16,89%
IIVTNU	20.591	21.097	19.466	-5,46%	-7,73%
TRU	14.141	3.659	49	-99,65%	-98,66%
TRUA	151.678	9.535	6.958	-95,41%	-27,03%
TPV ⁽¹⁾	26	50.834	2.588	9.853,85%	- 94,91%
Tasa Cajeros Automáticos ⁽¹⁾	---	1.566	---	---	---
Tasa 1,5%	385	350	253	-34,29%	-27,71%
TPSU	1.572	1.606	1.365	-13,17%	-15,01%
Ejecución Sustitutoria	514	195	533	3,70%	173,33%
Otros ingresos ⁽²⁾	2.294	2.391	3.043	32,65%	27,27%
Total	303.797	308.937	161.924	-46,70%	-47,59%

Evolución matrícula tributos vencimiento periódico por importe

TRIBUTO	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
IBI Urbana	1.254.247.489	1.310.376.911	1.385.416.256	10,46%	5,73%
IAE	106.362.374	105.245.813	107.943.147	1,49%	2,56%
IVTM ⁽³⁾	149.488.391	151.867.608	151.502.124	1,35%	-0,24%
TRUA	---	40.601.219	40.344.938	---	-0,63%
TPV ⁽¹⁾	32.897.405	---	28.465.761	-13,47%	---
Tasa Ocupación	335.064	330.714	320.403	-4,38%	-3,12%
Tasa Cajero Automáticos ⁽¹⁾	---	---	510.319	---	---
Total	1.543.330.723	1.608.422.265	1.714.502.948	11,09%	6,60%

⁽¹⁾ En 2017 se notificaron individualmente las liquidaciones de ambas tasas, en 2018 se han gestionado mediante matrícula.

⁽²⁾ En este apartado se han incluido las liquidaciones que no están desglosadas en el cuadro.

⁽³⁾ Con respecto al IVTM, en la Memoria 2017 se recogió el importe de 151.862.459, que no incluía la suma de los recibos inferiores a 6€. Parece más adecuado, por tratarse de la evolución de la matrícula del IVTM, recoger también el importe de estos recibos de tal forma que exista una correlación entre el número de éstos e importe de la matrícula, de ahí que figure la cifra de 151.867.608.

Evolución importe de las autoliquidaciones

AUTOLIQUIDACIONES	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
IVTM	3.382.378	3.426.040	3.331.154	-1,51%	-2,77%
ICIO	50.720.062	62.463.646	72.038.632	42,03%	15,33%
IIVTNU	574.337.067	583.748.303	561.053.880	-2,31%	-3,89%
TPSU	8.251.382	9.295.740	10.022.932	21,47%	7,82%
Total	636.690.889	658.933.729	646.446.598	1,53%	-1,90%

Evolución importe de las liquidaciones

LIQUIDACIONES	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
IBI	66.704.135	133.793.931	64.436.063	-3,40%	-51,84%
IAE	16.852.669	16.962.913	22.191.606	31,68%	30,82%
IVTM	1.044.545	4.303.616	1.517.575	45,29%	-64,74%
ICIO	20.128.675	21.121.647	22.513.563	11,85%	6,59%
IIVTNU	121.852.956	125.758.072	137.221.010	12,61%	9,12%
TRU	1.721.305	516.141	57.139	-96,68%	-88,93%
TRUA	45.589.819	5.940.621	2.692.083	-94,09%	-54,68%
TPV ⁽¹⁾	133.256	29.425.522	1.589.999	1.093,19%	-94,60%
Tasa Cajeros Automáticos ⁽¹⁾	---	499.624	---	---	---
Tasa 1,5%	51.772.893	53.854.002	36.116.860	-30,24%	-32,94%
TPSU	1.616.042	2.131.774	1.593.067	-1,42%	-25,27%
Ejecución Sustitutoria	3.224.465	2.605.242	2.331.649	-27,69%	-10,50%
Otros ingresos ⁽²⁾	27.054.530	35.544.687	29.570.982	9,30%	-16,81%
Total	357.695.290	432.457.792	321.831.596	-10,03%	-25,58%

⁽¹⁾ En 2017 se notificaron individualmente las liquidaciones de ambas tasas, en 2018 se ha gestionado mediante matrícula.

⁽²⁾ En este apartado se han incluido las liquidaciones que no están desglosadas en el cuadro.

+4

Actuaciones realizadas

GESTIÓN RECAUDATORIA

Recaudación tributaria

La recaudación líquida en este ejercicio ha sido de 2.505,66 millones de euros, lo que representa un incremento del 3,52% sobre la obtenida en el ejercicio anterior.

Los derechos reconocidos netos han pasado de 2.799,67 millones de euros en el año 2017 a 2.809,89

millones de euros en 2018, lo que supone un incremento del 0,36%.

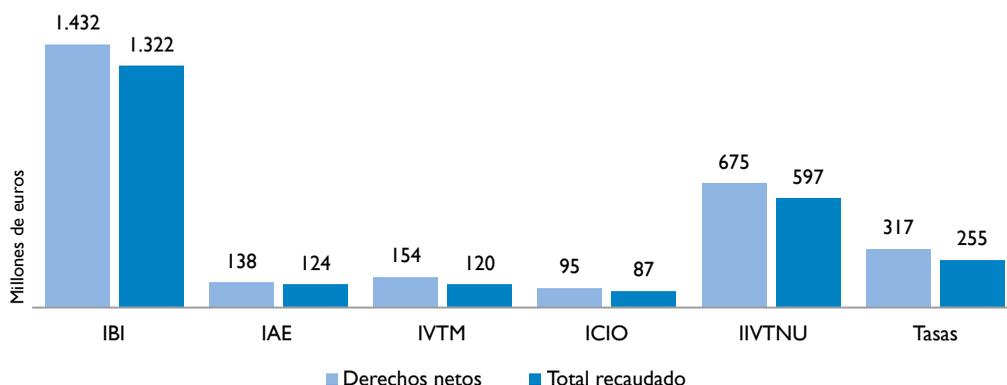
El desglose de la recaudación respecto a los derechos netos reconocidos, y la comparativa con el año anterior, se reflejan en el cuadro siguiente:

Datos contables de los ingresos tributarios

	AÑO 2017			AÑO 2018			VARIACIÓN	
	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN LÍQUIDA	%	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN LÍQUIDA	%	% 2018/2017	RECAUDACIÓN 2018/2017
IBI	1.405.930	1.233.891	87,76	1.431.529	1.322.255	92,37	4,61	7,16%
IAE	134.778	120.461	89,38	137.889	123.885	89,84	0,46	2,84%
IVTM	157.543	123.633	78,48	153.872	119.732	77,81	-0,67	-3,16%
ICIO	80.867	70.013	86,58	94.759	87.442	92,28	5,70	24,89%
IIVTNU	688.883	612.747	88,95	674.997	596.932	88,43	-0,52	-2,58%
Tasas	331.673	259.644	78,28	316.845	255.416	80,61	2,33	-1,63%
Total	2.799.674	2.420.389	86,45	2.809.891	2.505.662	89,17	2,72	3,52%

Importes en miles de euros.

Recaudación líquida 2018 Datos contables de los ingresos tributarios



Recaudación voluntaria

En el ejercicio 2018 se ha producido un incremento de la recaudación de los tributos de vencimiento periódico, destacando en el IBI, con un porcentaje de variación en relación al 2017 del 6,29%. El importe total de la recaudación ha ascendido a casi 1.598 millones de euros, que supone un aumento del 5,53% respecto al ejercicio anterior.

Los siguientes cuadros muestran la evolución de la recaudación en los últimos tres años así como el desglose de la recaudación de 2018 por tributo.

Evolución de la recaudación por tributos vencimiento periódico

TRIBUTOS	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
IBI	1.198.266.087	1.251.380.696	1.330.085.897	11,00%	6,29%
IAE	95.556.262	95.044.001	97.744.946	2,29%	2,84%
IVTM	112.092.472	112.918.937	112.086.971	0,00%	-0,74%
TRUA ⁽¹⁾	32.674.041	31.949.043	33.529.326	2,62%	4,95%
TPV ⁽²⁾	29.134.561	22.465.241	24.034.259	-17,51%	6,98%
Tasa Ocupación	324.722	310.130	311.910	-3,95%	0,57%
Total	1.468.048.145	1.514.068.048	1.597.793.309	8,84%	5,53%

⁽¹⁾ La TRUA en 2016 no se gestionó mediante matrícula sino que se gestionó por liquidaciones.

⁽²⁾ La TPV en 2017 no se ha gestionado mediante matrícula sino por liquidaciones.

Desglose de la recaudación por tributos vencimiento periódico. Importes

TRIBUTOS	IMPORTE MATRÍCULA NETA	IMPORTE RECAUDACIÓN	%
IBI	1.420.083.525	1.330.085.897	93,66
IAE	107.250.547	97.744.946	91,14
IVTM	149.032.985	112.086.971	75,21
TRUA	39.627.727	33.529.326	84,61
TPV	27.655.310	24.034.259	86,91
Tasa Ocupación	320.403	311.910	97,35
Total	1.743.970.497	1.597.793.309	91,62

Desglose de la recaudación por tributos vencimiento periódico. Número de recibos

TRIBUTOS	Nº DE RECIBOS MATRÍCULA NETA	Nº DE RECIBOS RECAUDADOS	%
IBI	2.145.529	2.004.498	93,43
IAE	35.358	29.912	84,60
IVTM	1.662.000	1.244.616	74,89
TRUA	148.234	118.877	80,20
TPV ⁽¹⁾	49.256	42.302	85,88
Tasa Ocupación	190	159	83,68
Total	4.040.567	3.440.364	85,15

⁽¹⁾ La TPV no se ha gestionado mediante matrícula sino por liquidaciones.

En los siguientes cuadros se muestra la evolución de los porcentajes en importes y número de recibos cobrados en relación con la matrícula neta.

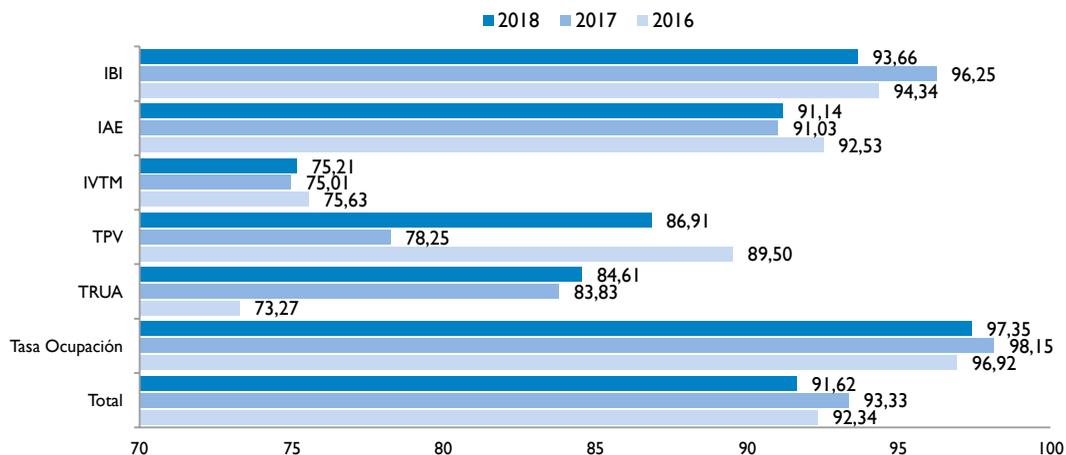
Porcentaje del importe cobrado sobre matrícula neta

TRIBUTO	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
IBI	94,34	96,25	93,66	-0,68	-2,59
IAE	92,53	91,03	91,14	-1,39	0,11
IVTM	75,63	75,01	75,21	-0,42	0,20
TRUA ⁽¹⁾	73,27	83,83	84,61	11,34	0,78
TPV ⁽²⁾	89,50	78,25	86,91	-2,59	8,66
Tasa Ocupación	96,92	98,15	97,35	0,43	-0,80
Total	92,34	93,33	91,62	-0,72	-1,71

⁽¹⁾ La TRUA en 2016 no se gestionó mediante matrícula sino que se gestionó por liquidaciones.

⁽²⁾ La TPV en 2017 no se ha gestionado mediante matrícula sino por liquidaciones.

Porcentaje de importes cobrados



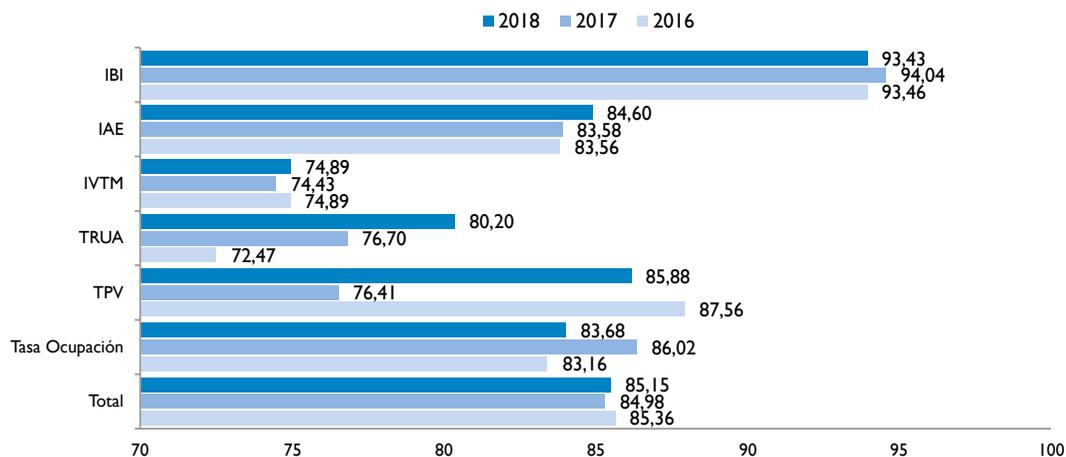
Porcentaje de recibos cobrados sobre matrícula neta

TRIBUTO	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
IBI	93,46	94,04	93,43	-0,03	-0,61
IAE	83,56	83,58	84,60	1,04	1,02
IVTM	74,89	74,43	74,89	0,00	0,46
TRUA ⁽¹⁾	72,47	76,70	80,20	7,73	3,50
TPV ⁽²⁾	87,56	76,41	85,88	-1,68	9,47
Tasa Ocupación	83,16	86,02	83,68	0,52	-2,34
Total	85,36	84,98	85,15	-0,21	0,17

⁽¹⁾ La TRUA en 2016 no se gestionó mediante matrícula sino que se gestionó por liquidaciones.

⁽²⁾ La TPV en 2017 no se ha gestionado mediante matrícula sino por liquidaciones.

Porcentaje de recibos cobrados



Por tratarse del tributo con mayor relevancia, se incorporan a continuación los datos correspondientes a los recibos del IBI cobrados en período voluntario en los tres últimos años, desglosados por medios de pago y con indicación del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta.

En ellos puede apreciarse el incremento continuado de la domiciliación bancaria como medio de pago,

habiéndose abonado en 2018 el 72,39% del total de recibos emitidos mediante algún tipo de domiciliación, frente al 72,1% del año 2017, y el 21,03% se ha abonado sin domiciliación bancaria, frente al 21,93% de 2017. Se debe destacar el incremento en el sistema de Pago a la Carta (PAC) en detrimento del Sistema especial de pago (SEP) y de la domiciliación de pago único.

IBI - Desglose por medio de pago y porcentaje de cobro sobre matrícula neta

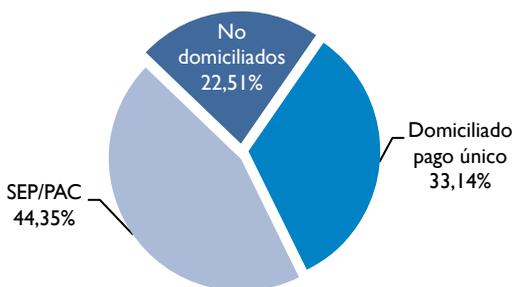
	2016		2017		2018	
	COBRADOS	%	COBRADOS	%	COBRADOS	%
Número de recibos	2.099.896		2.108.708		2.145.529	
No domiciliados	489.162	23,29	462.523	21,93	451.254	21,03
Domiciliados pago único	661.062	31,48	665.726	31,57	664.248	30,96
Sistema especial de pago	428.729	20,42	420.882	19,96	410.929	19,15
Pago a la carta	383.676	18,27	433.888	20,58	478.067	22,28
Total	1.962.629	93,46	1.983.019	94,04	2.004.498	93,43

En la matrícula neta están descontados los recibos exentos.

En 2018 se han pagado por el Sistema de Pago a la Carta 478.067 recibos del IBI frente a los 433.888 del ejercicio 2017. En total el número de recibos pagados a través de los sistemas especiales PAC/SEP asciende a 888.996

Asimismo, puede observarse en el cuadro y gráfico siguientes que el 77,49% de los recibos pagados en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles ha sido mediante domiciliación bancaria, siendo el 44,35% a través de los sistemas de pago fraccionado con bonificación (SEP y PAC).

