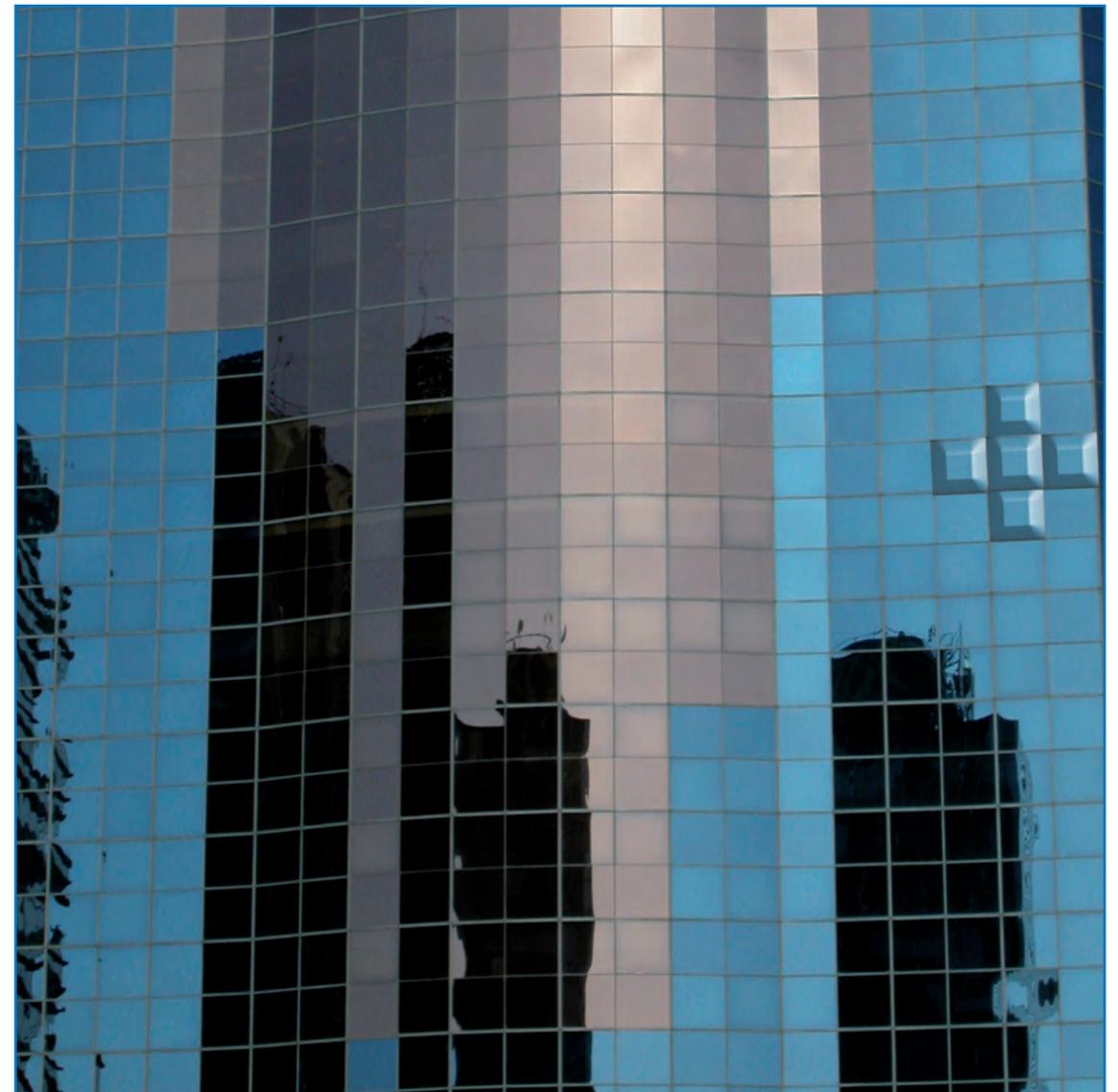


+m
agencia tributaria
madrid



memoria

+m08



+madrid



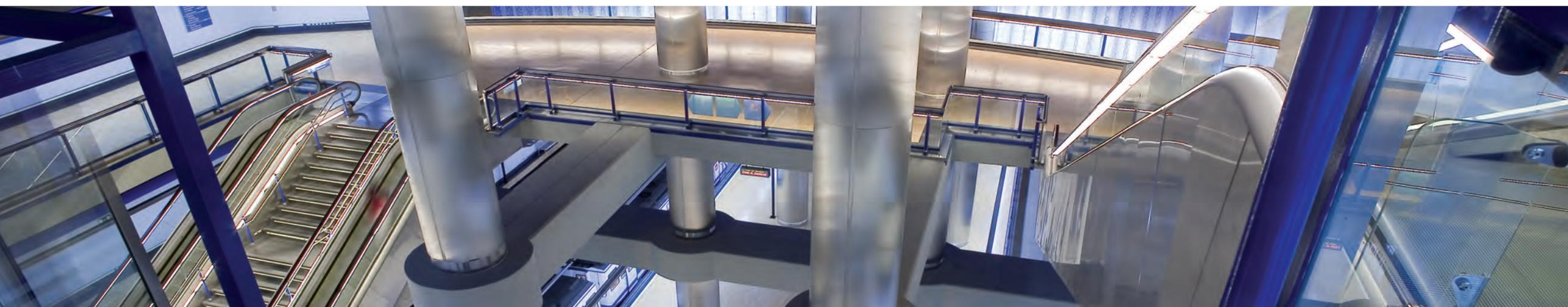
Hemos escogido el signo + como la representación gráfica de la palabra más. Se trata de un adverbio de cantidad que expresa una idea de aumento, de ampliación. De igual forma indica un crecimiento continuado y progresivo. La palabra más manifiesta intensidad y plenitud, nos hace pensar en crecer, en mejorar.

El segundo elemento de nuestra marca es la letra **m**. Esta letra es, como todo el mundo puede intuir, la inicial de nuestra ciudad, la inicial de Madrid. Pero ¿por qué en minúscula? Principalmente por que la letra minúscula nos remite a algo próximo y cercano, algo nuestro, nuestra casa, nuestro hogar. Madrid es el lugar donde vivimos, una ciudad que conocemos, que apreciamos, que disfrutamos, que padecemos, que criticamos y que queremos mejorar. Madrid es para los madrileños una realidad cercana y cotidiana que vivimos en minúscula.

¿Pero qué ocurre cuando juntamos ambos símbolos para crear nuestra marca? Pues que ambos se complementan, reforzando sus valores para construir un símbolo que exprese claramente la identidad de nuestra agencia. **+m** significa simplemente eso: **más madrid**. Así de sencillo, así de directo, sin retóricas que compliquen nuestra comunicación con los ciudadanos: **+m** trabaja para que Madrid crezca, para que Madrid mejore, para que se puedan ofrecer más y mejores servicios a los ciudadanos.

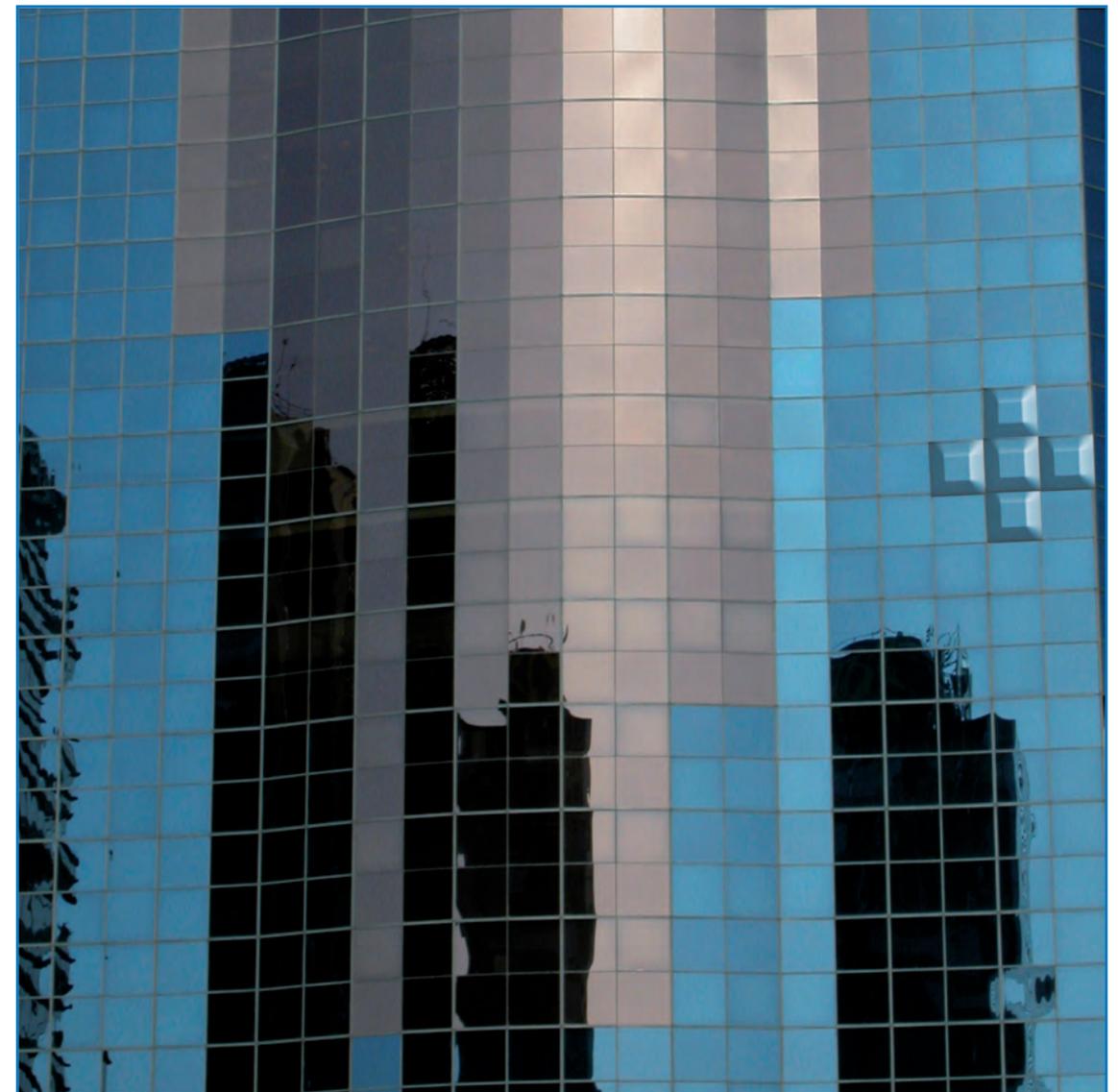
+m tiene una función clara: somos los responsables de recaudar los tributos locales de los madrileños. Nuestro trabajo aporta el 64% de los ingresos del municipio de Madrid. De nosotros depende, en gran medida, que el Ayuntamiento siga invirtiendo en una ciudad mejor.

Nuestra misión queda resumida en nuestra marca: gestionamos las contribuciones de los madrileños para hacer juntos un Madrid mejor, para hacer más Madrid. Eso significa nuestra marca, eso es **+m**.



memoria
+m08

+m
agencia tributaria
madrid



ÍNDICE

+1	PRESENTACIÓN	6
-----------	---------------------	----------

+2	CONSEJO RECTOR	8
-----------	-----------------------	----------

+3	LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)	10
-----------	--	-----------

3.1.	Estructura organizativa	14
-------------	--------------------------------	-----------

3.2.	Ejecución del presupuesto	16
-------------	----------------------------------	-----------

3.3.	Recursos humanos	18
-------------	-------------------------	-----------

Personal I8		
-------------	--	--

Formación 20		
--------------	--	--

Prestaciones sociales		22
-----------------------	--	----

Prevención de riesgos laborales		24
---------------------------------	--	----

3.4.	Tecnologías de la información	26
-------------	--------------------------------------	-----------

3.5.	Plan de actuación anual 2008	28
-------------	-------------------------------------	-----------

Cuadro de cumplimiento de objetivos		29
-------------------------------------	--	----

Cuadro de indicadores de gestión		32
----------------------------------	--	----

+4	ACTUACIONES REALIZADAS	34
-----------	-------------------------------	-----------

4.1.	Asistencia al contribuyente	36
-------------	------------------------------------	-----------

Servicios de ayuda por Internet		36
---------------------------------	--	----

Registro Agencia Tributaria Madrid		40
------------------------------------	--	----

Atención directa e información		42
--------------------------------	--	----

Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente		48
---	--	----

Facilidades de pago		50
---------------------	--	----

Otras actuaciones		54
-------------------	--	----

+4	4.2. Gestión tributaria y catastral	56
-----------	--	-----------

Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)		56
---------------------------------------	--	----

Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)		64
---	--	----

Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)		66
--	--	----

Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)		68
---	--	----

Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)		70
---	--	----

Resumen de la gestión tributaria		72
----------------------------------	--	----

4.3. Gestión recaudatoria		74
----------------------------------	--	-----------

Recaudación tributaria		74
------------------------	--	----

Recaudación voluntaria		76
------------------------	--	----

Recaudación ejecutiva		80
-----------------------	--	----

4.4. Gestión recursos y reclamaciones		86
--	--	-----------

Recursos de reposición		86
------------------------	--	----

Ejecución de sentencias		92
-------------------------	--	----

4.5. Lucha contra el fraude		94
------------------------------------	--	-----------

Resumen resultados Inspección Tributaria		106
--	--	-----

Resumen de lucha contra el fraude		108
-----------------------------------	--	-----

4.6. Otras actuaciones		110
-------------------------------	--	------------

Actividad financiera		110
----------------------	--	-----

Colaboración con otras Administraciones y entidades		112
---	--	-----

Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos Municipales		114
--	--	-----

Calidad de las bases de datos		116
-------------------------------	--	-----

Recomendaciones de órganos externos		118
-------------------------------------	--	-----

Eventos I20		
-------------	--	--

Publicaciones I22		
-------------------	--	--

Actividades internacionales		124
-----------------------------	--	-----

Abreviaturas utilizadas		127
--------------------------------	--	------------

PRESENTACIÓN

La Agencia Tributaria Madrid (+m) es el Organismo autónomo responsable de ejercer las competencias que la legislación atribuye al Ayuntamiento de Madrid para la aplicación efectiva de su sistema tributario.

La Memoria que ahora se presenta pretende recoger la información más relevante sobre la actividad desarrollada por la Agencia en el ejercicio 2008, que desde su creación se ha dirigido a la ejecución del presupuesto de ingresos del Ayuntamiento, la mejora continua de los servicios de atención al contribuyente para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, y el compromiso inequívoco de la lucha contra el fraude fiscal, especialmente dirigido hacia los que no cumplen adecuadamente con aquellas.

Este año se ha caracterizado por las graves consecuencias de la crisis económica, cuyos efectos más severos han incidido en los tributos más estrechamente vinculados a la actividad inmobiliaria, como es el caso del IIVTNU, ICIO, y las tasas por prestación de servicios urbanísticos. Estos datos negativos se han trasladado a los resultados del ejercicio, pese al esfuerzo de los servicios de gestión, inspección y recaudación del Organismo, que ha permitido amortiguar el impacto de la crisis en los ingresos municipales.

Sirva como botón de muestra el crecimiento cercano al 11% de la recaudación ejecutiva, a pesar de las dificultades de tesorería que atraviesan muchas empresas y contribuyentes particulares, y que se ha visto reflejado en un incremento superior al 59% de las solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento de pago en período voluntario.

Dentro del capítulo de asistencia al contribuyente debe mencionarse el cumplimiento íntegro de todos los compromisos recogidos en la Carta de Servicios, y la ampliación de los que se prestan a los ciudadanos en nuestras OAIC, que en 2008 han dado un paso más en la dirección de ofrecer un servicio integral y polivalente al incluir el área de recaudación ejecutiva y la asistencia técnica para la presentación de la declaración del IRPF. La calificación global de la calidad de estas Oficinas, de acuerdo con la encuesta de satisfacción realizada entre los usuarios, ha sido de 8,51 puntos en una escala de 0 a 10, lo que da una idea de la valoración positiva y reconocimiento que los contribuyentes hacen de este servicio.

Por último, me gustaría dedicar unas palabras de agradecimiento a todo el personal de la Agencia y a su Consejo Rector, por su vocación de servicio público y su inestimable contribución para que nuestra Administración tributaria sea cada día más transparente, accesible, eficaz y cercana al ciudadano.

Madrid, mayo de 2009
El Presidente
Juan Bravo Rivera

+2

CONSEJO RECTOR

Presidente

Vicepresidenta

Vocales

Secretario

Directora

Director Adjunto

D. Juan Bravo Rivera

D.ª Mireya Corredor Lanas

D. Gabriel Casado Ollero

**D.ª Concepción Crespo
Asenjo**

**D. Pedro Pablo García-Rojo
Garrido**

D. Fernando Prats Máñez

**D. Pedro Antonio Rivera
Perea**

**D.ª M.ª de los Ángeles
Romera Ayllón**

D. Santiago Ruedas Arteaga

**D. José Francisco Trigueros
Sellés**

D. Juan Zornoza Pérez

**D. Demetrio de Ramón
Hernández**

D.ª Rosa Ana Navarro Heras

D. Antonio Álvarez Dumont

+3

LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

Estructura Organizativa

3.1

Ejecución del presupuesto

3.2

Recursos humanos

Personal
Formación
Prestaciones sociales
Prevención de riesgos
laborales

3.3

Tecnologías de la información

3.4

Plan de actuación anual 2008

Cuadro de cumplimiento
de objetivos

Cuadro de indicadores
de gestión

3.5



LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

La Agencia Tributaria Madrid (+m), 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 Hacienda y Administración Pública, 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 (+m) 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 Tributaria Madrid (+m) el desarrollo de las actuaciones administrativas necesarias para que el sistema tributario del Ayuntamiento se aplique con generalidad y eficacia a los obligados tributarios, 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 (+m) 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.**

LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

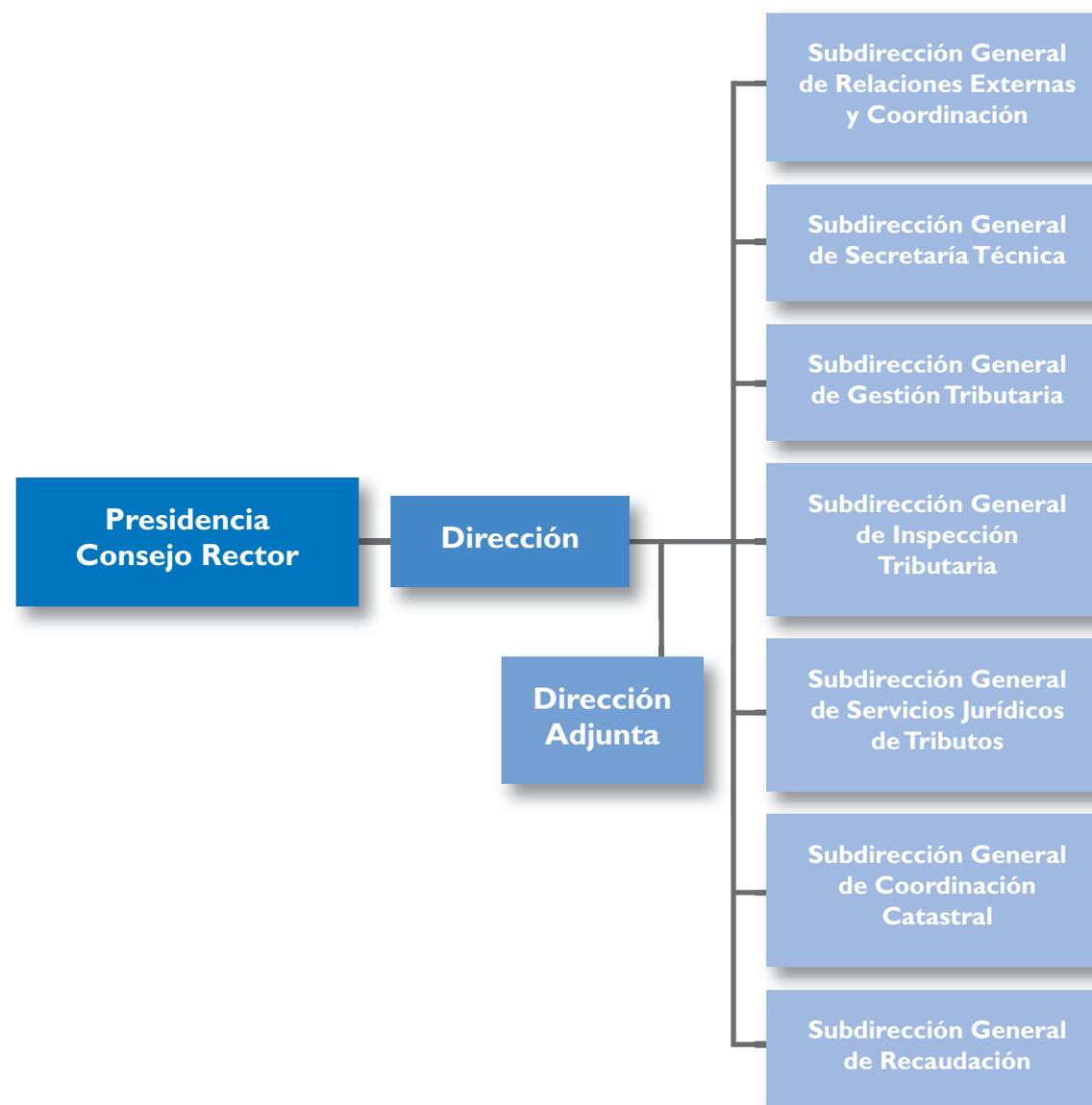
3.1. Estructura organizativa

Mediante Acuerdo adoptado el 22 de diciembre de 2008 por el Pleno del Ayuntamiento, se aprobaron los nuevos Estatutos del Organismo, adaptados ya a las previsiones legales contenidas en el artículo 26 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid. Dichos Estatutos fueron publicados en el BOCM núm. 311, de 31-12-2008, y entraron en vigor el 1 de enero de 2009.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 de los Estatutos, los órganos de dirección de la Agencia Tributaria Madrid (+m) son el Consejo Rector, el Presidente, el Vicepresidente, el Director y el Director Adjunto.

El Consejo Rector es el máximo órgano de gobierno y dirección de la Agencia y su presidente es el titular del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Madrid.

La estructura organizativa de la Agencia Tributaria Madrid (+m), tras las modificaciones introducidas en consonancia con los nuevos Estatutos, se refleja en el siguiente Organigrama:



LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

3.2. Ejecución del presupuesto

La ejecución del Presupuesto del ejercicio 2008 del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid (+m), 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 Instrucción de Contabilidad Local, aprobada por Orden del Ministerio de Economía y Hacienda 4041/2004, de 23 de noviembre.

Presupuesto de Gastos

Capítulos	Crédito Definitivo	Crédito Dispuesto	Obligaciones Reconocidas	C. Dispuesto sobre C. Definitivo %	O. Reconocidas sobre C. Definitivo %
I Gastos de Personal	42.185.165,40	39.861.147,62	39.861.147,62	94,49	94,49
II Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	13.577.426,95	13.439.000,39	13.258.084,11	98,98	97,65
III Gastos Financieros	576.000,00	574.500,00	523.572,07	99,74	90,90
IV Transferencias Corrientes	7.500,00	7.400,00	7.400,00	98,67	98,67
Total Gastos Corrientes	56.346.092,35	53.882.048,01	53.650.203,8	95,63	95,22
VI Inversiones Reales	745.573,36	701.090,43	656.215,37	94,03	88,01
VII Transferencias de Capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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	745.573,36	701.090,43	656.215,37	94,03	88,01
Total	57.091.665,71	54.583.138,44	54.306.419,17	95,61	95,12

La ejecución del Estado de Gastos del Ejercicio Corriente de 2008, del Presupuesto de la Agencia Tributaria Madrid (+m), alcanza un importe de **54.306.419,17** euros, lo que supone un porcentaje del **95,12%**, de Obligaciones Reconocidas sobre Créditos Definitivos, que, a su vez, se subdivide en un **95,22%** de ejecución en lo relativo a Gastos Corrientes y un **88,01%** referido a Gastos de Capital.

En cuanto a la ejecución en fase de Créditos Dispuestos sobre Créditos Definitivos, es en global del **95,61%**, que, asimismo, se subdivide en un **95,63%** de ejecución en Gastos Corrientes y un **94,03%** referido a Gastos de Capital.

Presupuesto de Gastos

La ejecución del Estado de Ingresos del Ejercicio Corriente de 2008, del Presupuesto de la Agencia Tributaria Madrid (+m), con una cuantía de **54.335.054,81** euros representa un porcentaje de ejecución del **95,17%**, en términos de Derechos Reconocidos Netos sobre Previsiones Definitivas, que, a su vez, se divide en un **96,38%** de ejecución en lo relativo a Ingresos Corrientes y un **11,92%** referido a Ingresos de Capital. Por su parte, la Recaudación sobre **Derechos Reconocidos Netos** ha supuesto en porcentaje un **89,46%**, que se subdivide en un **89,62%** y un **0,00%** en relación a Ingresos Corrientes y de Capital respectivamente.

El Resultado Presupuestario, diferencia entre los Derechos y las Obligaciones reconocidas netas, se eleva a 28.635,64 euros, que ajustado con los Créditos gastados financiados con remanente de Tesorería para gastos generales alcanza la cifra de 741.837,04 euros.

