

+m

agencia tributaria
madrid



iMADRID!

memoria

+m 09



memoria

+m09

+m
agencia tributaria
madrid



iMADRID!



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	20
	Personal	20
	Formación	22
	Prestaciones sociales	24
	Prevención de Riesgos Laborales	26
	3.4. Tecnologías de la información	28
	3.5. Plan de actuación anual 2009	30
	Cuadro de cumplimiento de objetivos	31
	Cuadro de indicadores de gestión	33
4	ACTUACIONES REALIZADAS	36
	4.1. Asistencia al contribuyente	38
	Servicios de ayuda por Internet	38
	Registro Agencia Tributaria Madrid	42
	Atención directa e información	44
	Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente	52
	Facilidades de pago	54



4

4.2. Gestión tributaria y catastral	58
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)	58
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
Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos (TRU)	72
Resumen de la gestión tributaria	74
4.3. Gestión recaudatoria	76
Recaudación tributaria	76
Recaudación voluntaria	78
Recaudación ejecutiva	82
4.4. Gestión recursos y reclamaciones	88
Recursos de reposición en vía de gestión	88
Recursos de reposición en vía ejecutiva	93
Recursos de reposición en materia de inspección	95
Recursos de reposición en materia catastral	95
4.5. Control de los incumplimientos tributarios	96
Resumen resultados Inspección Tributaria	112
Resumen del control de los incumplimientos tributarios	114
4.6. Otras actuaciones	116
Actividad financiera	116
Colaboración con otras Administraciones y entidades	120
Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos Municipales	122
Calidad de las bases de datos	124
Recomendaciones de órganos externos	126
Eventos	128
Publicaciones	130
Actividades internacionales	132
Abreviaturas utilizadas	135

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 2009, que fundamentalmente ha continuado orientada hacia la calidad de los servicios de información y asistencia al contribuyente, la colaboración y cooperación con otras Administraciones públicas, instituciones y entidades con protagonismo en el ámbito fiscal, y el control necesario de los incumplimientos tributarios.

Para analizar la evolución de las principales magnitudes de los ingresos municipales deben tenerse en consideración los efectos adversos de la crisis económica y financiera, que se inició en el año 2007 y se agravó en los dos años siguientes, sin que en estos momentos puedan apreciarse signos evidentes de recuperación. Este impacto negativo ha sido especialmente intenso en los tributos asociados a la actividad inmobiliaria, que en algún caso, como ocurre con el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, ha caído un 17% sobre las cifras correspondientes al ejercicio 2007.

En consonancia con esta situación económica han crecido un 58% las solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento de pago en período ejecutivo, con respecto al año 2008, y se han disparado en período voluntario, con un crecimiento cercano al 746%. En este punto hay que recordar la modificación introducida en la Ordenanza Fiscal General para elevar el límite máximo del importe de las deudas, por debajo del cual no se exige la prestación de garantías, lo que ha contribuido significativamente a la evolución antes citada de los aplazamientos y fraccionamientos.

Por otra parte, en el año 2009 ha comenzado la aplicación de la nueva Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos (TRU), con casi 1.903.000 liquidaciones emitidas por este concepto, lo que ha supuesto una notable carga de trabajo para todos los servicios de la Agencia, especialmente para los encargados de la gestión tributaria y la atención al ciudadano.

Dentro de las iniciativas emprendidas durante este ejercicio debe destacarse la ampliación de nuestra red de Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC), mediante la apertura de una nueva oficina en la zona sur de la ciudad (calle del Hierro núm. 27) y otra en la calle de Raimundo Fernández Villaverde núm. 32, que, cuando escribo estas líneas, lleva más de un mes en funcionamiento. Durante el año 2009 nuestras OAIC han sido visitadas por más de 629.000 ciudadanos, a pesar de que, y este dato también resulta relevante, los trámites tributarios por Internet han aumentado un 35,26% sobre los realizados en 2008, situándose ya cerca del millón.

Para finalizar, quisiera manifestar mi más sincero agradecimiento por los resultados obtenidos a todo el personal de la Agencia Tributaria Madrid (+m) y a su Consejo Rector, cuyo trabajo y contribución ilusionada constituyen la mejor garantía para lograr una Administración más sensible a las demandas de la sociedad.

Madrid, mayo de 2010

El Presidente

Juan Bravo Rivera

2

CONSEJO RECTOR

Presidente

D. Juan Bravo Rivera

Vicepresidenta

D.ª Mireya Corredor Lanas

Secretario

**D. Demetrio de Ramón
Hernández**

Vocales

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 María de los Ángeles Romera Ayllón

D. Santiago Ruedas Arteaga

D. José Francisco Trigueros Sellés

D. Juan Zornoza Pérez

Directora

D.ª Rosa Ana Navarro Heras

Director Adjunto

D. Antonio Álvarez Dumont



LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

3.1.

Estructura organizativa

3.2.

Ejecución
del presupuesto

3.3.

Recursos humanos

Personal

Formación

Prestaciones sociales

Prevención de Riesgos
Laborales

3.4.

Tecnologías
de la información

3.5.

Plan de actuación
anual 2009

Cuadro de cumplimiento
de objetivos

Cuadro de indicadores
de gestión



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 éstos.**
- + **La colaboración con otras instituciones públicas en las materias objeto de la Agencia.**



3.1. Estructura organizativa

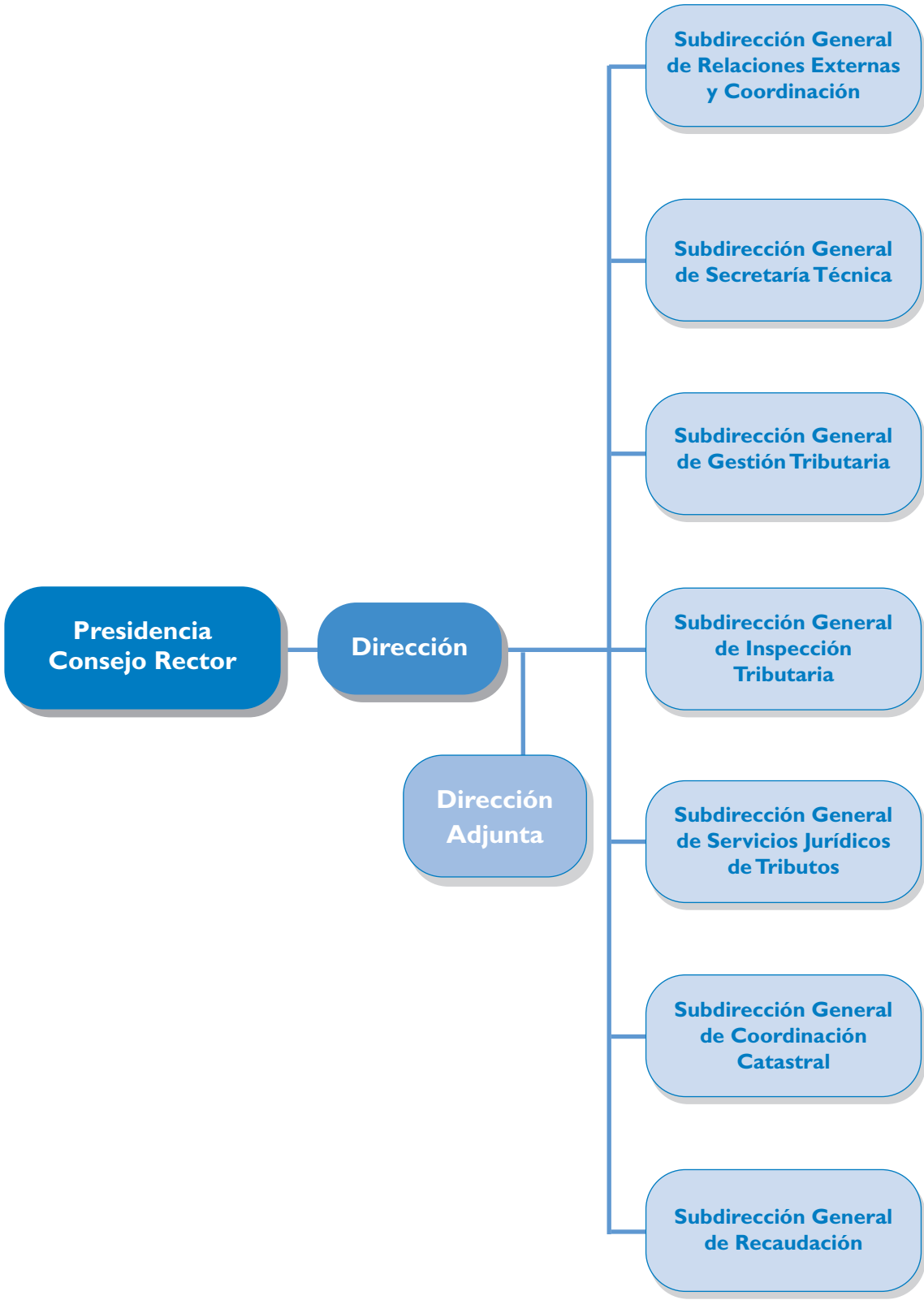
LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

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:



3.2. Ejecución del presupuesto

LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

La ejecución del presupuesto del ejercicio 2009 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 han realizado de acuerdo con la Instrucción de Contabilidad Local, aprobada por Orden del Ministerio de Economía y Hacienda 4041/2004, de 23 de noviembre.

La ejecución del Estado de Gastos del Ejercicio Corriente de 2009 del presupuesto de la Agencia Tributaria Madrid (+m) alcanza un importe de **57.120.159,13** euros, lo que supone un porcentaje del **98,39%** de Obligaciones Reconocidas sobre Créditos Definitivos, que, a su vez, se subdivide en un **98,43%** de ejecución en lo relativo a Gastos Corrientes y un **85,38%** referido a Gastos de Capital.

Presupuesto de Gastos

En cuanto a la ejecución en fase de Créditos Dispuestos sobre Créditos Definitivos, es en global del **99,77%**, que, asimismo, se subdivide en un **99,79%** de ejecución en Gastos Corrientes y un **94,36%** referido a Gastos de Capital.

Presupuesto de Gastos					
Capítulos	Crédito Definitivo	Crédito Dispuesto	Obligaciones Reconocidas	C. Dispuesto sobre C. Definitivo %	O. Reconocidas sobre C. Definitivo %
I Gastos de Personal	42.497.397,80	42.463.665,17	42.463.665,17	99,92	99,92
II Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	15.072.696,39	14.983.243,56	14.196.961,99	99,41	94,19
III Gastos Financieros	309.744,39	308.981,95	308.981,95	99,75	99,75
IV Transferencias Corrientes	7.400,00	7.400,00	7.400,00	100,00	100,00
Total Gastos Corrientes	57.887.238,58	57.763.290,68	56.977.009,11	99,79	98,43
VI Inversiones Reales	167.665,22	158.207,42	143.150,02	94,36	85,38
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	167.665,22	158.207,42	143.150,02	94,36	85,38
Total	58.054.903,80	57.921.498,10	57.120.159,13	99,77	98,39



3.2. Ejecución del presupuesto

LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

Presupuesto de Ingresos

La ejecución del Estado de Ingresos del Ejercicio Corriente de 2009 del presupuesto de la Agencia Tributaria Madrid (+m), con una cuantía de **55.978.682,75** euros, representa un porcentaje de ejecución del **96,42%**, en términos de Derechos Reconocidos Netos sobre Previsiones Definitivas, que, a su vez, se divide en un **96,42%** de ejecución en lo relativo a Ingresos Corrientes y un **100%** referido a Ingresos de Capital. Por su parte, la Recaudación sobre Derechos Reconocidos Netos ha supuesto en porcentaje un **95%**, que se subdivide en un **94,99%** y un **100%** en relación a Ingresos Corrientes y de Capital, respectivamente.

El Resultado Presupuestario del ejercicio (-1.141.476,38 euros), diferencia entre los Derechos y las Obligaciones Reconocidas Netas, absorbe el Remanente de Tesorería de 2008, cifrado en 1.232.816,25 euros. El Remanente de Tesorería resultante se cifra en 103.339,87 euros.

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	2.500,00	6.088,84	6.088,84	243,55	100,00
IV Transferencias Corrientes	57.867.403,80	55.846.838,42	53.046.838,42	96,51	94,99
V Ingresos Patrimoniales	100.000,00	40.755,49	40.755,49	40,76	100,00
Total Ingresos Corrientes	57.969.903,80	55.893.682,75	53.093.682,75	96,42	94,99
VI Enajenación de Inversiones Reales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VII Transferencias de Capital	85.000,00	85.000,00	85.000,00	100,00	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 Ingresos Capital	85.000,00	85.000,00	85.000,00	100,00	100,00
Total	58.054.903,80	55.978.682,75	53.178.682,75	96,42	95,00



+m

3

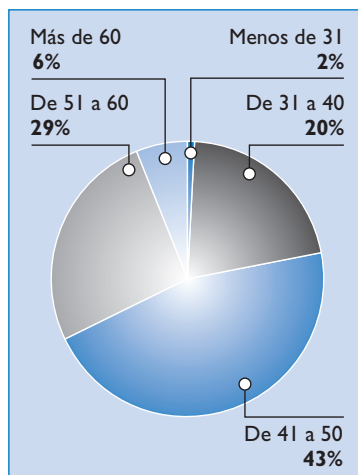
3.3. Recursos humanos

Personal

LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)



Distribución del personal por edades



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

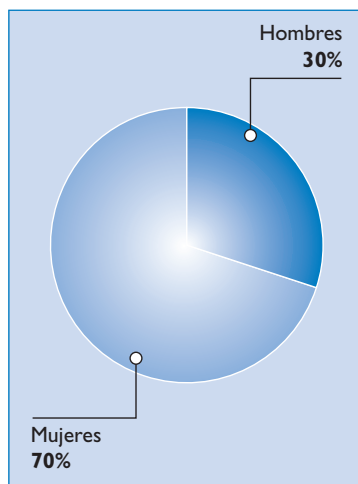
Puestos de trabajo

153	Laborales
754	Funcionarios
907	Total

En materia de provisión de puestos de trabajo se han resuelto dos concursos generales de méritos, cuatro concursos específicos y 19 convocatorias de libre designación.

Además, se hallan pendientes de resolución dos concursos específicos y una convocatoria de libre designación.

Distribución del personal por sexo

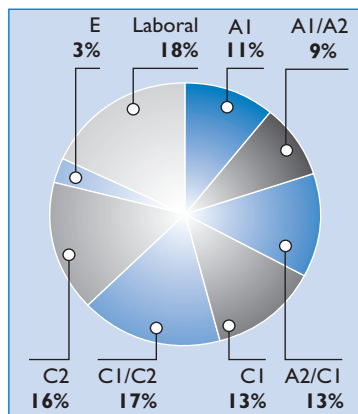


Evolución de la plantilla

	Plantilla	Efectivos
Plantilla a 31/12/08	909	829
Variación 2009	-2	25
Plantilla a 31/12/09	907	854

Distribución de puestos de trabajo por grupo de clasificación profesional

Grupo	Totales	Ocupados
AI	95	93
A1/A2	78	76
A2/C1	115	112
C1	127	112
C1/C2	150	146
C2	165	141
E	24	24
Personal laboral	153	150
Total	907	854



3.3. Recursos humanos

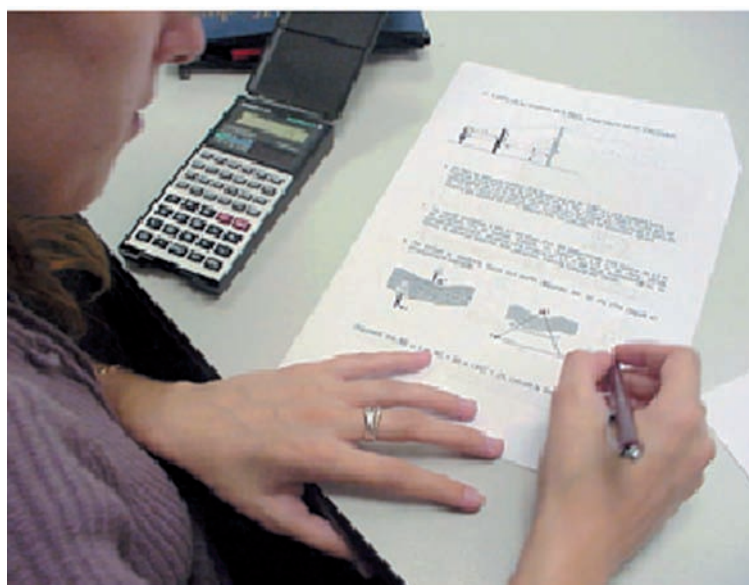
Formación

LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

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 para 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 25 cursos, habiéndose impartido 503 horas lectivas y un total de 7.074 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	2	30	21	42	630
La Ley General Tributaria	1	20	21	21	420
Tributación Inmobiliaria	1	15	36	36	540
Especialización y nuevos retos en la atención presencial al contribuyente	6	90	24	144	2.160
Nuevo Código de la Inspección Tributaria (A1, A2 y C1)	1	20	12	12	240
Nuevo Código de la Inspección Tributaria (C2)	1	16	12	12	192
Formación del Auxiliar Tributario	1	12	12	12	144
Introducción a la Inspección Tributaria de la Ciudad de Madrid (A1, A2 y C1)	1	12	12	12	144
Introducción a la Inspección Tributaria de la Ciudad de Madrid (C2)	1	12	12	12	144
Jornada Mantenimiento Catastral	2	32	5	10	160
Incidencia del Catastro en la Tributación Local	5	75	18	90	1.350
Arquitectura y componentes para aplicaciones web	1	13	50	50	650
Técnico en Seguridad de Redes y Sistemas	2	12	25	50	300
Total	25	359	260	503	7.074

3.3. Recursos humanos

Prestaciones sociales

LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

- + Plan de Pensiones para el personal municipal
- + Abono de Transporte Anual (850)
- + Ayuda de transporte en metálico (92)
- + Ayuda de transporte para personas con discapacidad (5)
- + Ayuda educación infantil hasta los 3 años (29)
- + Ayuda comedor escolar para hijos de 3 a 16 años (224)
- + Ayuda de estudios para la formación de los hijos de los trabajadores (399)
- + Ayuda de estudios para la formación del personal municipal (33)
- + Ayuda para tratamiento psicológico (13)
- + Ayuda por discapacidad física, intelectual o sensorial (11)
- + Ayudas asistenciales (1.712)





3.3. Recursos humanos

Prevención de Riesgos Laborales

LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

Seguridad

Planes de Emergencia y Autoprotección de los edificios de la Agencia Tributaria Madrid (+m)

- + Actualización Plan de Autoprotección y Simulacro de Emergencia de Jacinto Benavente, 2, 4.^a
- + Simulacro de Emergencia de Sacramento, I
- + Actualización Plan de Autoprotección y Simulacro de Emergencia de Sacramento, 3-5
- + Actualización Plan de Autoprotección y Simulacro de Emergencia de Sacramento, 7
- + Actualización Plan de Autoprotección y Simulacro de Emergencia de Príncipe Carlos, 40
- + Plan de Autoprotección y Simulacro de Emergencia de Hierro, 27

Formación

Cursos básicos de formación de Prevención y Extinción de Incendios:

- + 2 ediciones (21 personas)

Cursos de formación de Primeros Auxilios:

- + 6 ediciones (124 personas)

Cursos de implantación de medidas de Prevención y Extinción de Incendios:

- + 1 edición en Hierro, 27 (7 personas)

Sesiones formativas específicas en Prevención y Extinción de Incendios para Equipos de Emergencia:

- + 3 ediciones (95 personas)

Taller de habilidades en el manejo del estrés:

- + 3 ediciones (60 personas)

Taller de habilidades sociales:

- + 1 edición (17 personas)

Curso de manipulación manual de cargas:

- + 2 ediciones (16 personas)

Curso de pantallas de visualización de datos:

- + 12 ediciones (226 personas)



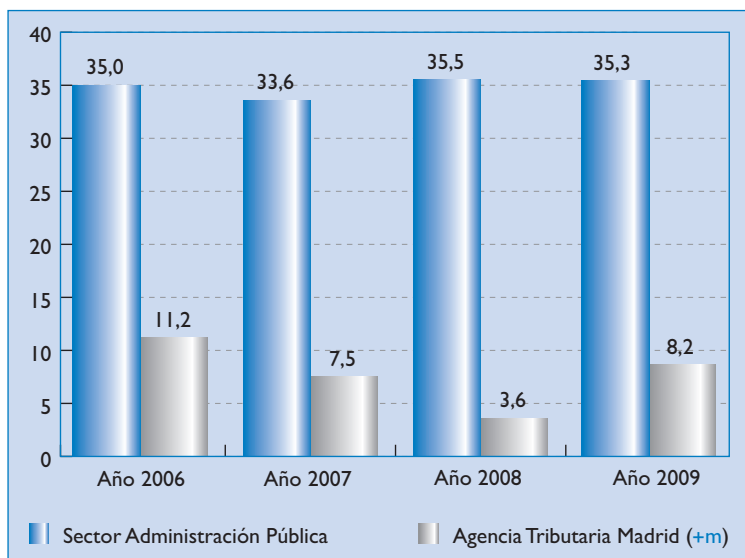
- + Evaluación Inicial de Riesgos de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente de Hierro, 27
- + Evaluación Inicial de Riesgos del centro de trabajo de Sacramento, 3-5

Evaluaciones iniciales de riesgos

- + Accidentes en el centro de trabajo que han causado incapacidad laboral superior a un día de trabajo: 2
- + Accidentes en otro centro de trabajo que han causado incapacidad laboral superior a un día de trabajo: 1
- + Accidentes *in itinere* con baja superior a un día de trabajo: 9
- + Accidentes en desplazamiento con baja superior a un día de trabajo: 4
- + Accidentes que no han causado la incapacidad temporal del trabajador: 13
- + Investigaciones realizadas de accidentes en el centro de trabajo: 1

Siniestralidad laboral

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





3.4. Tecnologías de la información

LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

En el año 2009 se ha vuelto a incrementar la oferta de trámites y servicios disponibles en el Portal del Contribuyente, habiéndose realizado a través de Internet 915.567 trámites tributarios, cuyo detalle figura dentro del apartado de asistencia al contribuyente.