IBI - Formas de pago y porcentaje sobre recibos cobrados



IBI - Formas de pago y porcentaje sobre recibos cobrados

	NÚM. RECIBOS PAGADOS	% DE COBRO
No domiciliados	451.254	22,51
Domiciliado pago único	664.248	33,14
SEP/PAC	888.996	44,35
Total	2.004.498	100,00

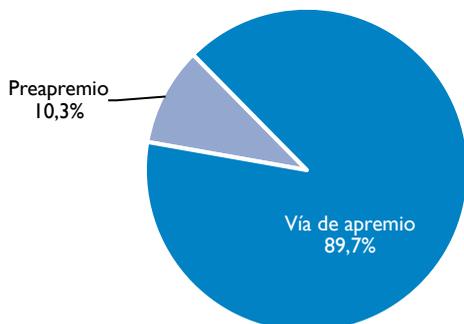
Recaudación ejecutiva

Desglose de la recaudación

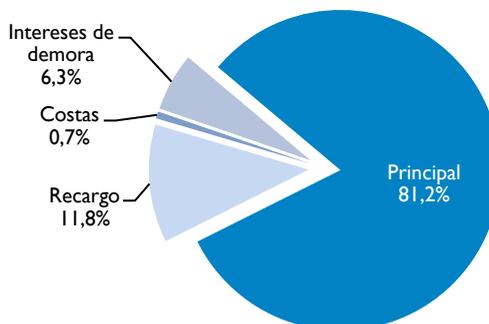
RECAUDACIÓN ⁽¹⁾	PRINCIPAL	RECARGO	INTERESES DE DEMORA	COSTAS	TOTAL
Vía de apremio	153.961.252	24.309.646	13.540.410	1.551.308	193.362.616
Preapremio	21.196.659	1.060.112			22.256.771
Total	175.157.911	25.369.758	13.540.410	1.551.308	215.619.387

⁽¹⁾ La recaudación se refiere a los cobros producidos en el ejercicio con independencia de la fecha de contabilización. No se incluyen 0,55 millones de euros recaudados por gestión tributaria que sí aparecen recogidos en "Deuda recuperada en periodo ejecutivo" dentro del apartado "Control y lucha contra el fraude" del Plan de Actuación 2018.

Desglose de los Ingresos



Desglose de los Ingresos



Evolución de la recaudación por conceptos

CONCEPTO	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Principal	207.304.812	189.845.587	175.157.911	-15,51%	-7,74%
Recargo	32.226.271	27.728.201	25.369.757	-21,28%	-8,51%
Intereses de demora	14.854.729	13.661.741	13.540.410	-8,85%	-0,89%
Costas	1.494.054	1.631.324	1.551.308	3,83%	-4,90%
Total	255.879.866	232.866.853	215.619.386	-15,73%	-7,41%

En el siguiente gráfico se refleja la evolución de los cobros de 2016 a 2018.

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR TIPO DE RECURSO

Analizando la evolución de los ingresos por tipo de recurso se puede observar que se ha producido un descenso en los ingresos en prácticamente todos los conceptos. Ello se debe a varios factores.

Así, en el caso del IBI, la diferencia respecto al año anterior es de 8,62% menos. Hay que tener en cuenta que en el año 2017, gran parte del incremento de lo recaudado se debió principalmente a la cancelación de deudas de diferentes Organismos Oficiales a lo largo del ejercicio.

Por otra parte, la aplicación de incentivos de pago en periodo de pago voluntario, tanto el Sistema Especial de Pagos (SEP) o las distintas modalidades de Pago a la Carta, ha supuesto una disminución en el volumen de recibos impagados en período voluntario pasando de 73 millones en 2017 a 61 millones en 2018.

No obstante, se observa que, respecto al año 2016, el importe recaudado ha aumentado un 12%.

Respecto al IVTM, el descenso en el importe ingresado se debe fundamentalmente a que la contabilización de los recibos impagados en el período voluntario de 2018 no finalizó hasta diciembre por problemas técnicos informáticos, y, por tanto, las providencias de apremio correspondientes empezaron a ser notificadas desde el 15 diciembre, por lo que los ingresos que normalmente se obtienen con estas notificaciones no se han podido reflejar dentro del ejercicio 2018.

Por lo que se refiere a la TRU, se debe tener en cuenta que esta Tasa ya no está vigente desde el año 2015,



por lo que los ingresos por este concepto se van minorando progresivamente.

En contrapartida, la nueva Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA) empezó a cobrarse por vía ejecutiva en el primer semestre del año 2017. Dado que el volumen e importe gestionado no es aún significativo en vía de apremio, los ingresos obtenidos por este concepto (más de 4.200.000 euros) se han integrado en el tipo "otros ingresos".

Por otro lado, en el concepto multas de tráfico cabe señalar que se ha producido un descenso similar en el cobro en período voluntario y, aunque ha habido un incremento del 8% en el importe a recaudar en período ejecutivo, hay que tener en cuenta que corresponden fundamentalmente a infractores que residen y tienen sus bienes radicados fuera de Madrid capital, lo que conlleva una dificultad añadida en el cobro por el procedimiento de apremio por razones de extraterritorialidad.

TIPO DE RECURSO	2016	2017	2018	%	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
IBI	60.784.178	74.502.748	68.081.211	31,57	12,00%	-8,62%
IAE	6.055.147	5.902.167	6.503.525	3,02	7,40%	10,19%
IVTM	27.434.149	25.301.345	20.664.632	9,58	-24,68%	-18,33%
IIVTNU	13.694.536	13.140.363	11.954.487	5,54	-12,71%	-9,02%
TRU	4.130.319	4.540.755	2.660.831	1,23	-35,58%	-41,40%
Otros ingresos	77.574.604	43.426.404	48.480.296	22,48	-37,50%	11,64%
Multas de tráfico	66.206.933	66.053.071	57.274.405	26,56	-13,49%	-13,29%
Total	255.879.866	232.866.853	215.619.387	100,00	-15,73%	-7,41%

GESTIÓN DEL CARGO

El siguiente cuadro refleja la comparativa de los tres últimos años de la gestión del cargo en ejecutiva.

Las cantidades figuran por el principal de la deuda, sin incluir las deudas cobradas en fase de preapremio

Gestión del cargo

	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Cargo contable a 1/1	1.378.621.782	1.333.383.914	1.354.992.601	-1,71%	1,62%
Cargos año	333.848.383	366.805.751	377.614.702	13,11%	2,95%
Cargo total año	1.712.470.165	1.700.189.665	1.732.607.303	1,18%	1,91%
Cargo gestionable ⁽¹⁾	1.368.310.623	1.260.176.217	1.305.416.924	-4,60%	3,59%
Cobrado	161.515.723	168.058.599	153.979.560	-4,67%	-8,38%
% Cobro/c. gestionable	11,80	13,34	11,80	0,00	-1,54

⁽¹⁾ Para el cálculo del cargo gestionable se descuenta el importe de los créditos suspendidos, paralizados por aplazamientos o fraccionamientos de pago, paralizados por concurso de acreedores y las bajas.

En relación a los datos reflejados en el cuadro anterior, conviene llamar la atención sobre el importe al que asciende el total de las deudas que son susceptibles de realizar gestiones de cobro (cargo gestionable), que se contabiliza descontando aquellas deudas que se encuentran suspendidas, ya sea por decisión judicial o administrativa, ya porque se hallen los deudores incurso en procesos concursales, o aquellas deudas sobre las que se haya acordado la baja, o porque su pago se encuentre fraccionado o aplazado. Estas situaciones influyen indudablemente en los resultados de cobro.

Así, el incremento de deudas cuyo pago se aplaza o fracciona a solicitud de la ciudadanía, incentivado por la dispensa de garantía en los casos de deudas inferiores a 30.000 euros y la consecuente paralización del procedimiento ejecutivo, ha supuesto que el importe de las deudas afectadas por situaciones de paralización del

procedimiento de cobro, concretamente en expedientes de fraccionamiento/aplazamiento, se ha incrementado en un 36% en los últimos años.

Por otra parte, el aumento de la suspensión de actuaciones recaudatorias derivadas principalmente de los procedimientos concursales ha supuesto el incremento de los importes afectados pasando de 366 millones en 2017 a 379 millones de euros en 2018, manteniéndose la tendencia al alza observada en los últimos ejercicios.

Este aumento objetivo de las deudas sobre las que, pese a figurar incluidas en el total pendiente de cobro no cabe realizar gestión de cobro alguna o en las que el cobro se demora en el tiempo, ha tenido una repercusión innegable y directa en la disminución de los ingresos procedentes de actuaciones ejecutivas de embargo de

resultado cobratorio inmediato y así se refleja, tanto en los embargos de sueldos y salarios, como en los embargos por devoluciones de AEAT, y especialmente en el embargo de cuentas corrientes cuyos resultados han experimentado una tendencia a la baja en consonancia con la disminución de los documentos de cobro disponibles.

Por último, en las cantidades pendientes de cobro debe tenerse en cuenta que un alto porcentaje de ellas corresponden a deudas de Administraciones Públicas, cuyo desglose por concepto de ingreso se refleja en el siguiente cuadro:

Deudas Administraciones Públicas por concepto de ingreso

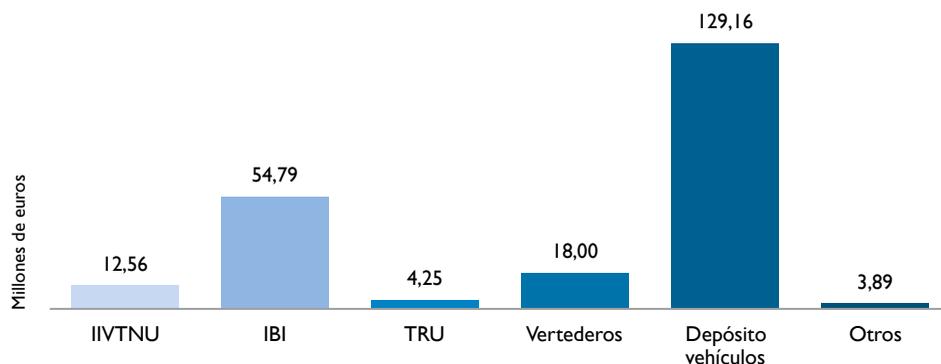
IIVTNU	IBI	ICIO	IVTM	TRU	VERTE- DEROS	EJEC. SUST.	DEPÓSITO VEHÍCULOS	MULTAS DE TRÁFICO	RESTO	TOTAL
12.559	54.791	400	376	4.250	17.995	224	129.164	457	2.431	222.647

Importes en miles de euros

En términos absolutos, en 2018 la deuda de Organismos oficiales ha disminuido en 7,1 millones de euros. Por otra parte, los ingresos procedentes del cobro de la deuda a las distintas administraciones se han situado en 2018 en más de 25 millones de euros,

lo que supone 3 millones de euros más que en el ejercicio anterior. Esto es el resultado principalmente de la colaboración entre la Agencia y el resto de Administraciones Públicas encaminada a obtener el cobro y disminuir la deuda pendiente.

Deudas Administraciones Públicas por concepto de ingreso



NOTIFICACIONES

A lo largo del año 2018 se han realizado más de 3,2 millones de notificaciones, correspondientes a actos dictados en los procedimientos de apremio. Se sigue trabajando en la línea iniciada en ejercicios anteriores para la reagrupación y unificación de expedientes que implica una disminución en la emisión del número de notificaciones.

Además, las “notificaciones personales” se han reducido notablemente por la tendencia general de limitar las actuaciones “manuales” del procedimiento y convertirlas en prácticamente residuales con el objetivo puesto en la mecanización de todos los trámites del procedimiento ejecutivo y resto de procedimientos gestionados (fraccionamientos, devoluciones, compensaciones, sancionadores...).

TIPO DE NOTIFICACIÓN	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Postal	2.971.966	2.994.138	2.772.302	-6,72%	-7,41%
Edicto	559.846	467.503	492.525	-12,02%	5,35%
Personal	20.216	10.408	3.392	-83,22%	-67,41%
Total	3.552.028	3.472.049	3.268.219	-7,99%	-5,87%

RECAUDACIÓN POR EMBARGO

La recaudación obtenida por actuaciones de embargo ha disminuido respecto a lo obtenido en el año anterior, pero ha aumentado en relación al año 2016.

En lo que se refiere al número de diligencias de embargo tanto de cuentas corrientes, como de las devoluciones ordenadas por la AEAT, durante los últimos ejercicios se constató un incremento en el número de diligencias de embargo ordenadas y así, con respecto al resultado 2016, hubo un aumento en más de 300.000 en 2017. En este ejercicio se ha producido un descenso respecto al ejercicio anterior básicamente ocasionado por las circunstancias que afectan al cargo gestionable según se ha expuesto anteriormente, que está influyendo de forma notable en el volumen de actuaciones ejecutivas de cobro inmediato como son las diligencias de embargo de este tipo de bienes y derechos.

La recaudación por embargos de sueldos, salarios y pensiones está disminuyendo en los últimos años debido fundamentalmente al incremento del salario mínimo interprofesional (lo que, dado su carácter inembargable, minorra o impide la efectividad de la orden de embargo), así como a la precariedad de los empleos que supone en la práctica que, cuando se

dicta la orden de embargo con la información de la que se dispone, el deudor ya no trabaja en la empresa.

Por su parte, en el embargo de bienes inmuebles, se observa un ligero incremento, y más importante aún en el caso de los embargos de créditos y derechos que terceras personas deban abonar a los deudores a la Hacienda Municipal.

En cuanto a las actuaciones de embargo de vehículos, que se comenzaron a realizar el pasado año, para el cobro de deudas de aquellas personas obligadas al pago de deudas tributarias y/o sanciones de tráfico, a las que no haya sido posible cancelar las deudas mediante otro tipo de embargos, se observa un incremento notable en el importe recaudado.

En cuanto al considerable aumento de los ingresos obtenidos mediante compensación de créditos y deudas, se debe a que, continuando con el impulso iniciado el año anterior, se ha acordado la compensación de créditos a favor de otras administraciones que son deudoras del Ayuntamiento de Madrid.

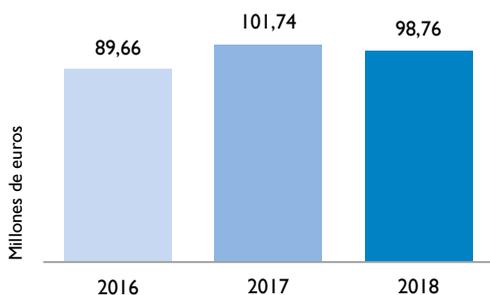
El resumen de los importes obtenidos por estas actuaciones del procedimiento de apremio, en millones de euros, se refleja en el cuadro siguiente.

Embargos

TIPO DE EMBARGO	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Cuentas corrientes y de ahorro	37,66	42,60	25,23	-33,01%	-40,77%
Bienes inmuebles	26,26	31,27	32,86	25,13%	5,08%
Devoluciones AEAT	11,68	11,70	9,60	-17,81%	-17,95%
Sueldos y salarios	9,96	9,06	7,06	-29,12%	-22,08%
Créditos y derechos	3,75	4,09	11,32	201,87%	176,77%
Embargo de vehículos		0,30	0,63	-	110,00%
Compensaciones	0,35	2,72	12,06	3345,71%	343,38%
Total	89,66	101,74	98,76	10,15%	-2,93%

Importes en millones de euros.

Recaudación por embargo



Respecto a las “Gestiones en los Registros Públicos”, ya en ejercicios pasados se produjo un considerable incremento de las solicitudes de información sobre inmuebles y de las anotaciones preventivas de embargo en los Registros de la Propiedad por haberse implementado el trabajo sobre expedientes de grandes deudores lo que supuso un incremento notable de las diligencias de embargos y derechos sobre los bienes inmuebles y de la recaudación por esta actuación. En 2018 esta actuación se mantiene en la línea iniciada y estabilizada en el ejercicio anterior.

GESTIONES REGISTROS PÚBLICOS	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número de gestiones	20.416	19.369	21.424	4,94%	10,61%

+4

Actuaciones realizadas

GESTIÓN RECURSOS Y RECLAMACIONES

La interposición de recursos en el año 2018 ha disminuido nuevamente respecto al año anterior, pasando de 34.021 en 2017 a 30.199 en 2018, un 11,2% menos.

En los siguientes cuadros se detalla la evolución y desglose de los recursos. Además, se refleja la

proporción que representan respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes, así como el desglose de las resoluciones tanto las judiciales como las dictadas por el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM).

Evolución de los recursos de reposición resueltos

INGRESO	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2017
Revisión	36.405	29.723	-18,35%
Inspección	997	831	-16,65%
Catastral ⁽¹⁾	1.363	450	-66,98%
Total	38.765	31.004	-20,02%

⁽¹⁾ Están incluidos los recursos resueltos que derivaban del Procedimiento de Regularización Catastral (PRC) y del Procedimiento de Valoración Colectiva Parcial (PVCP).

Recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes

INGRESO	RESUELTOS 2018	INTERPUESTOS 2018	TOTAL RECURSOS	% RESUELTOS/ INTERPUESTOS	% RESUELTOS/ TOTAL RECURSOS
Revisión	29.723	28.666	38.192	103,69	77,83
Inspección	831	1.084	1.704	76,66	48,77
Catastral ⁽¹⁾	450	449	490	100,22	91,84
Total	31.004	30.199	40.386	102,67	76,77

⁽¹⁾ Se incluyen los recursos resueltos que derivaban del Procedimiento de Regularización Catastral (PRC) y del Procedimiento de Valoración Colectiva Parcial (PVCP).