Presupuesto de Ingresos

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 y Otros Ingresos	40.062,00	153.822,11	153.822,11	383,96	100,00
IV Transferencias Corrientes	55.984.402,40	53.940.965,18	48.311.219,18	96,35	89,56
V Ingresos Patrimoniales	250.000,00	142.883,52	142.883,52	57,15	100,00
Total Ingresos Corrientes	56.274.464,40	54.237.670,81	48.607.924,81	96,38	89,62
VI Enajenación de Inversiones Reales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VII Transferencias de Capital	97.384,00	97.384,00	0,00	100,00	0,00
VIII Activos Financieros	719.817,31	0,00	0,00	0,00	0,00
IX Pasivos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Ingresos Capital	817.201,31	97.384,00	0,00	11,92	0,00
Total	57.091.665,71	54.335.054,81	48.607.924,81	95,17	89,46

LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

3.3. Recursos humanos Personal

La Relación de Puestos de Trabajo, excluido el relativo al Órgano Directivo, responde a la siguiente distribución:

Puestos de trabajo	
155	Laborales
754	Funcionarios
909	Total

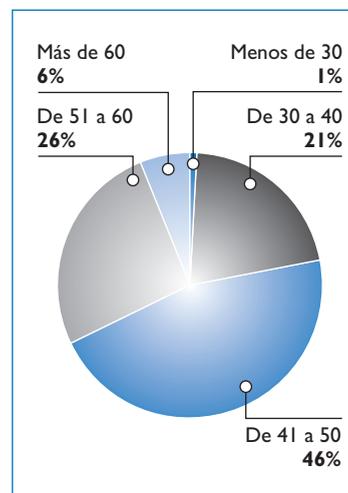
En materia de provisión de puestos de trabajo se han resuelto 4 concursos generales de méritos, 4 concursos específicos y 15 convocatorias de libre designación.

Además se hallan pendientes de resolución un concurso general de méritos, 1 concurso específico y 3 convocatorias de libre designación.

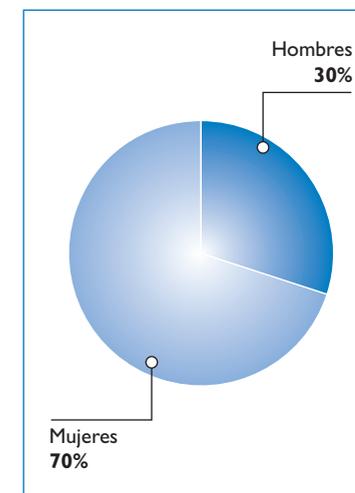
Evolución de la plantilla

	Plantilla	Efectivos
Plantilla a 31/12/07	874	796
Variación 2008	35	33
Plantilla a 31/12/08	909	829

Distribución del personal por edades

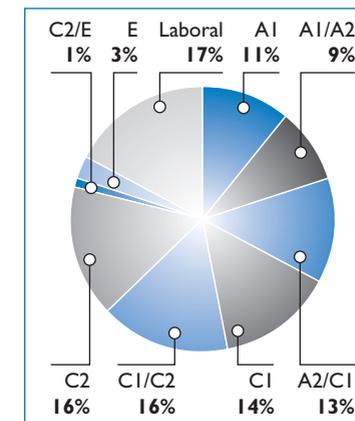


Distribución del personal por sexo



Distribución de puestos de trabajo por grupo de clasificación profesional

Grupo	Totales	Ocupadas
A1	95	88
A1/A2	75	72
A2/C1	112	104
C1	134	115
C1/C2	152	141
C2	155	129
C2/E	7	6
E	24	23
Personal laboral	155	151
Total	909	829



LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

3.3. Recursos humanos Formación

Plan Específico de Formación de la Agencia Tributaria Madrid (+m) en colaboración con el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid.

Tras el oportuno estudio de necesidades formativas se diseñó un Plan de Formación Específica de la Agencia Tributaria Madrid (+m), que ha sido desarrollado y ejecutado en colaboración con el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid.

El Plan se dirige al conjunto de empleados públicos de la Agencia, independientemente de su naturaleza funcionarial o laboral, y establece acciones formativas para las distintas categorías profesionales. En total se han celebrado 42 cursos, habiéndose impartido 866 horas lectivas y un total de 12.478 horas. La relación de cursos realizados se detalla en el cuadro siguiente.



Denominación del curso	Número ediciones	Total alumnos	Horas curso	Horas impartidas	Horas totales
El Ordenamiento Jurídico y los Tributos Locales	5	60	21	105	1.260
La Ley General Tributaria	3	60	21	63	1.260
El Procedimiento de Recaudación	2	40	21	42	840
El Sistema de Recursos contra Actos Tributarios Locales y la Oficina del Defensor del Contribuyente	2	40	21	42	840
Tributación Inmobiliaria	2	24	36	72	864
Aplicaciones Informáticas de Gestión del Catastro	8	112	31	248	3.472
Actualización en la Atención Presencial al Contribuyente en las OAIC	4	48	18	72	864
Nuevo Código de la Inspección Tributaria	3	48	12	36	576
Urbanismo y Fiscalidad Municipal Inmobiliaria	1	16	16	16	256
Formación del Auxiliar Tributario	1	12	12	12	144
Inspección Tributaria de Tasas Locales	2	32	12	24	384
Inspección Tributaria en la Ciudad de Madrid ante la Nueva Gestión Pública	2	32	12	24	384
Los Tributos Locales y su Relación con la Tributación Autonómica y Estatal	1	16	16	16	256
Curso Avanzado de la Inspección de los Impuestos Locales	1	12	16	16	192
La Inspección del ICIO	1	12	12	12	144
Introducción a la Inspección Tributaria de la Ciudad de Madrid	1	12	16	16	192
Actualización Catastral	2	30	5	10	150
Inglés Técnico	1	10	40	40	400
Total	42	616	338	866	12.478

LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

3.3. Recursos humanos Prestaciones sociales

- + Plan de Pensiones para el personal municipal
- + Abono de transporte anual (774)
- + Ayuda de transporte en metálico (62)
- + Ayuda de transporte para personas con discapacidad (4)
- + Ayuda escuela infantil (88)
- + Ayuda comedor, desayuno o estancia anterior al horario escolar (172)
- + Ayuda de estudios para la formación de los hijos de los trabajadores (388)
- + Ayuda de estudios para la formación del personal municipal (28)
- + Ayuda para tratamiento psicológico (21)
- + Ayuda minusvalía (8)
- + Ayuda natalidad (17)
- + Ayuda para prótesis, gafas o similares (1.749)
- + Bonos piscina (51)



LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

3.3. Recursos humanos Prevención de riesgos laborales

Seguridad

Planes de Emergencia y Auto-protección de los edificios de la Agencia Tributaria Madrid (+m)

- + Plan de Emergencia y Simulacro de Jacinto Benavente, 2, 4.^a
- + Plan de Autoprotección y Simulacro de Sacramento, I
- + Simulacro de Emergencia de Sacramento, 3-5
- + Simulacro de Emergencia de Sacramento, 7
- + Simulacro de Emergencia de Príncipe Carlos, 40

Formación

Cursos de formación de Prevención y Extinción de Incendios:

- + Curso básico: 2 ediciones (22 personas)
- + Curso medio: 1 edición (4 personas)

Cursos de formación de Primeros Auxilios:

- + 6 ediciones (98 personas)

Cursos de formación en prevención y extinción de incendios:

- + 6 sesiones en Sacramento I (252 personas)

Sesiones formativas de los equipos de emergencia:

- + 4 ediciones (72 personas)

Taller de habilidades en el manejo del estrés:

- + 1 edición (17 personas)

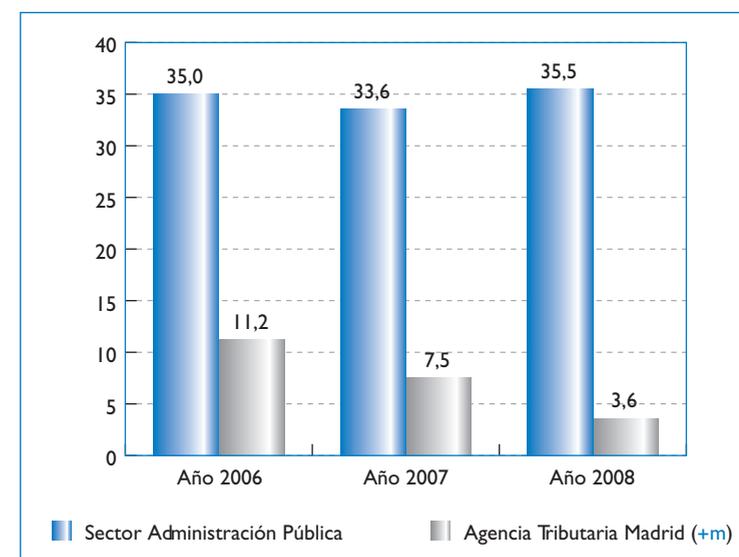


Comunicaciones e investigación de los accidentes de trabajo:

- + Accidentes en el centro de trabajo que han causado incapacidad laboral superior a un día de trabajo: 2
- + Accidentes *in itinere* con baja superior a un día de trabajo: 6
- + Accidentes en desplazamiento con baja superior a un día de trabajo: 1
- + Accidentes que no han causado la incapacidad temporal del trabajador: 9
- + Investigaciones realizadas de accidentes en el centro de trabajo: 3

Siniestralidad laboral

Índice de Incidencia de Accidentes en jornada de trabajo con baja
(número de accidentes por cada 1.000 trabajadores)



LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

3.4. Tecnologías de la información

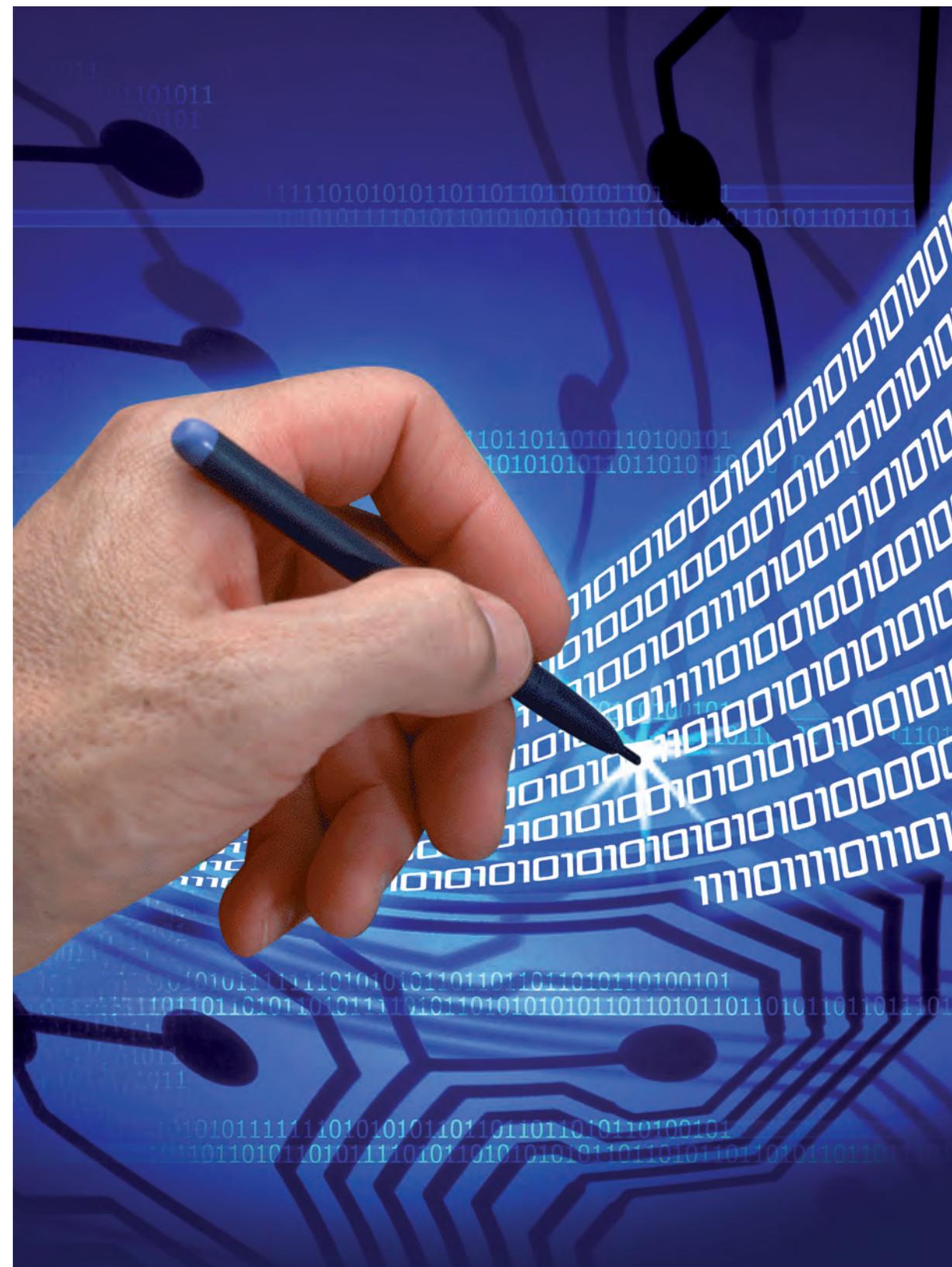
En 2008 se ha incrementado la oferta de trámites y servicios disponibles en el Portal del Contribuyente, habiéndose realizado en el transcurso del año 676.871 trámites tributarios, un 62,2% más que en 2007.

Dentro de este capítulo también deben reseñarse las actividades llevadas a cabo dentro del proyecto +til, para desarrollar e implantar un nuevo sistema informático de gestión integral, que incluye todas las fases del ciclo tributario (gestión, inspección, recaudación y revisión) relativo a los ingresos de Derecho público del Ayuntamiento de Madrid.

Durante este año se ha concluido el 94% de los diseños funcionales correspondientes a los distintos módulos en que se subdivide el proyecto, y se ha completado el 77% de los trabajos comprendidos en la primera fase del plan de implantación.

Además se ha ultimado el desarrollo del visor de cartografía integrado con +til, y se han abordado las tareas preparatorias para la migración de datos al módulo de personas, lo que ha supuesto el tratamiento, depuración o integración de 4.007.665 registros informáticos (contribuyentes y domicilios) existentes en las distintas bases de datos corporativas.

Por último, en el ámbito catastral debe mencionarse la redefinición de los desarrollos técnicos relativos al procedimiento de cambio de titularidad mediante servicios web, para su integración dentro del nuevo sistema informático.



LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

3.5. Plan de actuación anual 2008

El Plan de actuación anual tiene como finalidad programar las actuaciones de la Agencia Tributaria Madrid (+m), con indicación de los principales objetivos que se propone alcanzar con dichas actuaciones.

A la hora de establecer las actividades y de fijar los principales objetivos, estos se clasificaron en tres grandes líneas de actuación: actuaciones de control y lucha contra el fraude, actuaciones de atención al contribuyente y actuaciones de organización interna.

Dentro del apartado de control y lucha contra el fraude, los ejes centrales del Plan lo constituyen el conjunto de actividades de control para intensificar la lucha contra el fraude, dado su efecto positivo tanto desde el punto de vista recaudatorio como de la deseable equidad tributaria.

En cuanto a las actuaciones de atención al contribuyente, estas se centraron fundamentalmente en aquellos aspectos más estrechamente vinculados con la calidad de los servicios que la Agencia Tributaria Madrid (+m) presta a los contribuyentes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, dirigidos a la simplificación de los trámites administrativos, mayor cercanía al ciudadano y creciente incorporación de las nuevas tecnologías en el ámbito de la gestión.

Finalmente, 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 el cumplimiento del Plan de actuación del año 2008 se reflejan en los cuadros siguientes:

Cumplimiento de objetivos – Resumen – 2008

I. Control y lucha contra el fraude	Objetivo 2008	Realizado 2008	Porcentaje cumplimiento
Número de unidades urbanas omitidas descubiertas	10.000	18.488	184,88
Número de unidades urbanas omitidas incorporadas	20.000	20.296	101,48
Número de documentos control tributario IAE	1.800	2.310	128,33
Número de documentos control tributario ICIO	4.300	4.763	110,77
Número de documentos control tributario IIVTNU	37.500	40.563	108,17
Número de documentos control tributario tasa paso vehículos	45.000	44.640	99,20
Número de documentos control tributario tasa 1,5%	30	46	153,33
Número de documentos control tributario otras tasas	400	803	200,75
Importe derechos reconocidos en millones de euros (1)	136	136,21	100,15
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de euros (2)	100,75	96,54	95,82
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de euros)	118,90	125,50	105,55

2. Atención al contribuyente	Objetivo 2008	Realizado 2008	Porcentaje cumplimiento
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)	≤ 8'	7'14"	110,65
Creación de nuevas OAIC	1	—	—
Encuestas de satisfacción de las OAIC (puntuación sobre 10)	≥ 7,5	8,51	113,47
Acceso a consulta del pago del IVTM por la Jefatura Provincial de Tráfico	Impulsar la implantación	Sí	100,00
Autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	19.000	16.530	87,00
Domiciliaciones bancarias	1.400.000	1.435.288	102,52
Sistema especial de pago IBI	390.000	387.416	99,34
Pagos y trámites tributarios por Internet	450.000	676.871	150,42
Facilidades de pago en apremio (número de fraccionamientos)	25.000	27.965	111,86
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	45.000	45.157	100,35
Publicación Boletín Informativo Agencia (Info +m)	2	1	50,00
Realización campañas informativas	14	13	92,86

(1) Incluye el importe de los derechos que puedan reconocerse por las actuaciones de control derivadas del intercambio de información con otras Administraciones Tributarias.

(2) Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval, por valor de 21 millones de euros.

Cumplimiento de objetivos – Resumen – 2008

3. Organización interna	Objetivo 2008	Realizado 2008	Porcentaje cumplimiento	
Nuevo Sistema Informático de Gestión Tributaria (+til)	Aprobación diseños funcionales y prototipos	94%	94,00	
	Primera Fase (hito I) del Proyecto de implantación	77%	77,00	
Integración de distintas bases de datos para migración de Personas a +til	3.600.000	4.007.665	111,32	
Integración SIGMA +til	Desarrollo e implantación de un visor de cartografía integrado con +til	Finalizado el desarrollo. Pendiente de finalizar la implantación y las pruebas de funcionamiento, vinculadas al hito I de +til	70,00	
Desarrollos informáticos vinculados al Convenio con Catastro	Impulsar la implantación del nuevo fichero DOC	Pendiente del desarrollo por parte de la Dirección General del Catastro	—	
	Impulsar la implantación del cambio de titularidad inmediato por web service	Concluidos los desarrollos a falta de las últimas pruebas en entorno real. Se redefine para su integración en +til	90,00	
Trámite para cambio de domicilio y corrección de datos personales a través de Internet, o solicitud a través de 010	40.000	32.417	81,04	
Calidad de las bases de datos tributarias	Registros enviados a la AEAT	800.000	3.870.811	483,85
	Actualización y normalización de datos	2.082.064	9.173.344	440,59

Cumplimiento de objetivos – Resumen – 2008

3. Organización interna	Objetivo 2008	Realizado 2008	Porcentaje cumplimiento
Convenio con el Colegio de Registradores de la Propiedad / Acuerdo de acceso telemático a la información registral	1	1	100,00
Convenio con el Colegio de Gestores Administrativos de Madrid	1	Pendiente protocolo pago IVTM para matriculación electrónica	—
Realización Jornadas Tributarias, congresos o eventos similares	2	1	50,00
Acciones formativas en materia tributaria para el personal de la Agencia Tributaria Madrid (+m) en el marco del Plan Municipal de Formación (1)	25	20	80,00
Acciones formativas específicas en prevención y extinción de incendios y primeros auxilios para el personal de la Agencia Tributaria Madrid (+m)	20	20	100,00
Implantación de planes semestrales de evaluación del cumplimiento de objetivos	2	2	100,00
Elaboración de una norma de desarrollo de la estructura orgánica de la Agencia Tributaria Madrid (+m)	1	1	100,00
Implantación Planes Autoprotección y Emergencia de los distintos centros de trabajo de la Agencia Tributaria Madrid (+m)	5	5	100,00
Estudio de optimización de costes de servicios (2)	2	1	50,00

- (1) La reducción de las acciones formativas impartidas ha obedecido a una reestructuración de contenidos de los cursos programados, sin merma de las materias sobre las que versaban estos.
- (2) Se ha realizado íntegramente en 2008 el estudio de costes y gastos relativo al pago de tributos con tarjeta de crédito y débito. Se ha iniciado en el primer semestre de 2009 el estudio de costes y gastos relativo a compras centralizadas que ha derivado en la necesidad de hacer un programa específico para su seguimiento y control.

Indicadores de gestión

Indicadores	Ratio 2008	Ratio 2007
GENERALES DE PRODUCTIVIDAD (*)		
Coste de la Agencia Tributaria Madrid (+m)		
$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{54.306.419}{3.425.848.364} \times 100$	1,6
		1,5
Rendimiento medio por empleado		
$\frac{\text{Ingresos corrientes}}{\text{Media número de empleados}}$	$\frac{3.425.848.364}{811}$	4.224.227
		4.326.718
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE		
Afluencia a las oficinas		
$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{515.041}{485.567}$	1,06
		1,02
Tiempo de espera OAIC		
$\frac{\text{Personas atendidas antes de 15'}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{320.122}{385.689}$	0,83
		0,83
Atención cita previa en OAIC		
$\frac{\text{Personas atendidas en la hora citada}}{\text{Total personas atendidas con cita previa}}$	$\frac{26.848}{26.848}$	1
		1
$\frac{\text{Personas atendidas con cita previa}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{26.848}{385.689}$	0,07
		0,09
Administración electrónica o telemática		
$\frac{\text{N.º trámites tributarios del año}}{\text{N.º trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{676.871}{417.322}$	1,62
		1,95
LUCHA CONTRA EL FRAUDE		
Lucha contra el fraude		
$\frac{\text{N.º Actas y Sanciones control tributario tramitados en el año}}{\text{N.º Actas y Sanciones control tributario tramitados año anterior}}$	$\frac{15.933}{14.555}$	1,09
		1,05
TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES		
Proporción de resoluciones respecto de los recursos interpuestos		
$\frac{\text{N.º de resoluciones dictadas}}{\text{N.º de recursos interpuestos}}$	$\frac{4.395}{4.292}$	1,02
		1,30
Proporción de recursos resueltos sobre el total de los existentes		
$\frac{\text{N.º de resoluciones}}{\text{N.º recursos resueltos y no resueltos}}$	$\frac{4.395}{5.363}$	0,82
		0,86

(*) Para realizar una comparativa homogénea de los ratios se han recalculado las del año 2007, incluyendo en los Ingresos corrientes los ingresos afectados al Convenio con el Canal de Isabel II (Canon por infraestructuras de alcantarillado y depuración, y Transferencias anexas al Convenio), que sí están incluidos en los Ingresos corrientes de 2008.

Indicadores de gestión

Indicadores	Ratio 2008	Ratio 2007
Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM		
$\frac{\text{N.º de resoluciones reclamadas ante el TEAMM}}{\text{N.º total de resoluciones dictadas}}$	$\frac{493}{4.080}$	0,12
		0,05
Plazo de emisión de informes		
$\frac{\text{Informes emitidos dentro del plazo de 45 días}}{\text{Total informes emitidos en el año}}$	$\frac{1.914}{4.223}$	0,45
		0,26
$\frac{\text{Informes emitidos dentro del plazo de 90 días}}{\text{Total informes emitidos en el año}}$	$\frac{2.738}{4.223}$	0,65
		0,55
$\frac{\text{Informes emitidos dentro del plazo de 180 días}}{\text{Total informes emitidos en el año}}$	$\frac{3.817}{4.223}$	0,90
		0,83
$\frac{\text{Informes emitidos dentro del plazo de 1 año}}{\text{Total informes emitidos en el año}}$	$\frac{4.087}{4.223}$	0,97
		0,93
$\frac{\text{Informes emitidos en plazo > 1 año}}{\text{Total informes emitidos en el año}}$	$\frac{136}{4.223}$	0,03
		0,07
GESTIÓN CATASTRAL		
Rendimiento en Actualización Catastral		
$\frac{\text{Unidades urbanas incorporadas en el año}}{\text{Total unidades urbanas}}$	$\frac{60.917}{1.977.686}$	0,03
		0,04
Plazo de procesamiento declaraciones presentadas		
$\frac{\text{Unidades urbanas correctas procesadas en 60 días}}{\text{Total unidades urbanas presentadas}}$	$\frac{52.097}{60.917}$	0,86
		0,64
Calidad en la presentación de declaraciones		
$\frac{\text{Número Requerimientos}}{\text{Declaraciones presentadas}} \times 100$	$\frac{297}{5.266} \times 100$	5,64
		6,17
GESTIÓN RECAUDATORIA		
Recaudación voluntaria tributos periódicos		
$\frac{\text{Importe recaudación período voluntario}}{\text{Importe anual derechos reconocidos netos}}$	$\frac{895.457.767}{1.027.849.074}$	0,87
		0,90
Recaudación ejecutiva (*)		
$\frac{\text{Importe principal recaudación período ejecutivo}}{\text{Importe principal deuda gestionable en el año}} \times 100$	$\frac{101.085.048}{795.663.723} \times 100$	12,70
		13,73
Recaudación total		
$\frac{\text{Recaudación líquida}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.498.970.123}{1.787.499.188}$	0,84
		0,86

(*) En los importes de recaudación ejecutiva no se incluyen las deudas cobradas en fase de preapremio.