En relación con el proyecto +til, consistente en el desarrollo e implantación de un nuevo sistema informático de gestión integral, que incluya todas las fases del ciclo tributario (gestión, inspección, recaudación y revisión) de los ingresos de Derecho público municipales, se han realizado todas las tareas, tras la disolución de la UTE adjudicataria del contrato inicial, contempladas en el plan de traspaso para la inmediata continuidad del proyecto y, previa la correspondiente licitación, se ha seleccionado un nuevo contratista y se han reanudado los trabajos para completar la fase I a la mayor brevedad posible.

Dentro de este ejercicio además se han concluido todos los desarrollos de las aplicaciones informáticas que dan soporte a la gestión tributaria de la nueva tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos, incluyendo los relativos a los trámites disponibles en la web municipal.

Por último, también debe mencionarse la entrada en funcionamiento de la aplicación informática para la realización telemática de consultas sobre información registral, de acuerdo con las previsiones contenidas en el Convenio de colaboración suscrito por la Agencia Tributaria Madrid (+m) con el Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España.



3.5. Plan de actuación anual 2009

LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)

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, éstos se clasificaron en tres grandes líneas de actuación: actuaciones de atención al contribuyente, de control de los incumplimientos tributarios y de organización interna.

Dentro del apartado de atención al contribuyente, las actuaciones 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.

En cuanto a las actuaciones de control de los incumplimientos tributarios, los ejes centrales del Plan lo constituyen el conjunto de actividades de control, unas de carácter general y extensivo, otras de naturaleza especial e intensiva, dado su efecto positivo tanto desde el punto de vista recaudatorio como de la deseable equidad tributaria.

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 2009 se reflejan en los cuadros siguientes.

Cumplimiento de objetivos – Resumen – 2009

1. Atención al contribuyente	Objetivo 2009	Realizado 2009	Porcentaje cumplimiento
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)	≤ 8'	12'04"	66,30
Creación de nuevas OAIC	2	1	50,00
Encuestas de satisfacción de las OAIC (puntuación sobre 10)	≥ 7,5	8,19	109,20
Autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	17.000	18.056	106,21
Domiciliaciones bancarias	1.500.000	1.527.024	101,80
Sistema especial de pago IBI	400.000	414.720	103,68
Domiciliaciones instantáneas	Implantación del sistema	Sí	100,00
Pagos y trámites tributarios por Internet	750.000	915.567	122,08
Facilidades de pago en apremio (número de fraccionamientos)	30.000	44.219	147,40
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	32.760	33.776	103,10
Publicación Boletín Informativo Agencia (Info +m)	1	1	100,00
Realización campañas informativas	14	15	107,14

2. Control de los incumplimientos tributarios	Objetivo 2009	Realizado 2009	Porcentaje cumplimiento
Número de unidades urbanas omitidas descubiertas	14.000	17.915	127,96
Número de unidades urbanas omitidas incorporadas	16.000	21.744	135,90
Número de documentos control tributario IAE	2.500	2.229	89,16
Número de documentos control tributario ICIO	5.100	5.306	104,04
Número de documentos control tributario IIVTNU	35.500	41.631	117,27
Número de documentos control tributario tasa paso vehículos	3.000	1.295	43,17
Número de documentos control tributario tasa 1,5%	50	57	114,00
Número de documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	1.200	1.284	107,00
Número de documentos control tributario otras tasas	1.000	1.007	100,70
Importe derechos reconocidos en millones de euros	140	177,07	126,48
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de euros (*)	95	124,37	130,92
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de euros)	130	167,70	129,00

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

Cumplimiento de objetivos – Resumen – 2009

3. Organización interna	Objetivo 2009	Realizado 2009	Porcentaje cumplimiento
Nuevo Sistema Informático de Gestión Tributaria (+til) (1)	Diseños funcionales, análisis, pruebas de módulos e integración de datos	—	—
Gestión de la Tasa de Residuos Urbanos (TRU)	Desarrollos informáticos para la gestión de la tasa	Sí	100,00
Cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción (Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico)	20.000	21.267	106,34
Calidad de las bases de datos tributarias. Actualización y normalización de datos (2)	444.174	2.828.856	636,88
Convenio con el Colegio de Gestores Administrativos de Madrid	1	Sí	100,00
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	Delegación de competencias para la tramitación de expedientes de alteraciones de orden físico y económico, y de subsanación de discrepancias	Adenda suscrita el 2 de abril de 2009 al Convenio de colaboración	100,00
Realización y colaboración en Jornadas Tributarias, congresos o eventos similares	1	1	100,00
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid (+m) en el marco del Plan Municipal de Formación	15	13	86,67
Estudio de optimización de costes de servicios	1	1	100,00

- (1) Los objetivos previstos para 2009 no se han realizado debido a la rescisión del contrato con la UTE adjudicataria del proyecto +til, como consecuencia de su disolución. Se ha realizado una nueva contratación modificándose las fases de implantación.
- (2) El alto porcentaje de cumplimiento se debe a la utilización de los recursos planificados para el objetivo "Integración de datos +til" en la mejora de la calidad de las bases de datos tributarias.

Indicadores de gestión

Indicadores	Ratio 2009	Ratio 2008
GENERALES DE PRODUCTIVIDAD		
Coste de la Agencia Tributaria Madrid (+m)		
$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{57.120.159}{3.512.084.556} \times 100$	1,6
		1,6
Rendimiento medio por empleado		
$\frac{\text{Ingresos corrientes}}{\text{Media número de empleados}}$	$\frac{3.512.084.556}{844}$	4.161.238
		4.224.227
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE		
Afluencia a las oficinas		
$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{651.317}{515.041}$	1,26
		1,06
Tiempo de espera en OAIC		
$\frac{\text{Personas atendidas antes de 15'}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{465.902}{629.597}$	0,74
		0,83
Atención cita previa en OAIC		
$\frac{\text{Personas atendidas en la hora citada}}{\text{Total personas atendidas con cita previa}}$	$\frac{50.099}{50.099}$	1
		1
$\frac{\text{Personas atendidas con cita previa}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{50.099}{629.597}$	0,08
		0,07
Administración electrónica o telemática		
$\frac{\text{N.º trámites tributarios en el año}}{\text{N.º trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{915.567}{676.871}$	1,35
		1,62
CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS		
Actividades de control		
$\frac{\text{N.º Actas y Sanciones control tributario tramitados en el año}}{\text{N.º Actas y Sanciones control tributario tramitados año anterior}}$	$\frac{18.386}{15.933}$	1,15
		1,09
TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES		
Proporción de resoluciones respecto de los recursos interpuestos (*)		
$\frac{\text{N.º de resoluciones dictadas}}{\text{N.º de recursos interpuestos}}$	$\frac{47.391}{64.868}$	0,73
		1,02
Proporción de recursos resueltos sobre el total de los existentes (*)		
$\frac{\text{N.º de resoluciones dictadas}}{\text{N.º recursos resueltos y no resueltos}}$	$\frac{47.391}{84.683}$	0,56
		0,82

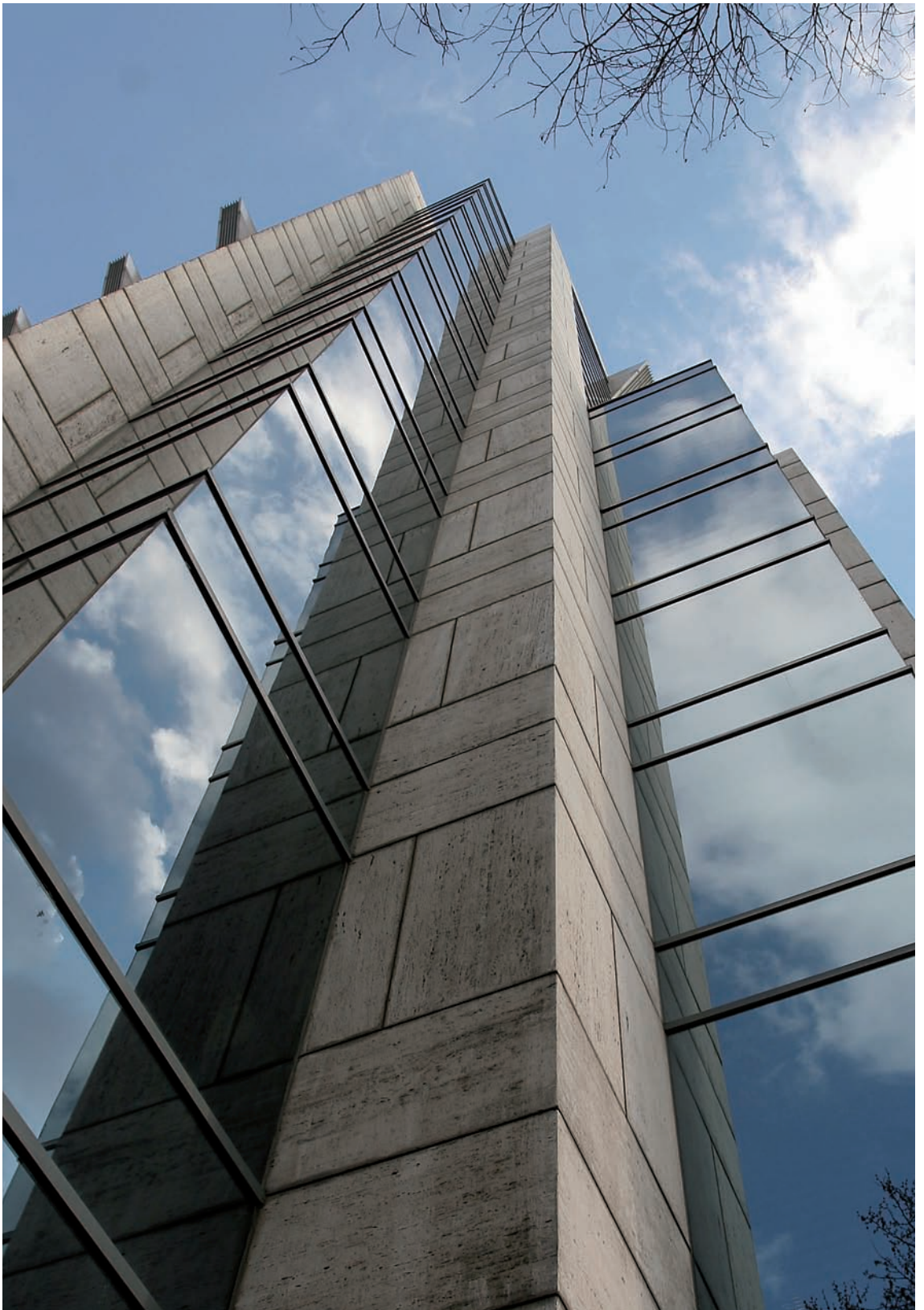
(*) En este ejercicio, para ampliar la información de los recursos y reclamaciones en período voluntario, se han incluido por primera vez los tramitados en vía ejecutiva, en materia de inspección y en materia catastral.

Indicadores de gestión

Indicadores	Ratio 2009	Ratio 2008	
Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM (1)			
N.º de resoluciones reclamadas ante el TEAMM	12.068	0,26	
N.º total de resoluciones dictadas	45.950		0,12
Plazo de emisión de informes			
Informes emitidos dentro del plazo de 45 días	1.749	0,51	
Total informes emitidos en el año	3.418		0,45
Informes emitidos dentro del plazo de 90 días	2.348	0,69	
Total informes emitidos en el año	3.418		0,65
Informes emitidos dentro del plazo de 180 días	2.904	0,85	
Total informes emitidos en el año	3.418		0,90
Informes emitidos dentro del plazo de 1 año	3.258	0,95	
Total informes emitidos en el año	3.418		0,97
Informes emitidos en plazo > 1 año	160	0,05	
Total informes emitidos en el año	3.418		0,03
GESTIÓN CATASTRAL			
Rendimiento en Actualización Catastral			
Unidades urbanas incorporadas en el año	50.100	0,02	
Total unidades urbanas	2.026.424		0,03
Plazo de procesamiento declaraciones presentadas			
Unidades urbanas correctas procesadas en 60 días	43.612	0,87	
Total unidades urbanas presentadas	50.100		0,86
Calidad en la presentación de declaraciones			
$\frac{\text{Número requerimientos}}{\text{Declaraciones presentadas}} \times 100$	$\frac{211}{5.258} \times 100$	4,01	5,64
GESTIÓN RECAUDATORIA			
Recaudación voluntaria tributos periódicos			
Importe recaudación período voluntario	1.033.715.913	0,87	
Importe anual derechos reconocidos netos	1.190.475.180		0,87
Recaudación ejecutiva (2)			
$\frac{\text{Importe principal recaudación período ejecutivo}}{\text{Importe principal deuda gestionable en el año}} \times 100$	$\frac{139.024.749}{876.448.878} \times 100$	15,86	12,85
Recaudación total			
Recaudación líquida	1.705.274.400	0,82	
Derechos reconocidos netos	2.081.572.303		0,84

(1) En este ejercicio y para ampliar la información, se han incluido por primera vez los recursos interpuestos en vía ejecutiva.

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



4

ACTUACIONES REALIZADAS

4.1.

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

4.2.

Gestión tributaria y catastral

IBI
IAE
IVTM
ICIO
IIVTNU
TRU
Resumen de la gestión tributaria

4.3.

Gestión recaudatoria

Recaudación tributaria
Recaudación voluntaria
Recaudación ejecutiva

4.4.

Gestión recursos y reclamaciones

Recursos de reposición en vía de gestión
Recursos de reposición en vía ejecutiva
Recursos de reposición en materia de inspección
Recursos de reposición en materia catastral

4.5.

Control de los incumplimientos tributarios

Resumen resultados Inspección Tributaria
Resumen del control de los incumplimientos tributarios

4.6.

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



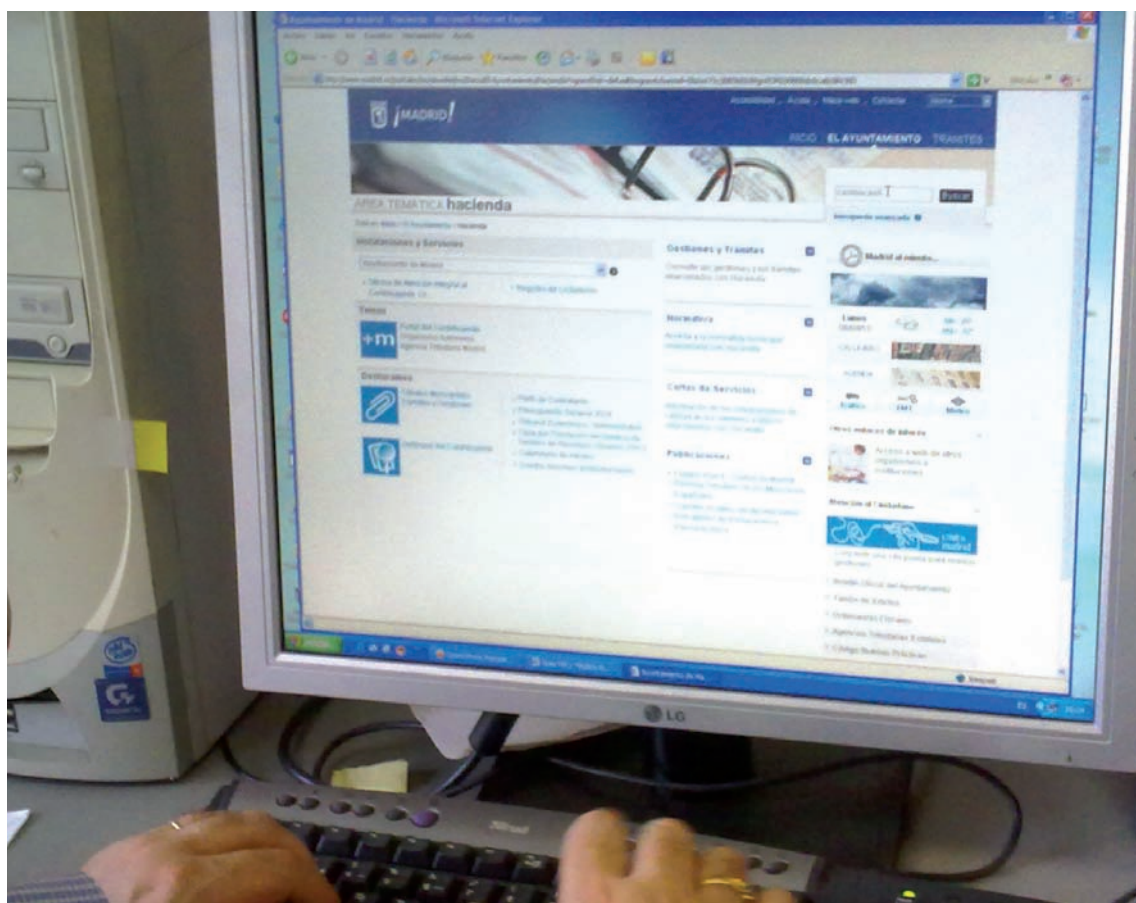
4

4.1. Asistencia al contribuyente

Servicios de ayuda por Internet

ACTUACIONES REALIZADAS

Durante el año 2009, 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 915.567, un 35,3% más que en 2008.

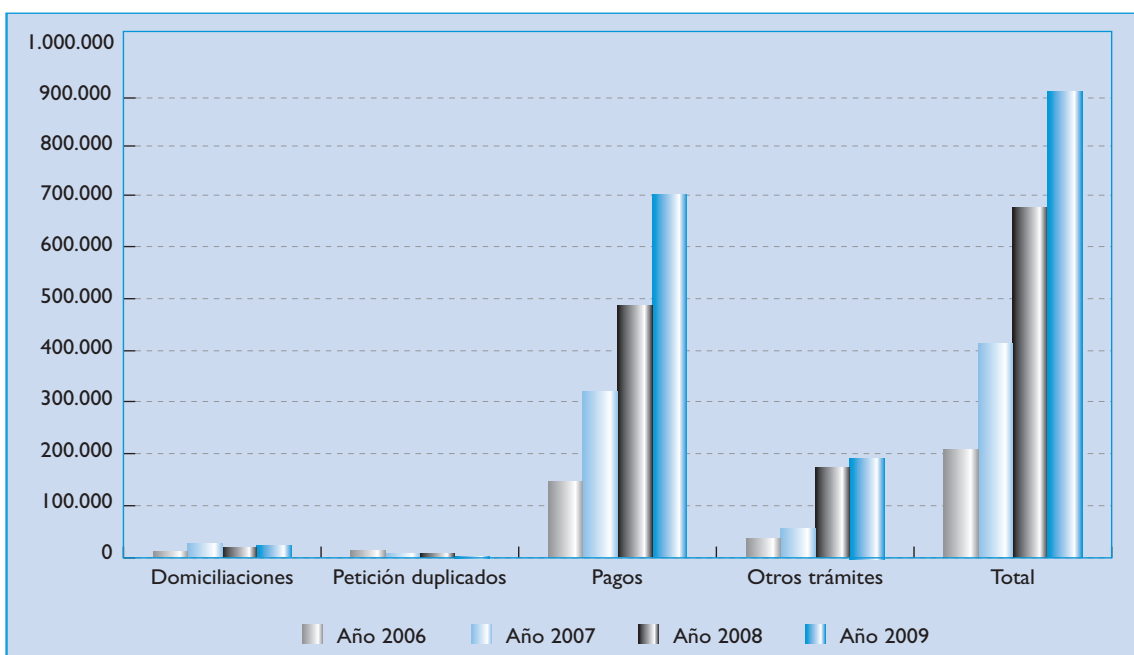
En cuanto al programa para el cálculo de autoliquidaciones del IIVTNU, se ha incrementado el porcentaje de autoliquidaciones generadas a través de Internet respecto al año anterior, pasando del 26% en 2008 a más del 29% en 2009.