Resoluciones del TEAMM por tipo de resolución

INGRESO	INADMISIBLES		SATISFACCIÓN EXTRAPROCESAL		DESESTIMA- TORIAS		PARCIALMENTE ESTIMATORIAS		ESTIMATORIAS		ARCHIVO		TOTAL
	NÚM.	%	NÚM.	%	NÚM.	%	NÚM.	%	NÚM.	%	NÚM.	%	
IIVTNU	62	9,63	3	0,47	394	61,18	0	0,00	176	27,33	9	1,40	644
IBI	16	8,89	11	6,11	111	61,67	4	2,22	33	18,33	5	2,78	180
ICIO	3	15,79	1	5,26	7	36,84	0	0,00	8	42,11	0	0,00	19
IAE	2	6,90	1	3,45	17	58,62	0	0,00	9	31,03	0	0,00	29
IVTM	23	24,47	0	0,00	29	30,85	0	0,00	36	38,30	6	6,38	94
Tasas	30	15,15	9	4,55	129	65,15	0	0,00	27	13,64	3	1,52	198
Ejecución Sustitutoria	3	11,11	3	11,11	12	44,44	0	0,00	9	33,33	0	0,00	27
Multas	284	13,91	18	0,88	1038	50,86	0	0,00	242	11,86	459	22,49	2.041
Varios	47	24,48	4	2,08	86	44,79	0	0,00	47	24,48	8	4,17	192
Total	470	13,73	50	1,46	1823	53,24	4	0,12	587	17,14	490	14,31	3.424

Los datos reflejados se refieren a las resoluciones del TEAMM con independencia del momento en que se encontraba el acto reclamado (gestión, revisión, recaudación o inspección).

Resoluciones judiciales por tipo de resolución

INGRESO	INADMISIBLES	SATISFACCIÓN EXTRAPROCESAL	DESESTIMATORIAS	PARCIALMENTE ESTIMATORIAS	ESTIMATORIAS	ARCHIVO	TOTAL
Período voluntario	IIVTNU	13	0	30	0	114	197
	IBI	2	0	36	0	10	58
	ICIO	0	0	8	0	4	14
	IAE	0	0	0	0	1	2
	IVTM	0	0	0	0	0	1
	Tasas	0	0	12	0	8	21
	Ejec. Sust.	0	0	1	0	0	1
Período ejecutivo	Tributos	7	0	31	0	11	54
	Multas	5	0	17	0	11	40
Total	27	0	135	0	159	67	388

Los datos reflejados en este cuadro no contabilizan las resoluciones judiciales que resuelven recursos contencioso-administrativos contra resoluciones del TEAMM dictadas respecto de reclamaciones contra actos resultantes de procedimientos de inspección.

Plazo de remisión de expedientes al TEAMM para la resolución de las reclamaciones económico-administrativas municipales

	EXPEDIENTES ENVIADOS ANTES DE 1 MES	EXPEDIENTES ENVIADOS EN TOTAL	% ENVIADOS < 1 MES/ TOTAL ENVIADOS
Total	3.121	3.870	80,65

Recursos de reposición en materia de inspección

En los cuadros siguientes se detalla la evolución y desglose por tipo de ingreso de los recursos de reposición en materia de inspección. Igualmente se

refleja la proporción que representan respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes.

Recursos de reposición en materia de inspección

INGRESO	RESUELTOS 2016	RESUELTOS 2017	RESUELTOS 2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
ICIO	13	20	36	176,92%	80,00%
IIVTNU	198	274	477	140,91%	74,09%
IAE	665	411	122	-81,65%	-70,32%
IBI	20	95	54	170,00%	-43,16%
Tasas	148	197	142	-4,05%	-27,92%
Total	1.044	997	831	-20,40%	-16,65%

Recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes

INGRESO	RESUELTOS 2018	INTERPUESTOS 2018	TOTAL RECURSOS	% RESUELTOS/ INTERPUESTOS 2018	% RESUELTOS/ TOTAL RECURSOS
ICIO	36	42	68	85,71	52,94
IIVTNU	477	728	1.224	65,52	38,97
IAE	122	140	144	87,14	84,72
IBI	54	11	57	490,91	94,74
Tasas	142	163	211	87,12	67,30
Total	831	1.084	1.704	76,66	48,77

Recursos de reposición en materia catastral

Durante 2018 se han realizado 340 propuestas de resolución de recursos derivados del mantenimiento catastral habitual y 110 recursos y alegaciones derivadas del Procedimiento de Regularización Catastral (PRC), resultando un total de 450.

Recursos de reposición en materia catastral

RECURSO	RESUELTOS 2016	RESUELTOS 2017	RESUELTOS 2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Ordinario	634	1.363	450	-29,02%	-66,98%

Recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes

RECURSO	RESUELTOS 2018	INTERPUESTOS 2018	TOTAL RECURSOS	% RESUELTOS/ INTERPUESTOS 2018	% RESUELTOS/ TOTAL RECURSOS
Ordinario	450	449	490	100,22	91,84

Los años 2016, 2017 y 2018 incluyen los recursos del PRC y PVCP

+4

Actuaciones realizadas

CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS

Una de las funciones más relevantes que tiene encomendada la Agencia Tributaria es la lucha contra el fraude fiscal, consistente en investigar los hechos imponible no declarados, las omisiones y ocultaciones, así como comprobar e investigar la correcta tributación de los hechos que han sido declarados, a fin de detectar la ausencia de tributación o menor tributación y regularizar la situación mediante la recuperación de los ingresos defraudados. En esta tarea la información es la clave para poder llevar a cabo con éxito la prevención y corrección del fraude fiscal.

La lucha contra el fraude fiscal -y el control tributario en general- es también un importante medio para el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria.

Por ello, el control tributario no solamente debe centrarse en la investigación, prevención, control y lucha contra el fraude fiscal, sino también en la educación tributaria que promueva una mayor conciencia ciudadana mediante la información y asistencia al contribuyente para el mejor cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

Un objetivo primordial es transmitir valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras, tarea de concienciación que, junto al efecto disuasorio que conlleva la eficacia de la inspección, da lugar a un mayor grado de cumplimiento voluntario, como se ha constatado, de hecho, en los últimos años.

Del análisis de los datos obtenidos en el ejercicio 2018 se desprende que se ha producido una disminución de los derechos contraídos en relación con el ejercicio anterior.

Sin embargo, se ha incrementado el número de actuaciones de regularización tramitadas en 2018. En este aspecto es pertinente advertir que el hecho de que el incremento de la actividad de la Inspección Tributaria en cuanto a número de actuaciones de investigación y documentos, no se traduzca en un crecimiento de los derechos económicos no es un dato en sí mismo negativo, pues el éxito en la lucha contra el fraude fiscal a lo largo del tiempo se plasma en una reducción del mismo, cobrando mayor importancia las facetas de control y concienciación ciudadana tendentes a mantener bajos niveles de fraude y continuar reduciéndolos hasta donde sea posible.

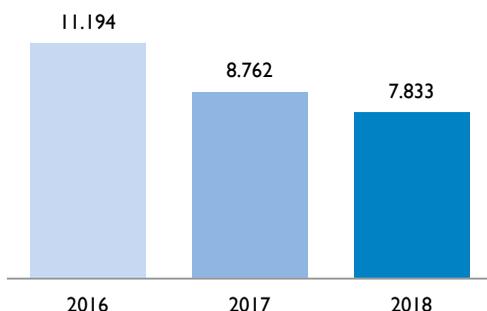
Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

La mayor información facilitada a la ciudadanía sobre sus obligaciones tributarias junto con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ordenanza Fiscal Reguladora del IIVTNU ha ocasionado un aumento de las autoliquidaciones en la gestión y, por tanto, una reducción de Notas Informativas.

Se han enviado 7.833 Notas Informativas en el IIVTNU por la detección de omisiones en la declaración o autoliquidación del impuesto, después de haberse efectuado las depuraciones y comprobaciones oportunas.

IIVTNU	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Notas informativas	11.194	8.762	7.833	-30,03%	-10,60%

IIVTNU - Notas Informativas

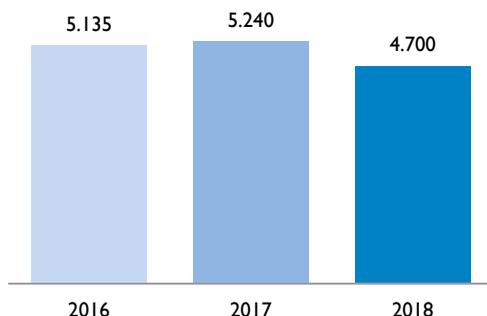


Se han cursado 4.700 actuaciones del IIVTNU a la Inspección de Tributos como consecuencia de las Notas Informativas emitidas y que no han sido atendidas por las personas o entidades con obligación tributaria.

Notas Informativas - Actuaciones trasladadas a la Inspección

IIVTNU	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Actuaciones trasladadas a la Inspección	5.135	5.240	4.700	-8,47%	-10,31%

IIVTNU - Notas Informativas Actuaciones trasladadas a la Inspección



Por la comprobación de autoliquidaciones del IIVTNU realizadas a instancia de parte se han practicado 1.597 liquidaciones complementarias, por importe de 7,58 millones de euros.

Respecto a la disminución en las liquidaciones complementarias en relación con los años 2016 y 2017, ésta ha de atribuirse a los medios que se ponen a disposición del contribuyente (programa de ayuda,

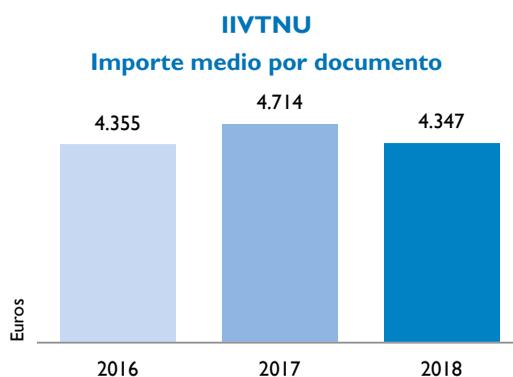
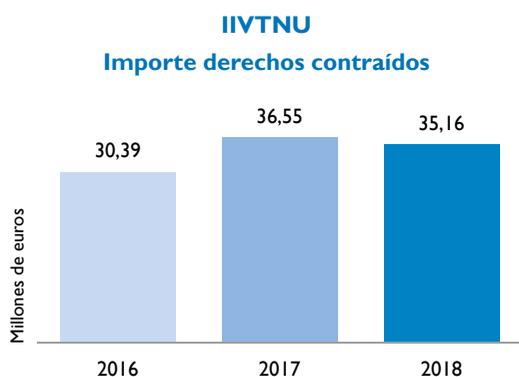
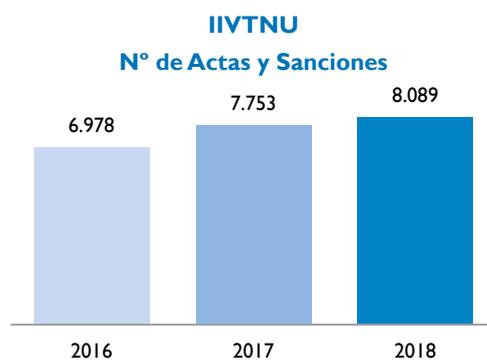
proyectos de autoliquidación, comunicaciones con el Servicio y motivaciones de éste en sus respuestas), de manera que producen una reducción paulatina en la necesidad de enmendar los datos reflejados por aquel en las autoliquidaciones gracias al trabajo previo de la administración. De ahí que, pese a haberse incrementado la tarea de comprobación por haber aumentado las autoliquidaciones, el resultado de ésta haya continuado su disminución.

Liquidaciones complementarias

IIVTNU	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Liquidaciones complementarias	3.014	2.674	1.597	-47,01%	-40,28%

Los resultados económicos derivados de actas de inspección y sanciones tributarias, como era de prever, han disminuido respecto al periodo precedente, sin embargo el número de actas y sanciones se ha visto incrementado respecto al periodo 2017, como se aprecia en los gráficos que siguen.

En el año 2018, tras la Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 9 de julio de 2018, se han despejado las dudas sobre la constitucionalidad de la regulación del impuesto; no obstante, se mantiene, en cuanto a los casos de posible minusvalía, la situación derivada de las sentencias del Tribunal Constitucional sobre el Impuesto y la interpretación que los tribunales del orden jurisdiccional contencioso-administrativo vayan desarrollando en cuanto a la acreditación de la ausencia de incremento de valor. Asimismo, las Administraciones Locales siguen pendientes de la posible reforma legal en la materia que, además de modificar sustancialmente el tributo, pudiera recoger algún régimen transitorio para los hechos imposables afectados por la reciente doctrina constitucional.



Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

Se han efectuado 2.054 liquidaciones del ICIO por importe de 3,57 millones de euros, de las que 1.329 han sido directas –por la detección de la omisión del deber de autoliquidar y por valor de 2,13 millones de euros– y 725 complementarias –por la comprobación de autoliquidaciones por importe de 1,44 millones de euros–.

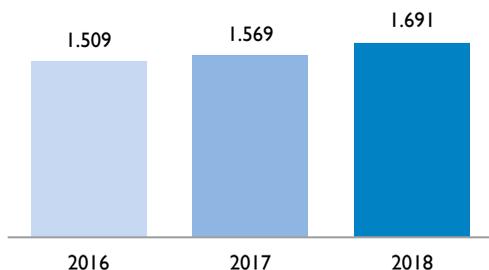
Los resultados de las actuaciones inspectoras relativas al ICIO han supuesto un aumento considerable de los derechos reconocidos respecto al ejercicio anterior; según se aprecia en los gráficos, debido, por un lado, a la reactivación de la actividad constructora y, de otro lado, a la mejora en los trabajos de cruce de datos con los listados de expedientes urbanísticos de

obras y actividades, depuración y explotación de dicha información.

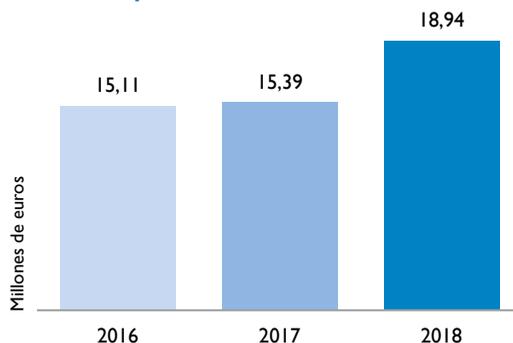
No obstante, pese a este crecimiento en derechos económicos resulta, hoy por hoy, impensable la posibilidad de alcanzar las cifras de derechos económicos contraídos en la época de la burbuja inmobiliaria, tanto porque no existe el nivel de actividad constructora de entonces, como por el grado de cumplimiento voluntario, ya que, como consecuencia de la actuación inspectora en los últimos años, hoy los sujetos presentan con carácter general declaración del impuesto y lo hacen en mucho mayor grado conforme al coste final real de las obras.

ICIO	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Número de liquidaciones	1.610	1.635	2.054	27,58%	25,63%
Derechos contraídos	5.017.387	6.991.795	3.575.846	-28,73%	- 48,86%

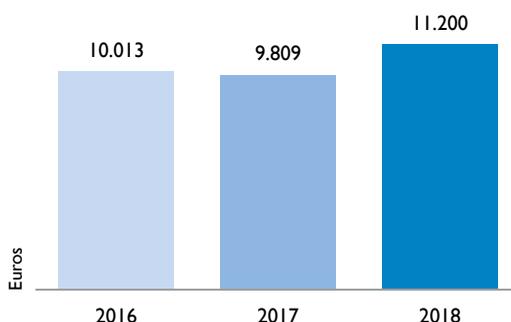
ICIO
Nº de Actas y Sanciones



ICIO
Importe derechos contraídos



ICIO
Importe medio por documento

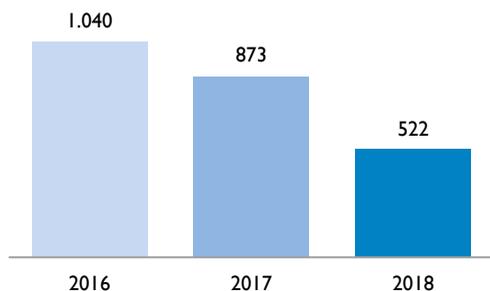


Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

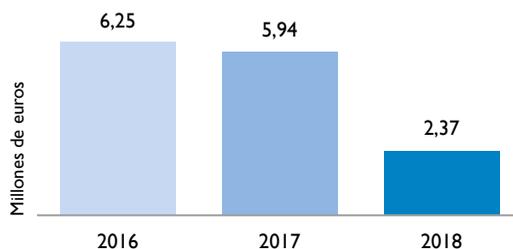
En el IAE nos encontramos con una notable disminución de derechos reconocidos, que obedece fundamentalmente al estado en que se encuentra el tributo, con unas tarifas obsoletas y con el problema añadido de las recientes sentencias que fijan una restrictiva doctrina sobre los grupos de

empresa, lo que ha reducido aún más el ya estrecho ámbito de actuación inspectora. Por otro lado, las regularizaciones y depuraciones de la matrícula realizadas en años precedentes, han dado lugar a una considerable reducción del campo susceptible de inspección.

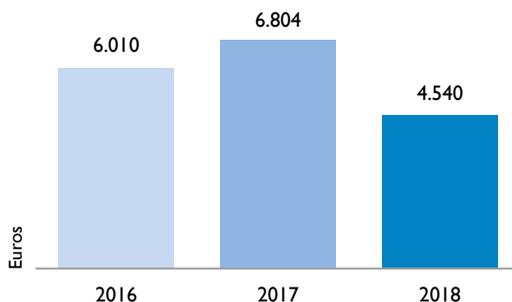
IAE
Nº de Actas y Sanciones



IAE
Importe derechos contraídos



IAE
Importe medio por documento



Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

En 2018 la actividad de regularización tributaria en el IBI se ha mantenido en cifras similares a 2017, con una disminución en derechos económicos reconocidos del 8,7%, niveles muy inferiores a los del ejercicio 2016, cuyas regularizaciones correspondieron a hechos imposables anteriores al Procedimiento de Regularización Catastral (PRC). Tras dicho proceso, que motivó un alto número de regularizaciones, las cifras de regularización del fraude fiscal por este

concepto se han reducido en un 50% respecto del periodo anterior.