+4

ACTUACIONES REALIZADAS

Asistencia al contribuyente

Servicios ayuda por Internet
Registro Agencia Tributaria Madrid
Atención directa e información
Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente
Facilidades de pago
Otras actuaciones

4.1

Gestión tributaria y catastral

IBI
IAE
IVTM
ICIO
IIVTNU
Resumen de la gestión tributaria

4.2

Gestión recaudatoria

Recaudación tributaria
Recaudación voluntaria
Recaudación ejecutiva

4.3

Gestión recursos y reclamaciones

Recursos de reposición
Ejecución de sentencias

4.4

Lucha contra el fraude

Resumen resultados Inspección Tributaria
Resumen de lucha contra el fraude

4.5

Otras actuaciones

Actividad financiera
Colaboración con otras Administraciones y entidades
Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos Municipales
Calidad de las bases de datos
Recomendaciones de órganos externos
Eventos
Publicaciones
Actividades internacionales

4.6



+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.1. Asistencia al contribuyente Servicios de ayuda por Internet

Durante el año 2008, siguiendo el compromiso de facilitar al ciudadano el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, se ha incrementado la oferta de servicios y trámites telemáticos disponibles en la web municipal.

Los trámites tributarios realizados a través de Internet han sido 676.871, un 62,2% más que en 2007.

En cuanto al programa para el cálculo de autoliquidaciones del IIVTNU, se ha incrementado el porcentaje de autoliquidaciones generadas a través de Internet respecto al año anterior, pasando del 22% en 2007 a casi el 26% en 2008.

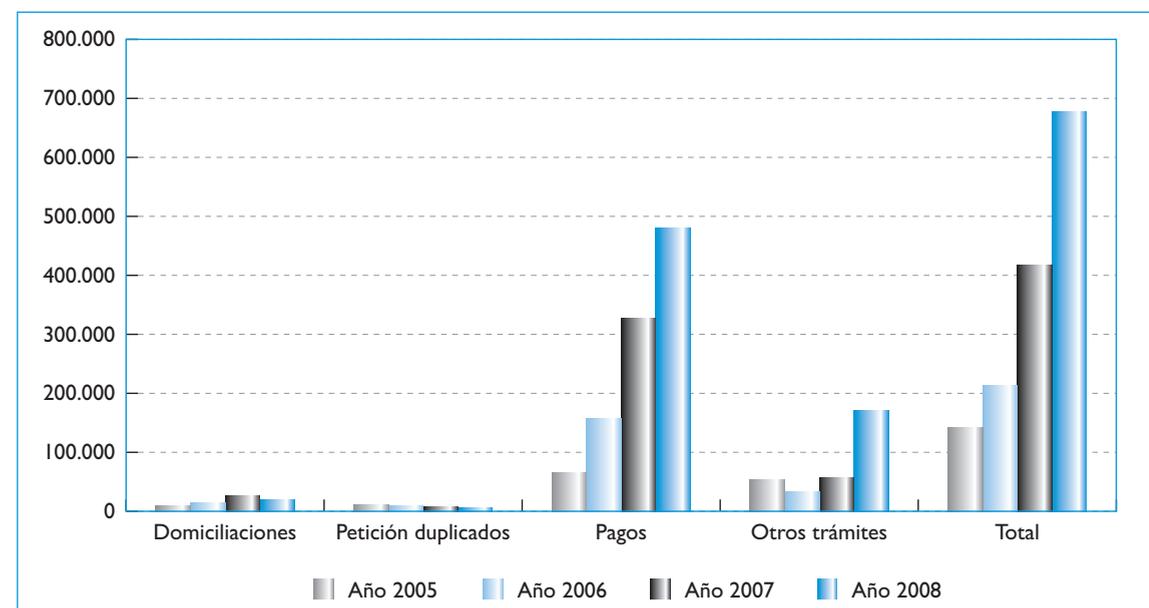
En los cuadros siguientes, se incorporan los detalles y la evolución de los trámites realizados por medio de Internet en los últimos 4 años, así como la evolución del programa de autoliquidaciones del IIVTNU.



Trámites por Internet

	2005	2006	2007	2008	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Domiciliaciones	10.028	13.657	26.018	20.068	-22,9
Petición duplicados	10.839	9.466	6.981	6.373	-8,7
Pagos	66.230	156.925	327.680	480.083	46,5
Otros trámites	54.256	33.619	56.643	170.347	200,7
Total	141.353	213.667	417.322	676.871	62,2

Trámites por Internet



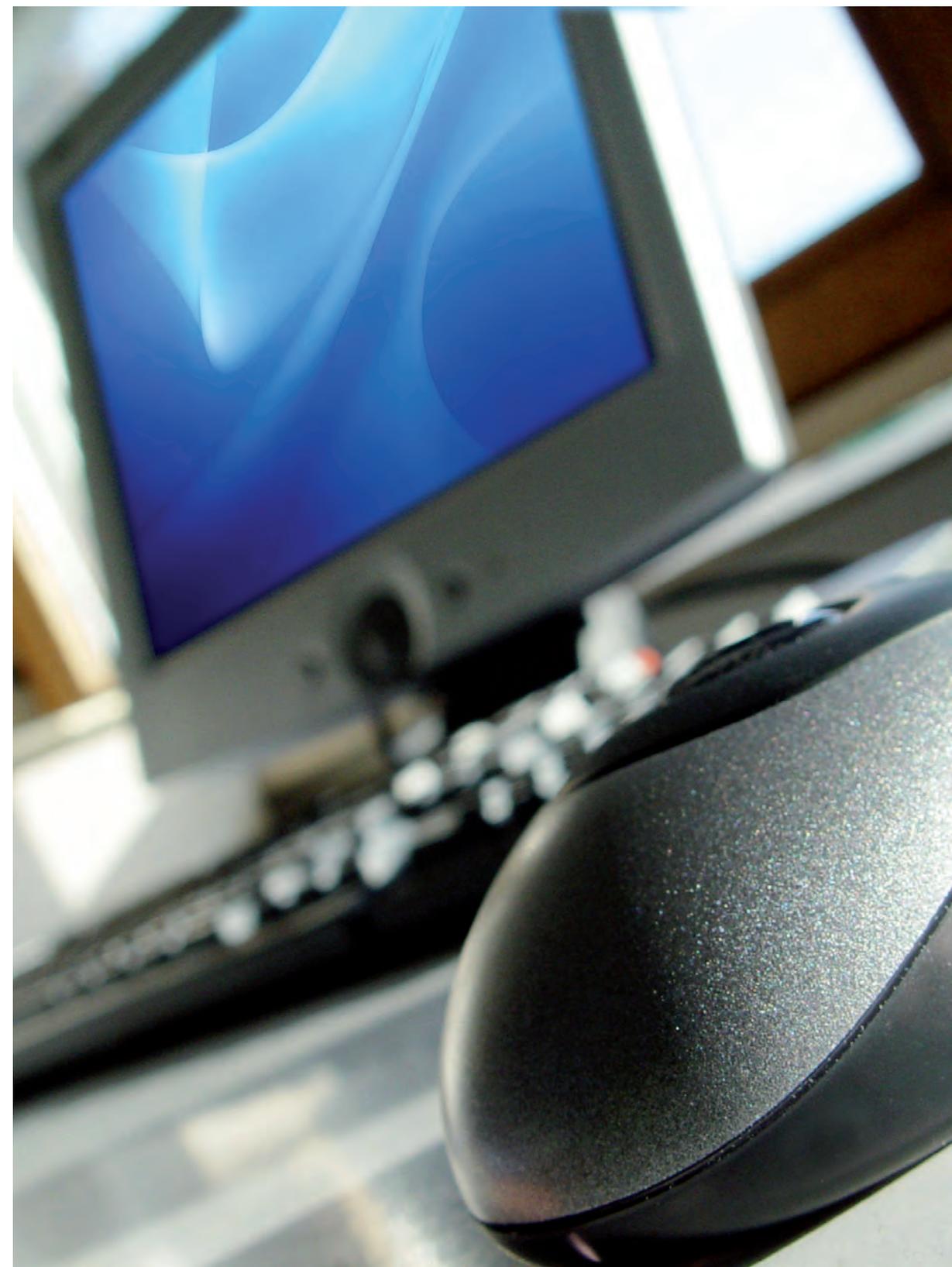
+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.1. Asistencia al contribuyente Servicios de ayuda por Internet

Evolución en la utilización del programa de autoliquidaciones del IIVTNU

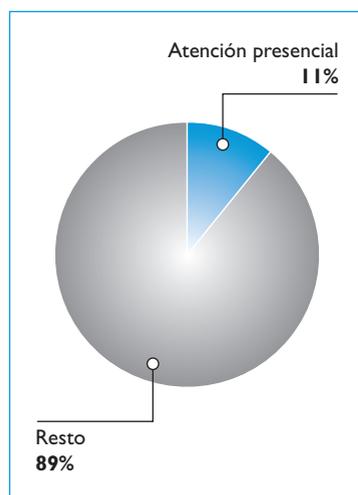
	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	89.184	79.793	63.660	-28,62	-20,22
Autoliquidaciones IIVTNU generadas y abonadas por Internet	13.438	17.720	16.530	23,01	-6,72
Porcentaje número autoliquidaciones por Internet	15,07	22,21	25,97	72,33	16,93
Importe total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	171.293.295	198.694.849	166.388.948	-2,86	-16,26
Importe autoliquidaciones IIVTNU generadas y abonadas por Internet	34.014.137	56.239.960	53.715.131	57,92	-4,49
Porcentaje importe autoliquidaciones por Internet	19,86	28,30	32,28	62,54	14,06



ACTUACIONES REALIZADAS

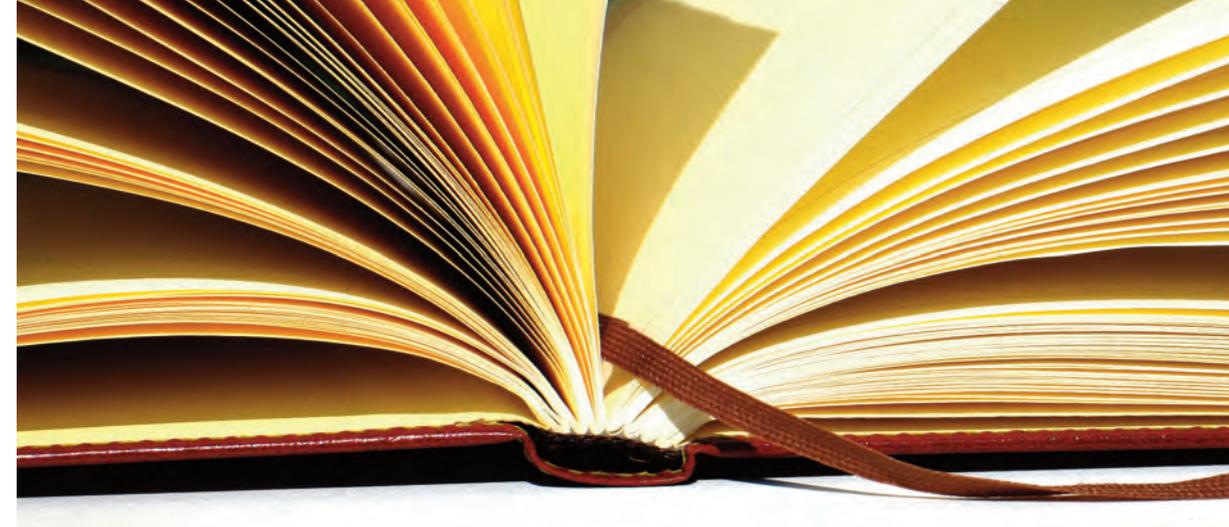
4.1. Asistencia al contribuyente Registro Agencia Tributaria Madrid

En el año 2008 se han recibido 216.131 entradas en el Registro, de las cuales 26.409 se han registrado a través de atención presencial en el Organismo, correspondiendo el resto a correo y entradas derivadas tanto de otros Registros del Ayuntamiento de Madrid como de otras Administraciones Públicas.



En relación con el año 2007 se han producido los incrementos que se detallan:

	2007	2008	Incremento 2008/2007	Porcentaje
Total	166.951	216.131	49.180	29,46
Presencial	13.543	26.409	12.866	95,00

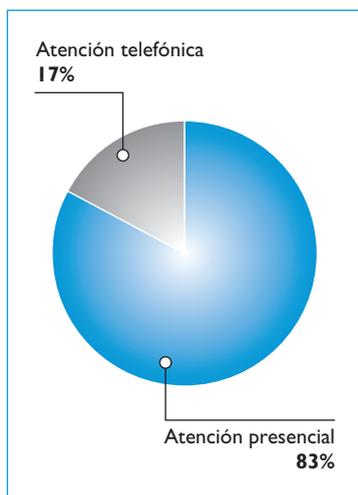


La distribución de la entrada que el Registro realizó por materias entre las dependencias de la Agencia Tributaria Madrid (+m) fue la siguiente:

	Entradas	Porcentaje
Domiciliaciones	77.627	35,92
Recursos multas de tráfico (vía ejecutiva)	34.097	15,78
IBI	18.185	8,41
Inspección Tributaria	13.717	6,35
Reclamaciones económico-administrativas	10.833	5,01
IVTM	9.874	4,57
Recaudación Ejecutiva	8.174	3,78
Recursos de tributos (apremio)	7.149	3,31
IIVTNU	5.869	2,71
Otras (Servicios generales, ayudas, concursos, etc.)	23.483	10,86
Otros Registros del Ayuntamiento de Madrid	7.123	3,30
Total	216.131	100,00

+4

Consultas atendidas



ACTUACIONES REALIZADAS

4.1. Asistencia al contribuyente Atención directa e información

En el año 2008 se han atendido 640.873 consultas efectuadas por los contribuyentes. El desglose por forma de atención y tipo de consulta se refleja en los siguientes cuadros:

Forma de atención (*)	2006	2007	2008	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Atención presencial	476.725	485.567	515.041	6,07
Atención telefónica	178.657	198.713	125.832	-36,68
Total	655.382	684.280	640.873	-6,34

(*) La atención presencial incluye los contribuyentes atendidos en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) y en las Oficinas Gestoras, Recaudación ejecutiva e Inspección tributaria. La atención telefónica sólo incluye las consultas efectuadas en la Recaudación ejecutiva, Oficinas Gestoras e Inspección tributaria, ya que la atención telefónica general está centralizada en el servicio 010 de Líneamadrid. En septiembre de 2008 Líneamadrid asumió la atención telefónica básica de la recaudación ejecutiva.

Tipo de consulta	Contribuyentes	Porcentaje
IBI	146.300	22,83
IAE	10.084	1,57
IVTM	191.942	29,95
IIVTNU	93.244	14,55
Multas de circulación	22.852	3,57
Inspección	32.590	5,08
Otros	143.861	22,45
Total	640.873	100,00

En el año 2008 se han atendido directamente, en alguna de las oficinas de la Agencia, a 515.041 contribuyentes, siendo el desglose por oficina de atención el reflejado en el siguiente cuadro:

Oficina de atención	2006	2007	2008
OAIC	210.134	275.826	385.689
Recaudación ejecutiva (*) e Inspección	200.996	169.465	118.431
Oficinas Gestoras	65.595	40.276	10.921
Total	476.725	485.567	515.041

(*) Desde el 1 de septiembre de 2008 la atención presencial de recaudación ejecutiva se asumió en su totalidad por las OAIC.

Atención presencial

A 31 de diciembre de 2008 se encuentran abiertas tres Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, una en la calle del Sacramento n.º 3, otra en la calle de Alcalá n.º 45 y la tercera en la calle del Príncipe Carlos n.º 40.

Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)

En septiembre de 2008 se trasladó la gestión y la atención presencial de recaudación ejecutiva de la calle de Raimundo Fernández Villaverde n.º 32 a las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

Tras el cierre de dicha oficina, se han iniciado las actuaciones necesarias para la próxima apertura de una nueva OAIC que, junto con la que se tiene previsto inaugurar en la zona sur, ampliará a cinco la red de oficinas tributarias, lo que permitirá una mejor distribución de los servicios y una reducción del tiempo medio de espera.

En total se han atendido en las OAIC a 385.689 personas, lo que representa un 40% más que en el año 2007 y un 84% más que en 2006.

En enero de 2008 se crearon, en las OAIC de Sacramento y Alcalá, dos Unidades Técnicas de Atención Catastral que permiten la resolución en tiempo real de un gran número de incidencias.

En los Puntos de Información Catastral (PIC), se han atendido presencialmente a 5.779 personas, de las cuales 5.560 lo han sido en el PIC ubicado en la OAIC de Alcalá 45 y 219 en el PIC ubicado en la OAIC de Sanchinarro, siendo la segunda ciudad del Estado en número de certificados emitidos, y sin perjuicio de la información que sobre esta materia se facilita en el mostrador direccional.

ACTUACIONES REALIZADAS

4.1. Asistencia al contribuyente Atención directa e información

Asimismo, de acuerdo con el Convenio de colaboración suscrito entre la AEAT y el Ayuntamiento de Madrid, se han instalado 12 puestos de atención en las OAIC y se ha prestado asistencia en distintas oficinas municipales a 45.157 contribuyentes para la presentación de la declaración del Impuesto sobre la Renta de Personas Físicas, lo que supone un incremento del 11,6% respecto del año anterior.

De esta forma, en 2008 por primera vez se ha alcanzado el objetivo de prestar un servicio de atención al contribuyente verdaderamente integral.

Tiempo medio de espera

En las OAIC el tiempo medio de espera por contribuyente ha sido de 7' 14", 1' 22" menos que en 2007. Esta disminución en el tiempo de espera se ha traducido en que el 60% de las personas haya esperado menos de 5 minutos para ser atendido y el 83% menos de 15 minutos.

$$\frac{\text{N.º personas atendidas antes de 15 minutos}}{\text{N.º total de personas atendidas}} = \frac{320.122}{385.689} = 83\%$$

Atención con cita previa

Durante el ejercicio 2008 se han realizado diversas actuaciones para fomentar y difundir el sistema de "Cita previa".

- + Se ha realizado una campaña en prensa, en los meses de abril y mayo, coincidiendo con el período voluntario de pago de los tributos del primer semestre: Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), Tasa por aprovechamiento especial del dominio público local por pasos de vehículos y Tasa por

prestación del servicio de gestión de residuos sólidos a grandes generadores.

- + En los meses de octubre y noviembre se realizó una campaña de radio sobre el sistema para facilitar las gestiones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).
- + Por último, en el mes de noviembre se remitió una circular a distintos organismos, solicitándoles que difundieran la cita previa en las OAIC entre sus usuarios.

Personas atendidas con cita previa

2006	18.311
2007	23.477
2008	26.848
Incremento 2008/2006	46,62%
Incremento 2008/2007	14,36%

En la actualidad es posible concertar citas a través de los tres canales de atención al ciudadano/contribuyente del Ayuntamiento de Madrid:

1. Presencial, en cualquiera de las OAIC y Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid.
2. Telefónico, llamando al teléfono 010. También, para citas del concepto tributario IBI/Catastro, a través del 902 353637 (Línea Directa del Catastro, teléfono de atención general de la Dirección General del Catastro).
3. Telemático, accediendo al Portal del Contribuyente o a través de los servicios generales de la web municipal munimadrid.es.

En 2008 se han atendido en las OAIC a 26.848 contribuyentes con cita previa, lo que supone un incremento del 14,36% sobre las 23.477 citas atendidas en 2007.

Cabe destacar que el 16% de los contribuyentes de IBI/Catastro y del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU-Plusvalía) han sido atendidos con cita previa.

El tiempo medio de espera de los contribuyentes con cita previa en 2008 ha sido de 2' 57".

+4

Encuesta de satisfacción del contribuyente (OAIC)

ACTUACIONES REALIZADAS

4.1. Asistencia al contribuyente

Atención directa e información

Uno de los principales objetivos de la Agencia Tributaria Madrid es la optimización de la capacidad de prestación de servicios a los contribuyentes, y en este sentido el proyecto se basa en la filosofía de atención integral, haciendo más fluida y directa las relaciones entre los contribuyentes y la Agencia Tributaria.

En esta nueva cultura de gestión de los servicios públicos se concibe a los destinatarios de los servicios como verdaderos clientes, situándose por tanto a los contribuyentes en el lugar central, y a los funcionarios como protagonistas del cambio.

La Agencia Tributaria Madrid, a través de las OAIC, persigue establecer un sistema de comunicación bidireccional con los contribuyentes, por una parte transmitiéndoles y facilitándoles los trámites y gestiones que deban realizar, y por la otra realizando una medición periódica de su nivel de satisfacción, a fin de obtener un indicador fundamental para la evaluación del servicio.

La medición de la satisfacción se realiza recogiendo directamente la opinión de los contribuyentes sobre el servicio recibido mediante el sistema de entrevista personal, lo que nos permite conocer los niveles de exigencia de los usuarios en relación con el servicio, es decir, por una parte las expectativas que tienen respecto al servicio que la Administración les debe ofrecer, y por otra el valor de la percepción que han tenido tras ser atendidos.

En 2008, y por tercer año consecutivo, se efectuó una encuesta en las OAIC para medir el grado de satisfacción de los contribuyentes.

Algunos de los principales objetivos de la encuesta fueron:

- + Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios de las OAIC.
- + Conocer el grado de satisfacción con los servicios prestados.

- + Valorar los aspectos sugeridos por los encuestados.
- + Segmentar por tipología de clientes (profesionales, particulares, etc.)

En cuanto a los resultados más significativos de la encuesta, se debe destacar que la satisfacción global con el funcionamiento de las OAIC es muy alta: 8,51 en una escala de 0 a 10.

La valoración media de todos los atributos analizados se sitúa por encima del notable, tal como puede apreciarse en el siguiente cuadro.

Dimensión	Atributo	Valoración
Diseño de servicio e instalaciones	Orden y limpieza	8,90
Realización e información de gestiones	Amabilidad y cortesía en el trato recibido	8,81
Realización e información de gestiones	Eficacia del personal que le atendió	8,75
Realización e información de gestiones	Preparación del personal para desempeñar su trabajo	8,74
Realización e información de gestiones	Explicaciones claras y sencillas	8,71
Recepción y redireccionamiento	Utilidad de la información recibida en el mostrador de información	8,67
Espera para ser atendido	Tiempo de espera en ser atendido	8,65
Realización e información de gestiones	Tiempo empleado para resolver trámites u obtener información	8,58
Espera para ser atendido	Confort durante el tiempo de espera	8,51
Diseño de servicio e instalaciones	Horario de atención al público	8,48
Diseño de servicio e instalaciones	Señalización de los paneles informativos	8,47

Valoración global 8,51

ACTUACIONES REALIZADAS

4.1. Asistencia al contribuyente

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.

En 2008 se ha realizado el primer informe de evaluación, habiéndose actualizado su contenido y revisado los compromisos e indicadores.

La mayoría de los compromisos reflejados, han sido valorados por los contribuyentes mediante las encuestas de satisfacción que se han realizado en las OAIC, en las que en una escala de 0 a 10 deben puntuar los servicios prestados.

Analizados los resultados obtenidos, todos los compromisos de calidad se han cumplido según los términos establecidos en la Carta de Servicios, destacando por su relevancia los siguientes:

- + El porcentaje de usuarios satisfechos con el funcionamiento de las OAIC ha sido del 92,6%.
- + El porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido ha sido del 92,35%.
- + El porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de las OAIC ha sido del 91,4%.
- + El índice de valoración del parámetro relativo a la satisfacción global con el funcionamiento de las Oficinas ha sido 8,51.

El desglose de los compromisos de calidad, sus indicadores asociados y el grado de cumplimiento se detalla en el siguiente cuadro:

Descripción Compromiso	Indicador	Compromiso 2008	Resultado 2008
Las OAIC se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que más del 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y valor en dicha satisfacción, en una escala de 0 a 10, con una puntuación superior a 8 puntos.	Porcentaje de usuarios satisfechos con el funcionamiento de las OAIC. (Indicador incluido tras la revisión de la Carta de Servicios).	—	92,60%
	Índice de valoración del parámetro relativo a la satisfacción global con el funcionamiento de las Oficinas.	8	8,51
A través de un personal debidamente cualificado en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. 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.	Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida en relación con el total de encuestados.	80%	87,80%
	Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en relación con el total de encuestados.	80%	92,35%
	Media de horas de formación continua al año en aspectos técnico-tributarios, y/o de mejora de habilidades y aptitudes recibidas por los empleados de atención al contribuyente.	80	82
	Índice de valoración del parámetro relativo a la preparación del personal para desempeñar su trabajo.	8	8,74
El tiempo medio de espera en todas las oficinas de atención integral al contribuyente no superará los 9 minutos.	Índice de valoración de los parámetros referentes al trato del personal de atención al público.	8	8,76
	Tiempo medio de espera en minutos, en las oficinas de atención integral al contribuyente.	<9'	7' 14"
Para lograr una atención aún más pronta y eficaz, se recomienda la utilización del sistema de cita previa. Los contribuyentes que soliciten este servicio, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de 4 días laborables. El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa será inferior a 5 minutos.	Índice de valoración del parámetro relativo al tiempo de espera para ser atendido.	8	8,65
	Porcentaje de citas previas que se conceden para un plazo de 4 días laborables como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior, en relación con el total de citas previas concedidas al año.	100%	100%
	Tiempo medio de espera en minutos, una vez señalada la cita, para ser atendido en las oficinas de atención integral al contribuyente.	<5'	2' 57"
	Media anual de las valoraciones de los usuarios en relación con el servicio de cita previa.	8	8,49
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.	Índice de valoración del parámetro relativo al tiempo empleado por el personal de atención presencial al contribuyente en facilitar la información o resolver los trámites.	8	8,58
	Porcentaje de usuarios satisfechos con la realización íntegra del trámite.	85%	85,75%
Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente dispondrán de instalaciones adecuadas al servicio que se presta en ellas (tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort, etc.); sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional que garantice la intimidad y confidencialidad en la atención que se dispensa al contribuyente.	Índice de valoración de los parámetros relativos a elementos tangibles de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	8,5	8,63
	Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones en relación con el total de encuestados.	85%	91,40%
	Instalaciones que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos.	100%	100%
Se incrementará anualmente y, en su caso, se mejorará el número de servicios tributarios (información y gestiones) disponibles en la web www.munimadrid.es	Trámites tributarios gestionados a través de la web.	>417.322	676.871
Se prestará un servicio de calidad, con una información actualizada a disposición de los contribuyentes en la web munimadrid.es	Índice de valoración del Portal del Contribuyente. (Indicador incluido tras la revisión de la Carta de Servicios).	—	—

+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.1. Asistencia al contribuyente

Facilidades de pago

Pagos telemáticos

En 2008 se han realizado 481.621 pagos telemáticos, de los que 229.275 corresponden a tributos en período voluntario de pago, por un importe de 28,14 millones de euros.