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

Trámites por Internet

	2006	2007	2008	2009	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Domiciliaciones	13.657	26.018	20.068	22.075	10,00
Petición duplicados	9.466	6.981	6.373	5.277	-17,20
Pagos	156.925	327.680	480.083	706.745	47,21
Otros trámites	33.619	56.643	170.347	181.470	6,53
Total	213.667	417.322	676.871	915.567	35,26

Trámites por Internet



4

4.1. Asistencia al contribuyente

Servicios de ayuda por Internet

ACTUACIONES REALIZADAS



Evolución en la utilización del programa de autoliquidaciones del IIVTNU

	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	79.793	63.660	61.256	-23,23	-3,78
Autoliquidaciones IIVTNU generadas por Internet y pagadas	17.720	16.530	18.056	1,90	9,23
Porcentaje número autoliquidaciones por Internet	22,21	25,97	29,48	32,73	13,52
Importe total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	198.694.849	166.388.948	166.105.688	-16,40	-0,17
Importe autoliquidaciones IIVTNU generadas por Internet y pagadas	56.239.960	53.715.131	56.809.302	1,01	5,76
Porcentaje importe autoliquidaciones por Internet	28,30	32,28	34,20	20,85	5,95

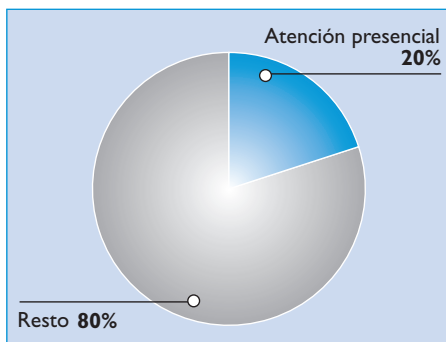
4

4.1. Asistencia al contribuyente

Registro Agencia Tributaria Madrid

ACTUACIONES REALIZADAS

En el año 2009 se han recibido 292.494 entradas en el Registro, de las cuales 58.054 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 2008 se han producido los incrementos que se detallan:

	2008	2009	Incremento 2009/2008	Porcentaje
Total	216.131	292.494	76.363	35,33
Presencial	26.409	58.054	31.645	119,83



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	74.975	25,63
Reclamaciones Económico-Administrativas	66.612	22,77
Recursos Multas de tráfico en vía ejecutiva	31.129	10,64
Aplazamientos, fraccionamientos y otros en vía ejecutiva	20.378	6,97
Escritos, quejas y solicitudes relativos a tasas (principalmente TRU)	17.274	5,91
Impuesto Bienes Inmuebles	16.231	5,55
Impuesto Vehículos de Tracción Mecánica	10.096	3,45
Devoluciones, aplazamientos y/o fraccionamientos en período voluntario	6.161	2,11
Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana	5.802	1,98
Recursos tributos en vía ejecutiva	4.973	1,70
Recursos IAE, IVTM y tasas	3.902	1,33
Tratamiento de datos	3.217	1,10
Recursos fiscalidad inmobiliaria	3.197	1,09
Otros (ICIO, Coordinación Catastral, Recursos Humanos, Contratación Administrativa)	18.861	6,45
Reenvío a otros Registros del Ayuntamiento de Madrid	9.686	3,31
Total	292.494	100,00

4

4.1. Asistencia al contribuyente

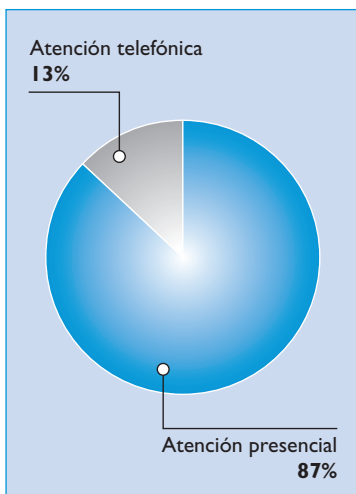
Atención directa e información

ACTUACIONES REALIZADAS

Consultas atendidas

En el año 2009 se han atendido 744.869 consultas efectuadas por los contribuyentes. El desglose por forma de atención y tipo de consulta se refleja en los siguientes cuadros:

Consultas atendidas



Forma de atención (*)	2007	2008	2009	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Atención presencial	485.567	515.041	651.317	26,46
Atención telefónica	198.713	125.832	93.552	-25,65
Total	684.280	640.873	744.869	16,23

(*) La atención presencial incluye los contribuyentes atendidos en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC), en las Oficinas Gestoras y en la Inspección tributaria. La atención telefónica incluye las consultas efectuadas en las Oficinas Gestoras, en la recaudación ejecutiva y en la 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
Recaudación ejecutiva	177.378	23,81
IBI / Catastro	109.692	14,73
Registro	98.323	13,20
IVTM	62.098	8,34
Tasa Residuos Urbanos (TRU)	61.541	8,26
IIVTNU	61.360	8,24
Información	54.528	7,32
IAE	8.603	1,15
PIC	7.148	0,96
Inspección	25.734	3,45
Otros	78.464	10,53
Total	744.869	100,00

Atención presencial

En el año 2009 se han atendido directamente, en alguna de las oficinas de la Agencia, a 651.317 contribuyentes, siendo el desglose por oficina de atención el reflejado en el siguiente cuadro:

Oficina de atención	2007	2008	2009	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
OAIC	275.826	385.689	629.597	63,24
Recaudación ejecutiva (*) e Inspección	169.465	118.431	11.656	-90,16
Oficinas Gestoras	40.276	10.921	10.064	-7,85
Total	485.567	515.041	651.317	26,46

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

A 31 de diciembre de 2009 se encuentran abiertas cuatro Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, una en la calle del Sacramento n.º 3, otra en la calle de Alcalá n.º 45, otra en la calle del Príncipe Carlos n.º 40 y la cuarta en la calle del Hierro n.º 27 (apertura en septiembre de 2009).

Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)

En total se han atendido en las OAIC a 629.597 personas, lo que representa un 63% más que en el año 2008 y un 128% más que en 2007.

Debe destacarse que si bien las OAIC ya realizaban la atención presencial por el concepto de ejecutiva, la mayor parte de esta



4

4.1. Asistencia al contribuyente

Atención directa e información

ACTUACIONES REALIZADAS

atención se realizaba en la antigua oficina de Recaudación ejecutiva en la calle de Raimundo Fernández Villaverde n.º 32 (oficina que en la actualidad se ha reconvertido en una nueva OAIC). A partir del 1 de septiembre de 2008 esta atención presencial se asumió en su totalidad por las OAIC.

En consecuencia, en 2009 la atención al público por ejecutiva se ha desempeñado íntegramente en las OAIC.

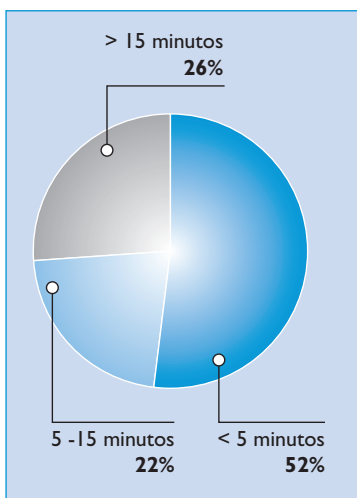
Además, la afluencia de ciudadanos a las OAIC se ha visto incrementada por tratarse del primer año de aplicación de la TRU, con la notificación de casi dos millones de liquidaciones.

En los Puntos de Información Catastral (PIC) se han atendido presencialmente a 7.148 personas, de las cuales 6.819 lo han sido en el PIC ubicado en la OAIC de Alcalá 45, 321 en el PIC de la OAIC de Sanchinarro y 8 en el PIC de la OAIC de Hierro 27, habiéndose inaugurado este último el 16 de diciembre de 2009.

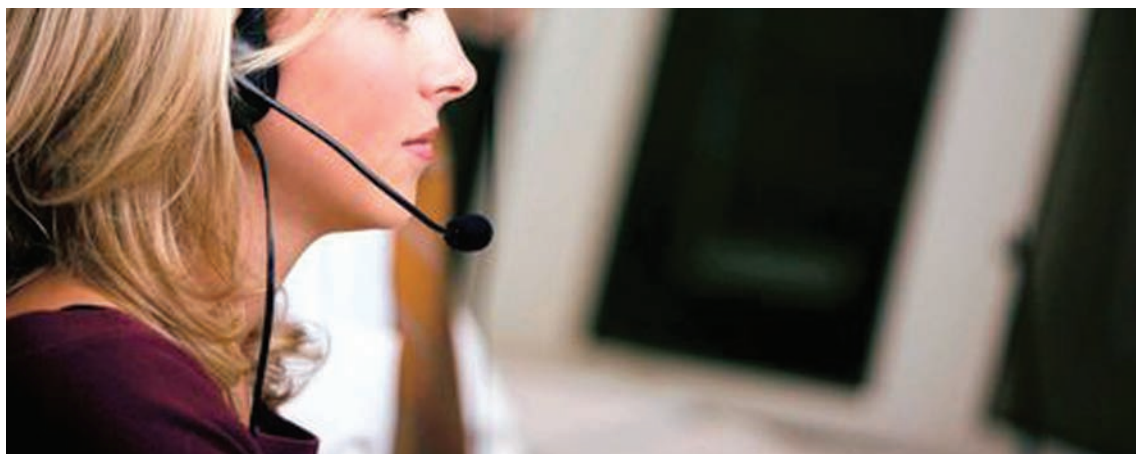
Asimismo, de acuerdo con el Convenio de colaboración suscrito entre la AEAT y el Ayuntamiento de Madrid, se han instalado 10 puestos de atención en las OAIC y se ha prestado asistencia en distintas oficinas municipales a 33.776 contribuyentes para la presentación de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Tiempo medio de espera

En las OAIC el tiempo medio de espera por contribuyente ha sido de 12'04". El 52% de las personas ha esperado menos de 5 minutos para ser atendido y el 74% menos de 15 minutos.



$$\frac{\text{N.º personas atendidas antes de 15 minutos}}{\text{N.º total de personas atendidas}} = \frac{465.902}{629.597} = 74\%$$



Atención con cita previa

Durante el ejercicio 2009 se han realizado diversas actuaciones para fomentar y difundir el sistema de “cita previa”:

- + Se ha realizado una campaña en radio, en los meses de abril y mayo, coincidiendo con el período voluntario de pago del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).
- + En los meses de octubre y noviembre se realizó otra campaña de radio sobre el sistema de cita previa para facilitar las gestiones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).
- + Por último, en el mes de octubre se remitió una circular a distintos organismos solicitándoles que comunicaran la apertura de la nueva OAIC de la calle del Hierro n.º 27 y que difundieran la cita previa en las OAIC entre sus usuarios.

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

1. Telemático, accediendo al Portal del Contribuyente o a través de los servicios generales de la web municipal www.munimadrid.es.
2. Telefónico, llamando al teléfono 010. También, para citas del concepto tributario IBI/Catastro, a través del 902 353 637 (Línea Directa del Catastro, teléfono de atención general de la Dirección General del Catastro).
3. Presencial, en cualquiera de las OAIC y Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid.

En 2009 se han atendido en las OAIC a 50.099 contribuyentes con cita previa, lo que supone un incremento del 86,60% sobre las 26.848 citas atendidas en 2008.

Personas atendidas con cita previa

2007	23.477
2008	26.848
2009	50.099
Incremento 2009/2007	113,40%
Incremento 2009/2008	86,60%

4

4.1. Asistencia al contribuyente

Atención directa e información

ACTUACIONES REALIZADAS

Las personas atendidas por cita previa, lo fueron por los siguientes conceptos:

Concepto	Personas atendidas	Porcentaje
IBI / Catastro	17.343	34,62
Ejecutiva	13.946	27,84
IIVTNU	8.520	17,01
IVTM	5.262	10,50
TRU	4.605	9,19
IAE	423	0,84
Total	50.099	100,00

El tiempo medio de espera de los contribuyentes con cita previa en 2009 ha sido de 2' 20".



4

4.1. Asistencia al contribuyente

Atención directa e información

ACTUACIONES REALIZADAS

Encuesta de satisfacción del contribuyente (OAIC)

Uno de los principales objetivos de la Agencia Tributaria Madrid (+m) 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.

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 trabajadores como verdaderos protagonistas del cambio.

La Agencia Tributaria Madrid (+m), 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.

Algunos de los principales objetivos de la encuesta fueron:

- + Analizar las expectativas previas respecto a las OAIC y los servicios que ofrece.
- + Analizar la importancia y valoración de los atributos que componen el servicio prestado por las OAIC.
- + Conocer el grado de satisfacción con los servicios prestados por las OAIC.
- + Medir la calidad del servicio.

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: 8,19 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
Elementos tangibles	Orden y limpieza	8,51
Fiabilidad, seguridad y garantía	Eficacia del personal que le atendió	8,31
Empatía	Amabilidad y cortesía en el trato recibido	8,30
Fiabilidad, seguridad y garantía	Explicaciones claras y sencillas	8,27
Fiabilidad, seguridad y garantía	Preparación del personal para desempeñar su trabajo	8,27
Elementos tangibles	Accesibilidad a la oficina	8,16
Fiabilidad, seguridad y garantía	Utilidad de la información recibida en el mostrador de información	8,16
Capacidad de respuesta	Horario de atención al público	8,14
Fiabilidad, seguridad y garantía	Resolución de la gestión	8,10
Elementos tangibles	Confort durante el tiempo de espera	8,09
Elementos tangibles	Señalización de los paneles informativos	8,09
Capacidad de respuesta	Tiempo empleado para resolver trámites / Información	8,03
Capacidad de respuesta	Tiempo de espera a ser atendido	8,00

Valoración global
8,19

4

4.1. Asistencia al contribuyente

Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

ACTUACIONES REALIZADAS

La Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid (+m) fue aprobada por la Junta de Gobierno el 4 de enero de 2007.

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 deben puntuar los servicios prestados en una escala de 0 a 10.

Analizados los resultados obtenidos, destacamos por su relevancia los siguientes:

- + El porcentaje de usuarios satisfechos con el funcionamiento de las OAIC ha sido del 91,4%.
- + El porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido ha sido del 91%.
- + El porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de las OAIC ha sido del 90,7%.
- + El índice de valoración del parámetro relativo a la satisfacción global con el funcionamiento de las Oficinas ha sido 8,19.

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

Descripción Compromiso	Indicador	Compromiso 2009	Resultado 2009
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 valoren 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.	85%	91,40%
	Índice de valoración del parámetro relativo a la satisfacción global con el funcionamiento de las oficinas.	8	8,19
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.	85%	90,40%
	Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en relación con el total de encuestados.	85%	91,00%
	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.	82	65
	Índice de valoración del parámetro relativo a la preparación del personal para desempeñar su trabajo.	8,25	8,27
	Índice de valoración de los parámetros referentes al trato del personal de atención al público.	8,25	8,30
El tiempo medio de espera en todas las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente no superará los 8'30".	Tiempo medio de espera en minutos, en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	<8'30"	12'04"
	Índice de valoración del parámetro relativo al tiempo de espera para ser atendido.	8,25	8,00
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 4'30".	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%	80%
	Tiempo medio de espera en minutos, una vez señalada la cita, para ser atendido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	<4'30"	2'20"
	Media anual de las valoraciones de los usuarios en relación con el servicio de cita previa.	8	8,13
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	8,03
	Porcentaje de usuarios satisfechos con la realización íntegra del trámite.	85%	83,10%
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.	8,50	8,21
	Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones en relación con el total de encuestados.	85%	90,70%
	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.	>676.871	915.567
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.	>7	6,93

4

4.1. Asistencia al contribuyente

Facilidades de pago

ACTUACIONES REALIZADAS

Pagos telemáticos

En 2009 se han realizado 707.706 pagos telemáticos, de los que 393.581 corresponden a tributos en período voluntario de pago, por un importe de 43,11 millones de euros. Hay que destacar la evolución al alza de estos medios de pago, como consecuencia del avance de las nuevas tecnologías y su progresiva utilización por los ciudadanos.

El desglose de los pagos telemáticos por concepto y la comparativa con el año 2008 se reflejan en los siguientes cuadros:

	Banca electrónica	Tarjeta	Banca telefónica	Certificado digital	Total
Recaudación voluntaria	47.127	339.718	848	5.888	393.581
Recaudación ejecutiva	2.349	15.240	28	241	17.858
Multas	7.305	80.440	85	1.023	88.853
Resto	—	207.414	—	—	207.414
Total	56.781	642.812	961	7.152	707.706

	2008	2009	Incremento 2009/2008 (porcentaje)	Importes 2008	Importes 2009	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Recaudación voluntaria	229.275	393.581	71,66	28.145	43.108	53,16
Recaudación ejecutiva	15.549	17.858	14,85	3.582	4.831	34,87
Multas	56.312	88.853	57,79	4.991	7.128	42,82
Resto	180.485	207.414	14,92	7.666	9.050	18,05
Total	481.621	707.706	46,94	44.384	64.117	44,46

Importes en miles de euros.



Como consecuencia de las campañas realizadas para favorecer la domiciliación bancaria de los tributos periódicos, entre las que se encuentra la del nuevo sistema de domiciliación bancaria instantánea, se observa un notable incremento en los recibos domiciliados.

Domiciliaciones bancarias

Este nuevo sistema, que se implantó en el primer semestre de 2009, posibilita la domiciliación de los tributos periódicos dentro de su período voluntario de pago y surtiendo efecto en el mismo período en que se domicilia.

La evolución de las domiciliaciones bancarias desde 2007 y el resultado del nuevo sistema de domiciliación instantánea se reflejan en los siguientes cuadros:

Domiciliaciones bancarias							
Tributo	Recibos 2007	Porcentaje sobre matrícula	Recibos 2008	Porcentaje sobre matrícula	Recibos 2009	Porcentaje sobre matrícula	Incremento 2009/2007 (porcentaje)
IVTM	318.056	18,42	346.941	19,77	367.087	21,38	15,42
IBI	997.844	52,61	1.060.536	54,30	1.118.358	55,85	12,08
IAE	11.850	32,90	12.602	33,44	12.583	33,47	6,19
T. Ocupación	154	60,63	153	65,11	157	68,26	1,95
T. Paso vehículos	—	—	7.434	18,61	13.356	31,98	79,66 (*)

(*) Incremento 2009/2008.

Domiciliaciones instantáneas			
Tributo	Recibos 2009	Porcentaje sobre matrícula	Importe
IVTM	7.972	0,46	825.090
IBI	7.734	0,39	2.589.149
IAE	130	0,35	439.254
T. Paso vehículos	402	0,96	370.994

4

4.1. Asistencia al contribuyente

Facilidades de pago

ACTUACIONES REALIZADAS

Sistema especial de pago fraccionado con domiciliación bancaria (SEP)

Durante el año 2009, las campañas informativas realizadas sobre el sistema especial de pago fraccionado con domiciliación bancaria del IBI han incrementado en un 13,93% el número de recibos pagados mediante este sistema respecto al año 2007.

Sistema especial de pago

	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Recibos pagados	361.595	384.762	411.950	13,93	7,07

La notificación de las liquidaciones de la nueva TRU iba acompañada de una campaña de domiciliación bancaria, ya que al tratarse de un tributo de carácter periódico en los siguientes años su exacción será mediante recibo que podrá domiciliarse por banco.

Como resultado de esta campaña, se han recibido 156.784 solicitudes de domiciliación con fraccionamiento de pago y bonificación en la cuota (SEP) y 89.716 solicitudes de domiciliación bancaria con pago único.



La situación económica actual y la implantación de mayores facilidades de pago ofrecidas por la Agencia Tributaria Madrid (+m) han tenido su reflejo en el considerable incremento que han experimentado los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de deudas.

Aplazamientos y fraccionamientos de pago

Período voluntario

	2006	2007	2008	2009	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Aplazamientos	352	377	474	13.020	2.646,84
Fraccionamientos	818	756	1.332	2.257	69,44
Total	1.170	1.133	1.806	15.277	745,90

Período ejecutivo

	2006	2007	2008	2009	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Fraccionamientos	23.635	24.104	27.965	44.219	58,12

En el IBI se han concedido 9.288 aplazamientos de pago. En el caso de la TRU se han registrado 1.861 solicitudes de aplazamientos o fraccionamientos de pago. El pago aplazado se realizará, con los intereses de demora correspondientes, en la cuenta bancaria designada por el contribuyente.

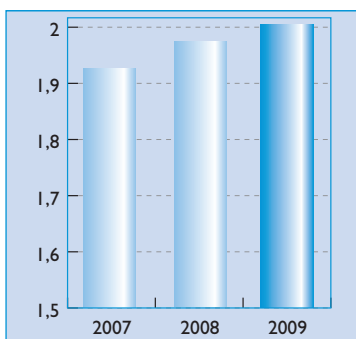
4

4.2. Gestión tributaria y catastral

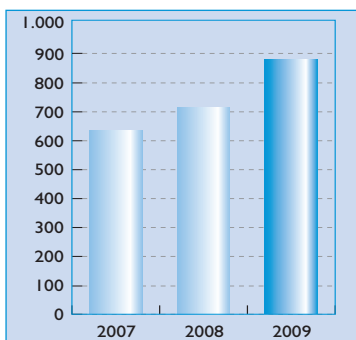
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

ACTUACIONES REALIZADAS

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, TRU, etc.), lo que, en definitiva, supone además una agilización de la gestión tributaria.

Se aprobó una matrícula del IBI para 2009 de 2.026.424 inscripciones, por importe de 881.139.182 euros.