Durante el año 2018 el personal técnico de los Servicios de Coordinación Catastral ha colaborado en la tramitación de los recursos de reposición y alegaciones contra los actos derivados del Procedimiento de Regularización Catastral (PRC) que ha realizado la Dirección General del Catastro, desde el 1 de abril de 2016 y hasta el 31 de julio de 2017.

Posteriormente, para la detección y subsiguiente incorporación a la base de datos de las alteraciones de orden físico y económico no declaradas con trascendencia catastral, se ha continuado con los trabajos iniciados en ejercicios anteriores basados en el análisis de las discrepancias puestas de manifiesto a través del cruce de la cartografía urbanística y el parcelario catastral y el contraste con la ortofoto facilitada por el Departamento de Cartografía Urbanística de la Dirección General de Planeamiento y Gestión Urbanística. Al mismo tiempo, se han utilizado otros canales de investigación a partir de la información de expedientes de inspección del Impuesto de Construcciones y Obras, certificados finales de obra del COAM, licencias de primera ocupación y funcionamiento, licencias de rehabilitaciones y reformas y otras informaciones sectoriales.

El resultado ha sido, en el año 2018, la detección de 3.451 inmuebles y la incorporación de 3.261 inmuebles. Además se han incorporado 92 inmuebles correspondientes a desarrollos urbanísticos.

El resultado económico de la incorporación de omisiones y desarrollos urbanísticos es un incremento de valor catastral de 271,82 millones de euros, de los cuales 238,30 millones de euros corresponden a omisiones y 33,52 millones de euros a desarrollos urbanísticos.

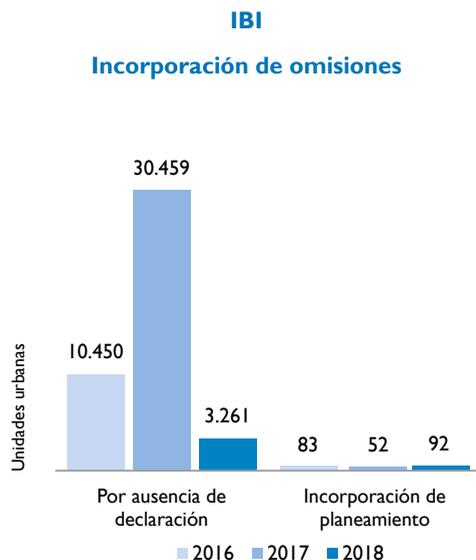
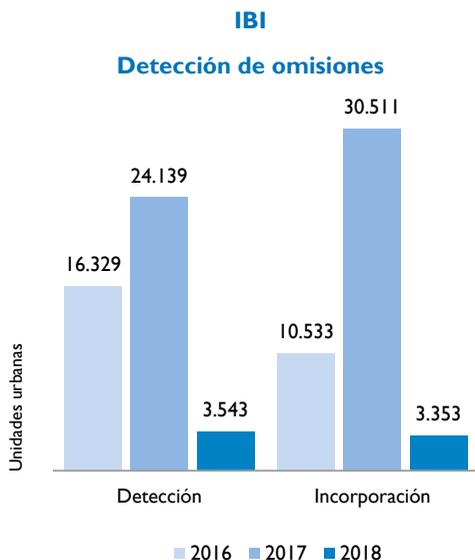
En cuanto a los desarrollos urbanísticos incorporados podemos destacar la incorporación de la modificación del Plan General MPG 20.304 Subestación Vicalvaro Iberdrola, con 14 parcelas y un incremento de valor 5,81 millones de euros.

Entre los años 2005 y 2018 se han incorporado un total de 186.215 unidades urbanas, habiendo aumentado en los años 2016 y 2017 el número de omisiones incorporadas con respecto a los últimos años como consecuencia de la implantación del PRC.

La evolución y el desglose de los resultados se reflejan en los cuadros y gráficos siguientes:

DETECCIÓN OMISIONES	2016	2017	2018	DESDE EL INICIO (2005-2018)
Por ausencia de declaración	16.246	24.087	3.451	180.472
Incorporación de planeamiento	83	52	92	5.011
Total	16.329	24.139	3.543	185.483

INCORPORACIÓN OMISIONES	2016	2017	2018	DESDE EL INICIO (2005-2018)
Por ausencia de declaración	10.450	30.459	3.261	181.204
Incorporación de planeamiento	83	52	92	5.011
Total	10.533	30.511	3.353	186.215



En el marco del Convenio de Colaboración en materia de Gestión e Inspección Catastral con la Dirección General del Catastro, durante el año 2018 se han realizado 216 actas de inspección catastral con un incremento de valor catastral de 206,29 millones de euros.

En el cuadro siguiente se indican los datos de las actuaciones realizadas e incremento de valor catastral, en los últimos cuatro años, como consecuencia de las actuaciones inspectoras.

Incorporación de valor catastral en el IBI

TIPO DE ACTUACIÓN	NÚMERO UNIDADES URBANAS	VARIACIÓN VALOR CATASTRAL IMPORTE
Incorporación de omisiones	3.353	271.821.240
Inspección catastral	216	206.291.156

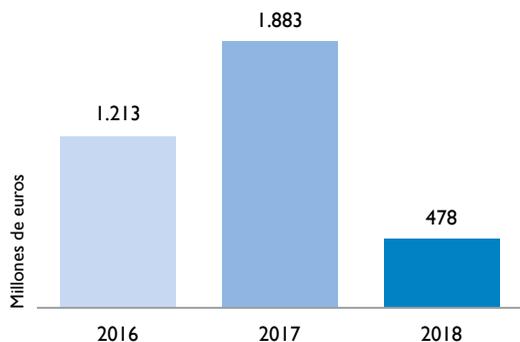
Evolución de la incorporación de valor catastral en el IBI

TIPO DE ACTUACIÓN	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2017
Incorporación de omisiones	1.122,89	1.882,50	271,82	-85,56%
Inspección catastral	90,19	0	206,29	---
Total	1.213,08	1.882,50	478,11	-74,60%

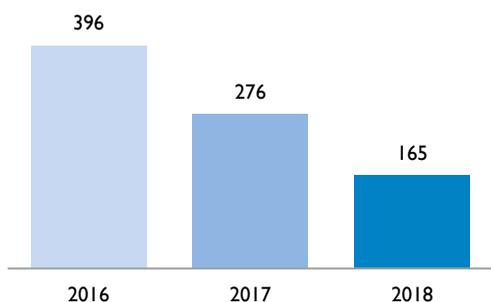
Importes en millones de euros

Como consecuencia de la labor de inspección catastral, se ha realizado la regularización del IBI con la imposición de las pertinentes sanciones tributarias.

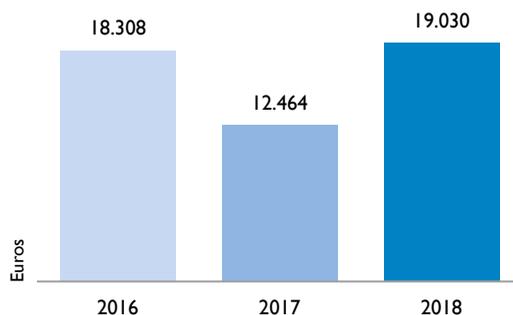
Evolución de la incorporación de valor catastral



IBI Nº de Actas y Sanciones



IBI Importe medio por documento



Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

Por la comprobación de las autoliquidaciones del IVTM se han practicado 172 liquidaciones complementarias por importe de 6.937 euros.

Liquidaciones complementarias

IVTM	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2017
Liquidaciones complementarias	904	810	172	-78,77%

Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos

Por la comprobación de las autoliquidaciones de la tasa realizadas por las personas o entidades interesadas se han practicado 617 liquidaciones complementarias, por importe de 883.063 euros.

Liquidaciones complementarias

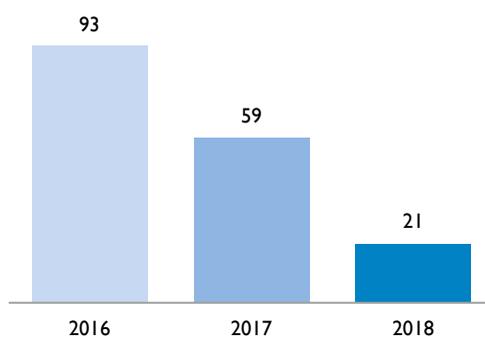
TASA POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS URBANÍSTICOS	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2017
Liquidaciones complementarias	904	810	172	-78,77%

Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Explotadoras de Servicios de Suministros (“Tasa del 1,5%”)

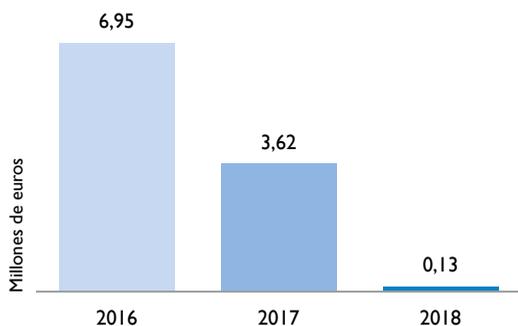
En el ámbito de los sectores energéticos (gas y electricidad), se ha reducido, como se aprecia en los gráficos adjuntos, tanto el número de documentos como la cifra de derechos económicos derivados de las regularizaciones efectuadas y de la gestión del tributo.

Esta disminución que se ha producido responde al incremento del grado de cumplimiento de los sujetos de dichos sectores motivado por las campañas de control tributario realizadas en ejercicios anteriores.

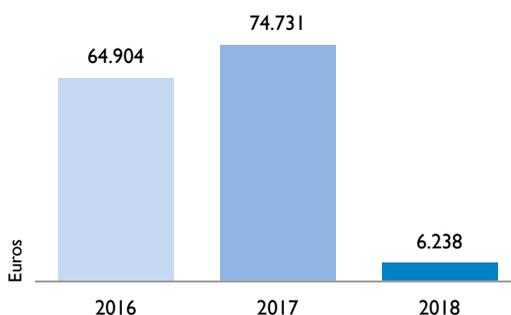
1,5% Nº de Actas y Sanciones



1,5% Importe



1,5% Importe medio por documento

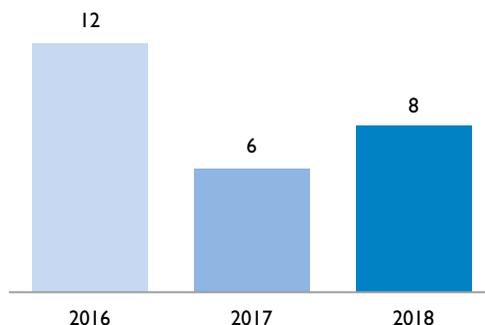


Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Explotadoras de Servicios de Telefonía Móvil

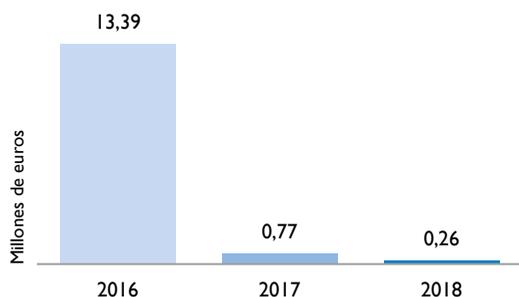
Tras confirmarse por el Tribunal Supremo la legalidad de la Ordenanza de la denominada “tasa de móviles”, en Sentencias n.º 1150/2016, de 20 de mayo, y n.º 1351/2016, de 8 de junio, importantes sujetos del sector desarrollaron estrategias empresariales en orden a disociar la titularidad de los recursos instalados en el dominio público respecto de la prestación del servicio al abonado, lo que determinó a partir del ejercicio 2017 una drástica reducción de los derechos económicos por este concepto.

Los derechos económicos derivados de la tasa en 2018 ascienden a 261.877,98 euros, correspondientes a 8 documentos con un importe medio de 32.500 euros.

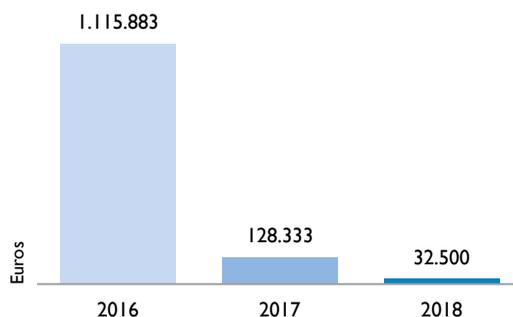
Telefonía móvil
Nº de Actas y Sanciones



Telefonía móvil
Importe



Telefonía móvil
Importe medio por documento



No obstante lo anterior, la culminación del proceso iniciado con la aprobación de la nueva ordenanza que grava las ocupaciones de los operadores fijos y la modificación, por motivos de homogeneización, de la Ordenanza Reguladora de la Tasa de Móviles ha permitido que durante el ejercicio 2018 se hayan podido contrarrestar las prácticas elusivas del tributo.

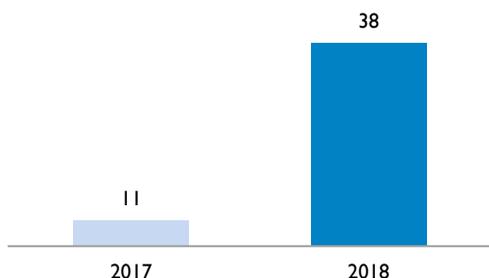
Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Titulares de Redes o Recursos de Telecomunicaciones Fijas

La confirmación por parte del Tribunal Económico-Administrativo Municipal de la improcedencia de gravar a las operadoras de telecomunicaciones fijas a través del método especial de cuantificación del art. 24.1 c) TRLRHL (1,5 por ciento de sus ingresos brutos) por los aprovechamientos verificados en el dominio público municipal determinó la elaboración de una nueva Ordenanza Fiscal ajustada a los

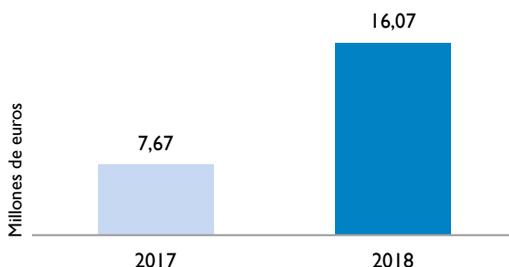
principios y limitaciones de la normativa europea que entró en vigor el uno de julio de 2017.

Dado que durante el ejercicio 2018 las liquidaciones se han practicado por los cuatro trimestres completos, los derechos económicos derivados de la tasa en este período ascienden a 16.067.273,69 euros, correspondientes a 38 documentos con un importe medio de 422.895 euros.

Telecomunicaciones fijas
N° de Actas y Sanciones



Telecomunicaciones fijas
Importe



A la vista de las impugnaciones directas de la nueva Ordenanza Fiscal, la labor de la Agencia Tributaria no se ha limitado a la gestión liquidatoria del tributo, sino que se ha extendido a la colaboración en la defensa jurídica de la misma.

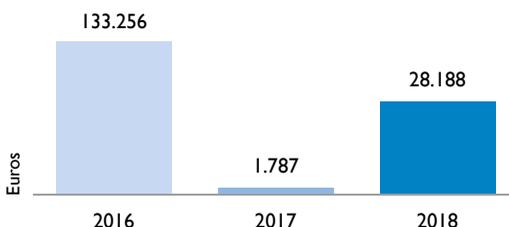
Tasa por Paso de Vehículos (TPV)

La inspección en este tributo ha venido condicionada, desde 2012, por las Sentencias que anularon las fórmulas de cuantificación de esta tasa. No obstante, tras la aprobación de la nueva fórmula de cálculo de 2017, la Inspección no pudo actuar debido a la entrada en vigor de la nueva ordenación fiscal que establecía la gestión del tributo mediante liquidación notificada por la Administración en el primer ejercicio.

fin de permitir la regularización voluntaria en vía de gestión por parte de los distritos y del Servicio de Tasas de la Subdirección General de Gestión de esta Agencia Tributaria. Por otro lado la nueva ordenanza ha sido también objeto de impugnación, que ha sido estimada en primera instancia por el TSJ de Madrid, pendiente del recurso de casación interpuesto por el Ayuntamiento ante el Tribunal Supremo, lo cual

A lo largo de 2018 apenas se han iniciado actuaciones en esta tasa, habiéndose tramitado 52 expedientes, debido, por un lado, a que las regularizaciones deben realizarse conforme a la nueva ordenanza fiscal de 2017, que entró en vigor el uno de enero de dicho año, lo que exige dar un tiempo razonable, de al menos un período tributario, entre la entrada en vigor de la nueva ordenanza y el inicio de las actuaciones inspectoras con aplicación de dicha ordenación, a

TPV
Importe



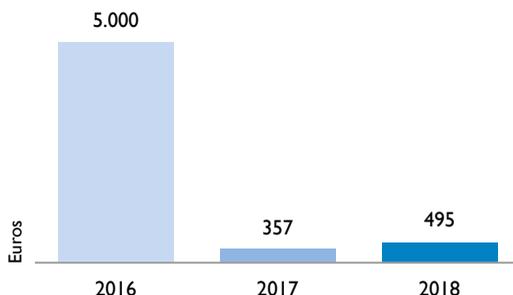
aconseja actuar con prudencia en la regularización tributaria de esta tasa en tanto se pronuncia definitivamente el Tribunal Supremo.

TPV
N° de Actas y Sanciones



A partir de 2019 es previsible que ya pueda incrementarse la actividad regularizadora en esta tasa, con inclusión de los periodos no prescritos.