El desglose de los pagos telemáticos por concepto y la comparativa con el año 2007 se refleja en los siguientes cuadros:

	Banca electrónica	Tarjeta	Banca telefónica	Certificado digital	Total
Recaudación voluntaria	27.547	197.434	1.378	2.916	229.275
Recaudación ejecutiva	2.015	13.279	39	216	15.549
Multas	4.326	51.159	121	706	56.312
Resto	—	180.485	—	—	180.485
Total	33.888	442.357	1.538	3.838	481.621

	2007	2008	Incremento 2008/2007 (porcentaje)	Importes 2007	Importes 2008	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Recaudación voluntaria	150.747	229.275	52,1	20.388	28.145	38,0
Recaudación ejecutiva	10.858	15.549	43,2	2.311	3.582	55,0
Multas 39.826		56.312	41,4	3.590	4.991	39,0
Resto	126.249	180.485	43,0	5.427	7.666	41,3
Total	327.680	481.621	47,0	31.716	44.384	39,9

Importes en miles de euros.

Como consecuencia de diversas campañas para favorecer la domiciliación bancaria de los tributos periódicos, se observa una tendencia al incremento de recibos domiciliados, tal como se refleja en el siguiente cuadro con los datos evolutivos del 2006 al 2008.

Domiciliaciones bancarias

El número de domiciliaciones bancarias contabilizadas hace referencia al número de recibos domiciliados y pagados, frente al criterio utilizado en memorias anteriores en las que se contabilizaba el número de recibos domiciliados en matrícula, por lo que se han actualizado los datos de 2006 y 2007 para su comparación homogénea con los de 2008.

Domiciliaciones bancarias							
Tributo	Recibos 2006	Porcentaje sobre matrícula	Recibos 2007	Porcentaje sobre matrícula	Recibos 2008	Porcentaje sobre matrícula	Incremento 2008/2006 (porcentaje)
IVTM	304.309	17,81	318.056	18,42	346.941	19,77	14,01
IBI	948.193	51,67	997.844	52,61	1.060.536	54,30	11,85
IAE	10.832	31,65	11.850	32,90	12.602	33,44	16,34
T. Ocupación	151	58,08	154	60,63	153	65,11	1,32
T. Paso vehículos	—	—	—	—	7.434	18,61	—

+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.1. Asistencia al contribuyente Facilidades de pago

Sistema especial de pago fraccionado con domiciliación bancaria para el IBI

Durante el año 2008 las campañas informativas realizadas sobre el sistema especial de pago fraccionado con domiciliación bancaria del IBI, han incrementado en un 13,9% el número de recibos pagados mediante este sistema respecto al año 2006.

Sistema especial de pago	
Recibos pagados 2006	337.760
Recibos pagados 2007 (*)	361.595
Recibos pagados 2008	384.762
Incremento 2008/2006	13,92%
Incremento 2008/2007	6,41%

(*) Se ha actualizado el dato al criterio actual de contabilización (recibos pagados el primer plazo y aplicados a la matrícula del IBI y no domiciliaciones tramitadas).



En este año la evolución de los expedientes de fraccionamiento del pago ha sufrido un lógico incremento, tanto en voluntaria como en ejecutiva, tal como se refleja en los cuadros siguientes, facilitando el cumplimiento de las obligaciones fiscales a aquellos contribuyentes con dificultades de tesorería, especialmente significativas en aquellos deudores incurso en el procedimiento de apremio.

Aplazamientos y fraccionamientos de pago

	Período voluntario				Incremento 2008/2007 (porcentaje)
	2005	2006	2007	2008	
Aplazamientos	474	352	377	474	25,73
Fraccionamientos	505	818	756	1.332	76,19
Total	979	1.170	1.133	1.806	59,40

	Período ejecutivo				Incremento 2008/2007 (porcentaje)
	2005	2006	2007	2008	
Fraccionamientos	18.629	23.635	24.104	27.965	16,02

+4

Mejora de los procedimientos administrativos

ACTUACIONES REALIZADAS

4.1. Asistencia al contribuyente

Otras actuaciones

Uno de los objetivos de la Agencia Tributaria Madrid (+m) es la mejora de los procedimientos administrativos y la disminución en los plazos de resolución de los expedientes.

Para agilizar las devoluciones tributarias de ingresos indebidos, en 2008 se ha realizado un gran esfuerzo, simplificando los trámites administrativos y disminuyendo el plazo medio de devolución.

En el año 2006 dicho plazo rondaba los 240 días en el caso de devoluciones de ingresos indebidos derivados de cobros duplicados, y de 465 días para el resto de devoluciones, contados en ambos casos desde la fecha de entrada de la correspondiente solicitud en el Registro de Agencia Tributaria Madrid (+m) hasta la fecha de devolución material de la cantidad procedente.

A partir de las modificaciones introducidas en el proceso administrativo de devoluciones, dichos plazos medios se han reducido de forma muy significativa, y a 31 de diciembre de 2008 se sitúan en 60 días aproximadamente para el supuesto de cobros duplicados, y de 100 días para el resto de devoluciones, lo que representa una reducción en tan sólo dos años de un 75% y un 78,5%, respectivamente.

En cuanto a los expedientes de solicitud de beneficios fiscales, el plazo de tramitación en la Agencia se ha reducido en 2008 en un 71,4%, pasando de 98 a 28 días en el transcurso del ejercicio.



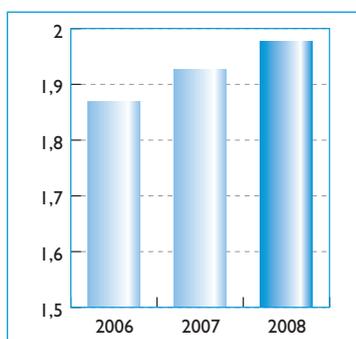
+4

ACTUACIONES REALIZADAS

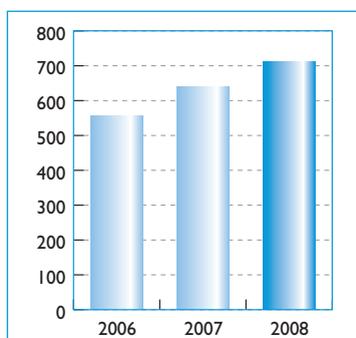
4.2. Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

Número de recibos (millones)



Importe (millones de euros)



La asunción por parte de la Agencia Tributaria Madrid en mayo de 2006 de las competencias delegadas en materia de tramitación de los expedientes de titularidad catastral por transmisiones de dominio, en virtud del Convenio de colaboración suscrito entre la Dirección General del Catastro y el Ayuntamiento de Madrid, de 19 de octubre de 2004, supuso una mejora notable en la calidad de la atención al ciudadano, evitándole desplazamientos innecesarios, y permitiéndole realizar en la misma oficina trámites relacionados con la transmisión de dominio de que se trate y que afectan a otros tributos (IIVTNU, Tasa de residuos, etc.), lo que, en definitiva, supone además una agilización de la gestión tributaria.

Se aprobó una matrícula del IBI para 2008 de 1.977.686 inscripciones, por importe de 712.401.076 €.

Se han practicado 68.017 liquidaciones por un importe de 78.269.279 €. De ellas, 418 son liquidaciones de Bienes de Características Especiales —BICES—, por importe de 37.435.696 €. El resto, 67.599, por importe de 40.833.583 €, comprende tanto las derivadas de cambios de titularidad o errores de valoración, así como las derivadas de la nueva incorporación de unidades urbanas.

En concreto, y respecto de las liquidaciones derivadas de nueva incorporación de unidades urbanas se han practicado informáticamente a través del actual formato DOC un total de 17.500 liquidaciones por un importe de 14.523.279 €. La evolución del número de inmuebles que constituyen la matrícula del impuesto y el importe de la misma se reflejan en el siguiente cuadro:

Evolución de la matrícula del Impuesto sobre Bienes Inmuebles

	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Número de recibos	1.869.712	1.926.923	1.977.686	5,77	2,63
Importe	557.050.059	639.995.408	712.401.076	27,89	11,31

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 de 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. En el ejercicio 2008 se han presentado solicitudes de compensación por importe de 4.111.340 €.

Durante el año 2008 se ha mantenido la desaceleración, iniciada en el ejercicio anterior, en la entrada de declaraciones por nuevas construcciones y, en parte consecuencia de lo anterior, se ha reducido el número de expedientes pendientes al mínimo técnico indispensable derivado del propio proceso de tramitación.

No obstante estas circunstancias, se ha conseguido alcanzar el objetivo de incorporación de 60.000 unidades urbanas, realizando 60.917 nuevas inscripciones en la base de datos catastral, lo que supone una ejecución del 101,53%.

Es importante destacar que en los últimos meses del ejercicio 2008 se alcanzó el hito de 2.000.000 de unidades urbanas en el municipio de Madrid, cerrándose el ejercicio a 31 de diciembre con 2.009.731 unidades urbanas.

El desglose y comparación con la tramitación de años anteriores se refleja en el siguiente cuadro.

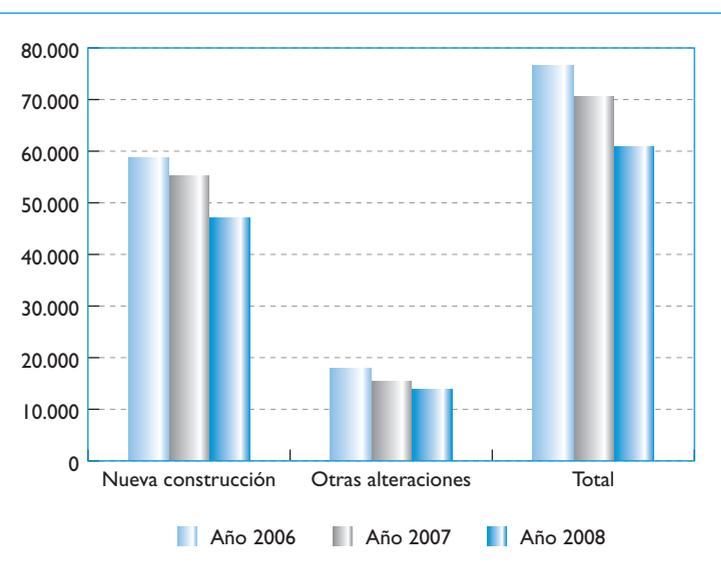
Unidades urbanas incorporadas	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Por nueva construcción	58.773	55.249	47.067	-19,92	-14,81
Otras alteraciones	17.849	15.406	13.850	-22,40	-10,10
Total	76.622	70.655	60.917	-20,50	-13,78

Unidades urbanas incorporadas por tramitación de declaraciones 902

ACTUACIONES REALIZADAS

4.2. Gestión tributaria y catastral Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

Declaraciones 902
Unidades urbanas incorporadas



Los resultados de gestión de los ejercicios 2006 y 2007 supusieron marcas históricas de tramitación que nunca antes se habían alcanzado, relacionadas con el extraordinario auge de la actividad inmobiliaria en ese periodo.

En 2008 se han incorporado un 13,78% menos de unidades urbanas que en el ejercicio anterior, como resultado del descenso en las unidades declaradas, pero se ha conseguido plenamente el objetivo de calidad consistente en reducir el número de expedientes y unidades urbanas pendientes de incorporación al mínimo técnico indispensable derivado del propio procedimiento de tramitación.

Constituye una aspiración de la Agencia, 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.

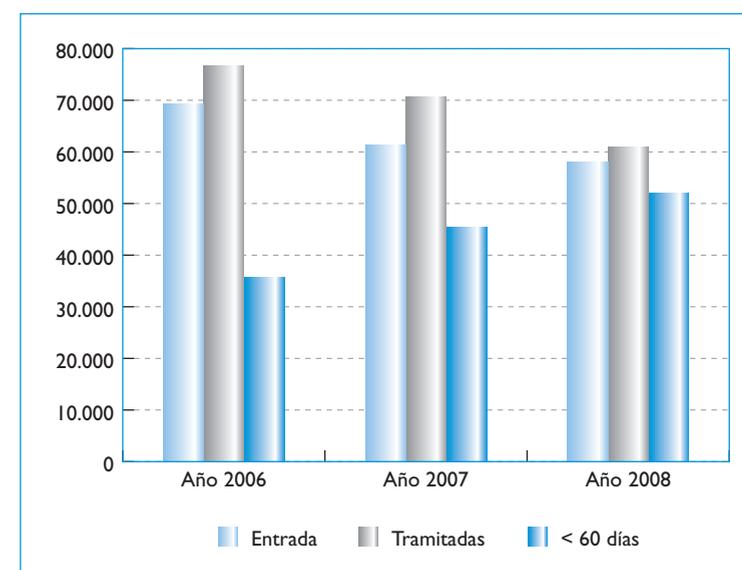
En el cuadro siguiente se recoge el resultado y la comparación con los tiempos medios de tramitación de todo el ámbito nacional.

Tiempos medios de tramitación		
Días de tramitación	Ámbito nacional	Agencia Tributaria Madrid (+m)
De la presentación al cierre del expediente	196	41

En el cuadro y gráfico siguientes se recogen el número y porcentaje de tramitación de todos los expedientes y la comparación con los ejercicios anteriores. Se observa un avance significativo en el porcentaje de unidades tramitadas en menos de 60 días, que pasa del 47% en el 2006 al 86% en 2008 como consecuencia de la reducción del número de expedientes pendientes al mínimo técnico.

Declaraciones 902 - Tramitación en menos de 60 días

Año	Entrada	Tramitadas	Menos de 60 días	Ratio menos de 60 días (%)
2006	69.274	76.622	35.660	46,5
2007	61.361	70.655	45.450	64,3
2008	58.007	60.917	52.097	85,5



+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.2. Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

Tramitación de alteraciones de titularidad catastral

El cuadro siguiente indica el número de alteraciones de orden jurídico tramitadas en el ejercicio 2008, mostrándose asimismo los datos de los años anteriores y comparándolos entre sí.

Se distinguen las que se derivan de declaración o solicitud, que se materializan en la grabación de 61.311 cambios de titularidad, de las exentas de esa obligación, cuya información es incorporada por la Gerencia del Catastro de acuerdo con la información facilitada por los Notarios y Registradores.

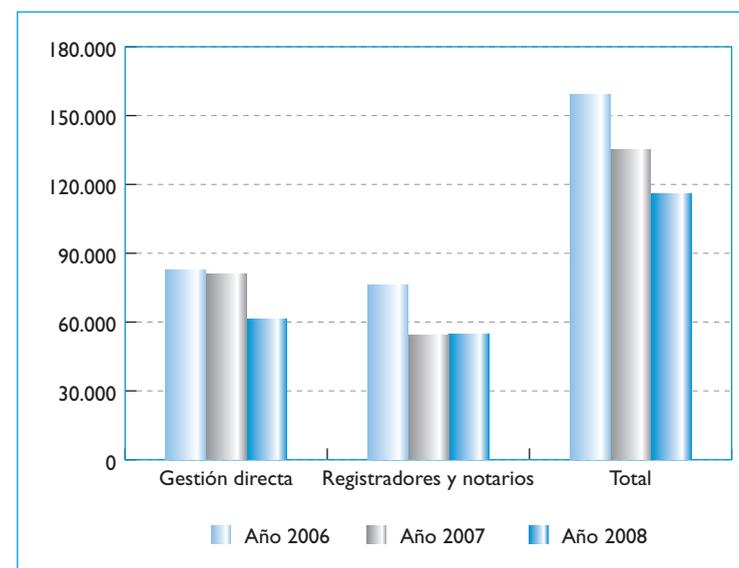
Asimismo, se han efectuado alteraciones o incorporaciones de cotitulares en la base de datos catastral que afectan a 3.997 fincas.



Cambios de titularidad

	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Gestión directa	82.798	80.966	61.311	-25,95	-24,28
Registradores y notarios	76.336	54.335	54.736	-28,30	0,74
Total	159.134	135.301	116.047	-27,08	-14,23

Cambios de titularidad



ACTUACIONES REALIZADAS

4.2. Gestión tributaria y catastral

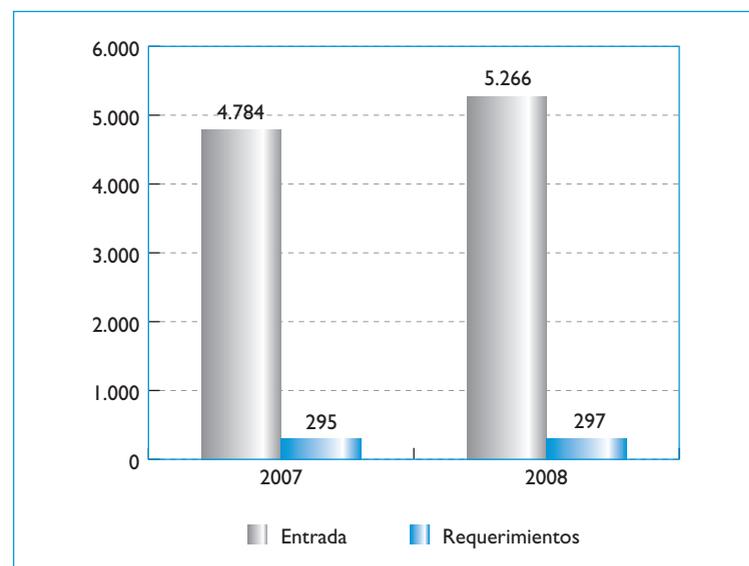
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)



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.

Requerimientos			
	2007	2008	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Entrada	4.784	5.266	10,08
Requerimientos	295	297	0,68
Porcentaje	6,17	5,64	-0,53



Analiza el tiempo transcurrido desde que nace la obligación de declarar hasta la presentación de la declaración.

Demora media en la presentación

En el siguiente cuadro se reflejan los tiempos medios de demora de los expedientes presentados en el ejercicio.

Tipo de expediente	Forma de inicio del procedimiento	Demora (días)
Expedientes obra nueva	Declaración espontánea	400
	Detección de omisiones	1.744
Otras alteraciones	Declaración espontánea	1.210
	Detección de omisiones	2.029

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.

Calidad de la descripción y valoración catastral

Nueva construcción y otras alteraciones	Tramitaciones (unidades urbanas)	Recursos presentados	Porcentaje
Agencia Tributaria Madrid (+m)	60.917	420	0,69

ACTUACIONES REALIZADAS

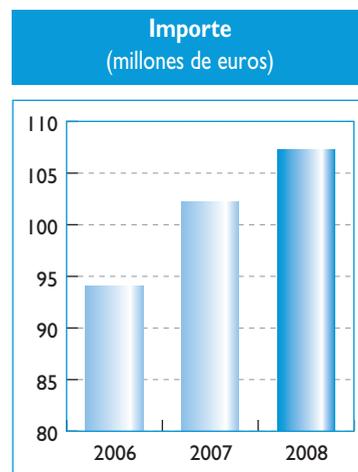
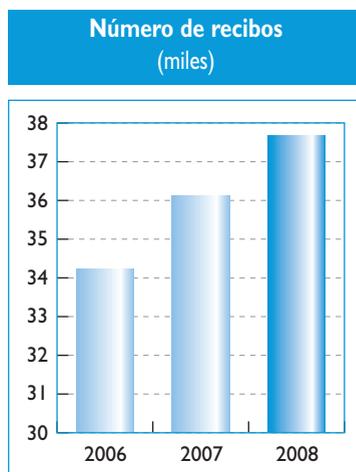
4.2. Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

La evolución de la matrícula del impuesto en los últimos tres años, expresada en número de recibos y en importe, es la siguiente:

Evolución de la matrícula del Impuesto sobre Actividades Económicas

	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Número de recibos	34.225	36.133	37.682	10,10	4,29
Importe	94.056.060	102.259.360	107.271.371	14,05	4,90



En el año 2008 se han realizado 8.290 liquidaciones, por un importe total de 21,33 millones de euros.

Por otra parte se han llevado a cabo 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 2008 se han presentado las solicitudes correspondientes a 2007 por importe de 697.717 euros.



ACTUACIONES REALIZADAS

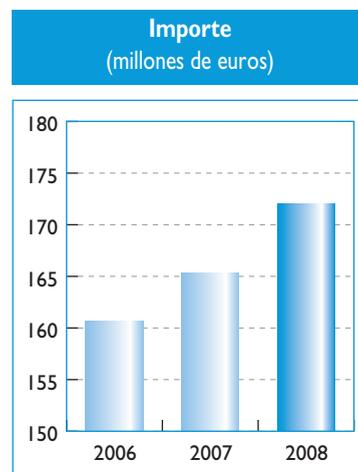
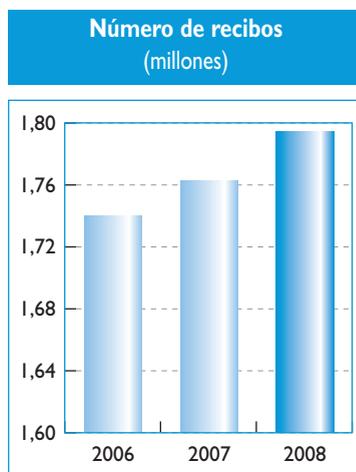
4.2. Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

La evolución del número de recibos y el importe de los mismos, se refleja en el cuadro siguiente:

Evolución de la matrícula del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica

	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Número de recibos	1.740.358	1.762.935	1.794.782	3,13	1,81
Importe	160.710.670	165.368.953	172.019.841	7,04	4,02



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 la matrícula general, ha sido de 33.825 por valor de 1.731.207 euros.

El número de autoliquidaciones pagadas por los contribuyentes ha sido de 92.973 por importe de 5.768.377 euros.

El descenso de un 31,04% en el número de autoliquidaciones con respecto a 2007, se debe a la brusca disminución del número de matriculaciones de vehículos.



ACTUACIONES REALIZADAS

4.2. Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

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

El número de autoliquidaciones presentadas por los contribuyentes ha aumentado un 14,13% con respecto del ejercicio anterior.

Mediante las labores de inspección y gestión se han realizado liquidaciones por un importe superior en un 10,6% respecto de 2007, tal como puede apreciarse en los siguientes cuadros:



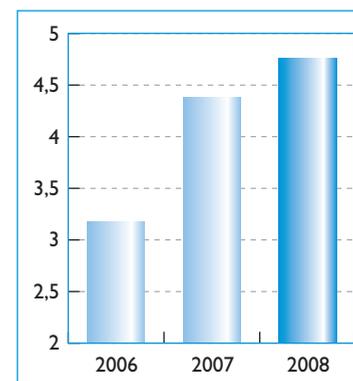
Autoliquidaciones

	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Número	13.894	14.328	16.353	17,70	14,13
Importe (en millones de euros)	81,32	78,08	67,54	-16,95	-13,50

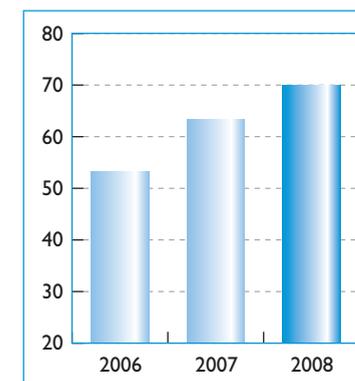
Liquidaciones

	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Número	3.181	4.376	4.763	49,73	8,84
Importe (en millones de euros)	53,19	63,26	69,96	31,53	10,59

Número de liquidaciones (miles)



Importe (millones de euros)



ACTUACIONES REALIZADAS

4.2. Gestión tributaria y catastral

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

Se han efectuado 67.541 liquidaciones, de las cuales 50.172 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; 5.256 son liquidaciones complementarias resultantes de la comprobación de las autoliquidaciones, y 12.113 son consecuencia de las actuaciones inspectoras.

En cuanto a las autoliquidaciones del IIVTNU, en el ejercicio 2008 se han abonado 63.660 por importe de 166.388.948 €.