Se han practicado 76.071 liquidaciones por un importe de 34.108.566 euros. Dichas liquidaciones comprenden tanto las derivadas de cambios de titularidad o errores de valoración 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 15.910 liquidaciones por un importe de 8.283.561 euros.

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

	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Número de recibos	1.926.923	1.977.686	2.026.424	5,16	2,46
Importe	639.995.408	712.401.076	881.139.182	37,68	23,69

Unidades urbanas incorporadas por tramitación de declaraciones 902

Durante el año 2009, la entrada de declaraciones se ha reducido en un 16,63% con respecto al año 2008, como consecuencia de la desaceleración de la actividad inmobiliaria, manteniéndose el número de expedientes pendientes en el mínimo técnico indispensable derivado del propio proceso de tramitación.

No obstante estas circunstancias, se ha conseguido alcanzar el objetivo de incorporación de 45.000 unidades urbanas, realizando 50.100 nuevas inscripciones en la base de datos catastral, lo que supone una ejecución del 111,33%.

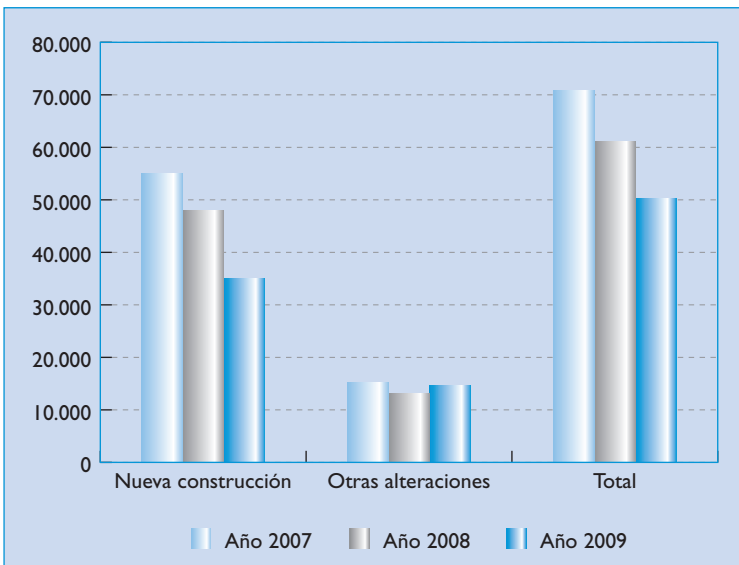
No se han incorporado unidades procedentes de desarrollos urbanísticos, debido a un retraso en la ejecución de los proyectos de urbanización, por el mismo motivo de desaceleración de la actividad inmobiliaria.

En el año 2009 se cerraba el ejercicio con 2.026.228 unidades urbanas en el municipio de Madrid y un total de 2.831.342 titulares.

El desglose y comparación con la tramitación de años anteriores se reflejan en el siguiente cuadro:

Unidades urbanas incorporadas	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Por nueva construcción	55.249	47.067	34.707	-37,18	-26,26
Otras alteraciones	15.406	13.850	15.393	-0,08	11,14
Total	70.655	60.917	50.100	-29,09	-17,76

Declaraciones 902 Unidades urbanas incorporadas



4

4.2. Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

ACTUACIONES REALIZADAS

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 período.

En 2008 se incorporó un 13,78% menos de unidades urbanas que en el ejercicio anterior, como resultado del descenso en las unidades declaradas, y en 2009 ha continuado la disminución de las declaraciones y se ha incorporado un 17,76% menos de unidades urbanas, pero se ha conseguido plenamente el objetivo de tramitación y calidad consistente en reducir el número de expedientes y unidades urbanas pendientes de incorporación al mínimo técnico indispensable derivado del propio procedimiento de tramitación.

Plazo de procesamiento de las declaraciones

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.

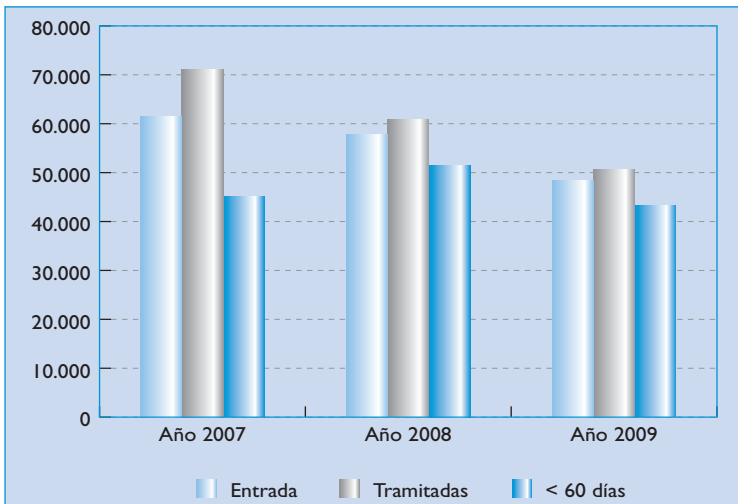
Tiempos medios de tramitación		
Días de tramitación	Ámbito nacional	Agencia Tributaria Madrid (+m)
De la presentación al cierre del expediente	211	38

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 64% en 2007 al 87% en 2009, 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 (%)
2007	61.361	70.655	45.450	64,33
2008	58.007	60.917	52.097	85,52
2009	48.359	50.100	43.612	87,05



El cuadro siguiente indica el número de alteraciones de orden jurídico tramitadas en el ejercicio 2009, 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 52.628 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 2.839 fincas.

Tramitación de alteraciones de titularidad catastral

4.2. Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

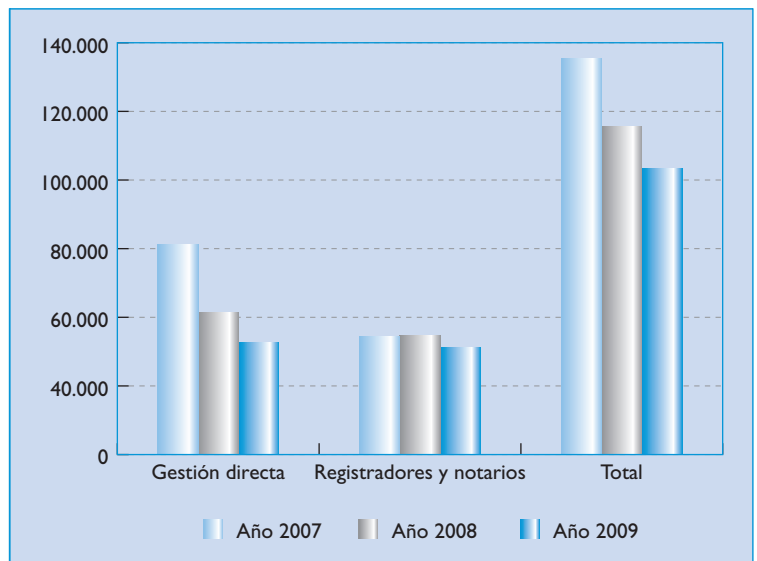
ACTUACIONES REALIZADAS

4

Cambios de titularidad

	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Gestión directa	80.966	61.311	52.628	-35,00	-14,16
Registradores y notarios	54.335	54.736	50.430	-7,19	-7,87
Total	135.301	116.047	103.058	-23,83	-11,19

Cambios de titularidad

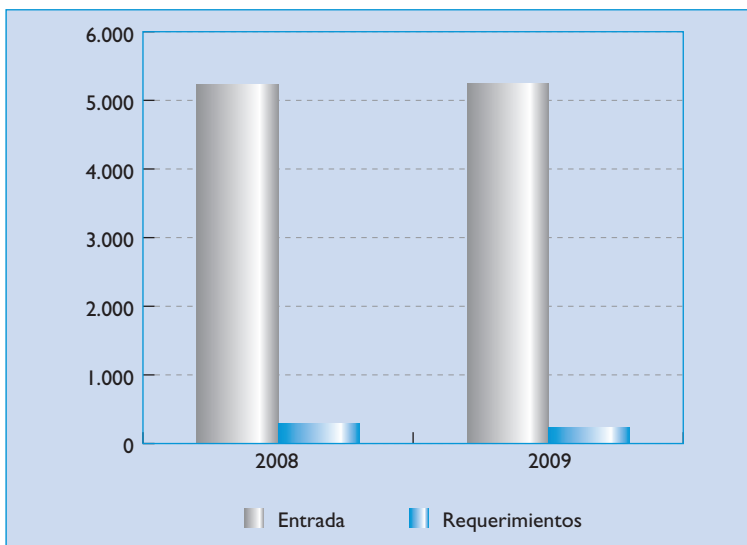


Calidad en la presentación de documentos

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

	2008	2009	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Entrada	5.266	5.258	-0,15
Requerimientos	297	211	-28,96
Porcentaje	5,64	4,01	-1,63



Analiza el tiempo transcurrido desde que nace la obligación de declarar hasta la presentación de la declaración. En el siguiente cuadro se reflejan los tiempos medios de demora de los expedientes presentados en el ejercicio.

Demora media en la presentación

Tipo de expediente	Forma de inicio del procedimiento	Demora (días)
Expedientes obra nueva	Declaración espontánea	822
	Detección de omisiones	1.765
Otras alteraciones	Declaración espontánea	1.487
	Detección de omisiones	1.802

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)	50.100	558	1,11

4.2. Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

ACTUACIONES REALIZADAS

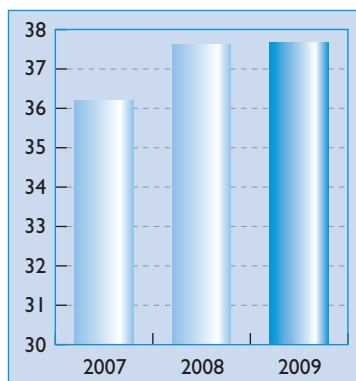
4

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

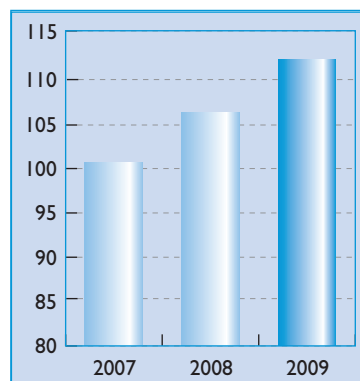
Evolución de la matrícula del Impuesto sobre Actividades Económicas

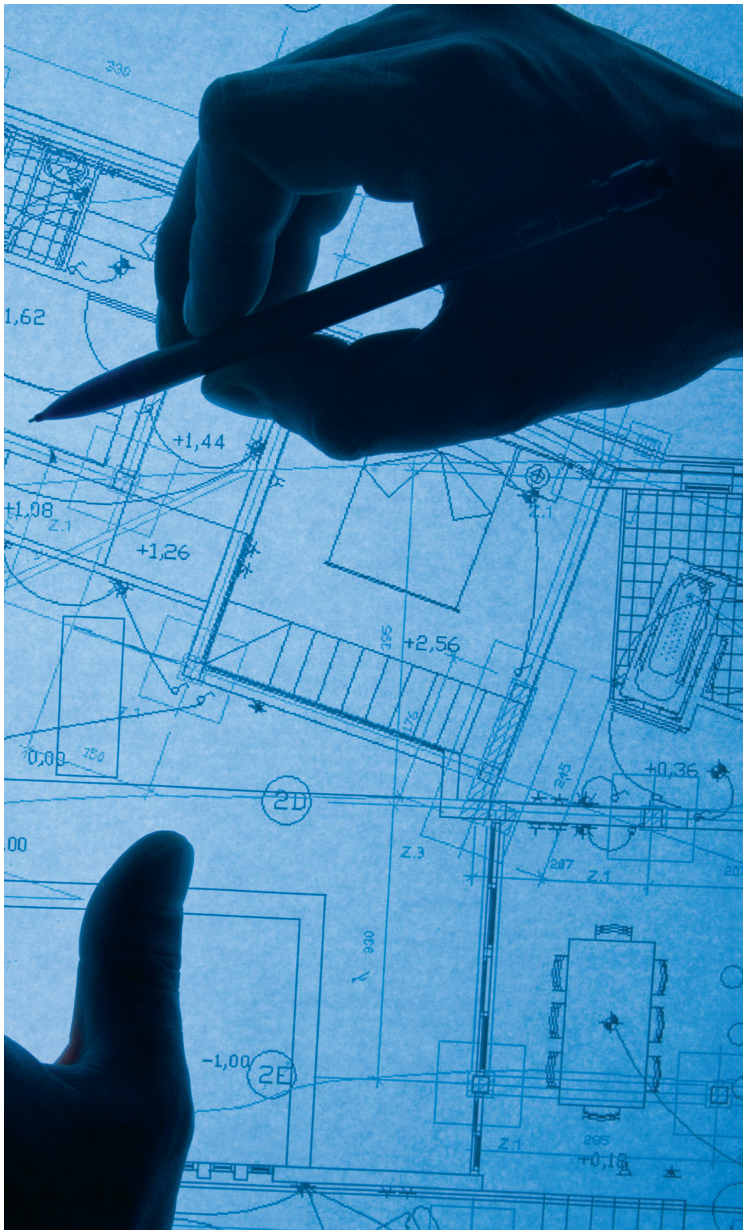
	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Número de recibos	36.133	37.682	37.801	4,62	0,32
Importe	102.259.360	107.271.371	112.631.978	10,14	5,00

Número de recibos
(miles)



Importe
(millones de euros)





En el año 2009 se han realizado 8.733 liquidaciones, por un importe total de 19,07 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 2009 se han presentado las solicitudes correspondientes a 2008 por importe de 761.357 euros.

4.2. Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

ACTUACIONES REALIZADAS

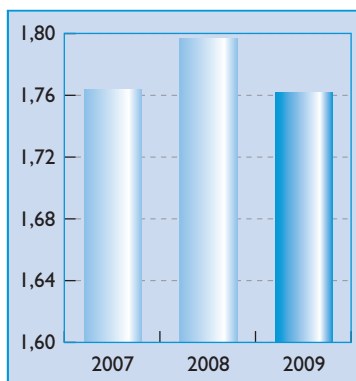
4

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

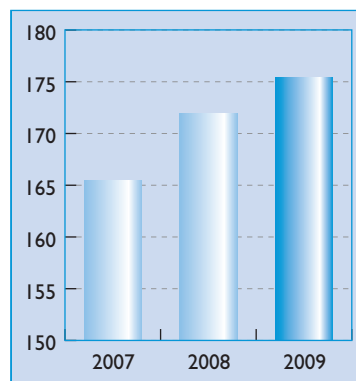
Evolución de la matrícula del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica

	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Número de recibos	1.762.935	1.794.782	1.760.816	-0,12	-1,89
Importe	165.368.953	172.019.841	175.864.378	6,35	2,23

Número de recibos (millones)



Importe (millones de euros)





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 30.494, por valor de 1.641.237 euros.

El número de autoliquidaciones pagadas por los contribuyentes ha sido de 78.235, por importe de 4.543.707 euros.

El descenso de un 15,85% en el número de autoliquidaciones con respecto a 2008 se debe a la brusca disminución del número de matriculaciones de vehículos.

4

4.2. Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre Construcciones,
Instalaciones y Obras (ICIO)

ACTUACIONES REALIZADAS



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

El número de autoliquidaciones presentadas por los contribuyentes ha aumentado un 11,1% con respecto del ejercicio anterior.

Mediante las labores de inspección y gestión se han realizado liquidaciones por un importe superior en un 13,3% respecto de 2008, tal como puede apreciarse en los siguientes cuadros:

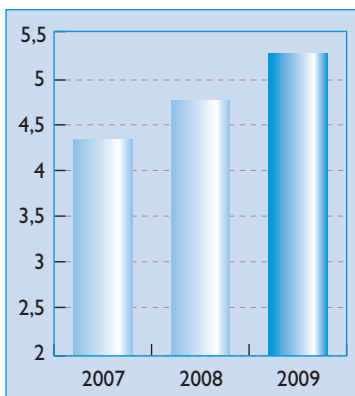
Autoliquidaciones

	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Número	14.328	16.353	18.170	26,81	11,11
Importe (en millones de euros)	78,08	67,54	58,79	-24,71	-12,96

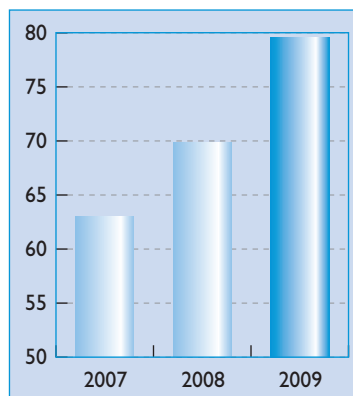
Liquidaciones

	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Número	4.376	4.763	5.306	21,25	11,40
Importe (en millones de euros)	63,26	69,96	79,25	25,28	13,28

Número de liquidaciones
(miles)



Importe de las liquidaciones
(millones de euros)



4

4.2. Gestión tributaria y catastral

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

ACTUACIONES REALIZADAS

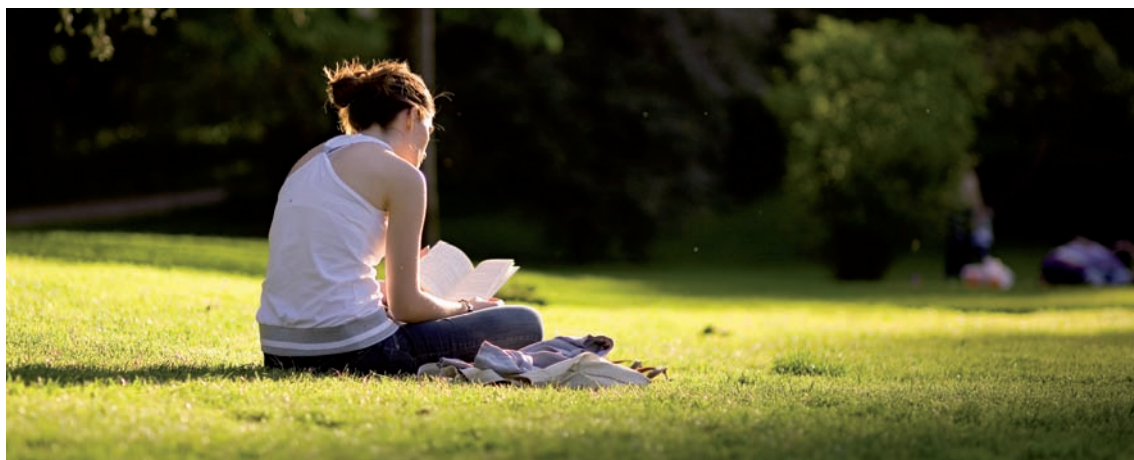
Se han efectuado 41.813 liquidaciones, de las cuales 21.602 son liquidaciones directas, relativas en su mayoría a expedientes del IIVTNU que en el momento de la presentación de la declaración carecían de valor catastral, o el que tenían determinado no era el adecuado a las circunstancias reales de la finca en la fecha de la transmisión; 6.195 son liquidaciones complementarias resultantes de la comprobación de las autoliquidaciones, y 14.016 son consecuencia de las actuaciones inspectoras.

En cuanto a las autoliquidaciones del IIVTNU, en el ejercicio 2009 se han abonado 61.256, por importe de 166.105.689 euros.

El número de autoliquidaciones ha descendido en 2009 respecto del año precedente un 3,78%, 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.

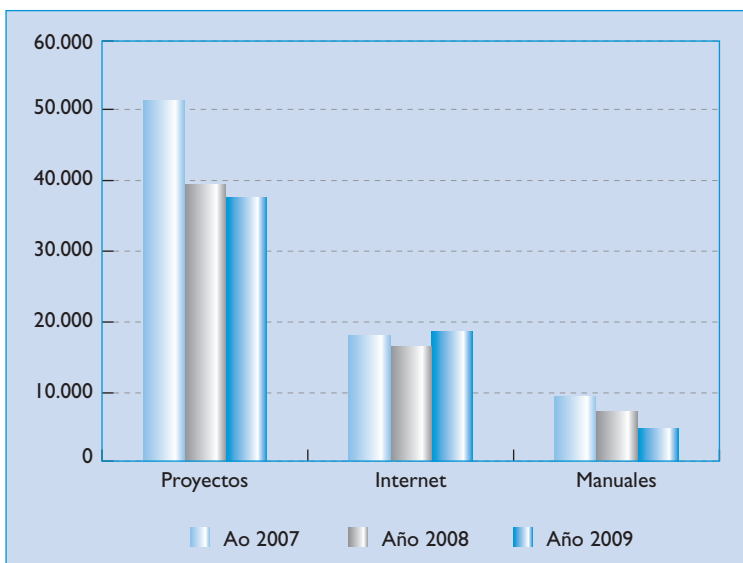
Se observa un incremento en el porcentaje de las autoliquidaciones generadas a través del programa de Internet, ya que en el año 2008 suponían el 26% del total y en 2009 representan un 29%.