TPV
Importe medio por documento



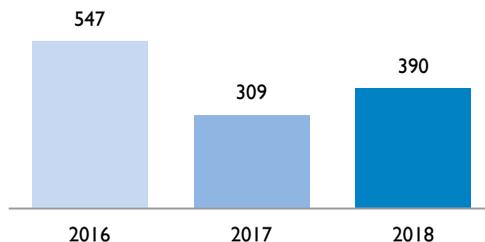
Tasa de Terrazas

En 2018, al igual que sucediera en 2016 y 2017, se observa una disminución de los derechos reconocidos, lo que obedece, básicamente, al mayor índice de cumplimiento voluntario promovido por las campañas de inspección realizadas en anteriores ejercicios. El aprovechamiento con terrazas ha adquirido una creciente importancia en los últimos años, en gran parte como consecuencia de la prohibición de fumar en el interior de los establecimientos, lo que hace de la terraza de hostelería un espacio más usado, incluso en los meses de invierno; a ello se une la recuperación de la actividad económica y la proyección de Madrid como centro turístico y de ocio de primer orden.

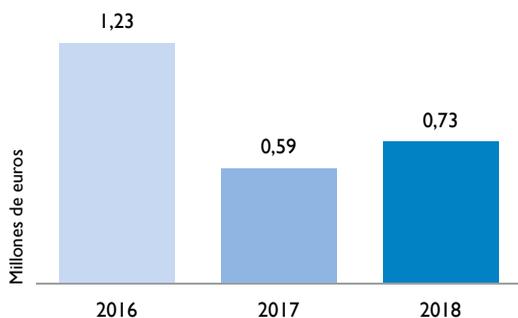
La intensa actividad desarrollada, tanto en la Inspección Tributaria como en la inspección administrativa de disciplina de los distritos, se traduce

en un aumento del número de actas y sanciones, si bien dado que los operadores del sector son conscientes de la imposibilidad de llevar a cabo una instalación de terraza sin que sea detectada, no se traduce en un aumento de los derechos reconocidos.

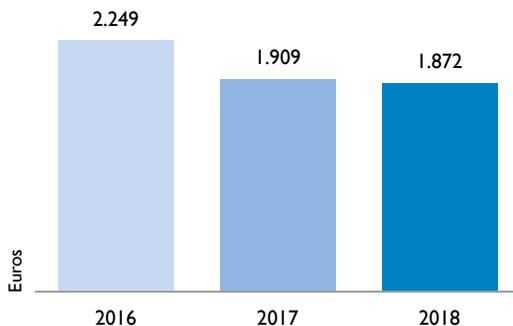
Terrazas
N° de Actas y Sanciones



Terrazas
Importe



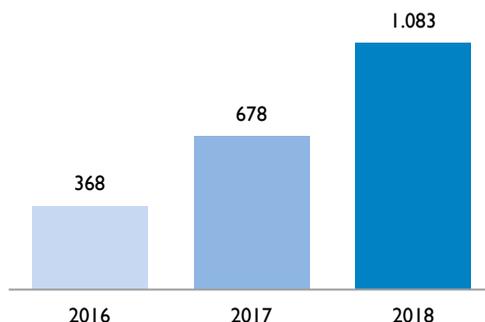
Terrazas
Importe medio por documento



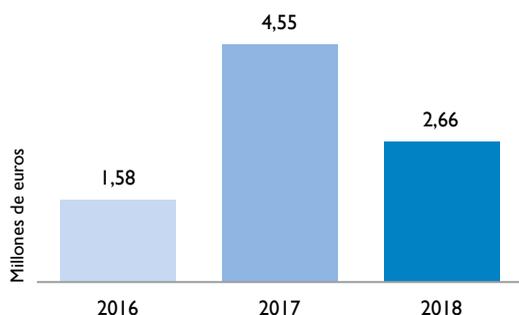
Otras tasas

Respecto de las demás modalidades de aprovechamiento del dominio público local, se ha incrementado notablemente el importe de derechos reconocidos por vallas y andamios, consecuencia del incremento de la actividad económica, mientras que en las reservas de espacio son actuaciones de carácter coyuntural, cuya exacción varía mucho de unos ejercicios a otros.

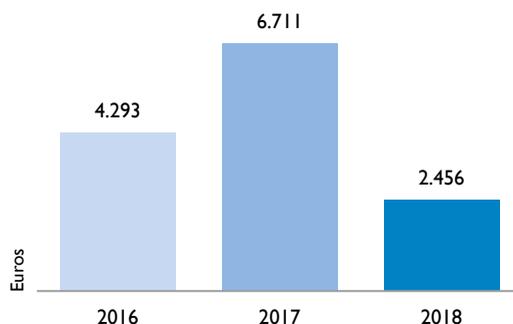
Otras tasas
Nº de Actas y Sanciones



Otras tasas
Importe



Otras tasas
Importe medio por documento



Resumen de los resultados de la Inspección Tributaria

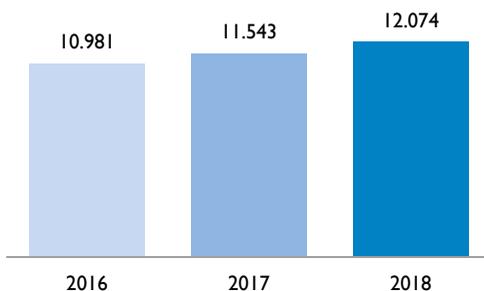
Los resultados obtenidos en 2018 derivados de la lucha contra el fraude suponen un incremento respecto al año anterior en número de documentos de regularización y un ligero incremento de los derechos económicos reconocidos.

Los siguientes cuadros reflejan los resultados relativos a actas y sanciones e importes desglosados por tipo de ingreso y en relación con los datos de años anteriores.

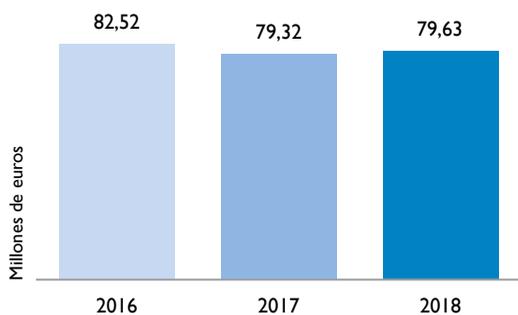
ACTAS Y SANCIONES	RESULTADOS 2016	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Impuestos	9.925	10.472	10.472	5,51%	0,00%
Tasas	1.056	1.071	1.602	51,70%	49,58%
Total	10.981	11.543	12.074	9,95%	4,60%

DERECHOS CONTRAÍDOS EN MILLONES DE EUROS	RESULTADOS 2016	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Impuestos	59,03	61,32	59,66	1,07%	-2,71%
Tasas	23,49	18,00	19,97	-14,99%	10,94%
Total	82,52	79,32	79,63	-3,50%	0,39%

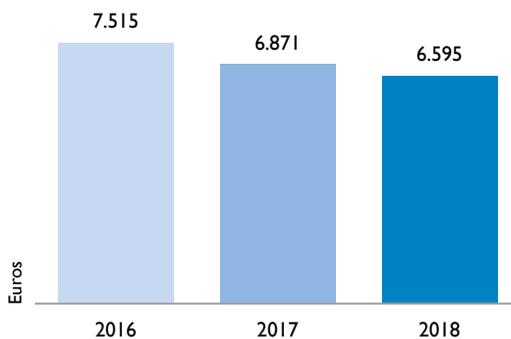
Nº de Actas y Sanciones



Importe



Importe medio por documento



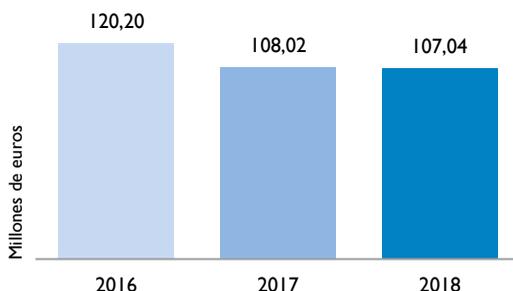
Resumen del control de los incumplimientos tributarios

Los resultados consolidados de todas las actuaciones de control tributario llevadas a cabo por la Agencia Tributaria Madrid durante el año 2018, así como la

comparativa con los dos ejercicios precedentes, se detallan en el siguiente cuadro.

	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Derechos contraídos en millones de euros	120,20	108,02	107,04	-10,95%	-0,91%

Derechos contraídos



+4

Actuaciones
realizadas

OTRAS
ACTUACIONES

Actividad financiera

Durante el año 2018 la actividad financiera desarrollada por la Agencia Tributaria Madrid ha continuado su doble vertiente de seguimiento de la ejecución de ingresos presupuestados para el año, así como de evaluación fiscal y planificación presupuestaria de los ingresos corrientes del Ayuntamiento de Madrid, en particular con motivo de la realización del Plan Presupuestario a medio plazo 2019-2021, las Líneas Fundamentales del Presupuesto para 2019 y el propio Presupuesto para 2019.

En relación a estos aspectos hay que tener en cuenta que el presupuesto para 2018 fue aprobado el 11 de julio de 2018, una vez que el proyecto previo fue adaptado al Plan Económico Financiero 2017-2018 aprobado por el Ministerio de Hacienda y Función Pública el 18 diciembre de 2017, permaneciendo prorrogado hasta entonces el presupuesto de 2017.

En cuanto a la planificación presupuestaria, debe subrayarse que las previsiones de ingresos corrientes del Ayuntamiento de Madrid se consignan en términos de caja o recaudación líquida, formulación desarrollada por la Agencia Tributaria Madrid en coordinación con el órgano municipal de gestión presupuestaria, que se ha plasmado desde el presupuesto de 2013 en todos los documentos de programación presupuestaria exigidos por la normativa.

Respecto a la ejecución de ingresos del ejercicio 2018, el total de derechos reconocidos netos ha ascendido a 5.121,98 millones de euros (de ahora en adelante, y solo en este apartado, se utilizará la forma reducida M€), frente a 5.126,48 M€ en 2017, lo que supone una variación negativa de 4,5 M€. De estos ingresos totales, los más importantes son los ingresos de naturaleza corriente (capítulos 1 al 5) al ascender sus derechos netos en 2018 a un total de 5.082,12 M€, con un porcentaje de ejecución del 106,87% y una variación positiva de 11 M€ en relación al ejercicio 2017.

Para comparar las cifras de ingresos correspondientes en los ejercicios 2017 y 2018 es preciso tener en cuenta las siguientes circunstancias y medidas normativas:

- En IBI: la variación interanual de los ingresos reconocidos en 2018 respecto a 2017 es menor a la de ejercicios anteriores como consecuencia del procedimiento de regularización catastral, que generó una ingente cuantía de liquidaciones reconocidas en 2017.
- En IVTM: la variación es negativa ya que en 2017 se practicaron liquidaciones a los herederos de vehículos por cuotas de ejercicios anteriores. La Ordenanza fiscal del impuesto para 2017 estableció una nueva bonificación del 75% de las cuotas de 2019 y 2020 para aquellos sujetos que, durante los ejercicios 2018 y 2019, sustituyeran sus vehículos sin distintivo ambiental de la DGT a vehículos con distintivo ambiental de la categoría C (excepto vehículos diésel).

En el IIVTNU se mantienen las incertidumbres respecto al impacto económico que pueda suponer la Sentencia del Tribunal Constitucional 59/2017, de 11 de mayo de 2017, que declara inconstitucionales y nulos, pero únicamente en la medida que someten a tributación situaciones de inexistencia de incrementos de valor, los artículos 107.1, 107.2 a) y 110.4 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

En este sentido, por una parte, la tramitación parlamentaria de una proposición de Ley para la modificación de la indicada normativa, iniciada en febrero de 2018, se haya paralizada un año después; mientras que, por otra parte, la Sentencia del Tribunal Supremo nº 1.163/2018, de 9 de julio, ha venido a determinar el alcance de la Sentencia del Constitucional, indicando que se puede liquidar el impuesto en los casos en los que no se acredita por el obligado tributario la inexistencia de incremento de valor. De acuerdo con esta sentencia, el Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha en 2018 los procedimientos para gestionar,

tanto las devoluciones de ingresos, como las operaciones no sujetas que procedan estimarse en este impuesto.

- Galerías Municipales: en 2017 los derechos reconocidos fueron muy superiores al incluir liquidaciones de ejercicios anteriores, circunstancia que no se produce en 2018.
- En la Tasa del servicio de estacionamiento regulado (SER): su ejecución ha estado influida por la modificación de tarifas que entró en vigor en junio de 2017 y la nueva Ordenanza de Movilidad Sostenible, aprobada en octubre de 2018, que establece limitaciones adicionales en el aparcamiento.
- En la Tasa sobre empresas explotadoras de servicios de suministros y las tasas sobre telefonía: desde 1 de julio de 2017, en la primera se han excluido de gravamen los servicios de telefonía, al tiempo que se ha establecido una tasa específica que grava la utilización privativa o el aprovechamiento especial de titulares de redes o recursos de telecomunicaciones fijas. Con efectos desde 1 de enero de 2018 se modifica la Tasa que grava los servicios de telecomunicaciones móviles, homogeneizándose a esta fecha la valoración de la utilidad del dominio público cedido y el régimen de cuantificación de las tasas que gravan los servicios de telefonía.
- Escuelas infantiles municipales: en 2017 se creó una Red de Escuelas Infantiles de titularidad municipal independiente de la Red Pública de la Comunidad de Madrid, estableciéndose un precio público por la prestación de los servicios en dichas escuelas aplicable para el curso 2017-2018. Asimismo, desde 2018 han dejado de percibirse transferencias de la Comunidad para escuelas infantiles de la red pública.
- Otros reintegros: en 2017 se contabilizó un reintegro excepcional de cuotas de Seguridad Social, mientras que en el ejercicio 2018 no se han producido ingresos de este tipo.
- Ingresos por aprovechamientos urbanísticos: en 2018 los derechos se incrementan de forma

notable como consecuencia del Convenio urbanístico para la gestión y ejecución del APR 07.09 TPA Raimundo Fernández Villaverde firmado el 14 de diciembre de 2017.

- Dividendos de sociedades y entidades no dependientes de la entidad local: en el ejercicio 2017 se reconocieron los dividendos a cuenta de 2016 y 2017 de Canal de Isabel II Gestión, S.A., mientras que en 2018 no se han registrado dividendos de esta sociedad debido al retraso hasta 2019 de la correspondiente junta de accionistas.
- Canon de explotación publicitaria en gran formato: en 2018 se ha cancelado anticipadamente el contrato de concesión, de forma que no se han registraron derechos por dicho canon.
- Derechos de superficie: la positiva variación de los ingresos en 2018 tiene su causa en que los derechos con contraprestación periódica fueron negativos en 2017 debido a devoluciones de ingresos realizadas.

Por capítulos de ingresos corrientes, presentan variaciones positivas los Impuestos Directos (capítulo 1) y los Impuestos Indirectos (capítulo 2), siendo negativas en el resto (capítulos 3, 4 y 5).

En los impuestos directos (capítulo 1), los derechos netos de 2018 se han incrementado un 0,73% respecto al ejercicio 2017, pasando de 2.570,70 M€ a 2.589,59 M€, debido fundamentalmente al incremento en el IBI.

- En la cesión del IRPF los derechos reconocidos han ascendido a 139,27 M€ en 2018, un 5,89% superiores a 2017, debido principalmente a las mayores entregas a cuenta del ejercicio, así como de la liquidación positiva del año 2016.
- Respecto al IBI urbana, el aumento ha sido del 1,8% (25,6 M€) al pasar los derechos netos de 1.405,93 M€ en 2017 a 1.431,53 M€ en 2018. En 2018 el efecto de la incorporación de la Ponencia de valores de 2011, figura en la matrícula del impuesto plenamente corregido de los efectos derivados, tanto de la revisión catastral parcial

de 2017, como de la regularización catastral registrada durante 2016 y 2017.

En 2018 se ha incorporado una nueva bonificación del 95% para los inmuebles de titularidad municipal en los que se desarrolle la actividad de mercado en régimen de concesión.

Por otra parte, se mantiene el sistema de pago a la carta (PAC), implantado en 2013 para facilitar el pago fraccionado del IBI (mediante el pago mensual, bimestral, trimestral y semestral), y en el cual las inscripciones en la matrícula del IBI de 2018 se incrementan en un 10,2% respecto a 2017

- En relación al IIVTNU los derechos netos alcanzan los 675 M€, importe inferior en 13,89 M€ al registrado en 2017, ya que, pese al dinamismo del mercado inmobiliario en la ciudad de Madrid, la situación del impuesto está afectada por la indicada Sentencia del Tribunal Constitucional 59/2017, de 11 de mayo de 2017.
- En el IAE, los derechos netos pasan de 134,78 M€ en 2017 a 137,89 M€ en 2018, debido principalmente al aumento de la matrícula del impuesto.
- En el IVTM, los derechos reconocidos en 2018 ascienden a 153,87 M€, con un descenso de 3,67 M€ respecto al año anterior, debido a la disminución de las liquidaciones tributarias realizadas en 2017 a herederos de vehículos de varios ejercicios anteriores.

En cuanto a los impuestos indirectos (capítulo 2) los derechos netos crecen un 12,5%, 169,90 M€ en 2017 a 191,14 M€ en 2018. Esta variación corresponde tanto al ICIO, cuyos derechos se incrementan desde 80,87 M€ en 2017 a 94,76 M€ en 2018 influido por la mejora del sector de la construcción, como a los impuestos cedidos del IVA e Impuestos Especiales, cuyos derechos aumentan desde 89,03 M€ en 2017 a 96,38 M€ en 2018, principalmente por las mayores entregas a cuenta del ejercicio.

En relación con las tasas y otros ingresos (capítulo 3), los derechos netos presentan una variación negativa de 0,98 M€, pasando de 745,16 M€ en 2017 a 744,19 M€ en 2018.