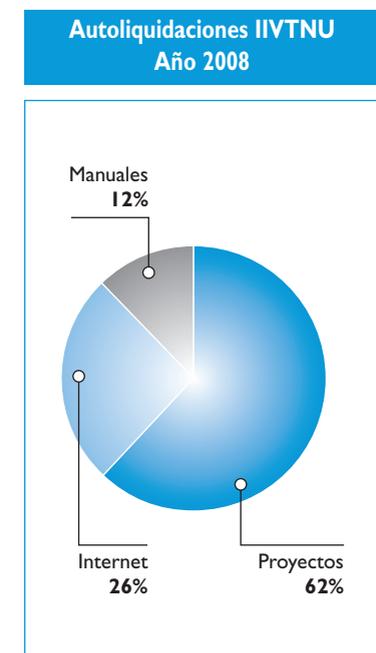
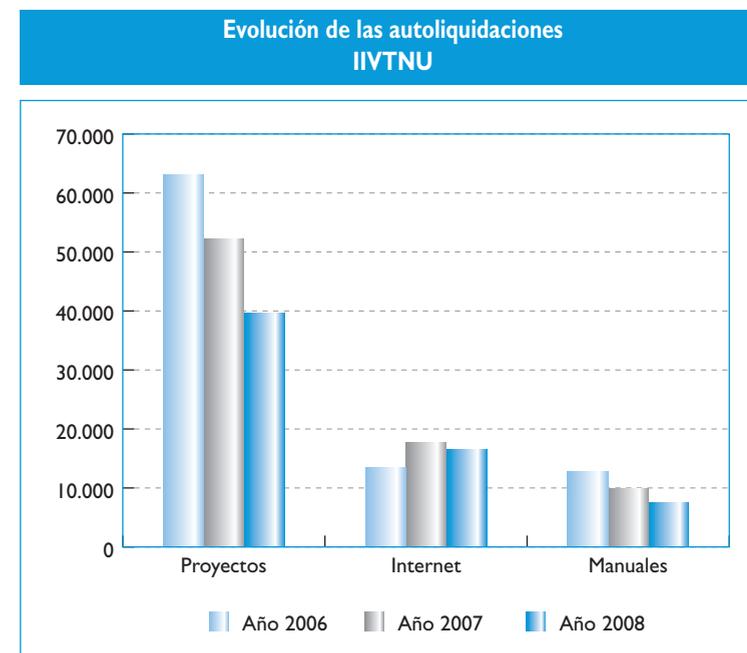


El número de autoliquidaciones ha descendido en 2008 respecto del año precedente un 20,22% debido a la caída del mercado inmobiliario.

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 manualmente por el interesado en el correspondiente impreso normalizado.

Se observa un incremento en el porcentaje de las autoliquidaciones generadas a través del programa de Internet, ya que el año pasado suponían el 22% del total, y en 2008 representan un 26%.

Autoliquidaciones					
	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Proyectos	63.031	52.237	39.616	-37,15	-24,16
Internet	13.438	17.720	16.530	23,01	-6,72
Manuales	12.715	9.836	7.514	-40,90	-23,61
Total	89.184	79.793	63.660	-28,62	-20,22

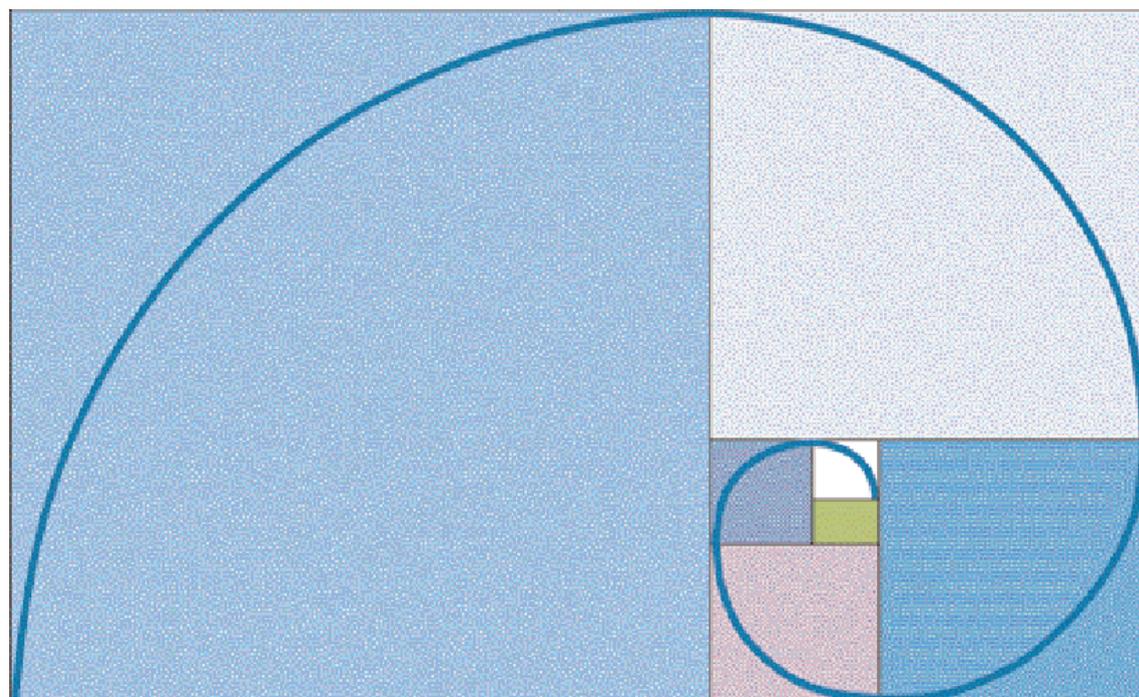


+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.2. Gestión tributaria y catastral

Resumen de la gestión tributaria



Evolución matrícula tributos vencimiento periódico por importes

Tributo	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
IBI (1)	557.050.059	639.995.408	712.401.077	27,89	11,31
IAE	94.056.060	102.259.360	107.271.371	14,05	4,90
IVTM	160.710.670	165.368.953	172.019.841	7,04	4,02
Tasa Paso Vehículos (2)	—	—	34.445.400	—	—
Tasa Residuos Grandes Generadores (2)	—	—	22.578.072	—	—
Tasa Ocupación	259.567	259.291	243.206	-6,30	-6,20
Total	812.076.356	907.883.012	1.048.958.967	29,17	15,54

Evolución número de autoliquidaciones y liquidaciones

Número de autoliquidaciones	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
IVTM	138.731	134.813	92.973	-32,98	-31,04
ICIO	13.894	14.328	16.353	17,70	14,13
IIVTNU	89.184	79.793	63.660	-28,62	-20,22
Tasas (2)	13.706	10.476	12.401	-9,52	18,38
Total	255.515	239.410	185.387	-27,45	-22,57

Número de liquidaciones	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
IBI	95.898	88.802	68.017	-29,07	-23,41
IAE	8.905	8.956	8.290	-6,91	-7,44
IVTM	34.614	32.355	33.825	-2,28	4,54
ICIO	3.181	4.376	4.763	49,73	8,84
IIVTNU	49.619	58.653	67.541	36,12	15,15
Ejecución Sustitutoria	1.505	1.158	1.450	-3,65	25,22
Tasas (2)	8.053	11.080	8.890	10,39	-19,77
Total	201.775	205.380	192.776	-4,46	-6,14

TOTAL	457.290	444.790	378.163	-17,30	-14,98
--------------	----------------	----------------	----------------	---------------	---------------

(1) En 2008 la Matrícula de IBI sólo incluye unidades urbanas y no BICES.

(2) En 2006 la Tasa por Paso de Vehículos y la Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos a grandes generadores se gestionaron por autoliquidación, en 2007 se giraron liquidaciones y en 2008 se han gestionado por Matrícula.

ACTUACIONES REALIZADAS

4.3. Gestión recaudatoria Recaudación tributaria

La recaudación líquida en este ejercicio ha sido de 1.499 millones de euros, lo que representa un incremento del 4,6% sobre la obtenida en el ejercicio anterior.

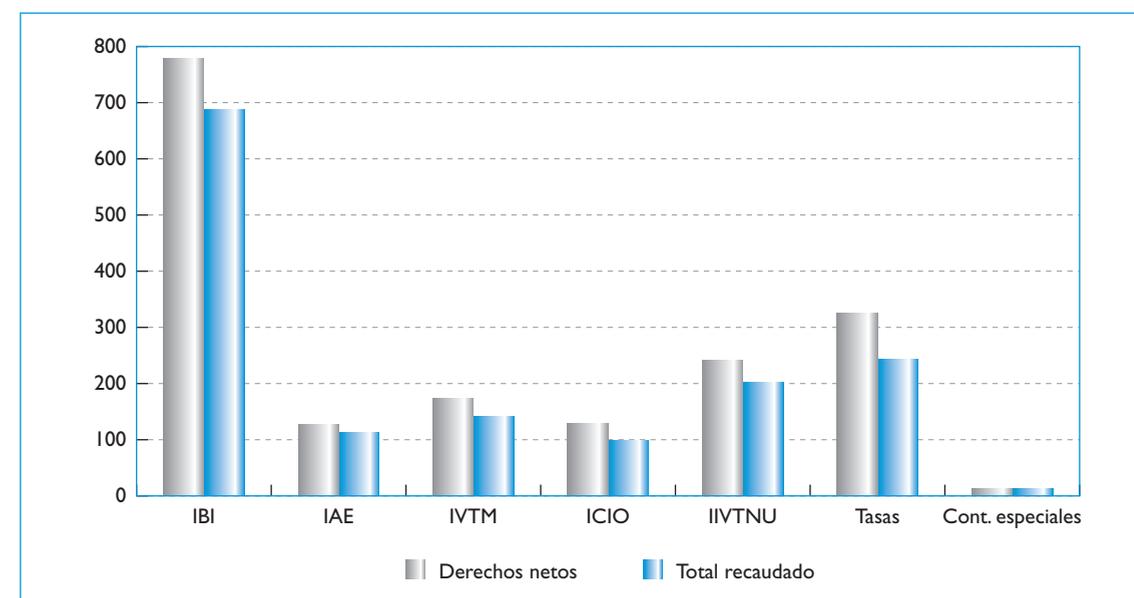
Los derechos reconocidos netos han pasado de 1.672 millones de euros en el año 2007 a 1.787 millones de euros en 2008, lo que supone un incremento del 6,9%.

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

Datos contables de los ingresos tributarios

	Año 2007			Año 2008			Incremento	
	Derechos reconocidos netos	Recaudación líquida	Porcentaje	Derechos reconocidos netos	Recaudación líquida	Porcentaje	Porcentaje 2008/2007	Recaudación 2008/2007 (porcentaje)
IBI	675.899.336	597.641.075	88,42	778.185.655	687.951.246	88,40	-0,02	15,11
IAE	127.067.543	113.710.112	89,49	127.090.162	113.073.106	88,97	-0,52	-0,56
IVTM	171.954.233	139.153.938	80,92	174.000.888	140.879.403	80,96	0,04	1,24
ICIO	141.584.717	114.734.710	81,04	128.772.377	98.711.129	76,66	-4,38	-13,97
IIVTNU	262.208.872	233.895.599	89,20	241.674.454	202.207.233	83,67	-5,53	-13,55
Tasas	282.146.254	222.741.097	78,95	325.276.232	243.648.586	74,91	-4,04	9,39
Contribuciones especiales	11.503.460	11.503.460	100,00	12.499.420	12.499.420	100,00	0,00	8,66
Total	1.672.364.415	1.433.379.991	85,71	1.787.499.188	1.498.970.123	83,86	-1,85	4,58

Recaudación líquida 2008
Datos contables de los ingresos tributarios (millones de euros)



+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.3. Gestión recaudatoria Recaudación voluntaria

Desglose de la recaudación por tributos vencimiento periódico

Tributo	Matrícula neta	Recaudado	Porcentaje
IBI	700.905.206	628.778.124	89,71
IAE	105.177.206	96.712.380	91,95
IVTM	168.745.768	125.763.259	74,53
Tasa Ocupación	243.135	163.413	67,21
Tasa Paso de Vehículos	30.792.451	26.569.076	86,28
Tasa Residuos Grandes Generadores	21.985.308	17.471.515	79,47
Total	1.027.849.074	895.457.767	87,12

Evolución de la recaudación por tributos vencimiento periódico

Tributo	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
IBI 498.778.440	575.867.049	628.778.124	628.778.124	26,06	9,19
IAE	86.314.072	91.247.002	96.712.380	12,05	5,99
IVTM	119.889.443	123.953.976	125.763.259	4,90	1,46
Tasa Paso de Vehículos (*)	—	—	26.569.076	—	—
Tasa Ocupación	185.287	169.339	163.413	-11,81	-3,50
Tasa Residuos Grandes Generadores (*)	—	—	17.471.515	—	—
Total	705.167.242	791.237.366	895.457.767	26,99	13,17

(*) En 2006 la Tasa por Paso de Vehículos y la Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos a grandes generadores se gestionaron por autoliquidación, en 2007 se giraron liquidaciones y en 2008 se han gestionado por Matrícula.

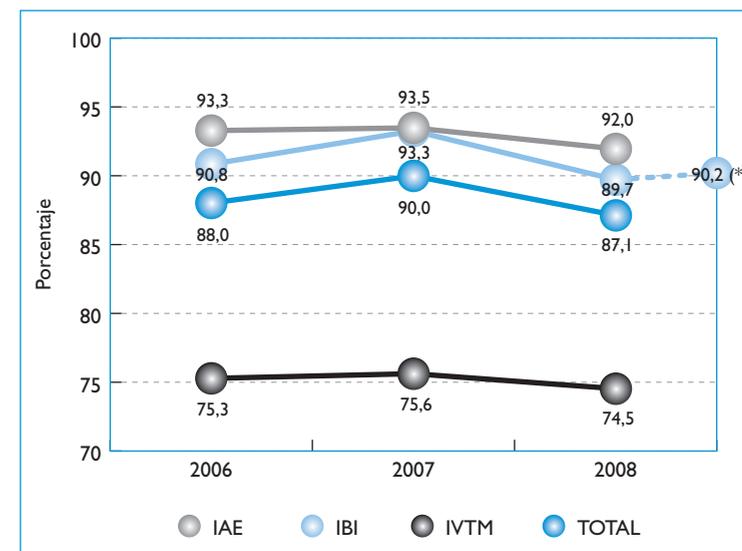
La implantación cada vez más extendida del sistema de pago fraccionado y el incremento de las domiciliaciones, entre otros factores, han producido en 2008 un aumento de la recaudación en plazo voluntario de los tributos de vencimiento periódico, del 13% respecto a 2007. El incremento en el período 2006-2008 ha sido del 27%, pasando de 705 millones de euros en 2006 a 895 en 2008.

En el siguiente cuadro se muestra la evolución de los porcentajes de importes cobrados en relación a la matrícula neta.

Porcentaje del importe cobrado sobre matrícula neta

Tributo	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
IBI	90,84	93,26	89,71	-1,24	-3,81
IAE	93,28	93,48	91,95	-1,43	-1,64
IVTM	75,28	75,62	74,53	-1,00	-1,44
Total	88,02	89,99	87,12	-1,02	-3,19

Porcentaje de importes cobrados



(*) Para el cálculo de este porcentaje se ha tenido en cuenta el importe de las liquidaciones satisfechas en concepto de IBI 2008, por importe de 32,75 millones de euros, relativas a las instalaciones aeroportuarias de Barajas.

+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.3. Gestión recaudatoria Recaudación voluntaria

En el siguiente cuadro se incorporan los datos correspondientes a los recibos del IBI, por tratarse del impuesto de mayor relevancia, cobrados en período voluntario en los tres últimos años, desglosados por medios de pago y con indicación del porcentaje de cobro sobre la matrícula.

IBI - Desglose por medio de pago y porcentaje de cobro sobre la matrícula						
IBI	2006		2007		2008	
Número de recibos	1.835.078		1.896.744		1.952.937	
	Cobrados	Porcentaje	Cobrados	Porcentaje	Cobrados	Porcentaje
No domiciliados	738.924	40,27	761.987	40,17	736.566	37,72
Domiciliados	583.321	31,79	609.383	32,13	645.424	33,05
Sistema especial pago	337.760	19,41	361.595	19,06	384.762	19,70
Total	1.660.005	90,46	1.732.965	91,37	1.766.752	90,47



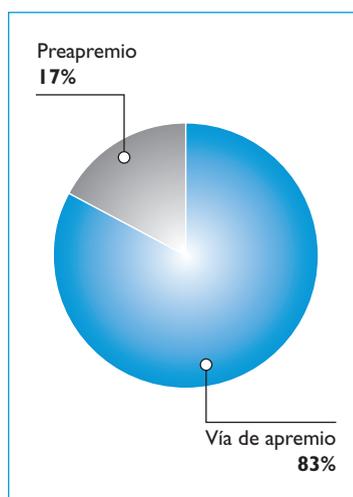
ACTUACIONES REALIZADAS

4.3. Gestión recaudatoria Recaudación ejecutiva

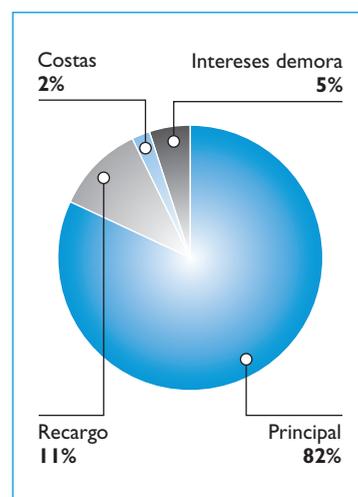
Desglose de la recaudación

Recaudación	Principal	Recargo	Costas	Intereses de demora	Total
Vía de apremio	101.482.152	14.874.081	2.891.323	7.711.021	126.958.577
Preapremio	24.044.657	1.202.319			25.246.976
Total	125.526.809	16.076.400	2.891.323	7.711.021	152.205.553

Desglose de los ingresos



Desglose de los ingresos



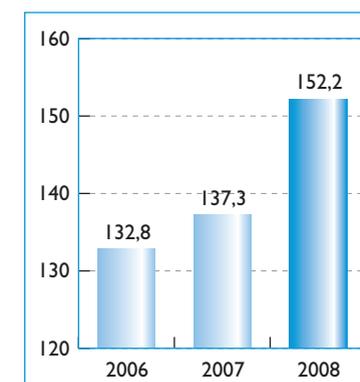
Evolución de la recaudación por conceptos

Concepto	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Principal	109.526.348	113.273.792	125.526.809	14,61	10,82
Recargo	12.811.745	13.951.410	16.076.400	25,48	15,23
Costas	3.037.333	2.743.083	2.891.323	-4,81	5,40
Intereses de demora	7.416.165	7.336.571	7.711.021	3,98	5,10
Total	132.791.591	137.304.856	152.205.553	14,62	10,85

La recaudación en período ejecutivo se ha incrementado un 10,82% respecto del año anterior, habiéndose recaudado 14,9 millones de euros más que en 2007. El incremento en el período 2006-2008 ha sido del 14,62%, obteniéndose en este ejercicio 19,4 millones de euros más de recaudación que en 2006.

Puede apreciarse en el gráfico la evolución ascendente en los cobros, pasando de 132,8 a 137,3 y a 152,2 millones de euros en los años 2006, 2007 y 2008 respectivamente.

Evolución de los ingresos (millones de euros)



Evolución de los ingresos por tipo de recurso

Tipo de recurso	2006	2007	2008	Porcentaje	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
IBI	37.394.552	37.222.813	35.659.087	23,43	-4,64	-4,20
IAE	10.631.951	9.875.390	8.843.538	5,81	-16,82	-10,45
IVTM	29.229.200	30.151.105	32.029.752	21,04	9,58	6,23
IIVTNU	11.634.023	5.948.119	3.976.654	2,61	-65,82	-33,14
Tasas y otros	17.863.160	27.744.909	37.409.947	24,58	109,43	34,84
Multas de tráfico	26.038.705	26.362.520	34.286.575	22,53	31,68	30,06
Total	132.791.591	137.304.856	152.205.553	100,00	14,62	10,85

En la evolución por tipo de recurso, debemos resaltar el incremento del apartado "Tasas y otros ingresos", por haberse cobrado diversos cánones de elevado importe, y multas de circulación, debido principalmente a la mejora de los procesos ejecutivos.

+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.3. Gestión recaudatoria Recaudación ejecutiva

Gestión del cargo

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

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

En el año 2007 se incluyeron las deudas de organismos públicos en el procedimiento de apremio mediante la baja y posterior carga en la aplicación de ejecutiva por un importe de 40.918.767 €. Para realizar una comparativa homogénea se han descontado dichas cantidades en el año 2007.

En este cuadro se aprecia la evolución positiva en las cantidades cobradas y resueltas, con un incremento del 6,13% en el cobro y un 16,83% en el cargo resuelto respecto del ejercicio anterior.

Gestión del cargo

	2006	2007 (1)	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Cargo contable a 1/1	581.949.814	584.752.761	622.610.403	6,99	6,47
Cargos año	208.524.898	249.355.008	340.956.136	63,51	36,74
Cargo total año	790.474.712	834.107.769	963.566.539	21,90	15,52
Suspendido	16.323.588	17.012.475	13.644.316	-16,41	-19,80
Paralizado	17.417.143	7.062.158	8.242.957	-52,67	16,72
Bajas	41.990.577	34.118.590	47.711.821	13,63	39,84
Otras datas	76.415.273	82.132.015	98.303.722	28,64	19,69
Cargo gestionable	638.328.131	693.782.531	795.663.723	24,65	14,68
Cobrado	87.316.101	95.246.762	101.085.048	15,77	6,13
Resuelto (2)	205.721.951	211.497.367	247.100.591	20,11	16,83
Porcentaje cobro/cargo gestionable	13,68	13,73	12,70		
Porcentaje resuelto/cargo total	26,03	25,36	25,64		

(1) Cantidades con el asiento contable de baja y alta de los Organismos públicos: Cargo año: 290.273.776; Bajas: 75.037.357.

(2) Resuelto: Cobro, bajas y otras datas.

La disminución en el porcentaje de cobro sobre el cargo está motivada por el notable incremento de los cargos en 2008, un 63,51% y 36,74% más que en 2006 y 2007 respectivamente, si bien se debe resaltar que los cargos a ejecutiva de deudas de vencimiento periódico han descendido, mientras que los correspondientes a deudas no periódicas han aumentado en 58,35 millones de euros, de los que 39,46 millones son sanciones de todo tipo, cuyo grado de litigiosidad es alto y, por lo tanto, el procedimiento ejecutivo más complejo.

En términos del principal de la deuda, el incremento de los ingresos en vía de apremio se sitúa en 5,84 millones de euros, y en 6,41 millones el incremento de los cobros con el recargo ejecutivo (5%).

En las cantidades pendientes de cobro debe tenerse en cuenta que casi un 11% de ellas corresponden a deudas de Organismos oficiales, cuyo desglose por nivel territorial y concepto de ingreso se refleja en los siguientes cuadros.

Deudas de Organismos oficiales

Estado	Comunidad de Madrid	Ayuntamientos	Total
28.898.237	34.052.055	12.467.971	75.418.263

Deudas de Organismos oficiales por concepto de ingreso

ICIO	IIVTNU	IBI	Verte- deros	Ejec. sust.	Lic. obras	Resto imp.	Sanciones	Residuos	Resto tasas
2.477	10.988	41.114	13.080	1.426	1.302	1.334	296	1.399	2.002

Importes en miles de euros.

ACTUACIONES REALIZADAS

4.3. Gestión recaudatoria Recaudación ejecutiva

Recaudación por embargo

Durante 2008 se han intensificado los procedimientos específicos de embargo, implementando el embargo de participaciones en fondos de inversión y potenciando aquellos que ofrecían una mayor repercusión económica.

El aumento en las diligencias de embargo de cuentas corrientes a las entidades financieras, ha posibilitado un incremento del 83,35% de los resultados recaudatorios respecto de los de 2007, fruto del mayor número de expedientes sobre los que se puede solicitar información bancaria, que ha permitido realizar más de 450.000 diligencias de embargo, un 30% más que en el ejercicio anterior.

Durante 2008 se ha mejorado el embargo de devoluciones tributarias a través del Convenio suscrito con la AEAT, con un incremento de un 9,79% en relación a lo recaudado en el 2007.

También se han mejorado los resultados en embargo de bienes inmuebles y compensaciones a aquellos acreedores municipales con deuda pendiente en periodo ejecutivo. En cuanto a bienes inmuebles por haberse incrementado el número de anotaciones preventivas de embargo en Registros Públicos, y en lo que se refiere a las Compensaciones, por haberse mejorado los procedimientos entre Recaudación y Tesorería Municipal.

El resumen de estos embargos, en millones de euros, se refleja en el cuadro siguiente.

Tipo de embargo	2006	2007	2008	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Cuentas corrientes y de ahorro	26,54	20,48	37,55	83,35
Fondos de inversión	—	—	1,23	—
Devoluciones AEAT	1,63	8,07	8,86	9,79
Sueldos y salarios	3,65	3,88	2,62	-32,47
Bienes inmuebles	2,82	3,26	3,86	18,40
Embargos domiciliarios	1,57	1,27	0,75	-40,94
Compensaciones	—	1,02	2,37	132,35
Total	36,21	37,98	57,24	50,71

Importes en millones de euros.

Gestiones Registros Públicos	2006	2007	2008	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Número de gestiones	11.604	9.777	12.928	32,23

+4

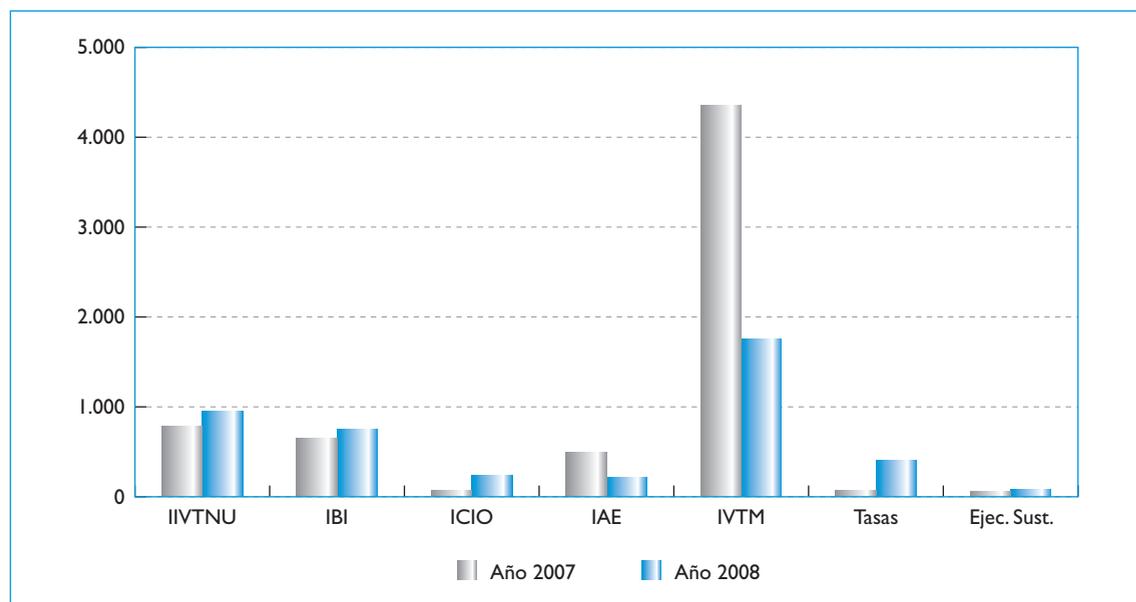
ACTUACIONES REALIZADAS

4.4. Gestión recursos y reclamaciones Recursos de reposición

Recursos de reposición en vía de gestión

En los cuadros siguientes se detalla la evolución y desglose por tipo de ingresos de los recursos de reposición. Igualmente se refleja la proporción que representan respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de los recursos existentes, así como el número de resoluciones que se reclaman ante el TEAMM, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción o conformidad del recurrente con la respuesta dada por la Agencia Tributaria Madrid (+m).