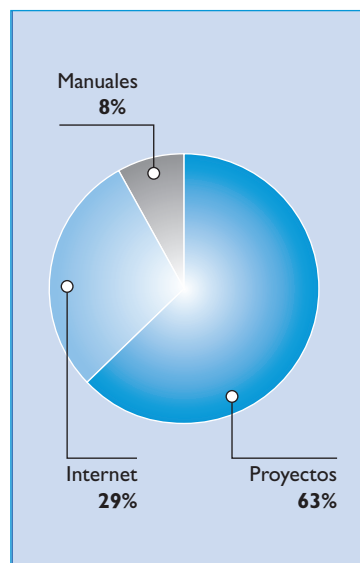
Autoliquidaciones

	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Proyectos	52.237	39.616	37.997	-27,26	-4,09
Internet	17.720	16.530	18.056	1,90	9,23
Manuales	9.836	7.514	5.203	-47,10	-30,76
Total	79.793	63.660	61.256	-23,23	-3,78

Evolución de las autoliquidaciones IIVTNU



Autoliquidaciones IIVTNU Año 2009



4

4.2. Gestión tributaria y catastral

Tasa por prestación
del servicio de gestión
de Residuos Urbanos (TRU)

ACTUACIONES REALIZADAS

En el año 2009 se ha comenzado a aplicar la nueva Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos (TRU).

Dicho tributo tiene carácter periódico y su período voluntario de pago abarcará, a partir del año 2010, desde el 1 de octubre al 30 de noviembre.

No obstante, en el año 2009, al ser el primero de aplicación, la normativa tributaria exige que la primera liquidación se notifique de manera individual.

A partir del 7 de septiembre se notificaron 1.902.977 liquidaciones de la citada TRU, por un importe de 166.350.326 euros.

Cabe destacar que Madrid ha vinculado la carga tributaria a la capacidad económica de los contribuyentes, al haber establecido una exoneración total del gravamen para los contribuyentes con menores niveles de renta.

En cuanto a la campaña informativa sobre la reducción en la cuota de la TRU para conocimiento general de los contribuyentes, se ha llevado a cabo a través de distintas vías de difusión, prestando especial atención a aquellos destinatarios que pudieran ser potenciales contribuyentes de la tasa con menores posibilidades de acceso a la información distribuida con carácter general.

Para la difusión de la campaña con carácter general, se han utilizado los siguientes medios:

- + **Prensa escrita:** se han insertado 14 anuncios en cuatro periódicos distintos. Dicha campaña se inició el 14 de enero y finalizó el 15 de abril.
- + **Internet:** en la web municipal www.munimadrid.es, en este canal de atención existe un apartado específico sobre la reducción en la cuota que incluye la posibilidad de solicitarla a través de la red.

- + **Información personalizada:** en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAI), en las Oficinas de Líneamadrid y en el teléfono 010.

En cuanto a los **colectivos de especial atención**, a finales de noviembre se remitieron 500 carteles informativos sobre la posibilidad de estar exento de la TRU a los 21 Distritos municipales para su distribución en los 84 Centros de Mayores y los 31 Centros de Servicios Sociales ubicados en ellos.

Además, se han realizado las siguientes actuaciones específicas:

- + **Pensionistas:** al objeto de facilitar toda la información necesaria a los pensionistas, se remitieron 438.792 cartas en enero de 2009, dirigidas a los vecinos mayores de 65 años, informándoles de los requisitos necesarios para tener derecho a la reducción en la cuota y los plazos de solicitud.
- + **Parados:** se remitió al Servicio Regional de Empleo una nota informativa orientada a este colectivo, a fin de que se distribuyera y se expusiera en todas las Oficinas de Empleo.



4.2. Gestión tributaria y catastral

Resumen de la gestión tributaria

ACTUACIONES REALIZADAS

Evolución matrícula tributos vencimiento periódico por importes

Tributo	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
IBI (1)	639.995.408	712.401.077	881.139.182	37,68	23,69
IAE	102.259.360	107.271.371	112.631.978	10,14	5,00
IVTM	165.368.953	172.019.841	175.864.378	6,35	2,23
Tasa Paso Vehículos	—	34.445.400	37.945.950	—	10,16
Tasa Residuos Grandes Generadores (2)	—	22.578.072	—	—	—
Tasa Ocupación	259.291	243.206	250.183	-3,51	2,87
Total	907.883.012	1.048.958.967	1.207.831.671	33,04	15,15

- (1) En 2008 la Matrícula de IBI sólo incluye unidades urbanas; 2007 y 2009 incluye unidades urbanas y BICES.
 (2) En 2009 se ha suprimido la Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos a grandes generadores.



Evolución número de autoliquidaciones y liquidaciones

Autoliquidaciones	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
IVTM	134.813	92.973	78.235	-41,97	-15,85
ICIO	14.328	16.353	18.170	26,81	11,11
IIVTNU	79.793	63.660	61.256	-23,23	-3,78
Tasas	10.476	12.401	12.646	20,71	1,98
Total	239.410	185.387	170.307	-28,86	-8,13

Liquidaciones	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
IBI	88.802	68.017	76.251	-14,13	12,11
IAE	8.956	8.290	8.733	-2,49	5,34
IVTM	32.355	33.825	30.494	-5,75	-9,85
ICIO	4.376	4.763	5.306	21,25	11,40
IIVTNU	58.653	67.541	41.813	-28,71	-38,09
Ejecución Sustitutoria	1.158	1.450	1.235	6,65	-14,83
TRU	—	—	1.902.977	—	—
Otras tasas	11.080	8.890	8.289	-25,19	-6,76
Total	205.380	192.776	2.075.098	910,37	976,43

4

4.3. Gestión recaudatoria

Recaudación tributaria

ACTUACIONES REALIZADAS

La recaudación líquida en este ejercicio ha sido de 1.705 millones de euros, lo que representa un incremento del 13,8% sobre la obtenida en el ejercicio anterior.

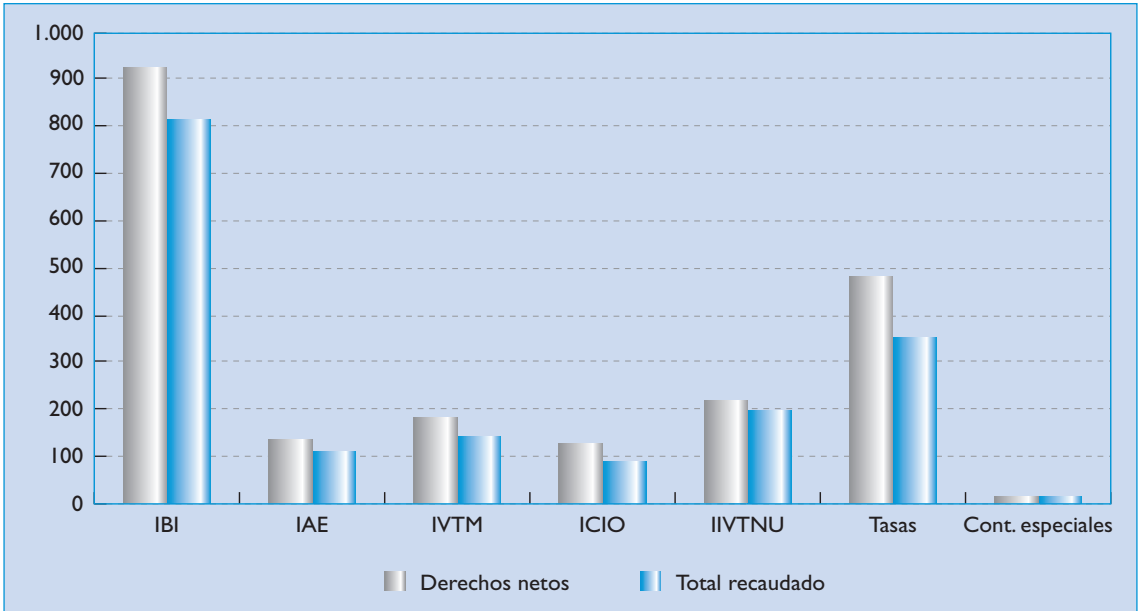
Los derechos reconocidos netos han pasado de 1.787 millones de euros en el año 2008 a 2.082 millones de euros en 2009, lo que supone un incremento del 16,5%.

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

Datos contables de los ingresos tributarios

	Año 2008			Año 2009			Incremento	
	Derechos reconocidos netos	Recaudación líquida	Porcentaje	Derechos reconocidos netos	Recaudación líquida	Porcentaje	Porcentaje 2009/2008	Recaudación 2009/2008 (porcentaje)
IBI	778.185.655	687.951.246	88,40	921.940.506	803.118.417	87,11	-1,29	16,74
IAE	127.090.162	113.073.106	88,97	132.690.711	116.350.999	87,69	-1,28	2,90
IVTM	174.000.888	140.879.403	80,96	179.474.848	144.774.686	80,67	-0,29	2,76
ICIO	128.772.377	98.711.129	76,66	128.001.921	85.144.222	66,52	-10,14	-13,74
IIVTNU	241.674.454	202.207.233	83,67	217.853.327	190.826.158	87,59	3,92	-5,63
Tasas	325.276.232	243.648.586	74,91	486.759.681	350.208.610	71,95	-2,96	43,74
Contribuciones especiales	12.499.420	12.499.420	100,00	14.851.308	14.851.308	100,00	0,00	18,82
Total	1.787.499.188	1.498.970.123	83,86	2.081.572.302	1.705.274.400	81,92	-1,94	13,76

Recaudación líquida 2009
Datos contables de los ingresos tributarios (millones de euros)



4

4.3. Gestión recaudatoria

Recaudación voluntaria

ACTUACIONES REALIZADAS

Desglose de la recaudación por tributos vencimiento periódico

Tributo	Matrícula neta	Recaudado	Porcentaje
IBI	869.997.628	773.819.302	88,94
IAE	109.671.779	99.301.258	90,54
IVTM	173.707.348	129.614.336	74,62
Tasa Ocupación	198.324	166.177	83,79
Tasa Paso de Vehículos	36.900.101	30.814.840	83,51
Total	1.190.475.180	1.033.715.913	86,83

Evolución de la recaudación por tributos vencimiento periódico

Tributo	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
IBI	575.867.049	628.778.124	773.819.302	34,37	23,07
IAE	91.247.002	96.712.380	99.301.258	8,83	2,68
IVTM	123.953.976	125.763.259	129.614.336	4,57	3,06
Tasa Paso de Vehículos (*)	—	26.569.076	30.814.840	—	15,98
Tasa Ocupación	169.339	163.413	166.177	-1,87	1,69
Tasa Residuos Grandes Generadores (*)	—	17.471.515	—	—	—
Total	791.237.366	895.457.767	1.033.715.913	30,65	15,44

(*) En 2007 se giraron liquidaciones de las tasas por paso de vehículos y por prestación del servicio de gestión de residuos a grandes generadores, en 2008 se gestionaron por Matrícula, y en 2009 se ha suprimido la tasa por prestación del servicio de gestión de residuos a grandes generadores.

En 2009 se ha hecho un esfuerzo especial en fomentar la domiciliación bancaria, para ello se han efectuado diferentes campañas durante el período voluntario. Se ha facilitado la domiciliación por Internet mejorando la estructura de la información y el esquema de los accesos, y se ha implementado la domiciliación a través del teléfono 010 de Líneamadrid.

Todo ello ha supuesto un incremento de las domiciliaciones que favorece el resultado de la recaudación.

El importe de la recaudación en el año 2009 se ha incrementado en un 30,65% respecto al año 2007 y en un 15,44% respecto al año 2008, alcanzando una recaudación de 1.034 millones de euros, frente a los 895 y 791 de los dos años anteriores, respectivamente.

En el año 2009, el 0,50% de los recibos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles ha sido objeto de aplazamiento, fraccionamiento o pagado mediante compensación con créditos reconocidos a favor del deudor. Sumando las cantidades garantizadas a la recaudación efectuada, el porcentaje del importe cobrado sobre la matrícula neta ha sido del 87,57, y en el caso del IBI del 89,95%.

En el siguiente cuadro se muestra la evolución de dichos porcentajes desde 2007.

Porcentaje del importe cobrado sobre matrícula neta

Tributo	2007	2008	2009 (*)	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
IBI	93,26	89,71	89,95	-3,55	0,27
IAE	93,48	91,95	90,54	-3,15	-1,53
IVTM	75,62	74,53	74,62	-1,32	0,12
Total	89,99	87,12	87,57	-2,69	0,52

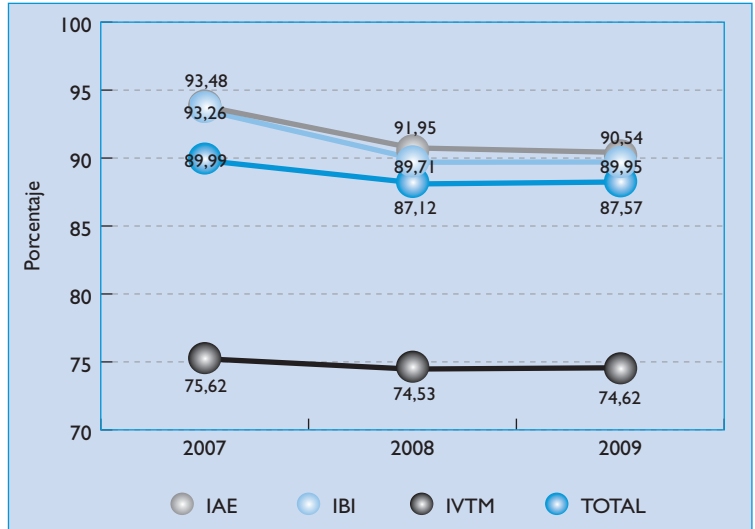
(*) En estos porcentajes se han incluido los 8,75 millones de euros de los recibos del IBI 2009 que han sido objeto de aplazamiento, fraccionamiento o pago mediante compensación con créditos reconocidos a favor del deudor.

4.3. Gestión recaudatoria

Recaudación voluntaria

ACTUACIONES REALIZADAS

Porcentaje de importes cobrados



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 matrícula neta						
	2007		2008		2009	
Número de recibos	1.896.744		1.952.937		2.002.501	
	Cobrados	Porcentaje	Cobrados	Porcentaje	Cobrados	Porcentaje
No domiciliados	761.987	40,17	736.566	37,72	714.107	35,66
Domiciliados	609.383	32,13	645.424	33,05	680.969	34,01
Sistema especial pago	361.595	19,06	384.762	19,70	411.950	20,57
Total	1.732.965	91,37	1.766.752	90,47	1.807.026	90,24

En un examen detallado del cobro del IBI se muestra un incremento continuado de la domiciliación bancaria, tanto en pago fraccionado con bonificación (sistema especial de pago) como en pago único.

En 2009 el porcentaje del cobro efectuado mediante domiciliación bancaria ha sido del 54,58%, frente al 35,66% de cobro no domiciliado.

En el año 2009 se ha implantado la Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos (TRU).

Los resultados de recaudación, a fecha 28 de abril de 2010, han sido de 1.525.955 liquidaciones pagadas, por importe de 129.740.320 euros. En relación con las liquidaciones emitidas representa un porcentaje de cobro del 80,2% y 78%, respectivamente.

Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos (TRU)

Liquidaciones	Emitidas	Pagadas (*)	Porcentaje
Número	1.902.977	1.525.955	80,19
Importe	166.350.326	129.740.320	77,99

(*) Datos a 28/04/2010.

4

4.3. Gestión recaudatoria

Recaudación ejecutiva

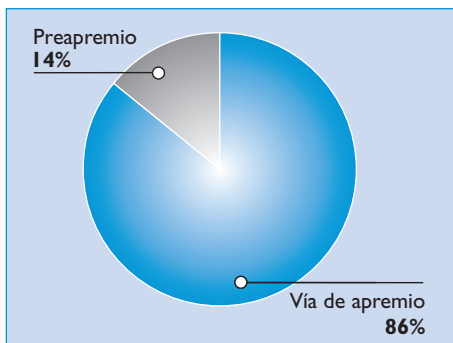
ACTUACIONES REALIZADAS

Desglose de la recaudación

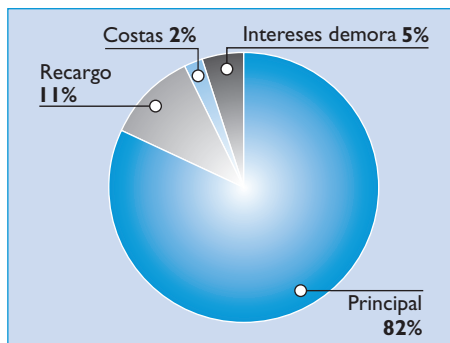
Recaudación (*)	Principal	Recargo	Costas	Intereses de demora	Total
Vía de apremio	140.966.898	20.735.975	3.811.303	10.488.789	176.002.965
Preapremio	26.770.784	1.338.598			28.109.382
Total	167.737.682	22.074.573	3.811.303	10.488.789	204.112.347

(*) La recaudación se refiere a los cobros producidos en el ejercicio con independencia de la fecha de contabilización.

Desglose de los ingresos



Desglose de los ingresos

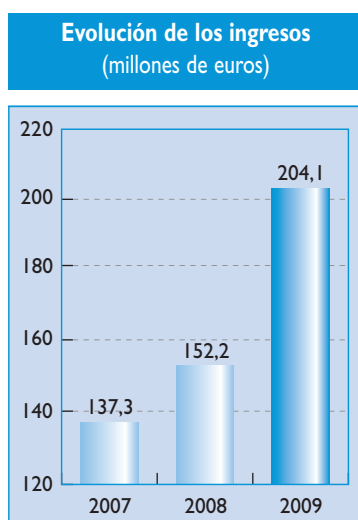


Evolución de la recaudación por conceptos

Concepto	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Principal	113.273.792	125.526.809	167.737.682	48,08	33,63
Recargo	13.951.410	16.076.400	22.074.573	58,22	37,31
Costas	2.743.083	2.891.323	3.811.303	38,94	31,82
Intereses de demora	7.336.571	7.711.021	10.488.789	42,97	36,02
Total	137.304.856	152.205.553	204.112.347	48,66	34,10

La recaudación en período ejecutivo se ha incrementado un 34,10% respecto del año anterior, habiéndose recaudado 51,9 millones de euros más que en 2008. El incremento en el período 2007-2009 ha sido del 48,66%, obteniéndose en este ejercicio 66,8 millones de euros más de recaudación que en 2007.

Puede apreciarse en el gráfico la evolución ascendente en los cobros, pasando de 137,3 a 152,2 y a 204,1 millones de euros en los años 2007, 2008 y 2009 respectivamente.



Evolución de los ingresos por tipo de recurso

Tipo de recurso	2007	2008	2009	Porcentaje	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
IBI	37.222.813	35.659.087	44.728.697	21,91	20,16	25,43
IAE	9.875.390	8.843.538	9.610.386	4,71	-2,68	8,67
IVTM	30.151.105	32.029.752	35.426.263	17,36	17,50	10,60
IIVTNU	5.948.119	3.976.654	8.362.212	4,10	40,59	110,28
Tasas y otros	27.744.909	37.409.947	50.582.004	24,78	82,31	35,21
Multas de tráfico	26.362.520	34.286.575	55.402.785	27,14	110,16	61,59
Total	137.304.856	152.205.553	204.112.347	100,00	48,66	34,10

En la evolución por tipo de recurso puede apreciarse un incremento generalizado en todos los conceptos, debido principalmente a la mejora de los procesos ejecutivos.

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

Gestión del cargo

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

En este cuadro se aprecia la evolución positiva en las cantidades cobradas y resueltas, con un incremento del 36,4% en el cobro y un 25,9% en el cargo resuelto respecto del ejercicio anterior.

Igualmente, tanto el porcentaje de cobro como el de gestión se han incrementado respecto del año 2008.

4

4.3. Gestión recaudatoria

Recaudación ejecutiva

ACTUACIONES REALIZADAS

Gestión del cargo

	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Cargo contable a 1/1	584.752.761	622.610.403	712.914.818	21,92	14,50
Cargos año	249.355.008	340.956.135	365.873.514	46,73	7,31
Cargo total año	834.107.769	963.566.538	1.078.788.332	29,33	11,96
Suspendido	17.012.475	13.644.316	15.526.630	-8,73	13,80
Paralizado	7.062.158	8.242.957	10.258.038	45,25	24,45
Bajas	34.118.590	50.423.730	46.504.299	36,30	-7,77
Otras datas	82.132.015	98.303.723	130.050.487	58,34	32,29
Cargo gestionable	693.782.531	792.951.812	876.448.878	26,33	10,53
Cobrado	95.246.762	101.924.267	139.024.749	45,96	36,40
Resuelto (*)	211.497.367	250.651.720	315.579.535	49,21	25,90
Porcentaje cobro/cargo gestionable	13,73	12,85	15,86		
Porcentaje resuelto/cargo total	25,36	26,01	29,25		

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



En las cantidades pendientes de cobro debe tenerse en cuenta que un 8% 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	Otros Organismos	Total
29.646.675	40.034.798	17.012.307	86.693.780

La deuda comprende principal, recargos de apremio, intereses de demora y costas.

Deudas de Organismos oficiales por concepto de ingreso

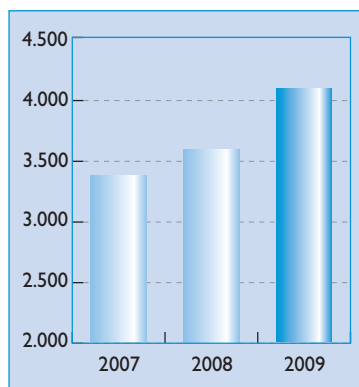
ICIO	IIVTNU	IBI	Vertederos	Ejec. sust.	IVTM	Paso vehículos	Multas tráfico	Resto	Total
2.878	10.639	48.942	14.442	1.849	177	585	461	6.721	86.694

Importes en miles de euros.