Los ingresos más destacados de este capítulo son los siguientes:

- Tasa de gestión de residuos de actividades, con derechos netos por 40,89 M€, correspondiendo 40,34 M€ a su matrícula.
- Tasa por mantenimiento del servicio de bomberos, cuyos derechos netos por 15,89 M€ aumentan 0,01 M€ respecto al año anterior.
- Tasa por galerías municipales de servicios, tasa modificada en 2017 en la que se han incluido dos nuevos hechos imposables (replanteo y visitas), se han reconocido derechos por 5,36 M€, importe muy inferior a los 12,43 M€ del ejercicio 2017, en los que se incluían liquidaciones de ejercicios anteriores.
- Ingresos por la prestación de servicios urbanísticos (licencias urbanísticas y de primera ocupación, así como otras prestaciones urbanísticas), con derechos por 17,94 M€.
- Ingresos de la tasa por retirada de vehículos de la vía pública, con 9,29 M€.
- Ingresos por tasas del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), cuyo total alcanza los 92,99 M€, con un aumento de 1,66 M€ sobre 2017.
- Tasa por paso de vehículos con derechos reconocidos que ascienden a 28,42 M€, 0,2 M€ más que en el ejercicio anterior.
- Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial constituido en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública por empresas explotadoras de servicios de suministro, con unos derechos netos por 38,19 M€, con una disminución de 12,10 M€ respecto a 2017, debido al cambio normativo realizado en conjunción con la tributación municipal de los servicios de telefonía.
- En las tasas por utilización privativa o aprovechamiento especial por empresas explotadoras de servicios de telecomunicaciones, tras los cambios fiscales indicados, los derechos reconocidos en los subconceptos relativos a telefonía móvil y fija ascienden a 0,50 y 16,51 M€.
- Ingresos por la compensación de Telefónica, por 15,16 M€.
- Ingresos por otros aprovechamientos con unos derechos reconocidos de 5,49 M€ y una variación negativa de 1,85 M€.
- Ingresos del precio público por la utilización de piscinas e instalaciones deportivas municipales, con unos derechos reconocidos por 27,50 M€.
- Ingresos del precio público por talleres culturales, que ascienden a 10,88 M€.
- Ingresos por infracción de la ordenanza de circulación, con unos derechos netos por 191,13 M€, importe inferior en 6,22 M€ a los de 2017.
- Ingresos derivados de la recaudación ejecutiva, integrados por los recargos ejecutivo y de apremio, así como por los intereses de demora, que totalizan 47,82 M€, cifra superior en 5 M€ a la del ejercicio 2017.
- Ingresos por aprovechamientos urbanísticos, cuyos derechos netos suponen 49,19 M€, 14,55 M€ más que en el ejercicio anterior, e incluyen 37,31 M€ correspondientes al nuevo Convenio Urbanístico para la gestión y la ejecución del APR 07.09 “TPA Raimundo Fernández Villaverde”.
- Ingresos por el sistema de gestión de envases, cuyos derechos alcanzan la cifra de 31,83 M€ frente a los 25,81 M€ del ejercicio anterior.

Por lo que respecta a las transferencias corrientes (capítulo 4), los derechos ascienden a 1.475,92 M€, con una disminución de 9,55 M€ respecto a 2017, y un grado de ejecución del 100,59%.

Esta variación negativa se produce por las menores transferencias procedentes de Organismos Autónomos del Ayuntamiento, de la Comunidad Autónoma de Madrid y de la Unión Europea, compensadas en parte por los mayores ingresos en el Fondo Complementario de Financiación.

Los derechos de dicho Fondo Complementario de Financiación ascienden a 1.400,50 M€ en 2018, reflejando un incremento de 13,95 M€ respecto a

2017 motivado por las mayores entregas a cuenta del ejercicio (incluidas las derivadas de la compensación adicional del IAE). Estos derechos se corresponden con la suma de las indicadas entregas a cuenta, de la liquidación definitiva positiva del ejercicio 2016, y del importe reintegrado por las liquidaciones negativas de los ejercicios 2008 y 2009.

Del resto de transferencias destaca el Plan Concertado de la Comunidad Madrid con derechos por 70 M€ y la pérdida de la transferencia de la Comunidad de Madrid por escuelas infantiles de la red pública como consecuencia de la creación de una red de escuelas propias del Ayuntamiento y su salida de la red de la Comunidad.

En cuanto a los ingresos patrimoniales (capítulo 5), se han reconocido derechos por 81,29 M€ con un grado de ejecución del 93,66%. Esta ejecución supone una variación negativa de 18,60 M€. Los principales ingresos del capítulo son los dividendos de sociedades y entidades dependientes (Madrid Calle 30, S.A. y Mercamadrid, S.A.), que en 2018 alcanzan

un importe total de 41,50 M€, frente a los 40,11 M€ del ejercicio anterior. Otros ingresos destacados son los correspondientes a los cánones de columnas informativas (13,63 M€), de aparcamientos (5,04 M€), de transporte turístico (4,08 M€), de quioscos en parques y jardines (2,46 M€) y los derechos de superficie de contraprestación no periódica (2,85 M€) y de contraprestación periódica (2,26 M€).

Finalmente, y en lo que respecta a los ingresos por operaciones de capital y financieras (capítulos 6 al 9), en 2018 totalizan 39,86 M€, lo que supone 15,5 M€ menos que en 2017, debido fundamentalmente a la disminución de reintegros de pagos de ejercicios cerrados y a las transferencias en cumplimiento de convenios. Estos ingresos proceden, por un lado, del Capítulo 6 que disminuye en 12,99 M€ respecto al ejercicio anterior, debido al menor importe de ejecución de venta de parcelas y a reintegros de pagos de ejercicios cerrados; y, por otro, de las transferencias de capital (capítulo 7), principalmente de los Organismos Autónomos, que se sitúan en 7,48 M€, con una disminución de 2,51 M€ respecto a 2017.

Gestión ambiental y energética

Con el compromiso de fomentar una gestión ambiental y energética sostenible se implantó, en el ejercicio 2016, en los servicios centrales de la calle Sacramento números 1 y 5 y en la Oficina de Atención Integral al Contribuyente de la calle Sacramento, número 3, un sistema de gestión ambiental y energético, conforme a la norma UNE EN ISO 14001:2015 y norma UNE EN ISO 50021:2011, respectivamente. Dichos sistemas fueron certificados por entidad acreditada AENOR.

Estas medidas están en línea con las políticas municipales de reducción de emisiones de efecto invernadero y adaptación climática.

Durante el ejercicio 2018 las actuaciones llevadas a cabo han sido:

- Ampliación del sistema de control (SISTROL) con el 100% de los analizadores de redes correspondientes con el edificio de Sacramento, I.
- Reducción del 15% del consumo de la energía eléctrica de iluminación del edificio de Sacramento, I, con respecto al 2017.
- Reducción del 2% del consumo de climatización en la Agencia Tributaria Madrid en el ejercicio 2018, con respecto al consumo esperado en 2018 según la línea de base.

AUDITORÍAS

La auditoría externa de conformidad del sistema fue realizada los días 13, 14 y 15 de noviembre de 2018 por la entidad acreditada de certificación AENOR.

Política de fomento de una vida saludable en el entorno laboral

En este año se ha continuado con las medidas destinadas a fomentar la salud y los hábitos saludables en la plantilla, se considera que este tipo de políticas proporcionan beneficios tanto a la plantilla, que puede tener acceso a una mejor calidad de vida y una mayor

satisfacción, como a la organización al disminuir los absentismos por causas de salud.

Todo ello en línea con la Declaración de Luxemburgo suscrita por la Agencia Tributaria Madrid en 2017.

Contratación responsable

En el ámbito de la contratación administrativa, la Agencia Tributaria Madrid busca sumar a la calidad del servicio otros objetivos como la sostenibilidad y la responsabilidad social al considerar que la contratación pública debe contemplar fines como la cohesión social, la redistribución de la riqueza, la igualdad y la justicia.

Estas actuaciones tienen como fundamento jurídico las Directivas 2014/24/UE y 2014/23/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y las directrices establecidas por la Dirección General de Contratación del Ayuntamiento de Madrid, y se desarrollan en dos ámbitos:

- Introduciendo en el mayor número de pliegos que sea posible –en función de la naturaleza del contrato– tanto condiciones especiales de ejecución, como criterios sociales de valoración de ofertas.
- Reservando contratos a centros especiales de empleo –cuya finalidad es la integración en el mercado laboral de personas con diversidad funcional– y empresas de inserción –que buscan la integración socio laboral de personas en riesgo de exclusión–.

Así, el contrato de mantenimiento integral y mejora del estándar ambiental de las instalaciones ha sido desarrollado por un centro especial del empleo, adjudicado a través de procedimiento abierto, y el de mensajería por una empresa de inserción, adjudicado a través de contrato menor con petición de ofertas.

El porcentaje estimado de gasto que pueden representar estos dos contratos sobre el crédito comprometido total del presente ejercicio económico 2018 en contratos dentro del ámbito de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, es del 3,11%.

En cuanto a criterios medioambientales, señalar que están presentes en las diversas actuaciones de contratación del Organismo Autónomo, por ejemplo: el uso de productos y útiles de limpieza ecológicos, respetuosos con el medio ambiente y de gestión sostenible y el papel consumido tendrá la certificación de gestión forestal sostenible PEFC (Programa de reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal).

Condiciones de accesibilidad a las Oficinas de la Agencia Tributaria Madrid

Dando continuidad a las acciones emprendidas en materia de accesibilidad en el ejercicio 2017, la Agencia Tributaria Madrid, con el asesoramiento técnico de ILUNION TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD S.A, ha implantado medidas de mejora en la accesibilidad a los edificios de Sacramento 3 y Sacramento 1 mediante la

sustitución de los salvaescaleras existentes por otros de dimensiones, carga, maniobrabilidad y desembarque compatibles con lo requerido en el Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad (SUA), así como mejora de la señalización de paramentos acristalados de zonas de acceso público.

Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos Municipales

Se han realizado por parte de los Servicios Jurídicos los Proyectos de aprobación, modificación o derogación de las Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos Municipales, para, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, su aprobación por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Asimismo, se han realizado los trabajos de actualización del nuevo índice fiscal de calles que entró en vigor el 1 de enero de 2017, con las variaciones que se han producido en el callejero municipal para 2019, y se ha realizado el Informe de Valores de Suelo para el Índice Fiscal de Calles de 2019.

Para su entrada en vigor el 1 de enero de 2019 se han modificado once ordenanzas fiscales. A continuación se enumeran dichas ordenanzas, detallando las modificaciones más significativas:

■ Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección.

- ♦ Se actualiza el Índice Fiscal de Calles.

■ Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

- ♦ La bonificación contemplada en el artículo 13, que se refiere a la instalación de sistemas para el aprovechamiento de la energía solar, se extiende a inmuebles de usos distintos a los residenciales y se eliminan todos los condicionantes técnicos a los que estaba sujeta la concesión de esta bonificación, salvo, obviamente, aquellos que vienen impuestos por la Ley, en este caso, por el TRLRHL.

Y todo ello con la finalidad de ser un incentivo para la instalación de este tipo de sistemas, siguiendo la línea ya iniciada por esta Corporación en 2016, en que se comenzó incrementando el porcentaje del beneficio fiscal.

■ Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Actividades Económicas.

- ♦ Se prorrogan las bonificaciones por creación de empleo y por inicio de actividad.

- ♦ Se incorpora un nuevo beneficio fiscal persigue favorecer a las empresas que fomenten el empleo del transporte público en sus trabajadores.

Los efectos que con esta medida se pretenden conseguir son muy claros: por un lado, descongestionar el tráfico en la ciudad, fomentando el uso del transporte público para acudir al puesto de trabajo; y, paralelamente, y como consecuencia, favorecer la mejora del medio ambiente urbano.

La modificación se articula mediante el establecimiento de una bonificación del 10% a favor de aquellos sujetos pasivos que establezcan un plan de transporte para sus trabajadores que contenga, al menos, el compromiso y posterior acreditación de su cumplimiento, de adquirir el título de transporte individual para la totalidad de sus trabajadores, siempre con el límite del coste que se hubiera abonado por dichos títulos de transporte.

■ Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

- ♦ Para el ejercicio 2018 se introdujo una bonificación aplicable a los supuestos en los que se matriculara un vehículo nuevo, con distintivo ambiental C, siempre que por el mismo titular, se hubiera procedido a la baja definitiva de un vehículo sin distintivo ambiental, dentro de los seis meses anteriores a la fecha de la nueva matriculación, con domicilio en el término municipal de Madrid; el nuevo vehículo debía de ser de gasolina, y la nueva matriculación tenía que producirse en los ejercicios 2018 o 2019.

Pues bien, para el ejercicio 2019 se extiende esta bonificación a las motocicletas y a los ciclomotores, excluidos anteriormente por carecer de distintivo ambiental. De esta forma, en el momento en el que por la Jefatura Provincial de Tráfico se ha implantado

el distintivo ambiental en estos dos tipos de vehículos, por el Ayuntamiento se ha procedido a extender el beneficio.

- Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.
 - ◆ En este impuesto, la bonificación por instalación de sistemas de aprovechamiento de la energía solar ya contemplaba su aplicación a inmuebles de uso distinto al residencial, si bien preveía un porcentaje más bajo que el aplicable a los inmuebles de uso residencial (así, el 30%, frente al 95%).

La medida que ahora se adopta, en la línea de las anteriores, es incrementar dicho porcentaje de bonificación a favor de instalaciones en inmuebles de uso distinto al residencial, al 95%, equiparándose así a los usos residenciales.

- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por expedición de documentos administrativos.
 - ◆ Se introduce una tarifa específica para los supuestos de prórroga.
 - ◆ Se mejora la redacción de la reducción que existe a favor de entidades sin ánimo de lucro y se adapta la misma al nuevo Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por servicios y actividades relacionados con el medio ambiente.
 - ◆ Se introducen algunas modificaciones en relación con la Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos de actividades, que tienen por objeto clarificar que cuando en el local objeto de tributación no se realicen actividades, pero puedan ejercerse, también se devenga la tasa.
 - ◆ En el resto de tarifas se recogen modificaciones para la adaptación de las mismas a la realidad de los servicios que se prestan.
 - ◆ Se incrementa la Tasa por retirada de contenedores un 300%, para evitar prácticas

no deseadas, tendentes al abandono de contenedores por las empresas propietarias de los mismos.

- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por prestación de servicios de higiene y salud pública.
 - ◆ Se introducen algunas modificaciones en las tarifas del Laboratorio municipal para su adaptación a la realidad de los servicios que se prestan.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local.
 - ◆ Se modifica la tarifa correspondiente a reservas temporales de estacionamiento, con el objeto de poder computar el tiempo efectivo de aprovechamiento; se introducen las adaptaciones pertinentes derivadas del nuevo Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana; se modifica el régimen de gestión recaudatoria de la Tasa de mudanzas, introduciéndose el sistema de autoliquidación.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local para el desarrollo de acciones publicitarias especiales.
 - ◆ Se define, a efectos de la tasa, el término “carácter institucional”; y se regula el supuesto de acciones publicitarias desarrolladas en plazas o intersecciones de calles no recogidas en el índice fiscal de audiencias.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por aprovechamiento especial del dominio público local por el uso de cajeros automáticos propiedad de las entidades financieras.
 - ◆ Se trata de una modificación de escasa entidad, y consiste en sustituir, en los casos de alta de un cajero en matrícula, el sistema de autoliquidación por el de declaración y posterior liquidación.

MODIFICACIONES EN LOS ACUERDOS DE PRECIOS PÚBLICOS Y ESTABLECIMIENTO DE NUEVOS PRECIOS PÚBLICOS

Para su entrada en vigor el 1 de enero de 2019 se adoptan los siguientes acuerdos:

- Acuerdo Plenario por la prestación de servicios en los Viveros de Empresas del Ayuntamiento de Madrid.
 - ◆ Se introduce una reducción del 20% a favor de los proyectos empresariales promovidos por una mayoría de mujeres.
- Acuerdo Plenario por la prestación de servicios en Factorías Industriales.
 - ◆ Se incrementa el precio.
- Acuerdo Plenario por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños.
 - ◆ Se modifica la tarifa 5 correspondiente a «Pista polideportiva». Hasta ahora solo estaba prevista su utilización de forma individual y durante dos horas, conforme a la tarifa 30 «Utilización polideportiva». La modificación que se lleva a cabo tiene por objeto atender a la demanda de grupos (federaciones, entidades deportivas, etc.) que quieren hacer uso de la unidad deportiva de rocódromo de manera exclusiva por un tiempo determinado.
 - ◆ En la tarifa 20, «Reconocimiento médico deportivo especial» se incorpora una reducción del 70% a favor de las personas con discapacidad.
 - ◆ Se introducen dos modificaciones respecto al sistema de pago: se prevé la posibilidad de que las cuotas mensuales de los Abonos y las clases se abonen mediante un sistema web, sin necesidad de realizar la domiciliación; se introduce la imposibilidad de inscribirse en una actividad deportiva dirigida o darse de alta en un Abono Deporte Madrid a aquellos que tengan dos o más recibos impagados.
- Acuerdo Plenario para el establecimiento de los precios públicos por la realización de análisis clínicos para la determinación de los niveles de alcohol en sangre para 2019.
 - ◆ Se extiende la tarifa a los supuestos de realización de pruebas encaminadas a la detección de la presencia de drogas en el organismo.
 - ◆ Se introduce la posibilidad de que estos análisis puedan ser solicitados de forma voluntaria por cualquier usuario y en casos no relacionados con el tráfico.
 - ◆ Al haberse desdoblado en dos el objeto de las pruebas a realizar, se ha producido, consecuentemente, un desdoblamiento de las tarifas, estableciéndose la de 219,83 euros para los análisis correspondientes a la determinación de los niveles de alcohol en sangre, y la de 181,83 euros para los de detección de drogas en el organismo.
- Acuerdo Plenario para el establecimiento de los precios públicos del programa de actividades deportivas en la nieve, de la Dirección General de Deportes.
 - ◆ Se introduce una nueva tarifa.