Recursos de reposición



Recursos de reposición

Ingreso	Resueltos 2007	Objetivos 2008	Incremento previsto	Resueltos 2008	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
IIVTNU	781	806	3,20	950	21,64
IBI	655	724	10,53	750	14,50
ICIO	75	305	306,67	241	221,33
IAE	494	268	—	215	-56,48
IVTM	4.350	1.900	—	1.759	-59,56
Tasas	72	550	663,89	400	455,56
Ejecución Sustitutoria	59	90	52,54	80	35,59
Total	6.486	4.643	—	4.395	-32,24

Proporción de resoluciones respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes (por cada tributo)

Ingreso	Número resoluciones dictadas 2008	Número recursos interpuestos 2008	Número total de recursos	Resoluciones/recursos 2008 (porcentaje)	Resoluciones/total recursos (porcentaje)
IIVTNU	950	1.056	1.174	90,0	80,9
IBI	750	700	903	107,1	83,1
ICIO	241	133	365	181,2	66,0
IAE	215	194	213	110,8	100,9
IVTM	1.759	1.683	1.814	104,5	97,0
Tasas	400	429	753	93,2	53,1
Ejecución Sustitutoria	80	97	141	82,5	56,7
Total	4.395	4.292	5.363	102,4	82,0

Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM (por cada tributo)

Ingreso	Número reclamaciones ante el TEAMM	Número de recursos de reposición dictados	Reclamaciones/recursos (porcentaje)
IIVTNU	85	892	9,5
IBI	79	514	15,4
ICIO	78	239	32,6
IAE	11	215	5,1
IVTM	2	1.759	0,1
Tasas	231	400	57,8
Ejecución Sustitutoria	7	61	11,5
Total	493	4.080	12,1

+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.4. Gestión recursos y reclamaciones Recursos de reposición

Dentro de las actuaciones realizadas por la Agencia, y en lo que se refiere a la disminución del plazo medio de resolución, en este momento el 45,32% de los recursos se resuelven y notifican en menos de 45 días y el 64,83% en un período inferior a tres meses, y tan sólo el 3,22%, frente al 6,51% del año 2007, se han resuelto en un plazo superior al año.

Plazo de emisión de informes (notificación de la resolución de los recursos de reposición)

		PLAZO (*)					
		Menos de 45 días	Entre 45 y 90 días	Entre 90 y 180 días	Entre 180 días y 1 año	Más de 1 año	Total
IIVTNU	N.º resoluciones	233	343	169	22	2	769
	Porcentaje	30,30	44,60	21,98	2,86	0,26	
IBI	N.º resoluciones	52	201	275	64	11	603
	Porcentaje	8,62	33,33	45,61	10,61	1,82	
ICIO, Ejec. Sust. y Tasas Urbanísticas	N.º resoluciones	4	8	486	37	15	550
	Porcentaje	0,73	1,45	88,36	6,73	2,73	
IAE	N.º resoluciones	47	82	48	85	105	367
	Porcentaje	12,81	22,34	13,08	23,16	28,61	
IVTM y resto de Tasas	N.º resoluciones	1.578	190	101	62	3	1.934
	Porcentaje	81,59	9,82	5,22	3,21	0,16	
Total	N.º resoluciones	1.914	824	1.079	270	136	4.223
	Porcentaje	45,32	19,51	25,55	6,39	3,22	

(*) Es el comprendido entre estas dos fechas:

- Fecha de interposición del recurso: fecha de entrada en el Registro de la Agencia Tributaria Madrid (+m) (artículos 104.1.b) LGT y 18.2 del Decreto del Alcalde de 17/1/2005); esta es la fecha a tener en cuenta a efectos del plazo que tiene la administración para resolver.
- Fecha de notificación al interesado: se cuenta hasta el primer intento de notificación (artículo 104.2 LGT), ya que es el momento en que se entiende cumplida la obligación de notificar dentro del plazo máximo de duración de los procedimientos.

Porcentaje de resoluciones del TEAMM por tipo de resolución

Ingreso	Inadmisibles		Satisfacción extraprocésal		Desestimatorias		Parcialmente estimatorias		Estimatorias		Archivo		Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
IIVTNU	18	10,6	1	0,6	93	54,7	10	5,9	47	27,6	1	0,6	170
IBI	24	11,3	20	9,4	146	68,5	5	2,3	13	6,1	5	2,3	213
ICIO	4	2,8	1	0,7	98	68,1	18	12,5	22	15,3	1	0,7	144
IAE	10	15,2	3	4,5	26	39,4	1	1,5	25	37,9	1	1,5	66
IVTM	28	21,5	12	9,2	49	37,7	21	16,2	14	10,8	6	4,6	130
Tasas	28	50,9	6	10,9	10	18,2	3	5,5	6	10,9	2	3,6	55
Ejecución Sustitutoria	2	12,5	5	31,3	3	18,8	1	6,3	5	31,3	0	—	16
Multas	2.011	18,5	817	7,5	5.253	48,4	495	4,6	1.875	17,3	399	3,7	10.850
Varios	22	22,2	10	10,1	39	39,4	13	13,1	13	13,1	2	2,0	99
Total	2.147	18,3	875	7,5	5.717	48,7	567	4,8	2.020	17,2	417	3,6	11.743

Porcentaje de resoluciones judiciales por tipo de resolución

Ingreso	Inadmisibles		Satisfacción extraprocésal		Desestimatorias		Parcialmente estimatorias		Estimatorias		Archivo		Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
IIVTNU	1	8,3	1	8,3	8	66,7	0	—	2	16,7	0	—	12
IBI	1	5,0	0	—	15	75,0	1	5,0	0	—	3	15,0	20
ICIO	0	—	0	—	3	100,0	0	—	0	—	0	—	3
IAE	0	—	0	—	3	100,0	0	—	0	—	0	—	3
IVTM	0	—	0	—	0	—	0	—	0	—	0	—	0
Tasas	0	—	0	—	3	100,0	0	—	0	—	0	—	3
Ejecución Sustitutoria	0	—	0	—	0	—	0	—	0	—	0	—	0
Total	2	4,9	1	2,4	32	78,0	1	2,4	2	4,9	3	7,3	41

Los datos reflejados en este cuadro se refieren exclusivamente a los Servicios Jurídicos de Tributos de la Agencia Tributaria Madrid (+m).

ACTUACIONES REALIZADAS

4.4. Gestión recursos y reclamaciones Recursos de reposición

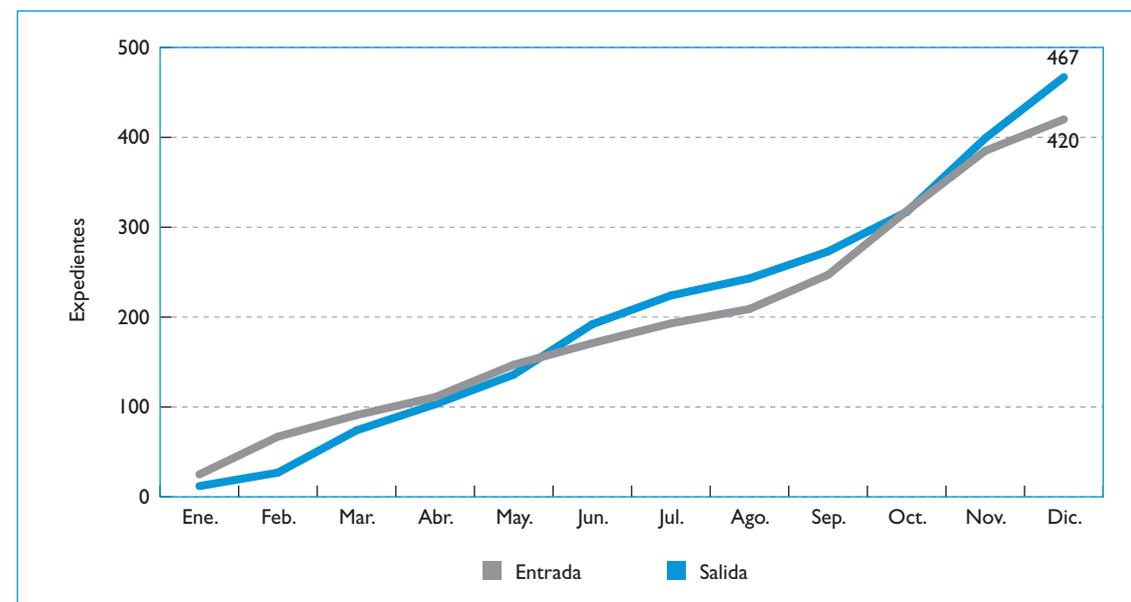
Plazo de remisión de expedientes al TEAMM para la resolución de las reclamaciones económico-administrativas municipales

Ingreso	Número expedientes enviados antes de 1 mes	Número expedientes enviados	Enviados < 1 mes/ Total enviados (porcentaje)
IIVTNU	114	132	86,4
IBI	223	275	81,1
ICIO	84	89	94,4
IAE	29	29	100,0
IVTM	24	25	96,0
Tasas	243	245	99,2
Ejecución Sustitutoria	9	9	100,0
Total	726	804	90,3

Recursos de reposición en materia catastral

En el ejercicio 2006 se asumió, por acuerdo de la comisión de seguimiento del Convenio de Colaboración en materia de Gestión Catastral con la Dirección General del Catastro, en desarrollo de las previsiones contenidas en el mismo, la elaboración de las propuestas de rectificación de datos catastrales, tanto consecuencia de recursos de reposición como de actuaciones de oficio. La evolución de los recursos presentados en 2008 se refleja en el siguiente cuadro.

Recursos de reposición



Ingreso	Entradas de recursos	Recursos resueltos	Resueltos/entradas (porcentaje)
ICIO	108	79	73,1
IIVTNU	40	25	62,5
IAE	3	4	133,3
Tasas	12	13	108,3
Total	163	121	74,2

Recursos de reposición en materia de inspección

Recursos, informes y expedientes	Entradas	Tramitados	Resueltos/entradas (porcentaje)
Multas de tráfico	40.768	29.272	71,8
Expedientes TEAMM	9.130	9.130	100,0
Resoluciones TEAMM	9.604	9.604	100,0

Recursos de reposición contra la providencia de apremio en materia de multas

	Entradas	Tramitados	Resueltos/entradas (porcentaje)
Recursos	7.149	2.824	39,5
Expedientes de ejecución de sentencias	21	21	100,0
Expedientes remitidos a juzgados y TEAMM	676	676	100,0

Recursos de reposición contra la providencia de apremio en el resto de ingresos

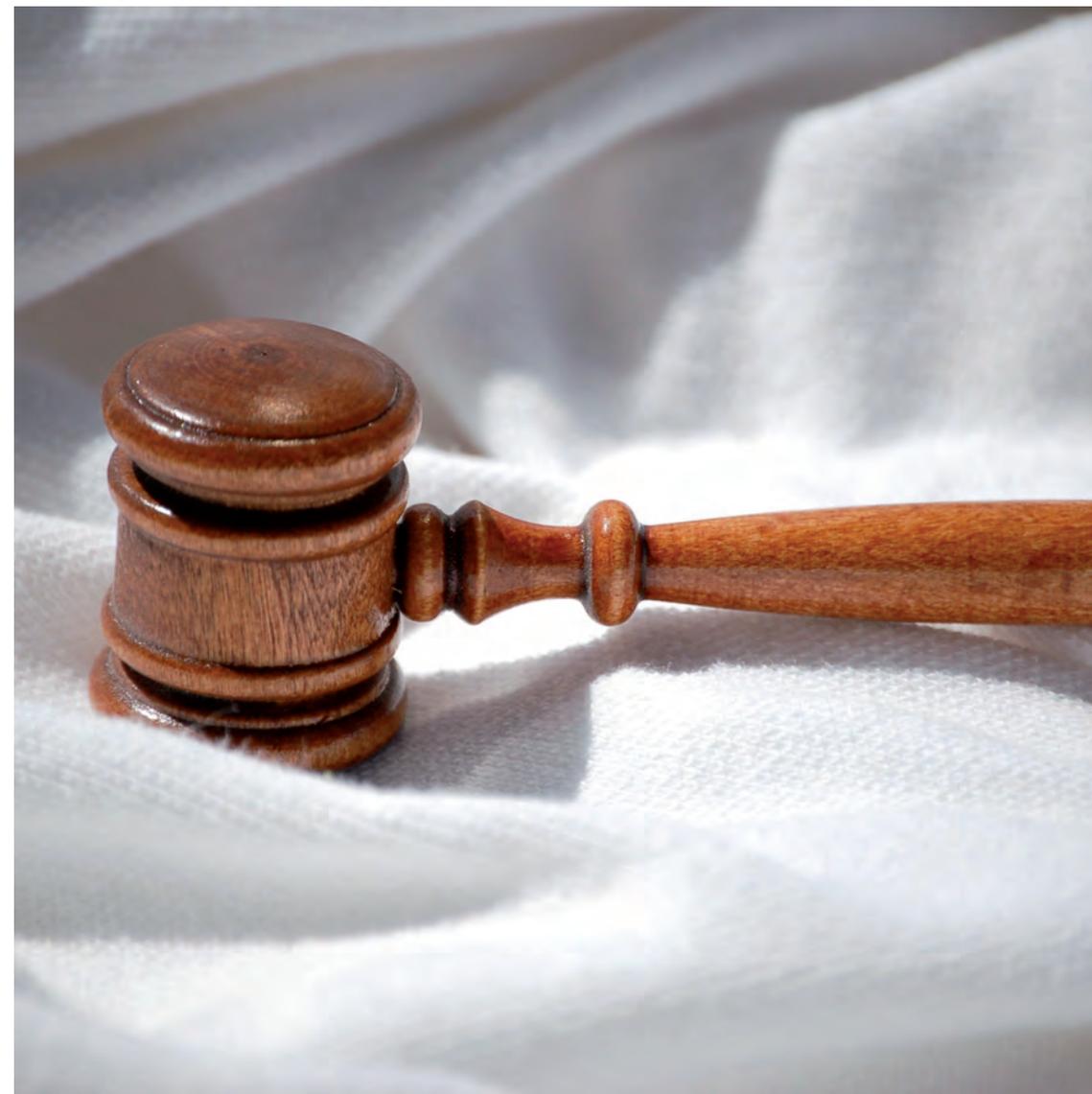
ACTUACIONES REALIZADAS

4.4. Gestión recursos y reclamaciones

Ejecución de sentencias

La ejecución de sentencias y el cumplimiento de las resoluciones del TEAMM y del TEAR y TEAC, se refleja en el siguiente cuadro, desglosado por tipo de ingreso:

Ingreso	Ejecución de sentencias	Resoluciones TEAMM	Resoluciones TEAR/TEAC	Total
IIVTNU	10	118	—	128
IBI	20	179	95	294
ICIO	3	55	—	58
IAE	3	42	2	47
IVTM	—	25	—	25
Tasas	3	14	—	17
Ejecución Sustitutoria	—	10	—	10
Total	39	443	97	579



ACTUACIONES REALIZADAS

4.5. Lucha contra el fraude

Durante el ejercicio 2008, las actividades realizadas por la Inspección Tributaria en orden a una justa y efectiva aplicación del sistema tributario local, en el marco de la lucha contra el fraude fiscal, han alcanzado los objetivos propuestos en los planes de inspección.

El importe de los derechos económicos derivados directamente de las actuaciones inspectoras ha vuelto a experimentar un incremento en relación con el año anterior, aunque hay que indicar que tales incrementos han ido acompañados de una disminución respecto al número global de documento inicialmente previstos, en línea con la optimización de las actuaciones, dentro de una gestión orientada al ciudadano.

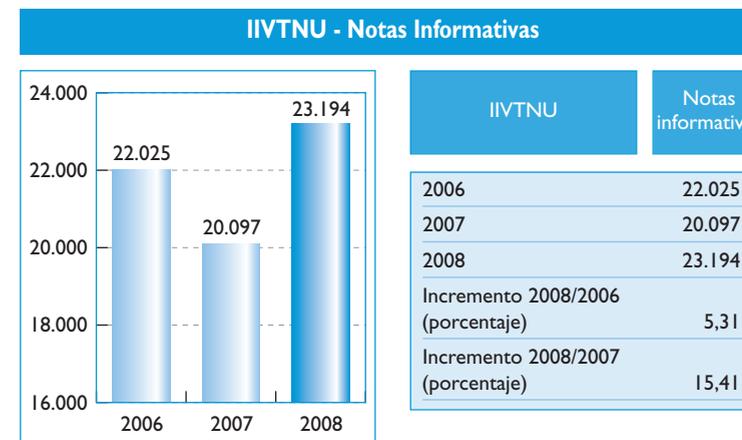
Los sectores económicos más afectados por las actuaciones en la lucha contra el fraude han sido el de la construcción, el inmobiliario, el financiero y el concerniente a las telecomunicaciones.

Todo cuanto antecede, ha ido acompañado de otras labores de carácter transversal —no necesariamente vinculadas directamente a un tributo concreto ni a la regularización— y de mejoras en la gestión, en beneficio, en definitiva, de la ciudadanía.

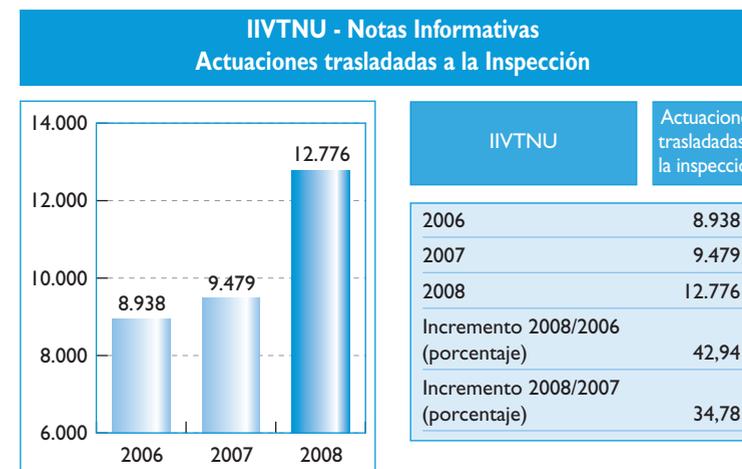
Asimismo, merece ser reseñada la creación del Grupo de Actuación Territorial (GAT), cuya misión consiste básicamente, en el ámbito de las tasas (pasos de vehículos, terrazas de veladores, reservas de espacio, vallas y andamios, etc.), en un control permanente de los fenómenos tributarios que se producen en las vías públicas de nuestra ciudad.

Se han enviado 23.194 Notas Informativas en el IIVTNU por la detección de omisiones en la declaración o autoliquidación del impuesto, después de haber efectuado las depuraciones y cruces oportunos por la Oficina Gestora del Impuesto.

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



Se han cursado 12.776 actuaciones del IIVTNU a la Inspección de Tributos como consecuencia de las Notas Informativas emitidas y que no han sido atendidas por el sujeto pasivo, habiéndose incrementado un 34,78% con respecto al año 2007.



+4

ACTUACIONES REALIZADAS

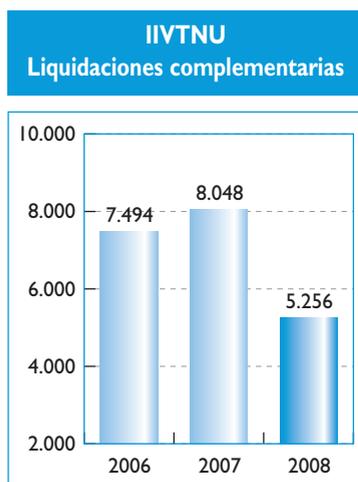
4.5. Lucha contra el fraude

Por la comprobación de autoliquidaciones del IIVTNU, practicadas por los interesados, se han generado 5.256 liquidaciones complementarias, por importe de 5.045.326 €.

Comprobación de Autoliquidaciones - Liquidaciones complementarias

IIVTNU	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Liquidaciones complementarias	7.494	8.048	5.256	-29,86	-34,69

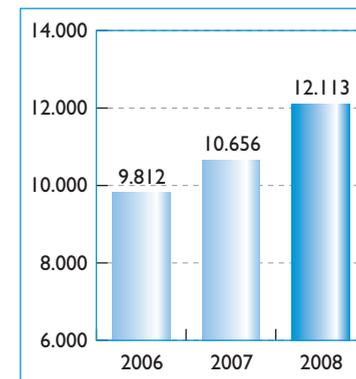
El descenso en el número de liquidaciones complementarias se debe fundamentalmente al incremento porcentual en los últimos años de la confección de la autoliquidación a través del programa de autoliquidaciones en el Portal del Contribuyente de la Web municipal, así como a la cuantificación por la Administración municipal a solicitud de parte interesada en las OAIC de los proyectos de autoliquidación, todo ello en detrimento de la cuantificación a través de autoliquidaciones manuales.



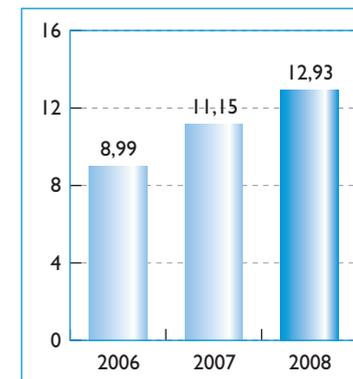
En el IIVTNU se ha continuado con la regularización de las transmisiones, tanto *inter vivos* como *mortis causa*, por las que no fue presentada autoliquidación.

También en el ámbito de este impuesto se han mejorado los resultados obtenidos en 2007. Concretamente, en lo que concierne a derechos contraídos se han superado en un 15,96% los obtenidos en 2007.

Número de actas y sanciones



Importe (millones de euros)



Se han efectuado 2.419 liquidaciones del ICIO por un importe de 24.210.136 €, de las cuales, 2.023 son directas, por detección de omisión de datos, por importe de 19.043.244 €. En cuanto a las liquidaciones complementarias practicadas en este ejercicio, han sido 396, por importe de 5.166.892 €.

Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

Estas actuaciones han supuesto un incremento del 36,36% sobre los derechos contraídos en 2007, tal como se aprecia en el siguiente cuadro.

ICIO	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Número de liquidaciones	922	1.893	2.419	162,36	27,79
Derechos contraídos	6.806.124	17.754.787	24.210.136	255,71	36,36

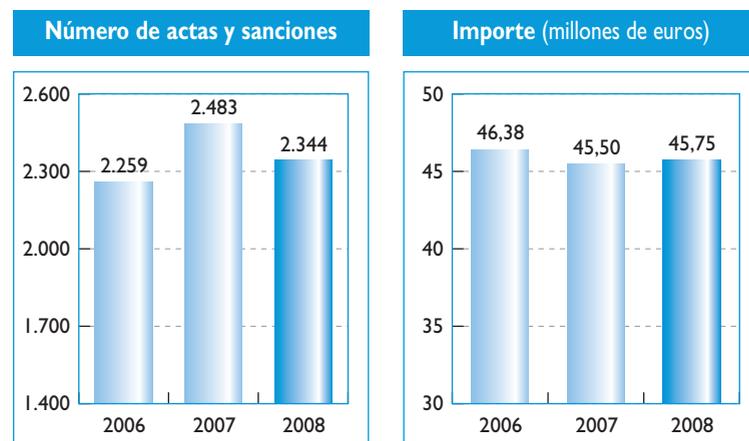
ACTUACIONES REALIZADAS

4.5. Lucha contra el fraude

Las actuaciones inspectoras relativas al ICIO, centradas, básicamente, en el análisis del coste real y efectivo de las obras y en la detección de hechos imposables por los que no se haya procedido a practicar autoliquidación, siguen constituyendo el eje central de la actividad de la Inspección Tributaria, representando un 51,99% de total de los resultados económicos obtenidos en el ejercicio 2008.

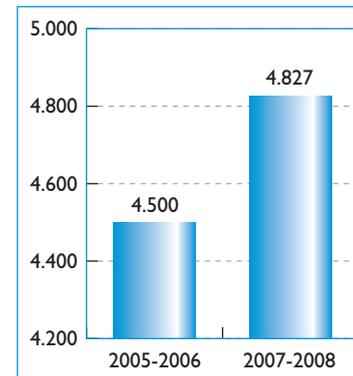
Las actuaciones han afectado tanto a obras de nueva planta, rehabilitaciones, implantación o ampliación de instalaciones, etc, como a grandes, medianas y pequeñas empresas y a entidades de carácter público.