Notificaciones efectuadas

Tipo de notificación	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Postal	3.114.600	3.186.862	3.633.522	16,66	14,02
Edictal	233.587	448.735	482.212	106,44	7,46
Personal	19.461	17.786	19.192	-1,38	7,91
Total	3.367.648	3.653.383	4.134.926	22,78	13,18

Notificaciones efectuadas (miles)



4

4.3. Gestión recaudatoria

Recaudación ejecutiva

ACTUACIONES REALIZADAS

Recaudación por embargo

Durante 2009 se han intensificado algunos procedimientos específicos de embargo, en especial las compensaciones de acreedores municipales y el embargo de dinero en cuentas abiertas en entidades de crédito para diligencias de cuantía igual o inferior a 6.000 euros, al haber mejorado el procedimiento telemático para tramitar dichos embargos.

De este modo se pudieron remitir 668.362 diligencias de embargo de cuentas corrientes, frente a las 431.451 de 2008, lo que ha supuesto un incremento del 55%; igualmente, las trabas efectuadas por los bancos han pasado de 164.446 en 2008 a 203.821 en 2009, reportando un incremento del 24%.

Asimismo, se ha potenciado el embargo manual de cuentas corrientes para aquellos expedientes con importe superior a 6.000 euros, ordenándose 2.580 diligencias de embargo y ejecutándose 725 embargos.

En la misma línea de mejora de las actuaciones, en el 2009 se ha intensificado la búsqueda de información a través de los Registros Públicos, de tal modo que las gestiones registrales se han incrementado un 57% respecto a 2008 y un 107,6% en relación a 2007.

Gestiones Registros Públicos

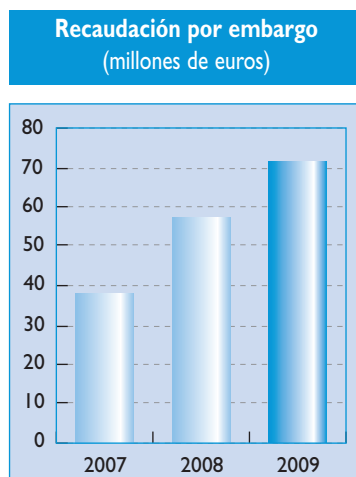
	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Número de gestiones	9.777	12.928	20.296	107,59	56,99



El resumen de los embargos, en millones de euros, se refleja en el cuadro siguiente:

	Tipo de embargo				
	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Cuentas corrientes y de ahorro	20,48	37,55	51,05	149,27	35,95
Fondos de inversión	—	1,23	0,79	—	-35,77
Devoluciones AEAT	8,07	8,86	8,00	-0,87	-9,71
Sueldos y salarios	3,88	2,62	2,80	-27,84	6,87
Bienes inmuebles	3,26	3,86	3,22	-1,23	-16,58
Embargos domiciliarios	1,27	0,75	0,53	-58,27	-29,33
Compensaciones	1,02	2,37	6,05	493,14	155,27
Total	37,98	57,24	72,44	90,73	26,55

Importes en millones de euros.



4

4.4. Gestión recursos y reclamaciones

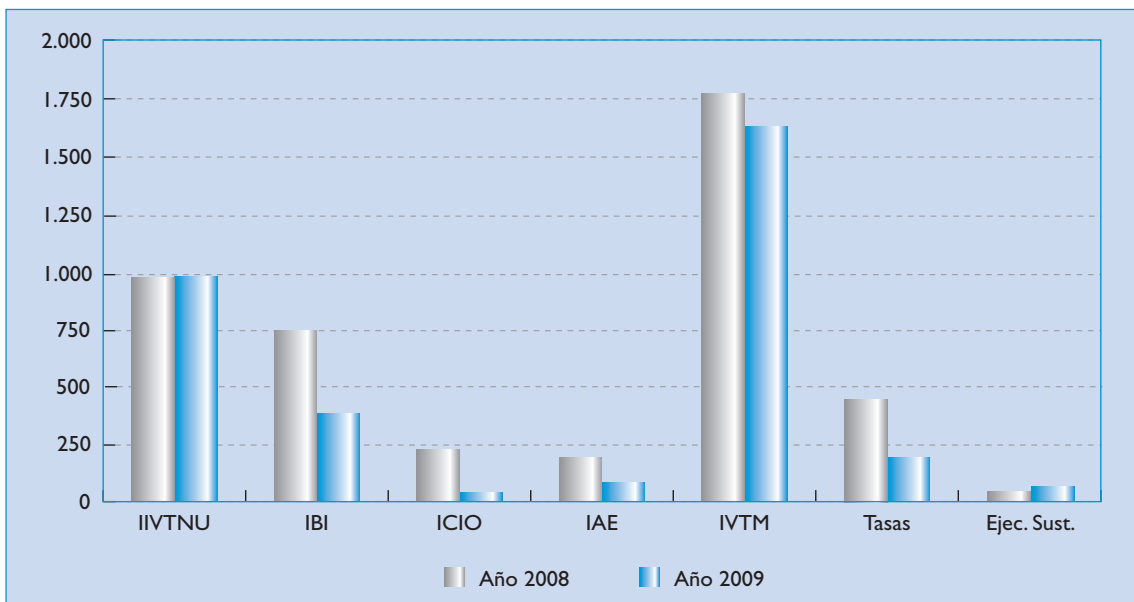
Recursos de reposición

ACTUACIONES REALIZADAS

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 en vía de gestión. 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 vía de gestión

Ingreso	Resueltos 2007	Resueltos 2008	Resueltos 2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
IIVTNU	781	950	953	22,02	0,32
IBI	655	750	335	-48,85	-55,33
ICIO	75	241	67	-10,67	-72,20
IAE	494	215	94	-80,97	-56,28
IVTM	4.350	1.759	1.639	-62,32	-6,82
Tasas	72	400	216	200,00	-46,00
Ejecución Sustitutoria	59	80	84	42,37	5,00
Total	6.486	4.395	3.388	-47,76	-22,91

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

Ingreso	Recursos resueltos 2009	Recursos interpuestos 2009	Total recursos	Resueltos/interpuestos 2009 (porcentaje)	Resueltos/total recursos (porcentaje)
IIVTNU	953	1.038	1.262	91,81	75,52
IBI	335	437	590	76,66	56,78
ICIO	67	105	226	63,81	29,65
IAE	94	144	145	65,28	64,83
IVTM	1.639	1.610	1.665	101,80	98,44
TRU	2	3.888	3.888	0,05	0,05
Otras tasas	214	176	529	121,59	40,45
Ejecución Sustitutoria	84	51	112	164,71	75,00
Total	3.388	7.449	8.417	45,48	40,25

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

Ingreso	Reclamaciones ante el TEAMM	Resoluciones dictadas	Reclamaciones/resoluciones (porcentaje)
IIVTNU	48	836	5,74
IBI	74	718	10,31
ICIO	8	61	13,11
IAE	38	94	40,43
IVTM	26	1.639	1,59
Tasas	88	210	41,90
Ejecución Sustitutoria	30	78	38,46
Total	312	3.636	8,58

4

4.4. Gestión recursos y reclamaciones

Recursos de reposición

ACTUACIONES REALIZADAS

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 51,2% de los recursos se resuelve y notifica en menos de 45 días, frente al 45,3% del año 2008; el 68,7% en un periodo inferior a tres meses, y sólo el 4,7% de los recursos se ha resuelto en un plazo superior al año.

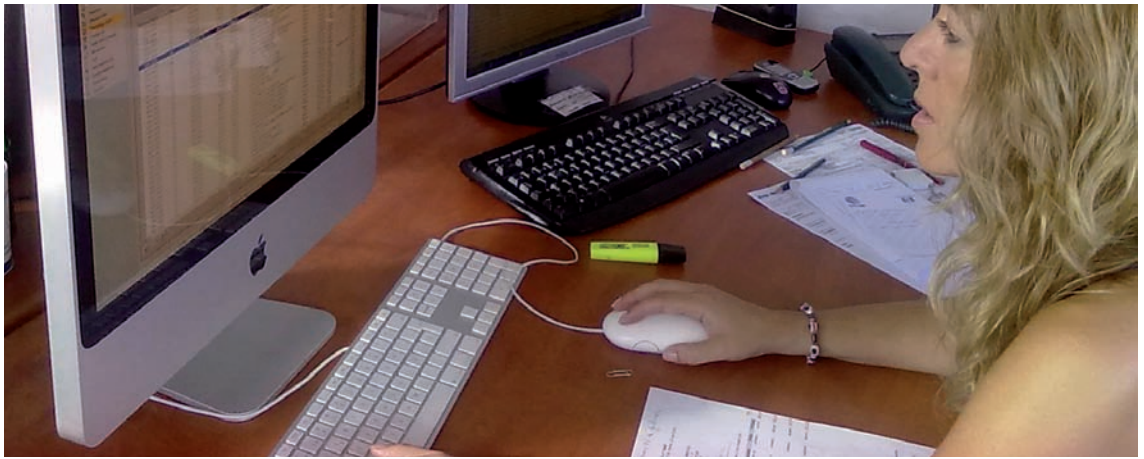
Plazo de emisión de informes (notificación de la resolución de los recursos de reposición)

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	115	366	259	108	4	852
	Porcentaje	13,50	42,96	30,40	12,68	0,47	
IBI	N.º resoluciones	31	94	131	32	4	292
	Porcentaje	10,62	32,19	44,86	10,96	1,37	
ICIO, Ejec. Sust. y Tasas Urbanísticas	N.º resoluciones	2	16	19	65	43	145
	Porcentaje	1,38	11,03	13,10	44,83	29,66	
IAE	N.º resoluciones	29	31	42	16	8	126
	Porcentaje	23,02	24,60	33,33	12,70	6,35	
IVTM y resto de Tasas	N.º resoluciones	1.572	92	105	133	101	2.003
	Porcentaje	78,48	4,59	5,24	6,64	5,04	
Total	N.º resoluciones	1.749	599	556	354	160	3.418
	Porcentaje	51,17	17,52	16,27	10,36	4,68	

(*) 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 17/11/2005); 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	11	4,1	6	2,2	169	62,6	13	4,8	71	26,3	0	—	270
IBI	26	6,5	18	4,5	280	69,5	32	7,9	47	11,7	0	—	403
ICIO	10	4,1	1	0,4	125	51,7	62	25,6	41	16,9	3	1,2	242
IAE	17	15,3	2	1,8	64	57,7	6	5,4	22	19,8	0	—	111
IVTM	34	23,4	13	9,0	55	37,9	2	1,4	41	28,3	0	—	145
Tasas	27	22,5	8	6,7	74	61,7	3	2,5	8	6,7	0	—	120
Ejecución Sustitutoria	7	29,2	1	4,2	14	58,3	1	4,2	1	4,2	0	—	24
Multas	1.397	23,6	488	8,3	2.126	35,9	665	11,2	624	10,6	614	10,4	5.914
Varios	23	25,6	7	7,8	30	33,3	17	18,9	12	13,3	1	1,1	90
Total	1.552	21,2	544	7,4	2.937	40,1	801	10,9	867	11,8	618	8,4	7.319

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

Número de resoluciones judiciales por tipo de resolución

Ingreso	Inadmisibles	Satisfacción extraprocésal	Desestimatorias	Parcialmente estimatorias	Estimatorias	Archivo	Total
IIVTNU	0	2	12	0	6	3	23
IBI	1	2	17	0	8	10	38
ICIO	0	0	2	1	2	0	5
IAE	0	0	0	0	1	0	1
IVTM	0	0	0	0	0	0	0
Tasas	0	0	0	0	2	0	2
Ejecución Sustitutoria	0	0	2	0	0	0	2
Multas período ejecutivo	0	0	4	0	4	0	8
Total	1	4	37	1	23	13	79

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

4

4.4. Gestión recursos y reclamaciones

Recursos de reposición

ACTUACIONES REALIZADAS

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

Ingreso	Expedientes enviados antes de 1 mes	Expedientes enviados	Enviados <1 mes/ Total enviados (porcentaje)
IIVTNU	83	138	60,14
IBI	206	244	84,43
ICIO	24	32	75,00
IAE	88	91	96,70
IVTM	142	150	94,67
Tasas (*)	93	97	95,88
Ejecución Sustitutoria	80	100	80,00
Total	716	852	84,04

(*) En los expedientes enviados al TEAMM no están incluidas las casi 45.000 reclamaciones de la Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos preparadas en plazo y pendientes de recepción por parte del Tribunal

Ejecución de sentencias y cumplimiento de las resoluciones

Ingreso	Ejecución de sentencias	Resoluciones TEAMM	Resoluciones TEAR/TEAC	Total
IIVTNU	19	196	—	215
IBI	30	344	2	376
ICIO	5	77	—	82
IAE	1	53	—	54
IVTM	—	18	—	18
Tasas	2	75	—	77
Ejecución Sustitutoria	2	17	—	19
Total	59	780	2	841

En los cuadros siguientes se detalla la evolución y desglose por multas y otros ingresos de los recursos de reposición en vía ejecutiva.

Recursos de reposición en vía ejecutiva

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 en vía ejecutiva

Ingreso	Resueltos 2007	Resueltos 2008	Resueltos 2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Multas	22.129	29.272	36.639	65,57	25,17
Otros ingresos	2.413	2.824	6.609	173,89	134,03
Total	24.542	32.096	43.248	76,22	34,75

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

Ingreso	Recursos resueltos 2009	Recursos interpuestos 2009	Total recursos	Resueltos/interpuestos 2009 (porcentaje)	Resueltos/total recursos (porcentaje)
Multas	36.639	48.326	61.311	75,82	59,76
Otros ingresos	6.609	8.316	14.178	79,47	46,61
Total	43.248	56.642	75.489	76,35	57,29

Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM

Ingreso	Reclamaciones ante el TEAMM	Resoluciones dictadas	Reclamaciones/resoluciones (porcentaje)
Multas	11.462	36.639	31,28
Otros ingresos	294	5.675	5,18
Total	11.756	42.314	27,78

4.4. Gestión recursos y reclamaciones

Recursos de reposición

ACTUACIONES REALIZADAS

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

Ingreso	Expedientes enviados antes de 1 mes	Expedientes enviados	Enviados <1 mes/ Total enviados (porcentaje)
Multas	8.739	11.582	75,45
Otros ingresos	432	552	78,26
Total	9.171	12.134	75,58

Ejecución de sentencias y cumplimiento de las resoluciones

Ingreso	Ejecución de sentencias	Resoluciones TEAMM	Total
IIVTNU	—	12	12
IBI	—	71	71
ICIO	—	11	11
IAE	—	55	55
IVTM	—	130	130
Tasas	—	33	33
Ejecución Sustitutoria	—	8	8
Varios conceptos	—	90	90
Multas	4	5.914	5.918
Total	4	6.324	6.328

En los cuadros siguientes se detalla la evolución y desglose por tipo de ingreso de los recursos de reposición en materia de inspección. Igualmente se refleja la proporción que representan respecto de los recursos interpuestos durante el año.

Recursos de reposición en materia de inspección

Recursos de reposición en materia de inspección					
Ingreso	Resueltos 2007	Resueltos 2008	Resueltos 2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
ICIO	335	79	103	-69,25	30,38
IIVTNU	114	25	35	-69,30	40,00
IAE	20	4	4	-80,00	0,00
Tasa grandes generadores	—	—	51	—	—
Otras tasas	7	13	16	128,57	23,08
Total	476	121	209	-56,09	72,73

Proporción de recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año

Ingreso	Recursos resueltos	Recursos interpuestos	Resueltos/interpuestos (porcentaje)
ICIO	103	145	71,03
IIVTNU	35	54	64,81
IAE	4	4	100,00
Tasa grandes generadores	51	—	—
Otras tasas	16	16	100,00
Total	209	219	95,43

En los cuadros siguientes se detalla la evolución y desglose por tipo de ingreso de los recursos de reposición en materia catastral. Igualmente se refleja la proporción que representan respecto de los recursos interpuestos durante el año.

Recursos de reposición en materia catastral

Recursos de reposición en materia catastral				
Resueltos 2007	Resueltos 2008	Resueltos 2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
476	467	546	14,71	16,92

Proporción de recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año

Recursos resueltos	Recursos interpuestos	Resueltos/interpuestos (porcentaje)
546	558	97,85

4

4.5. Control de los incumplimientos tributarios

ACTUACIONES REALIZADAS

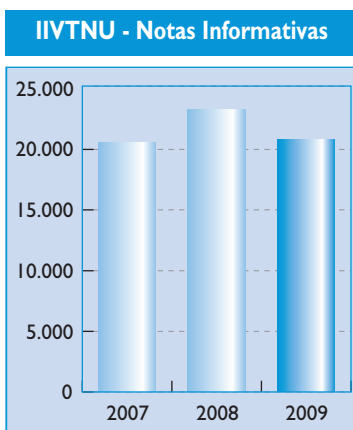
Durante el ejercicio 2009, las actividades realizadas por la Agencia Tributaria Madrid (+m) en orden a una justa y efectiva aplicación del sistema tributario local, han alcanzado los objetivos propuestos.

El importe de los derechos económicos derivados directamente de las actuaciones inspectoras, así como el número de documentos incoados, ha vuelto a experimentar un incremento en relación con el año anterior, pese a la crisis económico-financiera generalizada que vive actualmente nuestro país.

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

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

Se han enviado 21.420 Notas Informativas en el IIVTNU por la detección de omisiones en la declaración o autoliquidación del impuesto, después de haberse efectuado las depuraciones y comprobaciones oportunas.

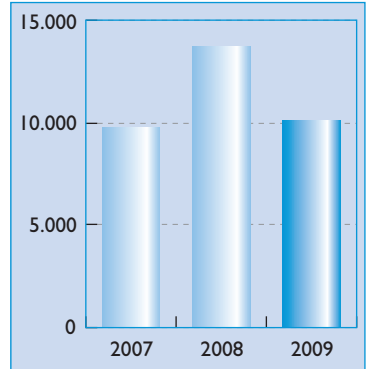


IIVTNU	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Notas Informativas	20.097	23.194	21.420	6,58	-7,65



Se han remitido 10.278 actuaciones del IIVTNU a la Inspección de Tributos como consecuencia de las Notas Informativas emitidas y que no han sido atendidas por los obligados tributarios.

IIVTNU - Notas Informativas Actuaciones trasladadas a la Inspección



Notas Informativas - Actuaciones trasladadas a la Inspección

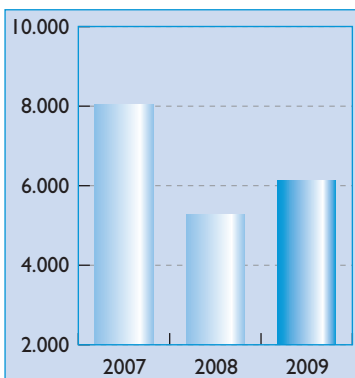
IIVTNU	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Actuaciones trasladadas a la Inspección	9.479	12.776	10.278	8,43	-19,55

4

4.5. Control de los incumplimientos tributarios

ACTUACIONES REALIZADAS

IIVTNU Liquidaciones complementarias



Por la comprobación de autoliquidaciones del IIVTNU, practicadas por los interesados, se han generado 6.195 liquidaciones complementarias, por importe de 5.302.701 euros.

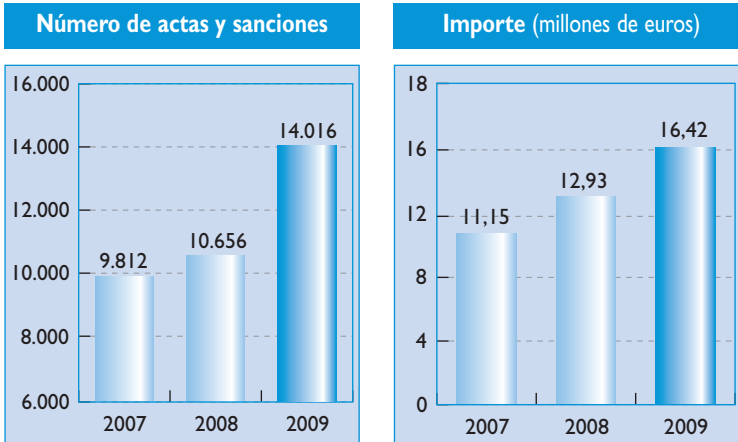
Comprobación de autoliquidaciones - Liquidaciones complementarias

IIVTNU	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Liquidaciones complementarias	8.048	5.256	6.195	-23,02	17,87

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 2008. Concretamente, en lo referente a derechos contraídos se han superado en un 26,99% los obtenidos en 2008.

Igualmente, podemos destacar los avances en las relaciones con otras Administraciones en orden al control de la información.



Se han efectuado 3.418 liquidaciones del ICIO, por un importe de 36.130.474 euros, de las cuales 2.903 son directas, por detección de omisión de datos, por valor de 31.348.493 euros. Las liquidaciones complementarias practicadas en este ejercicio han sido 515, por importe de 4.781.981 euros.

Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

Estas actuaciones han supuesto un incremento del 49,24% sobre los derechos contraídos en 2008, tal como se aprecia en el siguiente cuadro.

ICIO	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Número de liquidaciones	1.893	2.419	3.418	80,56	41,30
Derechos contraídos	17.754.787	24.210.136	36.130.473	103,50	49,24

4

4.5. Control de los incumplimientos tributarios

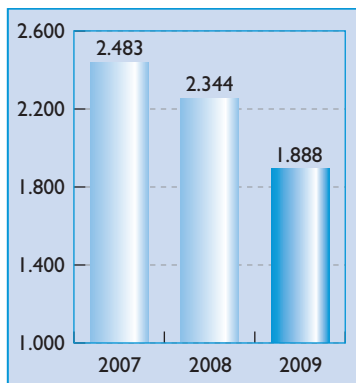
ACTUACIONES REALIZADAS

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 imponible por los que no se haya procedido a practicar autoliquidación, siguen constituyendo el eje central de la actividad de control tributario, representando un 39,63% de total de los resultados económicos obtenidos en el ejercicio 2009.

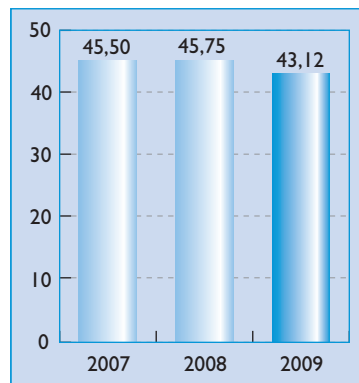
Las actuaciones han afectado tanto a obras de nueva planta, rehabilitaciones, implantación o ampliación de instalaciones, etc., como a grandes, medianas y pequeñas empresas y a entidades de carácter público.

Este último año ha disminuido el número de actas y sanciones en relación con 2008, alcanzándose no obstante respecto de ejercicios anteriores un importe similar de derechos contraídos.

Número de actas y sanciones



Importe (millones de euros)



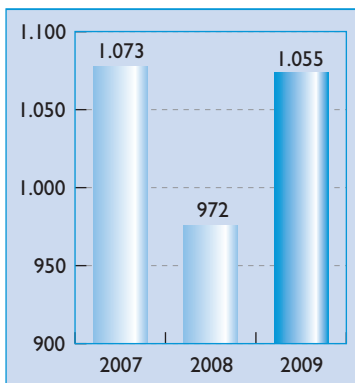


Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

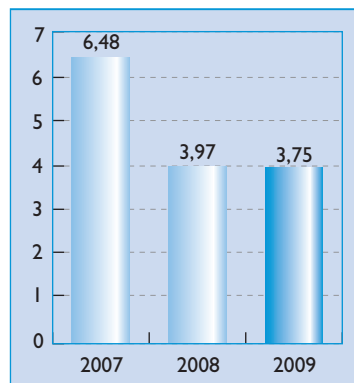
En el ámbito del IAE se ha proseguido con muestreos para determinar el nivel de incumplimiento en muy diversos epígrafes y divisiones de la Sección Primera de las Tarifas y con el control de sectores concretos, entre los que destaca el financiero; actuaciones encaminadas a la correcta clasificación de 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 2009 han aumentado las actuaciones inspectoras, como queda reflejado en el número de documentos incoados, con un incremento del 8,54% respecto a 2008, aunque han disminuido ligeramente los derechos económicos obtenidos, con un descenso del 5,54%.

Número de actas y sanciones



Importe (millones de euros)



4

4.5. Control de los incumplimientos tributarios

ACTUACIONES REALIZADAS

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 han continuado 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 urbanísticas y de otras informaciones sectoriales que han dado como resultado la incorporación de 21.744 unidades urbanas, un 7,13% más que en el ejercicio anterior.

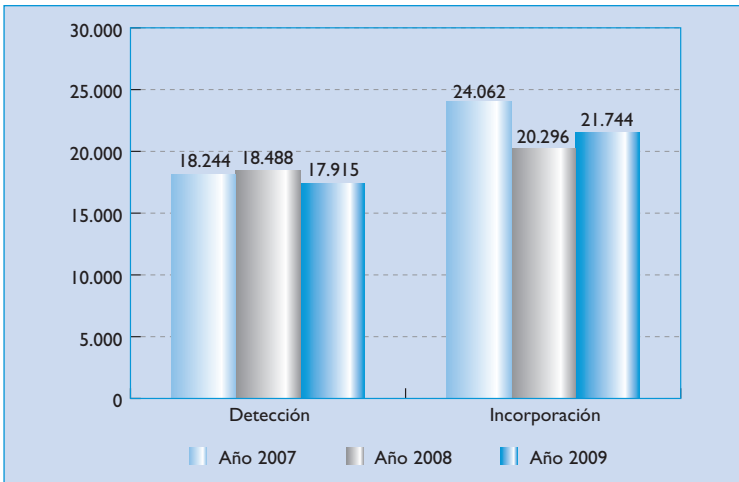
El resultado obtenido se refleja en los gráficos y cuadros siguientes.

Detección	2007	2008	2009	Desde el inicio (2005-2009)
Por ausencia de declaración	17.579	18.322	17.915	101.840
Incorporación de planeamiento	665	166	—	3.021
Total	18.244	18.488	17.915	104.861

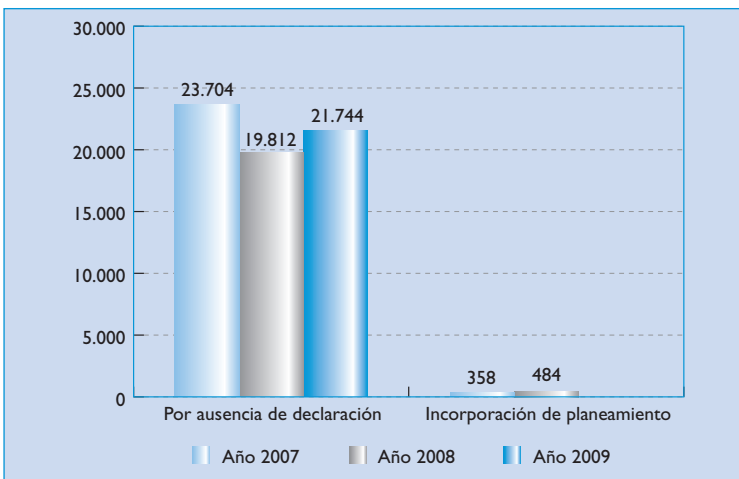
Incorporación	2007	2008	2009	Desde el inicio (2005-2009)
Por ausencia de declaración	23.704	19.812	21.744	96.456
Incorporación de planeamiento	358	484	—	3.021
Total	24.062	20.296	21.744	99.477



Omissiones (unidades urbanas)



Incorporación de omisiones (unidades urbanas)



4

4.5. Control de los incumplimientos tributarios

ACTUACIONES REALIZADAS

Cuotas incorporadas por tramitación de omisiones y declaraciones

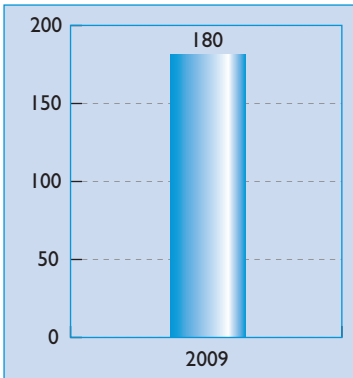
Declaraciones	Liquidación 2006 a 2009		Inmuebles incorporados padrón IBI 2010		
	Número	Incremento cuota	Número	Incremento valor catastral	Incremento cuota
Obra nueva no espontánea	29.890	14.813.897	18.032	1.167.067.446	8.126.151
Obra nueva ordinaria	11.866	3.264.531	18.085	973.190.152	7.046.267
Total	41.756	18.078.428	36.117	2.140.257.598	15.172.418

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.

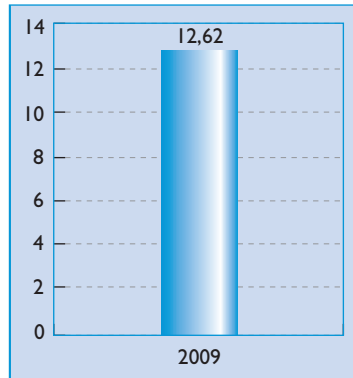
Las inspecciones catastrales tramitadas en 2009, mediante procedimientos de comprobación limitada en el IBI, han proporcionado unos resultados que alcanzan la cantidad de 12,62 millones de euros, habiéndose tramitado 180 actas y sanciones.



Número de actas y sanciones

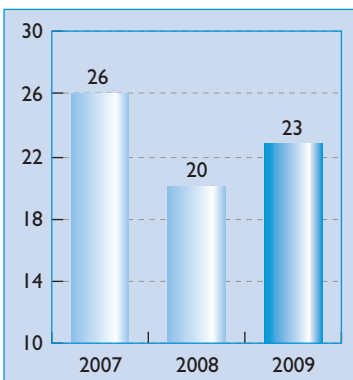


Importe (millones de euros)

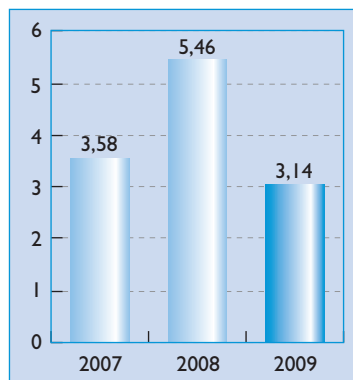


En el ámbito de los sectores de las telecomunicaciones, gas y electricidad se ha mantenido la actividad inspectora también en 2009. La disminución del importe obtenido se debe, fundamentalmente, a la labor regularizadora de los últimos años en un ámbito tan reducido de contribuyentes.

Número de actas y sanciones



Importe (millones de euros)



**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%)**

4

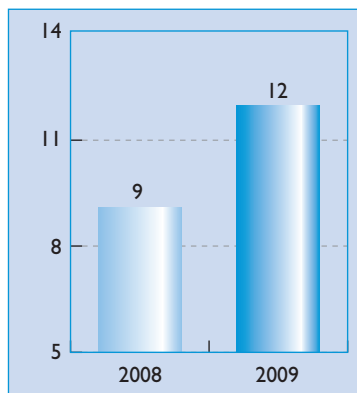
4.5. Control de los incumplimientos tributarios

ACTUACIONES REALIZADAS

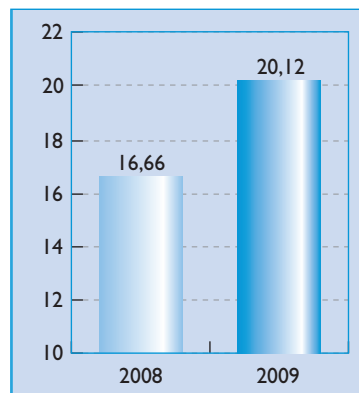
Tasa por utilización privativa y aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública a favor de empresas explotadoras de servicios de telefonía móvil

En 2009 ha continuado la campaña de control tributario iniciada en 2008, que se ha traducido en 12 liquidaciones, por un importe de 20,12 millones de euros.

Número de actas y sanciones



Importe (millones de euros)

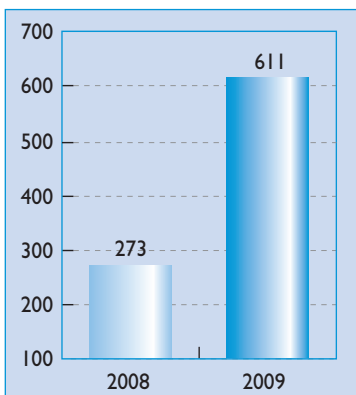




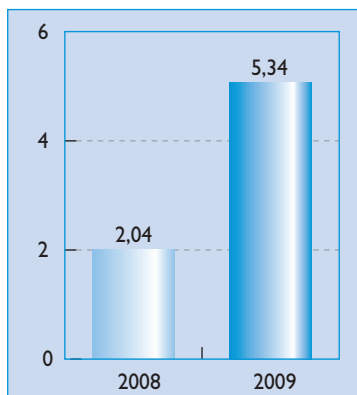
En 2009 ha continuado la campaña iniciada en 2008, que ha supuesto 611 documentos de inspección por un importe de 5,34 millones de euros, lo que representa un incremento del 161,76%.

Tasa por servicios y actividades relacionados con el medio ambiente. Prestación del servicio de gestión de residuos sólidos a grandes generadores

Número de actas y sanciones



Importe (millones de euros)



4

4.5. Control de los incumplimientos tributarios

ACTUACIONES REALIZADAS

Tasa por Paso de Vehículos

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 corresponden a la Agencia.

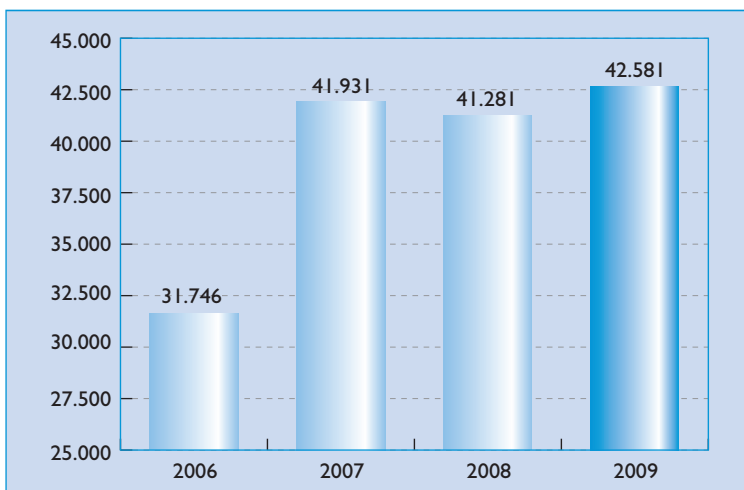
Durante 2009 han continuado desarrollándose las tareas de apoyo para configurar la nueva Matrícula, alcanzándose a principios de este ejercicio las 42.581 inscripciones.

Igualmente, es importante destacar las labores de comprobación e investigación en esta materia, realizando las visitas de inspección oportunas para detectar tanto las omisiones de pasos como los casos de incorrecta tributación, habiéndose tramitado 295 procedimientos de comprobación limitada por omisión, con unos resultados que ascienden a 2,41 millones de euros.

Asimismo, se han detectado más de 1.000 pasos omitidos que serán regularizados en el año 2010.

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

Número de inscripciones



4

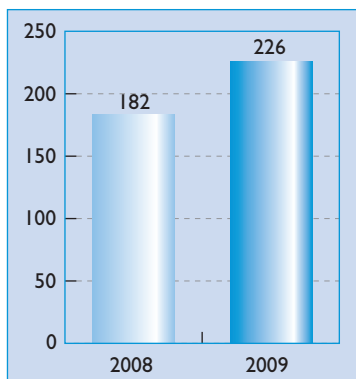
4.5. Control de los incumplimientos tributarios

ACTUACIONES REALIZADAS

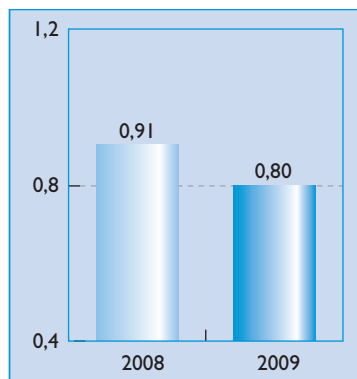
Tasa de Terrazas de Veladores

En 2009 ha continuado la campaña específica que se ha venido desarrollando desde 2007 en el ámbito de la “Tasa de Terrazas de Veladores”, que ha generado 226 documentos de inspección por un importe de 0,80 millones de euros. La labor regularizadora de inspección tiende a decrecer al normalizarse la situación tributaria y administrativa de las terrazas.

Número de actas y sanciones



Importe (millones de euros)

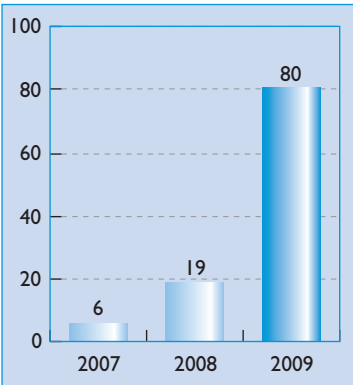


Otras tasas

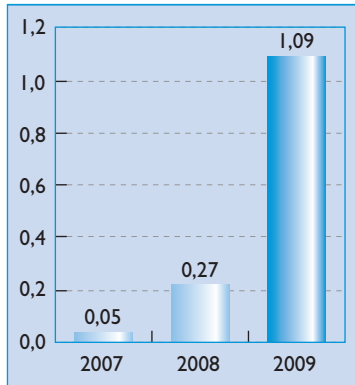
De las Tasas por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local, además de la Tasa por Paso de Vehículos y la de Terrazas de Veladores, se han continuado las actuaciones en el ámbito de Vallas y Andamios, al tiempo que se han iniciado las actuaciones en otros epígrafes de la misma tasa, como en Reservas de Espacio para Aparcamiento, sólo en este ámbito se han superado los 800.000 euros, y en Ocupaciones del suelo, vuelo o subsuelo para usos particulares.

Los resultados obtenidos han supuesto un incremento tanto del número de documentos como de los derechos económicos, que globalmente han ascendido a 1,09 millones de euros.

Número de actas y sanciones



Importe (millones de euros)



4

4.5. Control de los incumplimientos tributarios

Resumen resultados Inspección Tributaria

ACTUACIONES REALIZADAS

Las actuaciones desarrolladas en 2009 se han traducido finalmente en la obtención de un incremento porcentual del 23,66% en relación con el importe de los derechos contraídos en el ejercicio precedente, habiéndose situado la cifra de éstos en 108,81 millones de euros.

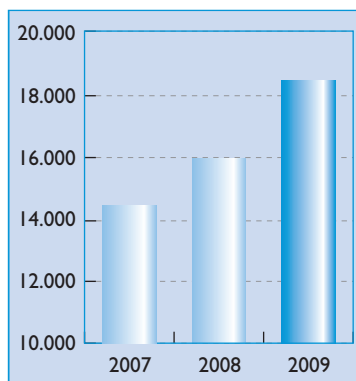
En cuanto al número de documentos, la comparación con los resultados de 2008 supone un incremento del 15,40%.

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

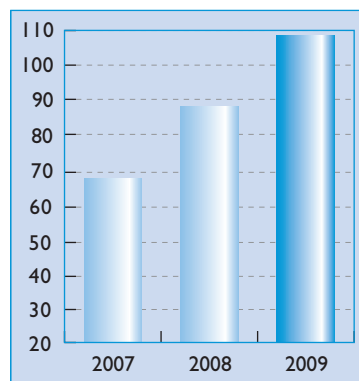
Resumen Inspección Tributaria

	Resultados 2007	Resultados 2008	Resultados 2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Actas y Sanciones	14.555	15.933	18.386	26,32	15,40
Derechos contraídos (en millones de euros)	68,15	87,99	108,81	59,66	23,66

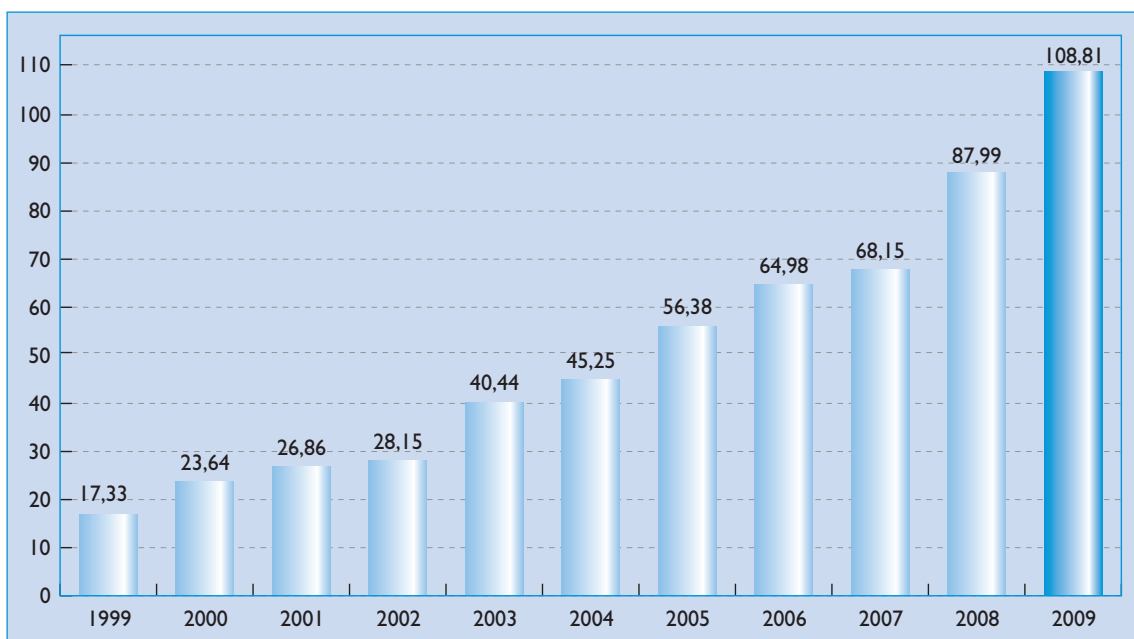
Número de actas y sanciones



Importe (millones de euros)



Derechos contraídos. Evolución anual 1999-2009 (millones de euros)



4

4.5. Control de los incumplimientos tributarios

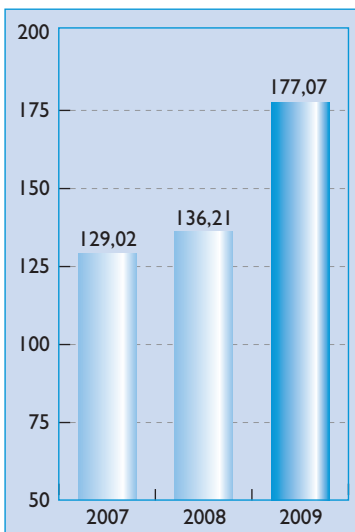
Resumen del control de los incumplimientos tributarios

ACTUACIONES REALIZADAS

Los resultados consolidados de todas las actuaciones de control tributario llevadas a cabo por la Agencia Tributaria Madrid (+m) durante el año 2009, así como la comparativa con los dos ejercicios precedentes, se detallan en el siguiente cuadro:

	2007	2008	2009	Incremento 2009/2007 (porcentaje)	Incremento 2009/2008 (porcentaje)
Derechos contraídos (en millones de euros)	129,02	136,21	177,07	37,24	30,00

Derechos contraídos
(millones de euros)





4

4.6. Otras actuaciones

Actividad financiera

ACTUACIONES REALIZADAS

Durante 2009 se han realizado los correspondientes análisis económicos relativos a la evolución de las principales magnitudes de ingresos del presupuesto del Ayuntamiento de Madrid, y en particular de los ingresos corrientes.