Calidad de las bases de datos

Las actuaciones dirigidas al mantenimiento de las bases de datos tributarias, para incrementar el nivel de calidad de los datos de que dispone la Agencia Tributaria Madrid –especialmente de aquellos que afectan directamente a las relaciones con contribuyentes– han continuado en 2018 mediante la depuración, actualización y normalización de las inscripciones existentes.

Además, se han realizado tareas específicas en diferentes tributos, entre las que podríamos destacar: la grabación de bajas existentes en los ficheros remitidos por la AEAT, en el IAE; la detección de bonificaciones de familia numerosa aplicadas incorrectamente, en el IBI; la detección de fallecimientos no contabilizados, en el IIVTNU, y la

asociación de las autoliquidaciones del ICIO a su correspondiente inscripción y expediente urbanístico.

Asimismo, en todos los tributos gestionados mediante matrícula, principalmente en el IBI y en el IVTM, se han verificado y resuelto las incidencias producidas al cargar ficheros de datos que provienen de un órgano externo.

Por último, se incluye también en el siguiente cuadro la depuración en materia catastral realizada mediante el procedimiento de subsanación de discrepancias y corrección de errores materiales. La tramitación de los 2.699 expedientes en materia catastral ha supuesto la depuración de 27.744 unidades urbanas.

Actualización de datos

	2016	2017	2018	VARIACIÓN 2018/2016	VARIACIÓN 2018/2017
Actualización y normalización de datos tributarios (registros)	1.304.244	987.524	1.325.000	1,59%	34,17%
Correcciones datos catastrales (n.º expedientes)	2.319	2.515	2.699	16,39%	7,32%
Correcciones datos catastrales (n.º unidades urbanas)	58.119	43.780	27.744	-52,26%	-36,63%

Publicaciones

Durante el año 2018 el Organismo ha promovido las siguientes publicaciones:

- Ordenanzas Regulatoras de los Tributos y Precios Públicos Municipales 2018.
- Memoria de la Agencia Tributaria Madrid 2017.

Colaboración con Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno

EN MATERIA TRIBUTARIA

La Agencia Tributaria Madrid, para una mayor eficiencia en el ejercicio de las funciones que en relación con los tributos municipales tiene atribuidas, delega alguna de dichas competencias en aquellos órganos municipales cuya actividad se halla en íntima conexión con determinados ingresos públicos.

Durante el ejercicio 2018 se han mantenido las actuaciones ya iniciadas para impulsar e institucionalizar la coordinación entre los Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno que ejercen competencias tributarias por delegación del Director de la Agencia Tributaria Madrid, con el objetivo de garantizar la unidad de criterio en

la aplicación de dicha normativa tributaria. En este sentido se han realizado las siguientes actuaciones:

- Organización talleres tributarios.

En todo el ejercicio se han realizado 16 talleres destinados a los Distritos: en el primer semestre, se realizaron 8 talleres consistentes en la realización de unas jornadas monográficas sobre la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local por pasos de vehículos; en el segundo semestre se han realizado otros 8 talleres, con el objeto de explicar las principales modificaciones en las ordenanzas fiscales y precios públicos.

Asimismo, se han realizado otros 2 talleres, en esta ocasión destinados al personal de la propia Agencia Tributaria, con el objeto de establecer criterios en orden a determinados temas de interés, relacionados con el envío de expedientes al TEAMM y con la tramitación de altas en SIGSA.

Y, finalmente, se ha realizado un taller en relación con la emisión de informes relativos al Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, en el que se ha dado participación a la Asesoría Jurídica.

En algunos casos, se han elaborado manuales y guías de actuación, como complemento necesario para el adecuado desarrollo de la actividad diaria.

- Desarrollo de un sistema que permita la difusión on-line de los talleres tributarios y de formación integral, de manera que puedan ser visualizados por todos aquellos trabajadores municipales que pudiera tener interés en la materia.

Se han mantenido reuniones para impulsar el desarrollo de esta actividad y se han realizado algunas pruebas de grabación sobre temas tributarios concretos en el momento actual.

- Emisión de criterios, elaboración de informes jurídicos y desarrollo de modelos normalizados de documentos que facilitan la gestión de los tributos y garantizan la uniformidad en la actuación de todos los gestores tributarios.

En el ejercicio 2018 se han contestado un total de 27 consultas formuladas. Interesa destacar que del total de las mismas, casi el 80% (22 consultas, en concreto) se han formulado sobre la aplicación de las Tasas. Entre ellas, la que más consultas ha provocado ha sido la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local, en sus distintas modalidades. Y respecto a su contenido, se han referido a aspectos tan

diversos como la determinación del sujeto pasivo o del hecho imponible en casos concretos, o la posibilidad de devolución de las cantidades ingresadas.

Comparando estos datos con los del año anterior se aprecia, por un lado, el incremento de las consultas que se realizan, lo que puede ser indicativo tanto de la utilidad de este procedimiento como de la difusión que está teniendo. Por otro lado, se observa una constante en las materias que son objeto de dichas consultas.

Asimismo, en el ejercicio de las funciones atribuidas en los Estatutos a la Agencia Tributaria Madrid en materia de asesoramiento fiscal a los restantes órganos municipales sobre la adecuada aplicación de las normas tributarias estatales o autonómicas se han realizado labores de colaboración y asistencia a otras Áreas de Gobierno.

Entre otras cuestiones, cabe citar la asistencia y apoyo en la determinación, a partir de los datos fiscales facilitados por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de los niveles de renta de las personas solicitantes y potencialmente beneficiarias de determinadas ayudas sociales, como la tarjeta azul o las ayudas dirigidas a familias con escasos recursos para colaborar en sus gastos por vivienda habitual.

También, en materia del IVA, además de las labores habituales de asesoramiento, se han elaborado, a petición de otros órganos, escritos de interposición de reclamaciones económico-administrativas contra actos de repercusión indebida del tributo e informes sobre la correcta forma de facturación y repercusión del IVA, supuestos de inversión del sujeto pasivo o la sujeción o no al impuesto por la realización de determinados servicios prestados por el Ayuntamiento y de operaciones inmobiliarias en las que el Ayuntamiento interviene como destinatario final.

EN MATERIA CATASTRAL

En 2018 se ha continuado con la elaboración de informes sobre estimación de datos de valoración catastral a efectos del Impuesto de Bienes Inmuebles, a petición del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, con motivo de los informes preceptivos sobre sostenibilidad económica del planeamiento. Por otra parte, se han realizado otros informes para la citada Área de Gobierno, en el ámbito de las expropiaciones y de las cesiones obligatorias de suelo, así como, en relación al Inventario Municipal del Suelo, para la coordinación de la información urbanística con el Catastro y los Registros de la Propiedad.

Con el Área de Gobierno de Economía y Hacienda se mantiene la colaboración para la coordinación del Inventario del Patrimonio Municipal con los datos del Catastro.

Por otro lado, se siguen elaborando informes de estimación de datos de valoración catastral para su consideración en la realización de contratos de concesión administrativa, para los Distritos o las Áreas de Gobierno que lo solicitan.

Colaboración en proyectos de ámbito municipal

PLAN DE GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2019

La Agencia Tributaria Madrid participa en el objetivo estratégico “Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local” incluido en el Plan de Gobierno Municipal 2015-2019, a través de dos proyectos diferenciados:

En el proyecto “Potenciación de la comunicación, colaboración y asistencia a los distritos y otros gestores con competencias delegadas en materia tributaria”, se han organizado y desarrollado talleres tributarios, en donde se plantean y analizan cuestiones relacionadas con los tributos que se gestionan por delegación, con la finalidad de establecer criterios únicos y uniformes de actuación; asimismo, se ha procedido a la contestación de las consultas tributarias formuladas por los distintos gestores tributarios, y su posterior publicación en el canal de AYRE sectorial correspondiente a la Agencia Tributaria Madrid así como en la web municipal, habiéndose articulado un sistema de formulación de consultas por vía electrónica; y, finalmente, se está diseñando y ejecutando una base de datos de normativa tributaria municipal, en la que se van a recoger todas las modificaciones que se han ido introduciendo en la normativa tributaria municipal desde el año 2000, y en la que se pretende consignar los distintos criterios de aplicación y jurisprudencia de los diferentes preceptos, cuando los haya.

En lo que respecta al proyecto “Creación de una plataforma de Atención Telefónica de Tercer nivel en el ámbito tributario”, incluido a su vez en el proyecto “Mejora de los medios y canales para facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus obligaciones tributarias”, a lo largo del presente ejercicio se ha dotado de los medios personales a la Plataforma, con la modificación de la Relación de Puesto de Trabajo, y se les ha provisto de las instalaciones necesarias y de los medios materiales para la realización de las competencias de atención telefónica y electrónica tributarias que le son encomendadas, con el objetivo de conseguir una atención no presencial de calidad, a su vez que cómoda y rápida para la ciudadanía.

En noviembre se puso a disposición de las/los usuarias/os el servicio de atención telefónica tributaria especializada en materia de recaudación y en cuestiones de gestión del impuesto sobre bienes inmuebles, el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica y la tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos de actividades. El resto de tributos y categorías tributarias se asumirán a lo largo del primer semestre de 2019.

En cuanto al aplazamiento y fraccionamiento de deudas tributarias, la actuación se ha conseguido desarrollar con un grado de cumplimiento del 90%;

la actuación de domiciliación bancaria de tributos periódicos, se ha desarrollado totalmente; el fomento del pago a la carta se ha cumplido en el 80%; y, finalmente, la actuación de establecimiento de cajeros automáticos como canal de pago se ha cumplido en un 45%.

Por otra parte, la Agencia Tributaria Madrid participa también en el objetivo estratégico “Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local” con el proyecto municipal “Aproximación Postal Segunda” (APS), incluido asimismo en el proyecto “Elaboración de un censo de viviendas y locales en altura para toda la Administración municipal”, que está llevando a cabo la Dirección General de Economía y Sector Público, con la Dirección General de Planeamiento y Gestión Urbanística, el Organismo Informática del Ayuntamiento de Madrid, y la Agencia Tributaria Madrid. Durante el año 2018 se ha realizado la revisión y actualización de las direcciones de los inmuebles de Catastro, en atención a las modificaciones comunicadas por la SG de Estadística, para que se vayan ajustando al callejero municipal.

Finalmente, en otras actuaciones del Plan de Gobierno la participación de la Agencia Tributaria ha sido la siguiente:

- “Impulso de medidas de eficiencia energética de ahorro de agua y energías renovables en los centros y edificios municipales”: sustitución de la iluminación convencional por tecnología led, actualización del sistema de climatización en el edificio de Sacramento, I, instalación de cartelería para sensibilizar y crear responsabilidad en el entorno; racionalización y reducción del número de impresoras y la adquisición de papel con certificación de gestión forestal sostenible PEFC (programa de reconocimiento de sistemas de certificación forestal).
- “Asesoramiento para la incorporación de la transversalidad de género en la gestión y acción municipal”: bajo la guía de la agente de igualdad referente se han iniciado los trabajos para que

el principio de transversalidad de género esté presente en cada una de las actuaciones del organismo; estrategia “Incorporación de criterios de género en contratos y subvenciones del Ayuntamiento de Madrid”: incorporación en la contratación públicas de criterios de adjudicación respetuosos con este principio en la línea de lo indicado por la agente de igualdad referente.

- “Creación de un programa de hábitos laborales saludables entre los empleados públicos”: a través de boletines informativos mensuales se ha realizado una campaña informativa entre todo el personal relativa a tres áreas importantes: la alimentación, el ejercicio físico y la salud mental. En base a ello, se propusieron 12 retos, uno por mes, que hacían referencia a estas áreas, y que nos invitaban a intentar, mediante su práctica continuada durante 21 días, adquirir un hábito saludable que reportará beneficios a nuestra salud. Además, con la adhesión a la Declaración de Luxemburgo y el compromiso que supone poner en práctica los principios que en ella se contienen de una buena gestión de la salud de los trabajadores, la estrategia en el ejercicio 2018 se ha orientado, entre otras, en la organización de talleres para mejorar la salud laboral y personal: talleres de deshabituación tabáquica, alimentación, prevención del estrés, taller de espalda, etc.
- “Plan de mejora de la contratación pública”: el Organismo Autónomo cumpliendo con su responsabilidad social corporativa ha incorporado cláusulas sociales en los contratos que por su naturaleza resulta posible y ha mantenido la línea de actuación relativa a contratación responsable de tal forma que esta supone un porcentaje superior al 3% del total de la realizada mediante la adjudicación del contrato de mantenimiento integral y mejora del estándar ambiental de las instalaciones de los edificios del Organismo Autónomo a un centro especial de empleo y el contrato de servicio de mensajería a una empresa de inserción.

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO DE LA CIUDAD DE MADRID 2018-2020

En este Plan Estratégico se ha incluido el Plan de Igualdad entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos 2017-2019. Se han realizado las siguientes actuaciones en el ámbito de la Unidad de Igualdad de Género de la Agencia Tributaria Madrid:

- Adecuación de la ya constituida Unidad de Igualdad de Género del Plan de Igualdad al Acuerdo por el que se aprueban las directrices de transversalidad de género.

- Constitución de la Unidad de Igualdad de Género en materia de transversalidad de género con la finalidad de realizar oportuno diagnóstico y la confección del Plan de Actuación Bienal para la implantación de la transversalidad de género en el Organismo Autónomo, e iniciación de estos trabajos.

PLAN ESTRATÉGICO DE DERECHOS HUMANOS 2017-2019

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Tercera Tenencia de Alcaldía, inició en 2016 la elaboración de un Plan Estratégico de Derechos Humanos que sirva para llevar a todas las políticas e iniciativas municipales un enfoque basado en los derechos humanos. Este enfoque es un marco desarrollado por las Naciones Unidas que coloca a los derechos humanos y la equidad de género como fundamento, objetivo e instrumento de todas las políticas públicas.

Esta iniciativa, con carácter transversal a todas las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, pretende determinar el grado de cumplimiento de las

obligaciones contenidas en los tratados internacionales en materia de Derechos Humanos, detectando tanto las principales carencias en el ámbito de Madrid como las principales fortalezas y oportunidades con los que cuenta el Ayuntamiento.

La Agencia Tributaria Madrid, tras colaborar en la elaboración del Plan Estratégico y en la fijación de objetivos y líneas de acción relacionados con el Área de Gobierno de Economía y Hacienda, en 2018 ha realizado las actuaciones marcadas para la consecución de los objetivos establecidos así como el seguimiento y evaluación de los indicadores fijados.

ORDENANZA DE TRANSPARENCIA DE LA CIUDAD DE MADRID

La Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid –aprobada en el marco de lo que establece la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTBG) – parte de un principio básico y esencial: la responsabilidad sobre la información pública reside en aquel órgano que la genera. Así lo establece el artículo 8.2 de la Ordenanza que prevé la elaboración de un catálogo de información pública en el que se concrete en cada caso y atendiendo a un criterio de competencia material, a qué órgano o unidad municipal corresponde la preparación, suministro, calidad y actualización de cada uno de los contenidos.

La Agencia Tributaria Madrid, en colaboración con la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, ha participado y participa en la elaboración y mantenimiento del catálogo de información pública

respecto a contenidos de su competencia, de acuerdo con los estándares que establece dicha Ordenanza para este tipo de información.

Por lo que respecta al ejercicio del derecho de acceso a la información pública, la Agencia Tributaria Madrid ha tramitado y resuelto de acuerdo con el procedimiento establecido en la LTBG (arts. 17 y siguientes), 17 solicitudes de información, de las que ha concedido 7, una de ellas parcialmente, denegado 5 e inadmitido 4.

También, al margen de dicho procedimiento, se han tramitado otras 3 solicitudes de acceso a la información pública sin identificación del solicitante, según lo previsto en el artículo 23 de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid.

De las solicitudes de información tramitadas se deduce que los temas que han suscitado mayor interés para la ciudadanía han sido la titularidad de los bienes inmuebles exentos del IBI y los informes técnico-económicos que deben acompañar al acuerdo de establecimiento de las tasas y en los que se pone de manifiesto bien el valor de mercado de la utilidad derivada de la utilización o aprovechamiento del dominio público, en las tasas por la utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local, bien la previsible cobertura del coste de los servicios, en las tasas por prestación de servicios.

Otro tipo de cuestiones planteadas han hecho referencia, entre otros temas, a la recaudación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía) y del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) y al número de

viviendas cuya titularidad corresponde a una entidad financiera o a una Administración Pública, así como viviendas destinadas al alquiler turístico.

Todas estas peticiones son tramitadas teniendo en cuenta que la normativa tributaria vigente obliga a la Administración tributaria a garantizar la confidencialidad de la información que obra en su poder e impide, con carácter general, el acceso a los datos de las personas con obligaciones tributarias por parte de terceros.

También ha colaborado con la Subdirección General de Transparencia en la resolución de otras 16 consultas presentadas por los ciudadanos a través de la página web municipal relacionadas de una manera directa o indirecta con las competencias del Organismo.

OFICINA DE ATRACCIÓN DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA

En 2018 la Agencia ha asistido a las reuniones trimestrales del grupo creado para coordinar los proyectos y ordenar la información que las diferentes dependencias municipales pudieran tener vinculadas

con inversiones o proyectos empresariales extranjeros en la ciudad.

La oficina se presentó en mayo de 2018.

Iª MUESTRA TECNOLÓGICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Celebrada los días 21 y 22 de septiembre en la Galería de Cristal del Palacio de Cibeles, la Agencia Tributaria Madrid dispuso de un stand en la calle “A.G.

de Economía y Hacienda” y ofreció una micro-charla sobre la actividad de presente y futuro de la Agencia Tributaria.