Este último año se ha disminuido levemente el número de actas y sanciones, en relación con 2007, alcanzándose no obstante respecto de ejercicios anteriores un importe similar de derechos contraídos.

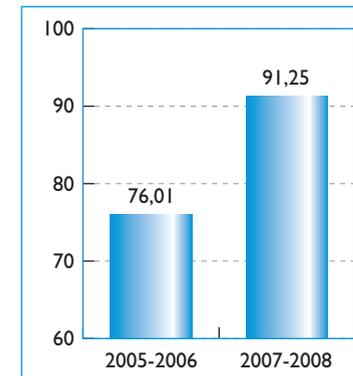


El análisis de los datos desde una perspectiva bianual, distorsiona en menor medida el análisis de la evolución de los resultados, al reducir el efecto circunstancial del momento exacto de aprobación de las liquidaciones derivadas de las actas y sanciones.

Número de actas y sanciones



Importe (millones de euros)

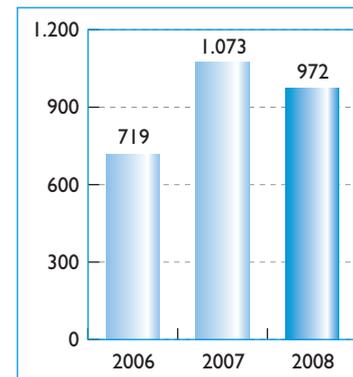


En el ámbito del IAE se ha proseguido con muestreos para determinar el nivel de fraude en muy diversos epígrafes y divisiones de la Sección Primera de las Tarifas y con el control de sectores concretos entre los que destaca el financiero; actuaciones encaminadas a la correcta clasificación de las actividades realizadas por los contribuyentes, y a la modificación, en su caso, de los elementos tributarios declarados.

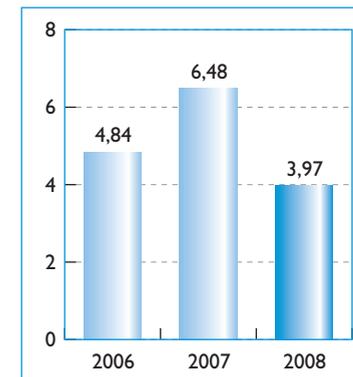
Como puede apreciarse en los gráficos, en el ejercicio 2008 han disminuido tanto el número de documentos incoados como los derechos económicos obtenidos, un 9,41% y un 38,73%, respectivamente.

También se han efectuado trabajos preparatorios para el control de otros sectores económicos que darán rendimiento en próximos ejercicios.

Número de actas y sanciones



Importe (millones de euros)



Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

ACTUACIONES REALIZADAS

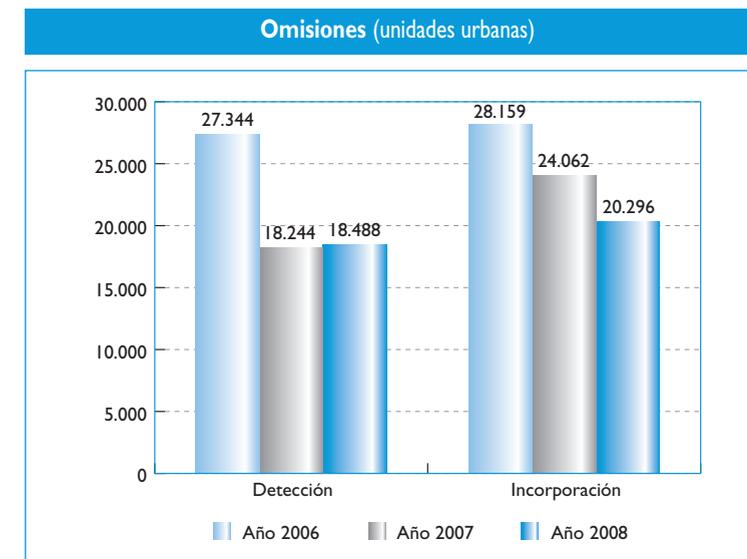
4.5. Lucha contra el fraude

Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

Para la detección y subsiguiente incorporación a la base de datos de las alteraciones de orden físico y económico con trascendencia catastral no declaradas, se continuaron 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 Subdirección General del Plan de Ordenación Urbana. Al tiempo se abrieron otros canales de investigación a partir de la información de las licencias de primer establecimiento y de otras informaciones sectoriales. El resultado obtenido se refleja en los gráficos y cuadros siguientes:

Detección	2006	2007	2008	Desde el inicio (2005-2008)
Por ausencia de declaración	26.947	17.579	18.322	83.925
Incorporación de planeamiento	397	665	166	3.021
Total	27.344	18.244	18.488	86.946

Incorporación	2006	2007	2008	Desde el inicio (2005-2008)
Por ausencia de declaración	26.522	23.704	19.812	74.712
Incorporación de planeamiento	1.637	358	484	3.021
Total	28.159	24.062	20.296	77.733



+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.5. Lucha contra el fraude

Inspección catastral

El 29 de mayo de 2007 se firmó una adenda al Convenio de Colaboración en materia de Gestión Catastral con la Dirección General del Catastro, que incorpora la realización de las actuaciones de Inspección Catastral en régimen de delegación de competencias. En 2008 se ha completado la adaptación de la infraestructura administrativa necesaria para desarrollar su plena eficacia, habiéndose realizado las primeras 31 actas de inspección catastral durante este ejercicio.

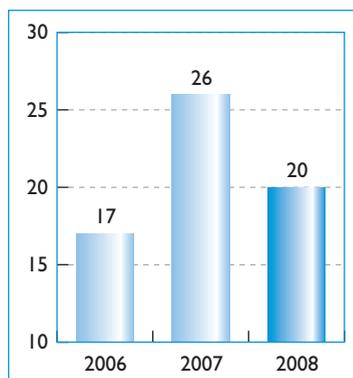
Inspección catastral

Número de actas	31
Cuota total	9.809.000 €

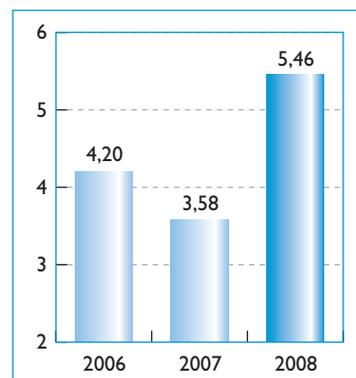
Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Explotadoras de Servicios de Suministros (1,5%)

En el ámbito de los sectores de las telecomunicaciones, gas y electricidad, se ha mantenido la actividad inspectora también en 2008, que exige una labor de análisis de la contabilidad de los contribuyentes, incrementándose los derechos económicos en un 52,51% respecto a los del ejercicio anterior, aún cuando el número de documentos se ha reducido por haberse iniciado un período de actividad ordinaria, tras haber concluido la campaña de choque realizada anteriormente.

Número de actas y sanciones



Importe (millones de euros)



Asimismo, se han efectuado 2.056 liquidaciones directas correspondientes a hechos imponibles de los ejercicios 2007 y 2008 por importe de 12.347.590 €.

Se han efectuado 317 liquidaciones complementarias, resultantes de la comprobación de las autoliquidaciones practicadas por los interesados, mayoritariamente en 2007. Dichas liquidaciones ascienden a un importe de 1.903.362 €.

Se aprobó la Matrícula de la Tasa de 4.108 inscripciones, por importe de 22.578.072 €.

En relación con la Tasa por Paso de Vehículos (tributo cuya gestión se encuentra delegada en los Distritos), se ha venido desarrollando por la Agencia Tributaria Madrid (+m) una intensa actividad en orden a su normalización, tras los destacados cambios que experimentó en el año 2006. Dicha labor se realiza en apoyo a la gestión de los Distritos así como en virtud de las funciones de inspección fiscal cuyas competencias mantiene la Agencia.

Las tareas realizadas han consistido, básicamente, en la recuperación de pasos de vehículos por los que no se practicó autoliquidación, revisión de autoliquidaciones, atención presencial, telefónica y telemática a los contribuyentes, resolución de incidencias, etc.

En definitiva, se ha podido configurar una nueva Matrícula 2008 de 41.281 inscripciones de pasos frente a los 31.746 existentes a 1 de

Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos sólidos a grandes generadores

Tasa por Paso de Vehículos

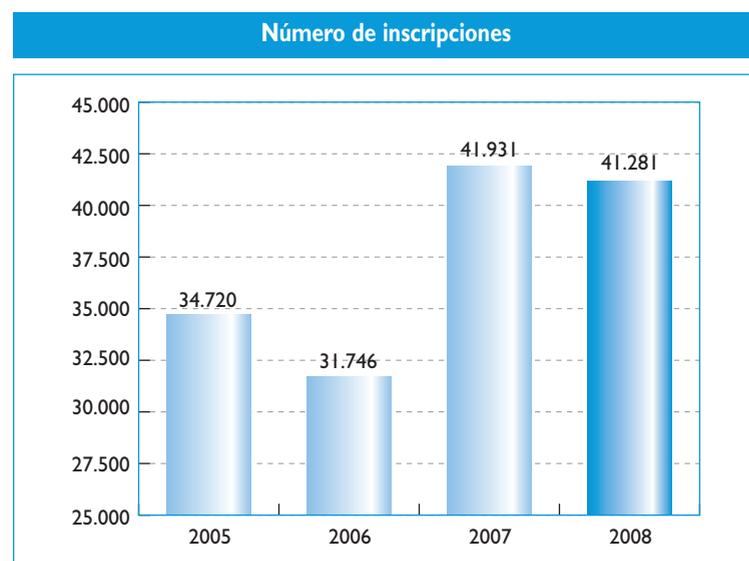
ACTUACIONES REALIZADAS

4.5. Lucha contra el fraude

enero de 2007, lo que representa un porcentaje de incremento de un 30,04%. La pequeña disminución entre 2007 y 2008 obedece a que el proceso de liquidaciones de 2007 culminó en diciembre, fue configurada la Matrícula 2008 a principios de año y resultó necesario resolver algunas incidencias (no reflejándose en la Matrícula los Pasos no declarados detectados a lo largo de 2008).

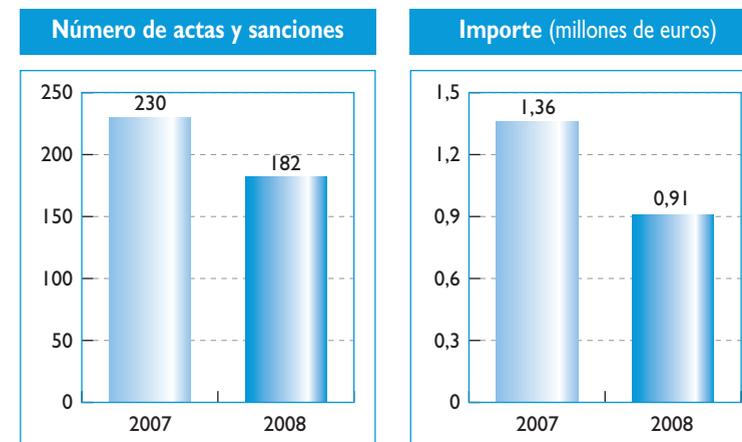
Durante 2008 han continuado desarrollándose las tareas, iniciadas en el ejercicio 2007, de apoyo prestado en múltiples aspectos de la gestión de la Tasa por paso de vehículos, para configurar la nueva Matrícula y resolver las incidencias derivadas, en particular debe destacarse la labor efectuada en relación con las reclamaciones económico-administrativas presentadas, preparando y remitiendo la documentación pertinente al TEAMM.

La evolución experimentada por la “Matrícula de Pasos” en los últimos años se refleja en el gráfico siguiente:



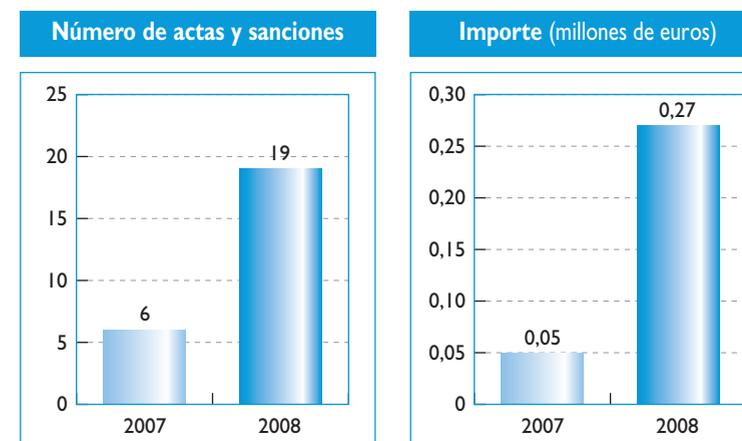
En 2008 ha continuado la campaña específica iniciada en 2007 en el ámbito de la “Tasa de Terrazas de Veladores” que ha generado 182 documentos de inspección por un importe económico de 0,91 millones de euros, lo que representa el 18,74% del total de los derechos económicos de la Tasa en 2008.

Tasa de Terrazas de Veladores



En el ámbito de la “Tasa por Vallas y Andamios” durante el ejercicio 2008, se han continuado desarrollando tareas preparatorias de captación de información y preparación de bases de datos, al tiempo que se incrementan el número de documentos y los resultados económicos obtenidos que han ascendido a 270.000 euros.

Tasa por Vallas y Andamios



+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.5. Lucha contra el fraude Resumen resultados Inspección Tributaria

Las actuaciones desarrolladas en 2008 se han traducido finalmente en la obtención de un incremento porcentual del 29,11%, en relación con el importe de los derechos contraídos en el ejercicio precedente, habiéndose situado la cifra de estos en 87,99 millones de euros.

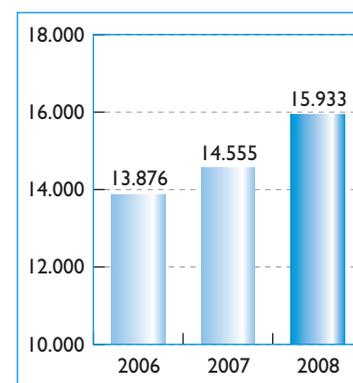
En cuanto al número de documentos, la comparación con los resultados de 2007 supone un incremento del 9,47%.

Debemos tener en cuenta que la mejora anual consecutiva desde el año 1999 alcanza ya el 407,73% (un 212,58% desde 2002).

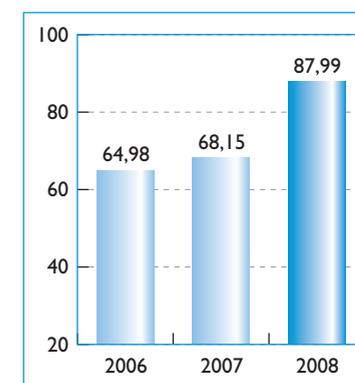
Los siguientes gráficos reflejan los resultados, en cuanto a actas y sanciones e importes, en relación con los datos de años anteriores.



Número de actas y sanciones



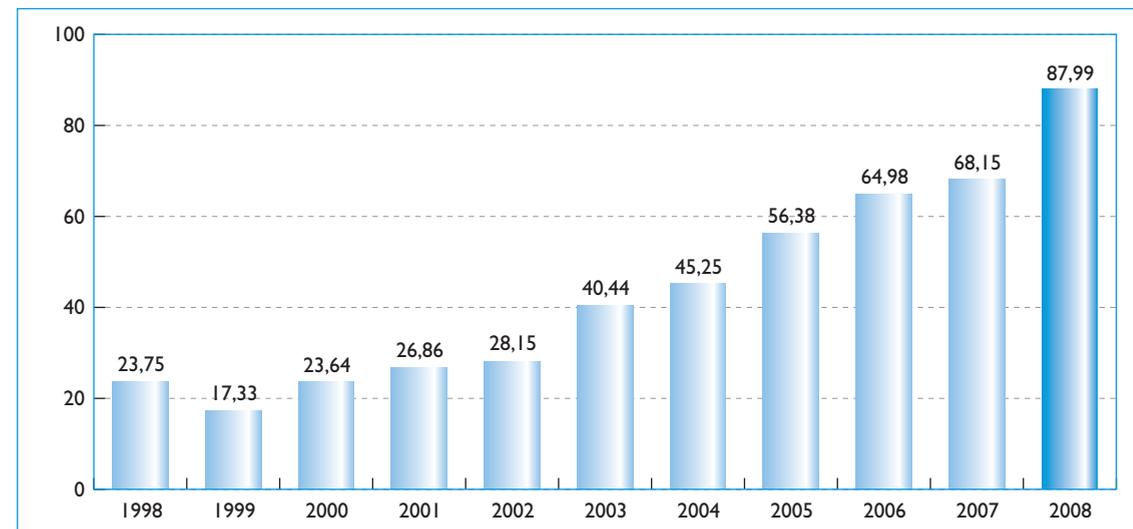
Importe (millones de euros)



Resumen Inspección Tributaria

	Resultados 2006	Resultados 2007	Resultados 2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Actas y sanciones	13.876	14.555	15.933	14,82	9,47
Derechos contraídos en millones de euros	64,98	68,15	87,99	35,41	29,11

Derechos contraídos. Evolución anual 1998-2008 (millones de euros)



+4

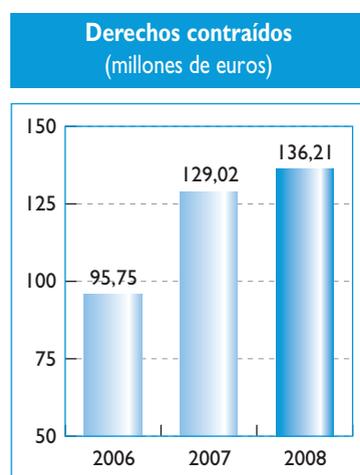
ACTUACIONES REALIZADAS

4.5. Lucha contra el fraude

Resumen de lucha contra el fraude

Los resultados consolidados de todas las actuaciones de control tributario llevadas a cabo por la Agencia Tributaria Madrid (+m) durante el año 2008, así como la comparativa con los dos ejercicios precedentes se detallan en el siguiente cuadro, donde se aprecia un crecimiento del 2008 sobre el 2006 del 42,26%.

	2006	2007	2008	Incremento 2008/2006 (porcentaje)	Incremento 2008/2007 (porcentaje)
Derechos contraídos en millones de euros	95,75	129,02	136,21	42,26	5,57



ACTUACIONES REALIZADAS

4.6. Otras actuaciones Actividad financiera

Durante 2008 se han realizado los correspondientes análisis económicos determinantes de la evolución de las principales magnitudes de ingresos del presupuesto del Ayuntamiento de Madrid, y en particular de los ingresos corrientes.

Referencia obligada para el análisis de dicha evolución es el contexto de crisis económica que, aún ya manifestada en el último tercio del año 2007, durante 2008 agudiza su impacto en buena parte de los ingresos municipales. En especial en los ingresos de capital asociados a la actividad inmobiliaria, tales como los previstos por enajenación de inversiones (capítulo 6) que disminuyen respecto a 2007 más de un 77% (277 M €) y casi 61 puntos en su nivel de ejecución, así como también entre determinados ingresos corrientes como los impuestos sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana y sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.

En este contexto, los ingresos corrientes presentan un crecimiento interanual del 7,8% (291,6 M €), al pasar los derechos netos de 3.750,8 M € en 2007 a 4.042,5 M € en 2008, situándose el porcentaje de ejecución en 2008 en el 89,3%. Por su parte, la recaudación de ingresos corrientes aumenta un 3,8% (124,5 M €) al pasar de 3.301,3 M € en 2007 a 3.425,8 M € en 2008, alcanzando el porcentaje de recaudación el 84,7% en el ejercicio 2008.

En los impuestos directos (capítulo 1) los derechos netos se han incrementado un 7,4% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.337 M € a 1.436,3 M €, a pesar de la caída de ingresos producida en el impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

Respecto al IBI, el incremento de los derechos netos ha sido del 15,1%, al pasar de 675,8 M € en 2007 a 778,1 M € en 2008. Este incremento obedece, fundamentalmente, al efecto de la revisión catastral de 2001, la actualización de los tipos al IPC y la modificación del tipo diferenciado para determinados usos, siendo también destacable la aplicación de la valoración catastral derivada de la nueva Ponencia para BICES (Bienes Inmuebles de Características Especiales).

Por lo que respecta al Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana disminuyen tanto los derechos netos, un 7,8%, al pasar de 262,2 M € en 2007 a 241,7 M € en 2008, como el grado de ejecución, que se reduce en 8,7 puntos, como consecuencia directa de la fuerte crisis del mercado inmobiliario reflejada en una reducción interanual del 20,2% en el número de autoliquidaciones presentadas y del 16,2% en su importe total. Esta incidencia es también muy significativa en la recaudación del impuesto, que cae un 13,5%.

En cuanto a los impuestos indirectos (capítulo 2) los derechos netos disminuyen un 1,6%, desde 214,7 M € en 2007 a 211,2 M € en 2008, dado que pese a las positivas variaciones en IVA e impuestos

especiales cedidos por el Estado, el principal recurso constituido por el impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras también se ve afectado por la crisis inmobiliaria y reduce tanto sus derechos como su recaudación en un 9%, principalmente por el descenso en más de un 13% del importe de las autoliquidaciones presentadas.

En relación con las tasas y otros ingresos (capítulo 3), los derechos netos han pasado de 649,4 M € en 2007 a 728,5 M € en 2008, lo que representa un incremento del 12,2%. No obstante, el grado de ejecución desciende 5 puntos para situarse en el 92% en 2008 y la recaudación baja 4,5 puntos. De estos ingresos se destacan los siguientes:

- + Ingresos derivados de las tasas por retirada de vehículos de la vía pública, cuyos derechos, por 27 M €, han aumentado en 17 M €, debido, básicamente, a la modificación de la Ordenanza que establece la sujeción a la tasa de la retirada y depósito de vehículos a requerimiento de autoridades judiciales o administrativas pertenecientes a otras Administraciones públicas.
- + Ingresos derivados de la tasa sobre grandes generadores de residuos, cuyos derechos netos aumentan en casi 10 M €.
- + Ingresos por tasas del servicio de estacionamiento regulado, con un descenso de más de 9 M €, motivado principalmente por la huelga de mes y medio de los controladores del SER, circunstancia que no permite una comparación interanual homogénea.
- + Tasa por paso de vehículos, cuyos derechos por 37,8 M € suponen casi 4 M € menos que en 2007.
- + Ingresos por infracción de la ordenanza de circulación, cuyos derechos netos aumentan 40,4 M €.
- + Ingresos por aprovechamientos urbanísticos e Ingresos de particulares por obras de urbanización cuyos derechos disminuyen en 20 M € y 14 M € respectivamente, si bien estos últimos están asociados a los correspondientes gastos.

Por lo que respecta a las transferencias corrientes (capítulo 4), los derechos netos ascienden a 1.361 M € con un grado de ejecución del 89,3%, es decir, 44,9 M € menos que los obtenidos el año anterior, debido, principalmente, a que en 2007, y a diferencia de 2008, se recibieron transferencias anexas al Convenio con el Canal de Isabel II por 50 M €. En cualquier caso, el comportamiento de este capítulo obedece al Fondo Complementario de Financiación que, con unos derechos netos por 1.287,2 M € y pese a crecer en 46 M € respecto a 2007, disminuye su porcentaje de ejecución del 98% al 91,2% al haberse visto reducido el anticipo de la liquidación del ejercicio anterior desde el 7% hasta el 3%.

Por último, y respecto a la ejecución de los ingresos patrimoniales (capítulo 5), se han reconocido derechos por 305,5 M € con un grado de ejecución del 79,73%, lo que representa una variación positiva de 161,6 M € respecto a 2007, que obedece fundamentalmente a los mayores derechos por la cesión de uso de las infraestructuras de depuración y alcantarillado, como consecuencia del Convenio de Encomienda de Gestión con la Comunidad de Madrid y el Canal de Isabel II, y su posterior Addenda, desde 110 M € en 2007 a 265 M € en 2008.

Por otra parte, además de los análisis y evaluaciones necesarios sobre ingresos corrientes, en particular de ingresos tributarios, para elaborar el presupuesto de ingresos del ejercicio 2009 del Ayuntamiento de Madrid en coordinación con el órgano de gestión presupuestaria, desde principios de año se ha efectuado la captura de la información pertinente entre los distintos servicios municipales y que es necesaria para, posteriormente, obtener el cálculo de los costes que se originan en la ejecución de actuaciones con contraprestación que realizan tanto los servicios del Ayuntamiento como sus Organismos Autónomos. De los estudios de costes de actividades con contraprestación elaborados, se elevaron a informe técnico-económico, exigido en el artículo 25 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, los realizados para 5 Tasas y 7 Precios Públicos.

+4

Convenios de colaboración

ACTUACIONES REALIZADAS

4.6. Otras actuaciones

Colaboración con otras Administraciones y entidades

La Agencia Tributaria Madrid (+m) tiene entre sus objetivos permanentes el fomento de los convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas y entidades, para simplificar los trámites de gestión y facilitar al ciudadano el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

En el año 2008 se han suscrito los siguientes convenios de colaboración:

- + Convenio de colaboración rubricado el 1 de abril de 2008 entre la Agencia Tributaria Madrid (+m) y el Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España, para la realización telemática de consultas sobre información registral.
- + Convenio de colaboración suscrito el 30 de abril de 2008 entre el Ayuntamiento de Madrid y la Universidad Politécnica de Madrid, para la realización de un estudio sobre la producción de residuos urbanos en el término municipal de Madrid.
- + Convenio suscrito el 10 de noviembre de 2008 entre la Agencia Tributaria Madrid (+m) y el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, sobre liquidación y reconocimiento de obligaciones económicas derivadas de las obras de saneamiento en las cuencas de Pozuelo y Merques.
- + Acuerdos suscritos el 18 de diciembre de 2008 con las Universidades Complutense de Madrid y Politécnica de Madrid, dentro del proyecto de la FEMP, para el diseño de un sistema de indicadores de costes y de gestión unificados en la Administración Local, y la correspondiente actualización de los valores.