Al analizar dicha evolución es preciso incidir en los negativos efectos que, sobre la financiación de las corporaciones locales, está provocando la crisis económica iniciada en el año 2007 y claramente agudizada durante 2008 y 2009.

En particular, por el desplome del sector inmobiliario se han visto especialmente afectados los ingresos de capital correspondientes a enajenación de inversiones (ventas de terrenos e inmuebles registrados en el capítulo 6 del presupuesto de ingresos), los cuales, pese a su leve incremento respecto a 2008, suponen en 2009 tan sólo el 36% de los reconocidos en 2007. También, dentro de los ingresos corrientes, los asociados a la actividad inmobiliaria, tales como los impuestos municipales sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana y sobre Construcciones, que han pasado a significar en 2009 el 83% y 90%, respectivamente, de los valores reconocidos en 2007.

Pero, por otra parte, el descenso de la actividad y del crecimiento económico motivado por la crisis, junto con el efecto de determinadas decisiones fiscales respecto de impuestos que inciden en la financiación local, también se han traducido en recortes del presupuesto del Estado y, como consecuencia, en los ingresos transferidos a las corporaciones locales, destacando a este respecto que, por primera vez desde 2004, en 2009 los ingresos del Fondo Complementario de Financiación se han visto reducidos en casi un 2% respecto a 2008. La persistente demora de la reforma del sistema de financiación local adquiere en esta situación de crisis económica una especial gravedad dado que, aun en el caso de una hipotética recuperación económica a partir de 2010, la aplicación del actual sistema tendrá sus principales efectos negativos en, al menos, los dos siguientes ejercicios (2010 y 2011), al ser los años en los que corresponde efectuar por el Estado las liquidaciones finales de las participaciones en ingresos (estatales y cedidos) de los ejercicios 2008 y 2009.

En este contexto, los ingresos corrientes del Ayuntamiento de Madrid presentan un crecimiento interanual del 4,6% (185,9 M €), al pasar los derechos netos de 4.042,5 M € en 2008 a 4.228,4 M € en 2009, situándose el porcentaje de ejecución en 2009 en el 93,1%, con un aumento de casi cuatro puntos. Por su parte, la recaudación de ingresos corrientes ha aumentado un 2,5% en valores absolutos (86,2 M €) al pasar de 3.425,8 M € en 2008 a 3.512,1 M € en 2009, alcanzando el porcentaje de recaudación el 83,1% sobre los derechos reconocidos en el ejercicio 2009, con un descenso de casi dos puntos.

En los impuestos directos (capítulo 1) los derechos netos se han incrementado un 11,1% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.436,3 M € a 1.596,4 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 18,5%, al pasar de 778,2 M € en 2008 a 921,9 M € en 2009. Este incremento obedece, fundamentalmente, al efecto de la revisión catastral de 2001 y a la actualización de los tipos conforme al IPC y, en menor medida, a la modificación del tipo diferenciado para determinados usos y al crecimiento vegetativo del censo, 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 (Plusvalía municipal), los derechos netos disminuyeron un 9,9%, al pasar de 241,7 M € en 2008 a 217,9 M € en 2009, situándose el grado de ejecución presupuestaria en el 85%. Por su parte, la recaudación del impuesto alcanza un importe de 190,8 M €, con una disminución del 5,6% sobre 2008.

En cuanto a los impuestos indirectos (capítulo 2), los derechos netos disminuyen un 6,5%, desde 211,2 M € en 2008 a 197,5 M € en 2009, por las negativas variaciones en el IVA e impuestos especiales cedidos por el Estado. Por su parte, en el principal recurso constituido por el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras se han reconocido 128 M €, prácticamente el mismo importe que en 2008, lo que supone un grado de ejecución presupuestaria del 92,3%, aunque su recaudación sufre una reducción del 13,7%.

En relación con las tasas y otros ingresos (capítulo 3), el importe de los derechos netos ha pasado de 728,5 M € en 2008 a 956,6 M € en 2009, con un incremento del 31,3%; y el importe de la recaudación de 420,8 M € a 601,8 M €, con un aumento del 43%. En estos incrementos tiene especial relevancia la entrada en vigor en 2009 de la nueva tasa sobre gestión de residuos sólidos urbanos y la supresión de la tasa sobre grandes generadores de residuos. Así, en el ejercicio 2009 por la nueva tasa se han reconocido derechos por importe de 166,4 M € y recaudado 125,7 M €, frente a los 36,5 M € y 22 M € reconocidos y recaudados en 2008 por la tasa suprimida.

Otros ingresos destacados del capítulo 3 son los siguientes:

- + Ingresos derivados de las tasas por retirada de vehículos de la vía pública y depósito de vehículos a requerimiento de autoridades, cuyos derechos aumentan conjuntamente en 9,6 M €.
- + Ingresos derivados de la tasa por la utilización de piscinas e instalaciones deportivas municipales, cuyos derechos alcanzan los 38,4 M €, con un aumento de 1,5 M €.
- + Ingresos por tasas del servicio de estacionamiento regulado, cuyo importe liquidado alcanza los 81,3 M €, con un aumento de más de 12 M € respecto a 2008, fundamentalmente porque en dicho ejercicio los ingresos se vieron mermados por la huelga de los controladores del SER.
- + Ingresos correspondientes a la tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial constituido en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública por empresas explotadoras de servicios de suministro, cuyos derechos por importe de 60,1 M € disminuyen en 7,4 M €.
- + Tasa por paso de vehículos, cuyos derechos por 42,8 M € suponen un aumento de 5 M €.
- + Ingresos de la contribución especial por la instalación, ampliación o mejora del servicio de prevención y extinción de incendios, cuyos derechos aumentan 2,4 M € hasta los 14,9 M €.

4

4.6. Otras actuaciones

Actividad financiera

ACTUACIONES REALIZADAS

- + Ingresos por infracciones de la Ordenanza de circulación, cuyos derechos netos por 204 M € apenas varían respecto a 2008 (203,6 M €).
- + Ingresos de particulares por obras de urbanización, cuyos derechos aumentan en 9,5 M €, si bien están asociados a los correspondientes gastos.

Por lo que respecta a las transferencias corrientes (capítulo 4), los derechos liquidados ascienden a 1.342,8 M €, con un grado de ejecución del 89,2%, es decir, 18,1 M € menos que los obtenidos el año anterior. El comportamiento de este capítulo obedece fundamentalmente al Fondo Complementario de Financiación, cuyos derechos netos han disminuido 24,1 M € al pasar de 1.287,2 M € en 2008 a 1.263,1 M € en 2009, debido al menor importe de las entregas a cuenta presupuestadas por el Estado, así como por no haberse percibido anticipo de liquidación del ejercicio inmediato anterior (2008).

Por último, y respecto a la ejecución de los ingresos patrimoniales (capítulo 5), se han reconocido derechos por 135,1 M €, lo que representa una variación interanual negativa de 170,5 M €, que obedece fundamentalmente a los menores derechos por la cesión de uso de las infraestructuras de depuración y alcantarillado, como consecuencia del calendario de anualidades previstas en el Convenio de Encomienda de Gestión con la Comunidad de Madrid y el Canal de Isabel II, y su posterior Adenda, que pasan de 265 M € en 2008 a 66 M € en 2009.

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 2010 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 siete Tasas y seis Precios Públicos.



4

4.6. Otras actuaciones

Colaboración con otras Administraciones y entidades

ACTUACIONES REALIZADAS

Convenios de colaboración

Uno de los objetivos estratégicos de la Agencia Tributaria Madrid (+m) consiste en fomentar las alianzas institucionales y estrechar los vínculos de colaboración con otras Administraciones Públicas, Colegios Profesionales y entidades, para simplificar los trámites de gestión y las exigencias formales derivadas de la aplicación de los tributos, así como facilitar al ciudadano el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

En el año 2009 se han suscrito los siguientes convenios de colaboración:

- + Convenio de colaboración rubricado el 26 de febrero de 2009 entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y el Ayuntamiento de Madrid, para el acceso a información de carácter tributario.
- + Convenio de colaboración suscrito el 18 de marzo de 2009 entre la AEAT y el Ayuntamiento de Madrid, para la prestación del servicio de asistencia a los obligados tributarios en la realización de declaraciones tributarias y en su correcta cumplimentación.
- + Adenda rubricada el 2 de abril de 2009 al Convenio suscrito el 19 de octubre de 2004 entre la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos (Dirección General del Catastro) y el Ayuntamiento de Madrid, de colaboración en materia catastral. En virtud de esta Adenda, la Agencia Tributaria Madrid (+m), en régimen de delegación de competencias, tramitará expedientes de alteraciones de orden físico y económico y de subsanación de discrepancias, relativos a bienes inmuebles urbanos y de características especiales sitios en el término municipal de Madrid.
- + Convenio rubricado el 24 de noviembre de 2009 entre la Agencia Tributaria Madrid (+m) y el Colegio Oficial de Gestores

Administrativos de Madrid, de colaboración en la aplicación de los tributos municipales.

- + Acuerdos suscritos el 9 de diciembre de 2009 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 2009 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.
- + 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

4

4.6. Otras actuaciones

Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos Municipales

ACTUACIONES REALIZADAS

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 cinco de ellas:

- + Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección.
- + Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Actividades Económicas.
- + Ordenanza Fiscal reguladora de las Tasas por Servicios y Actividades relacionados con el Medio Ambiente.
- + Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por la 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.
- + Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por Estacionamiento de Vehículos en determinadas zonas de la capital.

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:

- + Establecimiento del precio público por el asesoramiento sanitario y la administración de vacunas a los viajeros internacionales.
- + Establecimiento del precio público por la realización de análisis clínicos para la determinación de los niveles de alcohol en la sangre.
- + Modificación del acuerdo plenario de 21 de febrero de 2008, de establecimiento del precio público por la realización de visitas turísticas guiadas a medida para grupos.



4

4.6. Otras actuaciones

Calidad de las bases de datos

ACTUACIONES REALIZADAS

Las actuaciones dirigidas al mantenimiento y la normalización de las bases de datos tributarias, 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 y a la depuración de las bases de datos catastrales, mediante el procedimiento de subsanación de discrepancias y corrección de errores materiales, se reflejan en el siguiente cuadro:

Actualización y normalización de datos tributarios (registros)	2.828.856
Depuración de datos catastrales (expedientes)	1.919
Depuración de datos catastrales (unidades urbanas)	26.735





4

4.6. Otras actuaciones

Recomendaciones de órganos externos

ACTUACIONES REALIZADAS

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:

- + En el ámbito de la Inspección se ha reforzado la motivación del juicio de culpabilidad en las resoluciones sancionadoras, ponderando los hechos constitutivos de la infracción, la participación del infractor y las circunstancias que concurren en el criterio de graduación.
- + Reducción significativa, por tercer año consecutivo, de los plazos de tramitación de los expedientes de devolución de ingresos indebidos. Dicha reducción ha sido de un 46,29%, y el plazo medio de tramitación a 31 de diciembre de 2009 se sitúa en 29 días.
- + En colaboración con los servicios de Líneamadrid, mejora de la información telefónica que se facilita al ciudadano en materia de recaudación ejecutiva, incluyendo los aspectos básicos del procedimiento de apremio, identificación de las deudas pendientes de pago o deudas afectadas por un embargo.
- + Ampliación de la información que se ofrece a las entidades pagadoras de sueldos, salarios o pensiones, en los supuestos de embargo de créditos de esta naturaleza, y mejora de la coordinación con dichas entidades.
- + Reestructuración de la información disponible en el Portal del Contribuyente en materia de pagos telemáticos, haciendo más

comprensibles los contenidos que figuran en los especiales informativos y en los propios trámites de pago.

- + Refuerzo de la coordinación con la Dirección General de Movilidad para mejorar la información que se proporciona en las OAIC sobre expedientes sancionadores en materia de tráfico.
- + Depuración de los datos relativos a los vehículos, e introducción de mejoras en el flujo de información con la Jefatura Provincial de Tráfico, para incrementar la calidad de los datos que resultan necesarios en la gestión tributaria del IVTM.



4

IV Encuentro sobre Telecomunicaciones y Gobiernos Locales

4.6. Otras actuaciones

Eventos

ACTUACIONES REALIZADAS

El 29 y 30 de junio de 2009 se celebró en el Palacio de Congresos de Madrid el IV Encuentro sobre Telecomunicaciones y Gobiernos Locales, organizado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y el consorcio Localret, y que en esta edición ha contado con la colaboración de la FEMP y la Agencia Tributaria Madrid (+m).

Este foro está concebido como un espacio de estudio y debate sobre la incidencia de las políticas públicas locales en el desarrollo de las comunicaciones electrónicas, en el que participan los operadores, los reguladores y los gobiernos locales para conseguir que todos los intereses públicos y privados afectados queden igualmente protegidos.

El programa se desarrolló en torno a tres mesas redondas, en las que se trataron los temas fundamentales del panorama actual en esta materia, tales como el despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones en el dominio público municipal y su viabilidad económica, las redes wi-fi, y las propuestas para una solución global de la tributación de los operadores.

En este evento intervinieron responsables políticos de los gobiernos locales, entre ellos el Delegado del Área de Gobierno de Economía y Empleo y el Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Madrid, directivos y funcionarios de diversas Administraciones municipales y de la Comisión reguladora, así como especialistas de reconocido prestigio del sector privado y del mundo académico.



4

4.6. Otras actuaciones

Publicaciones

ACTUACIONES REALIZADAS

Durante el año 2009 el Organismo ha promovido la edición de las siguientes publicaciones:

- + Ranking tributario de los municipios españoles 2009.
- + Anuario económico-financiero del Ayuntamiento de Madrid, edición 2007-2008.
- + Ordenanzas Reguladoras de los Tributos y Precios Públicos Municipales 2009.
- + Memoria de la Agencia Tributaria Madrid 2008.
- + Boletín informativo de la Agencia Tributaria Madrid, Info +m03.



4

4.6. Otras actuaciones

Actividades internacionales

ACTUACIONES REALIZADAS

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 Méjico Distrito Federal**

Madrid, 16 de septiembre de 2009

En la sede de la Agencia Tributaria Madrid (+m) se celebró un encuentro con funcionarios de la Tesorería del Distrito Federal, cuya delegación estaba encabezada por D. Luis Rosendo Gutiérrez, Tesorero del Gobierno Federal. En el encuentro se abordaron asuntos de gestión tributaria, recaudación de impuestos locales y modelos de atención al contribuyente.

+ **Visita delegación Automobile Club d'Italia**

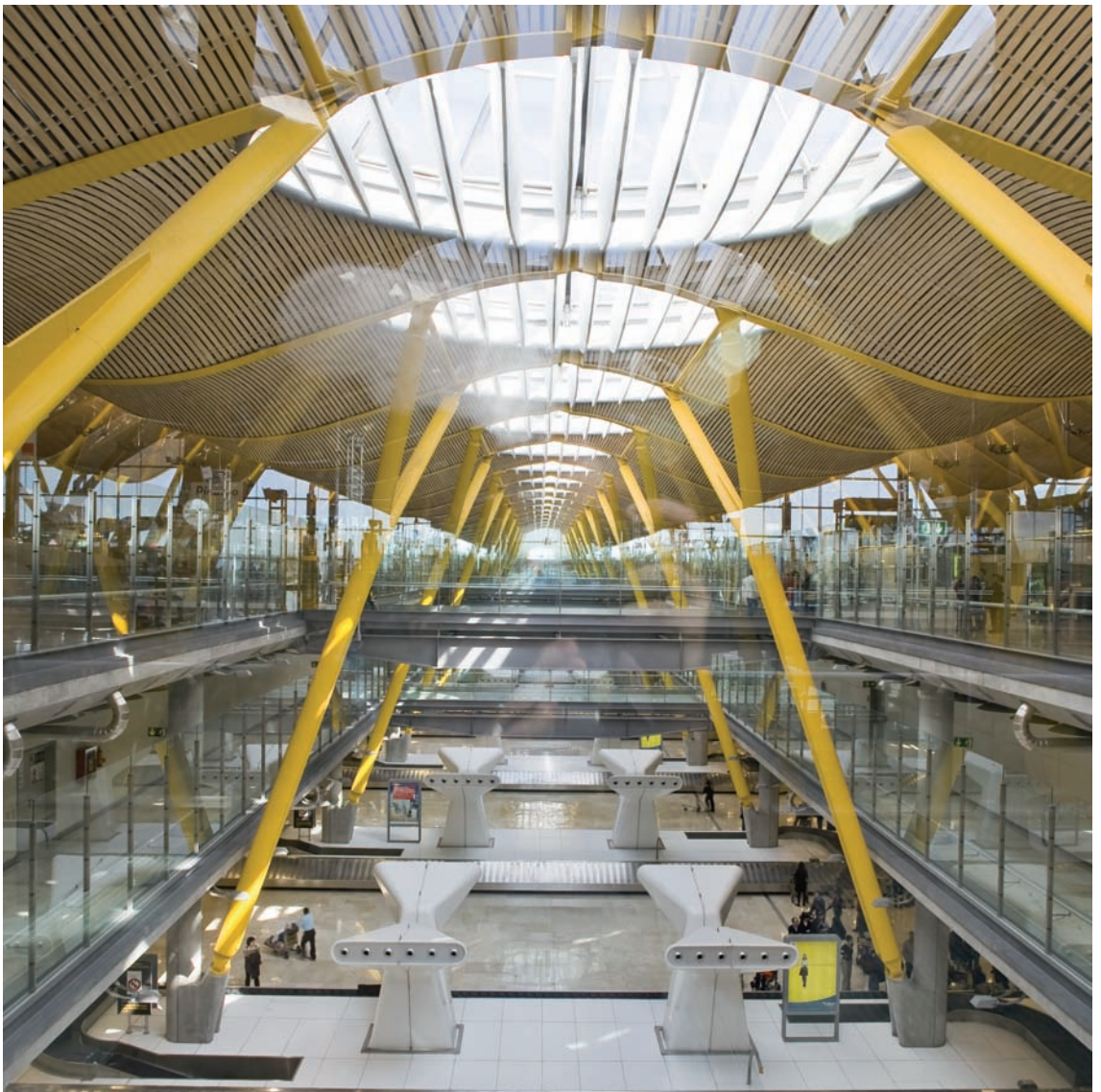
Madrid, 21 de septiembre de 2009

Esta visita fue organizada por el RACE y el Ufficio di Relazioni Internazionali del Automobile Club d'Italia para intercambiar experiencias sobre los aspectos administrativos de la matriculación de vehículos y, en particular, los tributos que gravan la titularidad y el uso de los automóviles.

+ **XXXII Programa Iberoamericano de Formación Municipal**

Madrid, 16-17 de noviembre de 2009

Esta actividad formativa estuvo organizada por la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI), con la asistencia de responsables políticos, directivos y altos funcionarios de diversos gobiernos locales iberoamericanos. Dentro del programa de introducción a la Administración española, se abordaron las cuestiones principales de la financiación local en nuestro país.





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
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
OAIC:	Oficinas de Atención Integral al Contribuyente
PIC:	Punto de Información Catastral
RACE:	Real Automóvil Club de España
TEAC:	Tribunal Económico-Administrativo Central
TEAMM:	Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid
TEAR:	Tribunales Económico-Administrativos Regionales
TRU:	Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos
UCCI:	Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas
UTE:	Unión Temporal de Empresas

Portada: Luis Ignacio Gómez Campillejo



+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