LENGUAJE CLARO

A petición de la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad, la Agencia Tributaria Madrid participó en el Proyecto Comunicación Clara que concluyó en noviembre

de 2018 con la revisión y remisión a los/las contribuyentes de la carta que la SG de Recaudación les envía para informarles del Pago a la Carta al que están suscritos.

COMISIÓN INTERADMINISTRATIVA “IV CENTENARIO DE LA PLAZA MAYOR DE MADRID”

La Comisión es el órgano encargado del desarrollo y concreción, en planes y programas, de las actividades de apoyo a la celebración del acontecimiento de excepcional interés público “IV Centenario de la Plaza Mayor de Madrid”, así como de la certificación de la adecuación, para acceder a los incentivos fiscales al mecenazgo, de los gastos realizados a los objetivos y planes del citado programa.

Fue creada el 6 de junio de 2018, ejerciendo la Agencia las funciones de secretaría. En la Comisión participan representantes del Área de Gobierno de Cultura, del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, del Ministerio de Hacienda y Función Pública y de la empresa municipal Madrid Destino Cultura, Turismo y Negocio, S.A.

CIUDAD DE MADRID FILM OFFICE

Ciudad de Madrid Film Office es un servicio público gratuito del Ayuntamiento abierto desde abril de 2018 y dedicado a promocionar la ciudad como destino de rodajes y a asesorar a todas las empresas y los profesionales del sector audiovisual que deseen rodar en Madrid.

En las reuniones que a lo largo del año se han celebrado con la finalidad de analizar cuantas cuestiones plantea la creación y puesta en marcha de un nuevo proyecto como es la Film Office, la participación de la Agencia ha sido demandada para esclarecer y despejar dudas respecto a los asuntos referidos a la imposición tributaria.

Colaboración con otras Administraciones y entidades

CONVENIO DE COLABORACIÓN SUSCRITO CON LA AEAT PARA LA PRESENTACIÓN DECLARACIONES DEL IRPF

De acuerdo con el Convenio de colaboración suscrito entre la AEAT y el Ayuntamiento de Madrid, se han instalado diversos puntos de atención en 9 centros municipales entre los que se encuentran las OAIC de Alcalá, Sacramento y Hierro en los que se ha prestado asistencia a 23.723 contribuyentes para la presentación

de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del año 2017. El 31,02% del total de las declaraciones presentadas en el Ayuntamiento de Madrid han sido realizadas en alguna de las OAIC de la Agencia Tributaria Madrid.

Suministro de información tributaria a otras Administraciones para el ejercicio de sus competencias

La Agencia Tributaria Madrid recibe habitualmente peticiones de cesión de datos tributarios desde otras Administraciones cuyo único objeto es que, en el marco de la colaboración interadministrativa, se logre facilitarles el ejercicio de las competencias que les son propias.

La procedencia o no de suministrar la información tributaria solicitada sin consentimiento del afectado es valorada por la Agencia Tributaria Madrid conforme a los criterios que marcan los artículos 34 y 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. Dicha valoración tiene como fin salvaguardar de la confidencialidad de los datos reservados de las personas con obligaciones tributarias y garantizar el uso y tratamiento adecuado de los mismos.

Durante 2018 se tramitaron numerosas peticiones de información remitidas por parte de distintos órganos de otras Administraciones Públicas, entre otros, Juzgados y Tribunales, la Policía Judicial y la Guardia Civil. También son habituales las peticiones de información de órganos municipales relacionadas con distintas actuaciones ejecutivas en el ámbito urbanístico, en materia de responsabilidad patrimonial o en defensa del patrimonio municipal o, incluso, de empresas municipales interesadas en utilizar los datos con el fin de mejorar la calidad del servicio o agilizar la prestación. Estas peticiones son cursadas tanto por las Áreas de Gobierno como por las Juntas Municipales de Distrito o, en su caso, mediante contacto directo con la empresa pública interesada en el suministro.

PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS Y GRUPOS DE TRABAJO

La Agencia Tributaria Madrid ha participado activamente durante el año 2018 en los proyectos o grupos de trabajo que a continuación se indican:

- Consejo Territorial de la Propiedad Inmobiliaria de Madrid-Capital
- Junta Técnica de Coordinación Inmobiliaria de Madrid

- Comisión de Seguimiento del Convenio de Colaboración entre la Dirección General del Catastro y el Ayuntamiento de Madrid

En el marco de las actividades desarrolladas por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), la Agencia ha participado en las reuniones de la Comisión de Hacienda y Financiación Local.

PARTICIPACIÓN EN JORNADAS, SEMINARIOS Y EVENTOS

Durante el año 2018 la Agencia ha colaborado y participado en las siguientes actividades:

- **Jornada formativa Sector Público: “IVA y sector público”**
Madrid, 24 de enero de 2018

Jornada promovida por el despacho de abogados DURÁN-SINDREU ASESORES LEGALES Y TRIBUTARIOS, SLP sobre la reforma de la Ley de Contratos del Sector Público y el IVA de las subvenciones, en la que participaron expertos tanto de la Administración pública como del sector privado.

- **Curso de Alta Especialización en Gobierno y Derecho Local – UCCI**
Madrid 16 de febrero de 2018

La Agencia Tributaria Madrid participó con las ponencias “Referencia genérica a los tributos en el Ayuntamiento de Madrid y la información al contribuyente” y “Descripción del funcionamiento de la OAIC”.

- **Congreso sobre “Claves para la reforma de las Haciendas Locales”, organizado por la URJC**
Madrid, 15 de marzo de 2018

La Agencia Tributaria Madrid participó en las mesas sobre “Reforma del IBI, del IVTM, y del IAE” y sobre “Tasas Locales. Posibilidad de establecer nuevos tributos a la luz de la experiencia del Derecho comparado (tributos turísticos)”.

- **Jornada “La ciudadanía y el derecho a saber: una perspectiva local”**
Madrid, 22 de marzo de 2018

Jornada promovida por la Red de Entidades Locales por la Transparencia y Participación Ciudadana de la Federación Española de Municipios y Provincias, cuya celebración tuvo lugar en el Aula Magna del INAP y en la que se presentaron las siguientes publicaciones:

- ◆ Comentarios sobre aspectos clave en materia de acceso a información pública.
- ◆ Guía Procedimiento de Acceso a la Información Pública Local.

- **Seminarios de Financiación Local organizados por el Instituto de Derecho Local (IDL) de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) y la Agencia Tributaria**

Se organizaron los siguientes Seminarios:

- “Prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario que se contienen en la nueva LCSP”. Madrid, 28 de junio de 2018.
- “Los tributos locales en la nueva casación contenciosa-administrativa”. Madrid, 27 de septiembre de 2018.
- “La prescripción del derecho a determinar y exigir la deuda tributaria en el ámbito local”. Madrid, 26 de noviembre de 2018.

En este Seminario, presentado y clausurado por el Director de la Agencia Tributaria Madrid, se participó con la ponencia “Análisis jurisprudencial”.

■ **XVIII Curso sobre la Inspección de Tributos Locales**

Zaragoza, 17 y 18 de mayo de 2018

Este curso, organizado por la Asociación Nacional de Inspectores de Hacienda Pública Local, ha contado con la participación de la Agencia Tributaria Madrid con la presentación de las ponencias “Las tasas de las empresas explotadoras de servicios de suministros. Tasa del 1,5%. Problemática actual del sector de telecomunicaciones” y “Algunas cuestiones problemáticas en la tributación de los impuestos y tasas locales. IAE. ICIO. IIVTNU. Bonificaciones. Exenciones. Reciente jurisprudencia”.

■ **Visita al Ayuntamiento de Bilbao**

Bilbao, 5 de julio de 2018

Una delegación de la Agencia Tributaria de Madrid, junto con un representante del IAM, visitan la Dirección de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Bilbao con motivo de la presentación del proyecto “UDALtAX#0”.

■ **Curso de formación sobre “El IIVTNU” y sobre “La tasa del 1.5% de las empresas suministradoras que utilizan el dominio público local”, organizado a petición del Organismo Autónomo de Recaudación de la Diputación de Badajoz.**

Badajoz, 13 y 14 de septiembre de 2018

Intervinieron como profesores funcionarios municipales de la Agencia Tributaria Madrid.

■ **III Edición Ágora-FEMP 2018**

Lanzarote, del 17 al 19 de septiembre de 2018

Estas jornadas han sido organizadas por la FEMP, como Coordinadora General de Ágora a través de su Comisión de Haciendas y Financiación Local, y el Organismo Autónomo “Red Tributaria de Lanzarote”.

El Director de la Agencia Tributaria Madrid ha participado en la “Mesa de Estrategia y Dirección”.

■ **“Reunión Sector Público: la gestión tributaria en el Ayuntamiento de Bilbao (SAP INNOVATION AWARD)”**

Madrid, 27 de septiembre de 2018

Asistencia del Director y personal de la Agencia Tributaria Madrid a esta Reunión donde actuó como ponente el Director de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Bilbao.

■ **Curso “Gestión, Recaudación e Inspección de los Ingresos Municipales”**

Barcelona, del 1 al 3 de octubre de 2018

Este curso, organizado por la CSITAL (Colegio de Secretarios, Interventores y Tesoreros de la Administración Local de Barcelona), contó con la participación de la Agencia Tributaria Madrid con la presentación de las ponencias “La inspección tributaria local”, “La inspección del IBI y del IAE”, “La inspección de las tasas locales” y “El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. El Impuesto sobre Construcciones, instalaciones y Obras”.

■ **Seminario “Las nuevas prestaciones patrimoniales no tributarias reguladas por la Ley de Contratos del Estado”**

Madrid 14 de noviembre de 2018

En este Seminario, organizado por la UNED, la Agencia Tributaria Madrid ha colaborado mediante la participación del Director en el acto de presentación del mismo.

■ **Visita delegación del Organismo Autónomo de Recaudación de la Diputación de Badajoz**

Madrid, 22 y 23 de noviembre de 2018

Se celebraron diversas reuniones de trabajos sobre asuntos de interés tributario local sobre los que el Organismo Autónomo de Recaudación de la Diputación de Badajoz deseaba conocer la opinión y modo de proceder de la Agencia Tributaria Madrid.

■ **Presentación Ebook premio “Mi empresa es saludable”**

Madrid, 28 de noviembre de 2018

El Director y personal de la Agencia Tributaria Madrid ha participado en el desarrollo de la jornada, entrevista y puesta en común del seguimiento y evolución en la categoría de nutrición saludable de la Agencia.

■ **Curso selectivo para el acceso a la categoría de Técnicos de Administración General, Rama Económica, del Ayuntamiento de Madrid**

Madrid, del 14 de noviembre al 3 de diciembre de 2018

La Agencia Tributaria Madrid ha colaborado con la Escuela de Formación en la actividad docente del curso destinado a los aspirantes para el acceso a la categoría de TAG, Rama Económica.

Recomendaciones de órganos externos

Respecto a las recomendaciones enunciadas en el TEAMM en su Memoria del año 2017, varias han sido las iniciativas en las que se ha participado al objeto de intentar, en función de los medios existentes y la disponibilidad de ellos, llevar a término aquellas.

Así, y en todo lo que afecta a la situación generada por la Sentencia del Tribunal Constitucional, relativa al IIVTNU, y la consiguiente cascada de solicitudes de devolución de ingresos, se ha creado un grupo de trabajo en el que se han establecido una serie de medidas para agilizar la tramitación de éstas. En este sentido, y además de incrementar y redistribuir el personal dedicado específicamente a las mismas, se han implementado modificaciones informáticas que, teniendo en cuenta los criterios que enunció en Tribunal Supremo en el verano del año 2018, permitiese el cálculo y tramitación de los expedientes. Igualmente, se ha establecido un protocolo de clasificación que permita una rápida identificación de antecedentes para que éstos puedan ser remitidos a aquellos órganos que así lo soliciten.

Por otra parte, y respecto a la recomendación sobre la correcta calificación de los escritos presentados en período voluntario, se han clasificado los tipos de petición para que cuando aquellas incidan en criterios técnicos o parámetros que puedan ser considerados obvios errores de hecho, y no impliquen calificaciones jurídicas o revisión jurídica del órgano gestor, sean resueltas directamente por la gestora, pues es ella la que posee el conocimiento directo

de la situación alegada. En caso contrario, son remitidos inmediatamente para que se resuelva el correspondiente recurso de reposición.

Respecto a la extemporaneidad por la bonificación del vínculo familiar en el IIVTNU, y existiendo una disfunción en el sistema informático, se ha solicitado la adecuación del mismo junto con un número elevado de modificaciones necesarias para hacer frente a la situación creada por las minusvalías, estando su adecuación pendiente de la priorización de IAM. No obstante, el de la extemporaneidad es un criterio que, como no puede ser de otra forma, es también verificado cuando del cumplimiento del resto de requisitos podría resultar un resultado estimatorio sobre la bonificación.

En cuanto a la tramitación de oficio de las devoluciones incursas en duplicidad de pago, se han recordado las instrucciones sobre dicha iniciación, aunque debe recalarse que es difícil que el órgano gestor tenga conocimiento de dicha duplicidad hasta que no le es puesta de manifiesto por el interesado, con la consiguiente petición de devolución.

Sobre la necesidad de formar correctamente los expedientes administrativos y de remitirlos completos al Tribunal, se ha realizado las siguientes actuaciones:

- Elaboración de una guía-manual interactiva para la formación de los expedientes de las reclamaciones económico-administrativas y su envío posterior al TEAMM. Su objeto es normalizar y homogeneizar

las tareas de formación de estos expedientes, facilitando el proceso de búsqueda y localización de antecedentes y de otros expedientes relacionados. Con lo que se pretende agilizar el envío de expedientes y su formación completa.

- Creación de un grupo de apoyo, dependiente de la Subdirección General de Secretaría Técnica y de Servicios Jurídicos de Tributos, para la formación y el envío de los expedientes de reclamaciones económico-administrativas, acumulados como consecuencia de la situación generada en relación con el IIVTNU.
- Tareas de colaboración entre la Subdirección General de Secretaría Técnica y de Servicios Jurídicos de Tributos y la Subdirección General de Gestión Tributaria para la búsqueda y localización de antecedentes de escritos del IIVTNU en los

casos de minusvalía, con lo que se pretenden reducir los tiempos de envío.

- Definición y desarrollo del proceso de digitalización de los expedientes de reclamación económico-administrativa, para su remisión al TEAMM. Este proceso se ha comenzado, en 2018, para las reclamaciones económico-administrativas en el ámbito del IIVTNU, para los casos de minusvalía, y se espera que, a lo largo del ejercicio 2019, se haga extensivo a otros supuestos.
- Finalmente, sobre la incorrección de los pies de recurso de las notificaciones de las resoluciones que determinan ingresos de derecho público no tributarios, se ha realizado un seguimiento de los modelos utilizados y se ha recordado la necesidad de utilizar los modelos correctos.

Actividades internacionales

- **Visita de la Delegación del Instituto de Finanzas Locales de Corea**
Madrid, 16 de mayo de 2018

El objeto de la visita fue conocer el sistema de gestión de impuestos y el funcionamiento de la concejalía y la delegación estaba integrada y la delegación estaba integrada por inspectores de hacienda (funcionarios) del KOREA INSTITUTE OF LOCAL FINANCE, procedentes de República de Corea (Corea del Sur).

- **Visita de la Delegación de la provincia Surcoreana de Gyeibggy**
Madrid, 5 de junio de 2018

La visita tiene como objeto conocer el sistema tributario local y fueron atendidos por personal de la Agencia Tributaria.

- **Visita del Alcalde de Santo Domingo (República Dominicana)**
Madrid, 16 de octubre de 2018

En el Palacio de Cibeles se celebró una reunión con el Alcalde de Santo Domingo sobre temas relacionados con la recaudación de los ingresos municipales.

Reconocimientos

■ Premio “Mi empresa es saludable”

La Agencia Tributaria Madrid recibió el primer premio en la modalidad de Nutrición Saludable en el marco del IV Encuentro Mi Empresa es Saludable celebrado el 14 de marzo de 2018.

La ATM se presentó en las modalidades “Mi Empresa es Saludable” y “Nutrición Saludable”, recibiendo el primer premio en esta última modalidad entre las 60 empresas inscritas.



Abreviaturas

- **AEAT:** Agencia Estatal de Administración Tributaria
- **AENOR:** Asociación Española de Normalización y Certificación
- **BI:** Business Intelligence
- **BICES:** Bienes Inmuebles de Características Especiales
- **CRM:** Customer Relationship Management
- **DGC:** Dirección General del Catastro
- **COAM:** Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid
- **FEMP:** Federación Española de Municipios y Provincias
- **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
- **IRPF:** Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas
- **IVTM:** Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
- **JPT:** Jefatura Provincial de Tráfico
- **LGT:** Ley General Tributaria
- **OAIC:** Oficinas de Atención Integral al Contribuyente
- **PAC:** Sistema personalizado de Pago a la Carta
- **PGOU:** Plan General de Ordenación Urbana
- **SEP:** Sistema Especial de pago con domiciliación bancaria
- **SER:** Servicio de Estacionamiento Regulado
- **TEAMM:** Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid
- **TJUE:** Tribunal de Justicia de la Unión Europea
- **TPV:** Tasa por Paso de Vehículos
- **TRLRHL:** Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales
- **TRU:** Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos
- **TRUA:** Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades
- **UAM:** Universidad Autónoma de Madrid

+ m

 MADRID

+m

agencia tributaria
madrid

C/ del Sacramento n.º 5 - 28005 Madrid
www.madrid.es/portaldelcontribuyente