La Agencia Tributaria Madrid (+m) ha participado activamente durante el año 2008 en los proyectos o grupos de trabajo que a continuación se indican:

- + Comisión Técnica de Cooperación Catastral.
- + Comisión Superior de Coordinación Inmobiliaria.
- + Consejo Territorial de la Propiedad Inmobiliaria de Madrid-Capital.
- + Junta Técnica de Coordinación Inmobiliaria.
- + Asesoramiento a la Subcomisión de Régimen Económico-Financiero y Fiscal, adscrita a la Comisión Nacional de Administración Local del Estado.

En el marco de las actividades desarrolladas por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), la Agencia ha colaborado en:

- + Grupo de trabajo del Convenio de colaboración suscrito entre la FEMP y la Universidad de Navarra, al que se ha adherido el Ayuntamiento de Madrid, a fin de establecer una metodología común basada en el sistema ABC, para la realización de los estudios de costes inherentes a los servicios municipales.
- + Grupo de trabajo para la reforma del procedimiento sancionador, en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.
- + Grupo de trabajo para el establecimiento de un Acuerdo Marco con el Consejo General del Notariado, a fin de mejorar la gestión del IBI e IIVTNU, así como el intercambio de información con las entidades locales.
- + Asesoramiento ordinario a la Comisión de Haciendas Locales.
- + Participación en la Comisión Ejecutiva.
- + Comisiones de Seguimiento de los Convenios de colaboración suscritos entre la AEAT y la FEMP.

Participación en proyectos y grupos de trabajo

ACTUACIONES REALIZADAS

4.6. Otras actuaciones

Ordenanzas Fiscales y 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 Hacienda y Administración Pública, su aprobación por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

De las 30 ordenanzas fiscales y de precios públicos en vigor, han sido objeto de modificación 22 de ellas.

- + De ellas, 13 en total, tan sólo se han modificado para actualizar sus rendimientos al IPC y adecuar, en su caso, las referencias normativas que contenga su articulado a las actualmente vigentes.
- + 9 ordenanzas han sido objeto de modificaciones sustantivas de distinto calado:
 - Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección.
 - Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
 - Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Actividades Económicas.
 - Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por Prestación de Servicios relacionados con Licencias, Autorizaciones y otros documentos Administrativos de Autotaxis.
 - Ordenanza Fiscal reguladora de las Tasas por Servicios y Actividades relacionados con el Medio Ambiente.
 - Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por Prestación de Servicios de Piscinas e Instalaciones Deportivas y Casas de Baños.
 - Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por la Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local.



- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por Estacionamiento de Vehículos en determinadas Zonas de la Capital.
- Ordenanza Fiscal reguladora de los Precios Públicos por la prestación de servicios o la realización de actividades.

Asimismo, se han elaborado las propuestas de Acuerdo para el establecimiento y fijación de los precios públicos que el Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública elevó, previo dictamen de la Comisión Permanente de Hacienda y Administración Pública, al Pleno del Ayuntamiento para su aprobación:

- + Asistencia a los programas de actividades deportivas al aire libre.
- + Prestación del servicio de ayuda a domicilio.
- + Establecimiento y fijación de los precios públicos de las escuelas municipales de danza.
- + Extensión de la aplicación del acuerdo plenario por el que se establecen y fijan los Precios públicos por la prestación de servicios en los Viveros de Empresa gestionados por “Madrid Emprende”, adoptado en fecha 28 de noviembre de 2007, a los servicios prestados en los Viveros de Empresa gestionados por la “Agencia para el Empleo de Madrid”.

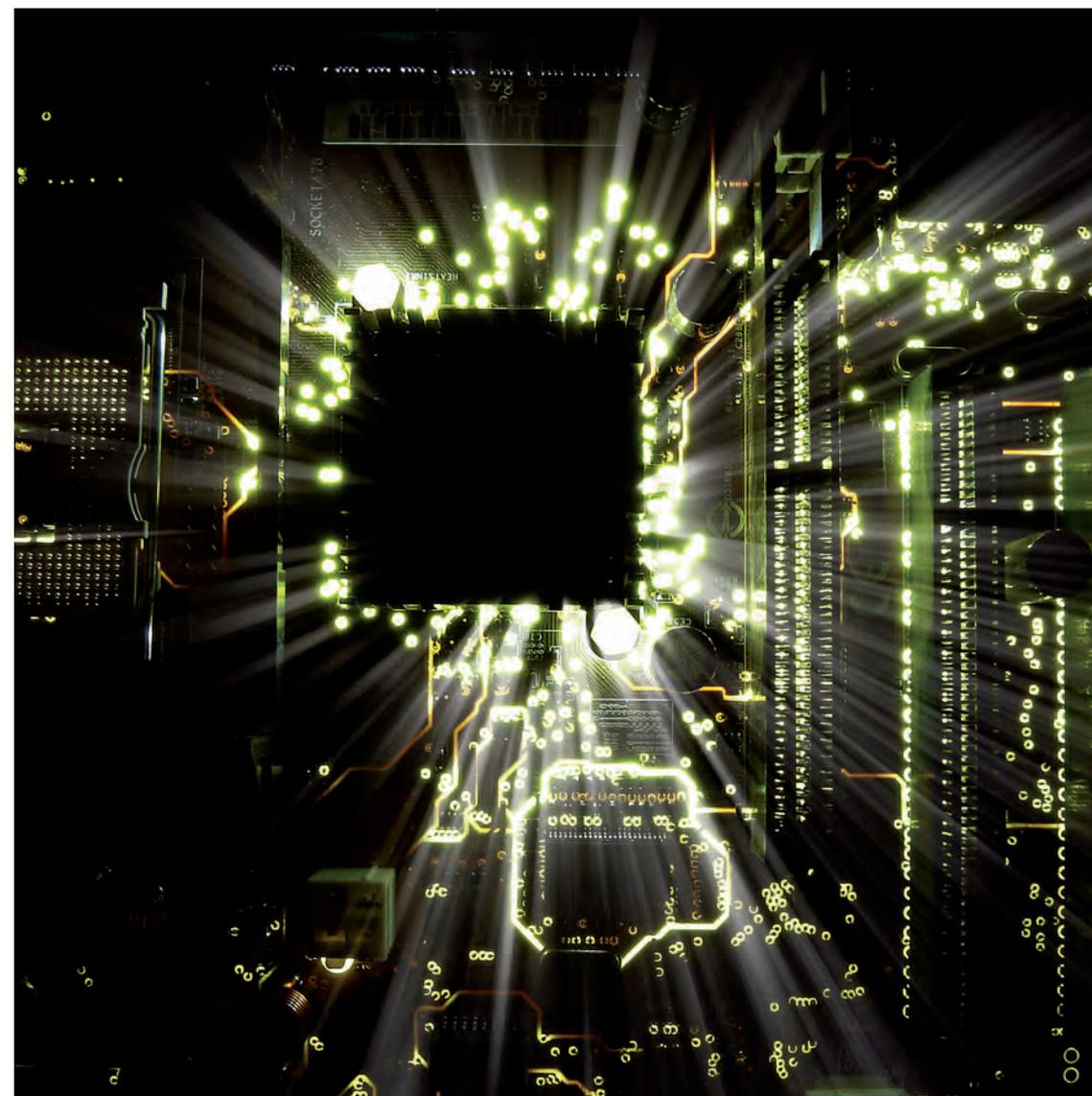
+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.6. Otras actuaciones Calidad de las bases de datos

Las actuaciones dirigidas al mantenimiento y la normalización de las bases de datos tributarias y catastrales para incrementar el nivel de calidad de los datos de que dispone la Agencia Tributaria Madrid (+m), especialmente de aquellos que afectan directamente a las relaciones con los contribuyentes, se reflejan en el siguiente cuadro:

Registros enviados a la AEAT para información fiscal	3.870.811
Actualización y normalización de datos	9.173.344
Rectificación de datos catastrales	2.129



ACTUACIONES REALIZADAS

4.6. Otras actuaciones

Recomendaciones de órganos externos

Atendiendo las recomendaciones, sugerencias y observaciones formuladas por el Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid y la Oficina del Defensor del Contribuyente, se han adoptado una serie de medidas para mejorar la calidad de los servicios que se prestan al contribuyente, garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos y reforzar la seguridad jurídica de la actividad tributaria.

Dentro de este capítulo de iniciativas, cabe destacar las siguientes:

- + Incorporación de los datos relativos a la notificación practicada por la Gerencia del Catastro, en los expedientes relativos a liquidaciones definitivas del IIVTNU como consecuencia de modificaciones del valor catastral aprobadas después del devengo del impuesto, pero referidas a la fecha de éste, para dejar constancia de que se han observado todas las formalidades para la validez de los acuerdos de fijación de los valores catastrales.
- + Inclusión de los datos correspondientes a la vivienda habitual del solicitante, extraídos del Padrón Municipal de Habitantes, para acreditar las circunstancias determinantes de la denegación de la bonificación por vivienda habitual en los expedientes de IIVTNU.
- + Mejora del control administrativo de los recursos o reclamaciones con efectos interruptivos de la prescripción, mediante una coordinación más estrecha entre todos los servicios de la Agencia, así como con el resto de órganos municipales, a fin de dejar constancia en el sistema informático de aquellos actos que interrumpen la prescripción de la acción de cobro.
- + Supresión de la notificación de determinados actos de trámite innecesarios, dictados en el procedimiento de apremio, como las providencias de embargo y algunas otras comunicaciones al deudor.
- + Incremento de la calidad de los domicilios fiscales existentes en las bases de datos corporativas. Los cambios de domicilio fiscal se pueden comunicar de forma telemática a través del portal del contribuyente, y además se ha establecido un procedimiento para que dichos cambios tengan un reflejo inmediato en las distintas bases de datos.
- + Reducción significativa, por segundo año consecutivo, de los plazos de tramitación de los expedientes de devolución de ingresos indebidos, como ya se ha recogido en el apartado de Otras actuaciones, dentro del capítulo de Asistencia al contribuyente.
- + Mejora de la coordinación entre los servicios responsables de los distintos canales de atención al contribuyente (OAIC, Oficinas de Atención al Ciudadano y 010), mediante cursos de formación específica, sesiones informativas conjuntas y reuniones periódicas.
- + Aumento de la oferta de servicios de información tributaria que ofrece el servicio **010Lineamadrid**, mediante la incorporación de los contenidos básicos de la gestión recaudatoria ejecutiva. Con esta medida se ha ampliado el horario de atención telefónica al contribuyente durante todos los días del año, y además se ha reducido de forma extraordinaria el número de llamadas desatendidas durante las franjas horarias de mayor demanda de servicio.
- + Mejora de la información general sobre el IBI, y de las instrucciones para cumplimentar el impreso de solicitud de bonificación por familia numerosa, que se hallan disponibles en el portal del contribuyente.

IV Jornadas Tributarias

ACTUACIONES REALIZADAS

4.6. Otras actuaciones

Eventos

El 27 de junio de 2008 se celebraron en el Palacio Municipal de Congresos de Madrid las IV Jornadas Tributarias que, bajo el lema “La Hacienda Local y el Ciclo Económico”, fueron organizadas por la Agencia Tributaria Madrid (+m).

El propósito de estas Jornadas era analizar los efectos del ciclo económico en las finanzas municipales, así como aportar nuevas ideas y propuestas que impulsaran los cambios necesarios y contribuyeran al debate sobre la reforma del sistema de financiación territorial.

Ante este escenario, resultaba imprescindible estudiar algunas medidas fiscales y financieras que aliviaran la situación actual de las Haciendas locales, mientras no se acometa una reforma estructural del sistema de financiación territorial, tanto autonómico como local.

El programa se desarrolló en torno a dos mesas redondas, la primera orientada al análisis del panorama actual de la financiación local y la segunda para proponer alternativas y soluciones de cara al futuro.

Las Jornadas contaron con la participación del Secretario General de Financiación Territorial del MEH, el Presidente de la FEMP, el Alcalde de Reus, los responsables del Área de Hacienda de Santander, Jerez de la Frontera y Madrid, el Presidente de la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid, especialistas del ámbito universitario y, como moderadores de las mesas, dos periodistas de la prensa económica (Expansión y Cinco Días).



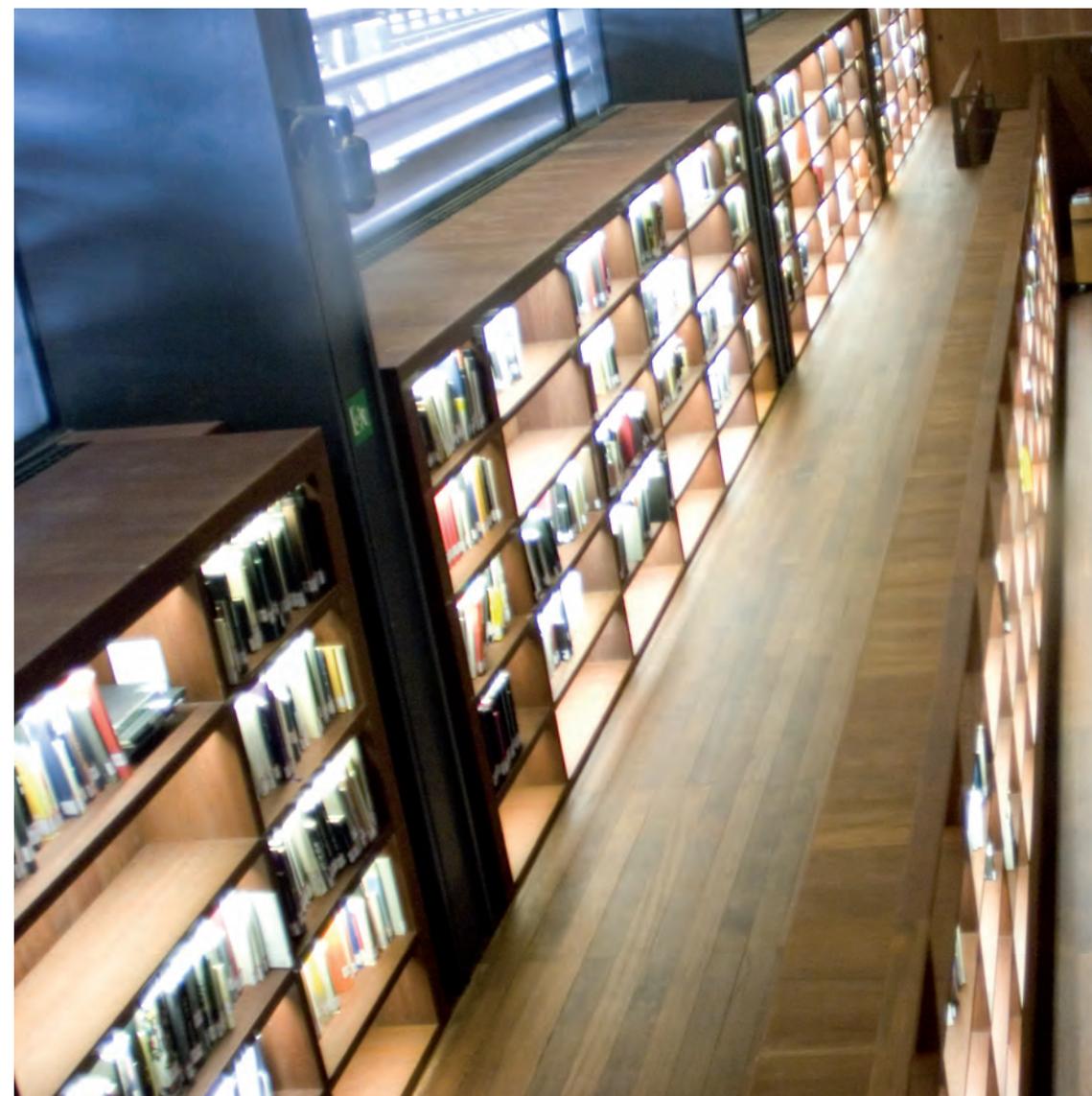
+4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.6. Otras actuaciones Publicaciones

Durante el año 2008 el Organismo ha promovido la edición de las siguientes publicaciones:

- + Ranking tributario de los municipios españoles 2008.
- + Anuario económico-financiero del Ayuntamiento de Madrid, edición 2006-2007.
- + Ordenanzas Reguladoras de los Tributos y Precios Públicos Municipales 2008.
- + Memoria de la Agencia Tributaria Madrid 2007.



ACTUACIONES REALIZADAS

4.6. Otras actuaciones

Actividades internacionales

Durante el presente año la Agencia Tributaria Madrid (+m) ha participado en las actividades de carácter internacional que a continuación se indican:

+ Visita delegación de Copenhague

Madrid, 16 de abril de 2008

La delegación estaba compuesta por 19 altos funcionarios del Ayuntamiento de Copenhague, encabezada por su Presidente Adjunto, Jesper Christensen. El programa del encuentro se desarrolló del 14 al 17 de abril, y dentro de aquel se incluyó una visita de la delegación a la sede de la Agencia Tributaria Madrid (+m), donde se celebró una reunión en la que se abordaron diversos temas como el régimen legal singular de la ciudad de Madrid, su organización administrativa, su modelo de financiación y los servicios sociales municipales.

+ Visita delegación universitaria china

Madrid, 28 de abril de 2008

Este encuentro fue organizado por la Asociación Hispano Asiática, y la delegación estuvo compuesta por diez profesores de las Universidades de Hangzhou, Xiacheng, Jiande, Tonglu, y Chun'an. En la reunión se abordaron temas de financiación local y del sistema fiscal español.

+ Encuentro delegación de México

Madrid, 27 de mayo de 2008

Dicha delegación, presidida por el Gobernador Constitucional del Estado de México, D. Enrique Peña Nieto, estaba compuesta por presidentes municipales (alcaldes), tesoreros, funcionarios del Estado de México y funcionarios municipales. El encuentro tuvo lugar el 27 de mayo de 2008 en el Auditorio de la Casa de América, y se

trataron asuntos relacionados con el presupuesto del Ayuntamiento de Madrid, su proceso de elaboración y ejecución; el sistema tributario local y los procedimientos de gestión, inspección y recaudación, con especial referencia a los cobros telemáticos; y la naturaleza y funciones del Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid.

+ Visita delegación de Perú

Madrid, 18 de junio de 2008

En la sede de la Agencia Tributaria Madrid (+m) se celebró una reunión con representantes de la Secretaría de Descentralización, dependiente de la Presidencia del Consejo de Ministros de Perú, para intercambiar experiencias sobre financiación territorial y descentralización política y administrativa.

+ Visita delegación de Lima

Madrid, 17 de julio de 2008

También en la sede de la Agencia se celebró un encuentro con funcionarios del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en el que se abordaron asuntos de organización administrativa, gestión tributaria y recaudación de impuestos locales.

+ Curso de Capacitación Internacional en la Unión Europea para funcionarios de la municipalidad de Valparaíso

Madrid, 26 de noviembre de 2008

Se trata de un proyecto dirigido por la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP), adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores, para fomentar el intercambio de experiencias de éxito entre Administraciones Públicas de distintos países. La Municipalidad de Valparaíso en colaboración con la FIIAPP organizó el mencionado curso de capacitación, que se desarrolló en Madrid del 17 al 28 de noviembre de 2008, dentro del marco de las actividades de Cooperación Internacional entre la República de Chile y la Unión Europea.

El objetivo general de esta iniciativa es mejorar las competencias técnicas y desarrollar las habilidades directivas de los funcionarios municipales mediante capacitaciones, de acuerdo con las directrices establecidas en el Programa de Modernización en la Gestión Municipal. El módulo de gestión financiera local, incluido dentro del programa oficial del curso, fue impartido por la Subdirección General de Financiación de la Agencia Tributaria Madrid (+m).



Abreviaturas utilizadas

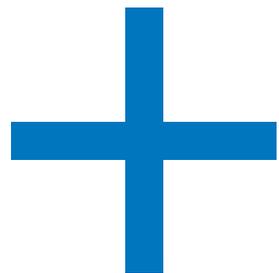
ABC	Activity Based Costing. Sistema de Costes basado en la actividad.
AEAT	Agencia Estatal de Administración Tributaria.
BICES	Bienes Inmuebles de Características Especiales.
FEMP	Federación Española de Municipios y Provincias.
FIAPP	Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas.
GAT	Grupo de Actuación Territorial.
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.
IPC	Índice de Precios de Consumo.
IRPF	Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
IVA	Impuesto sobre el Valor Añadido.
IVTM	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.
LGT	Ley General Tributaria.
MEH	Ministerio de Economía y Hacienda.
OAIC	Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.
PIC	Punto de Información Catastral.
SAT	Servicio de Administración Tributaria.
TEAC	Tribunal Económico Administrativo Central.
TEAMM	Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid.
TEAR	Tribunales Económico Administrativos Regionales.

Portada: Luis Ignacio Gómez Campillejo

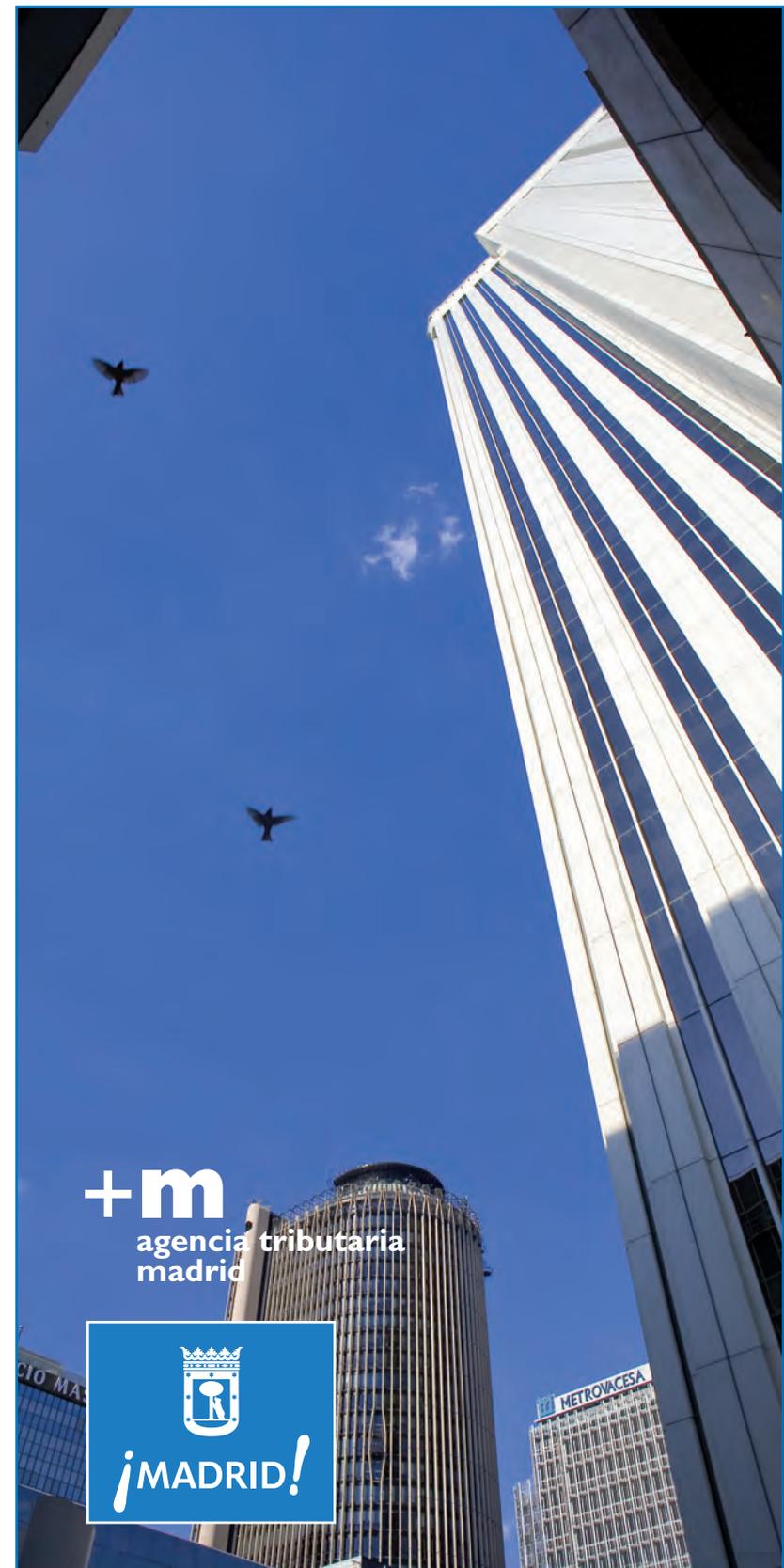
Imprime: IDD

Maquetación: Opción K

D.L.: M-50.942-2009



Cuando decidimos crear una marca para identificar a la Agencia Tributaria Madrid, buscamos un símbolo que resumiera nuestra personalidad. No queríamos un mero ejercicio de diseño, buscábamos una marca que recogiera los valores de la Agencia y que a la vez describiera nuestra actividad. Así surgió **+m**.





+m
agencia tributaria
madrid



+m es la marca que el Ayuntamiento de Madrid ha creado para la Agencia Tributaria Madrid, encargada de gestionar los tributos y otros ingresos públicos locales. **+m** tiene la vocación de mejorar Madrid a través de la contribución de todos los madrileños. **+m** quiere ser un servicio de gestión tributaria de calidad, comprometido con nuestra ciudad y cercano a los ciudadanos.

c/ Sacramento, 5 • 28005 Madrid • www.munimadrid.es