

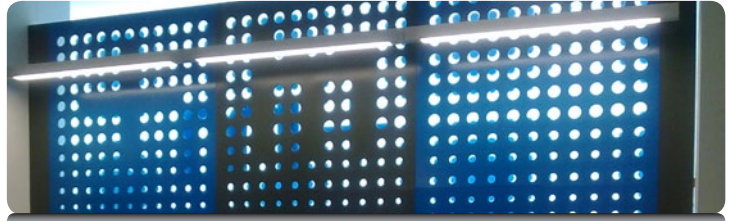


+m
agencia tributaria
madrid

+mio

+mio

memoria



1. Presentación	4
2. Consejo Rector	6
3. La Agencia Tributaria Madrid	8
■ Estructura organizativa.....	10
■ Ejecución del presupuesto.....	11
◆ Presupuesto de Gastos.....	11
◆ Presupuesto de Ingresos.....	12
■ Recursos humanos.....	13
◆ Personal.....	13
◆ Formación.....	15
◆ Prestaciones sociales.....	16
◆ Prevención de Riesgos Laborales.....	16
■ Tecnologías de la información.....	18
■ Plan de actuación anual 2010.....	19
◆ Cumplimiento de objetivos - Resumen.....	20
◆ Indicadores de gestión.....	22
4. Actuaciones realizadas	24
■ Asistencia al contribuyente.....	25
◆ Servicios de ayuda por Internet.....	25
◆ Registro Agencia Tributaria Madrid.....	26
◆ Atención directa e información.....	28
◆ Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente.....	32
◆ Facilidades de pago.....	34

■ Gestión Tributaria y Catastral.....	36
◆ Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).....	36
◆ Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).....	42
◆ Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).....	42
◆ Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO).....	43
◆ Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).....	44
◆ Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos (TRU).....	45
◆ Resumen de la gestión tributaria.....	46
■ Gestión Recaudatoria.....	47
◆ Recaudación tributaria.....	47
◆ Recaudación voluntaria.....	48
◆ Recaudación ejecutiva.....	50
■ Gestión recursos y reclamaciones	55
◆ Recursos de reposición en período voluntario.....	55
◆ Recursos de reposición en vía ejecutiva.....	60
◆ Recursos de reposición en materia de inspección.....	61
◆ Recursos de reposición en materia catastral.....	62
■ Control de los incumplimientos tributarios.....	62
◆ Resumen resultados Inspección Tributaria.....	72
◆ Resumen del control de los incumplimientos tributarios	73
■ Otras actuaciones.....	73
◆ Actividad financiera.....	73
◆ Colaboración con otras Administraciones y entidades.....	76
◆ Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos Municipales.....	77
◆ Calidad de las bases de datos.....	77
◆ Recomendaciones de órganos externos.....	78
◆ Eventos.....	79
◆ Publicaciones.....	80
◆ Actividades internacionales.....	80

Abreviaturas utilizadas.....	81
-------------------------------------	-----------



Presentación



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 2010 para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, la ejecución del presupuesto de ingresos del Ayuntamiento, la mejora continua de la calidad de los servicios que prestamos a los contribuyentes y el control de los incumplimientos tributarios.

En este ejercicio hemos seguido padeciendo las consecuencias de la crisis económica y financiera iniciada en el año 2007, cuyos efectos más directos para la Hacienda municipal se han dejado sentir, como es lógico, en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana y el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras. A modo de ejemplo, en este último tributo el importe global de los derechos reconocidos en 2010 no ha llegado ni al 59% del valor correspondiente al año 2007. En el ámbito recaudatorio, como era de esperar, también ha continuado creciendo el número de aplazamientos y fraccionamientos, que en período ejecutivo se ha situado en un 169% de las cifras relativas al ejercicio precedente.

Dentro del capítulo de asistencia al contribuyente se constata un año más el empleo generalizado de los servicios de Administración electrónica para las gestiones tributarias. En 2010 se realizaron 1.106.900 trámites por Internet con un crecimiento del 21% sobre el año anterior.

También merece una mención especial la calidad de los servicios que se prestan en nuestras Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, a las que acudieron 567.398 ciudadanos durante el año 2010. La calificación global de la calidad de estas Oficinas, de acuerdo con la encuesta de satisfacción realizada entre los usuarios, ha sido de 8,56 puntos en una escala de 0 a 10, lo que da una idea de la valoración positiva y reconocimiento que los contribuyentes hacen de este servicio.

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

Madrid, mayo de 2011

El Presidente
Juan Bravo Rivera

+2

Consejo Rector

+2

Consejo Rector



Presidente

D. Juan Bravo Rivera

Vicepresidenta

**D.ª Mireya Corredor
Lanas**

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 M.ª de los Ángeles
Romera Ayllón
D. Santiago Ruedas
Arteaga
D. José Francisco
Trigueros Sellés
D. Juan Zornoza Pérez**

Secretario

**D. Demetrio de Ramón
Hernández**

Directora

D.ª Rosana Navarro Heras

Director Adjunto

**D. Antonio Álvarez
Dumont**

+3

La Agencia

Tributaria Madrid

+3

La Agencia Tributaria Madrid



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

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

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

En el cumplimiento de sus fines, para la consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, la Agencia Tributaria Madrid (+m) se rige por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad de gestión, y ejerce para su cumplimiento, entre otras, las siguientes competencias:

- La gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales.
- La recaudación en período ejecutivo de los demás ingresos de derecho público del Ayuntamiento, y de aquellos otros cuya gestión se le encomiende.
- La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios relativos a los tributos cuya competencia gestora tenga atribuida, y la de los expedientes sancionadores relativos a la recaudación del resto de ingresos públicos cuya gestión recaudatoria le corresponda.
- El análisis de las previsiones de ingresos públicos y el diseño de la política global de ingresos tributarios.
- La propuesta, elaboración, e interpretación de las normas tributarias propias del Ayuntamiento.
- El seguimiento y la ordenación de la ejecución del presupuesto de ingresos en lo relativo a ingresos tributarios y transferencias corrientes vinculadas a estos.
- La colaboración con otras instituciones públicas en las materias objeto de la Agencia.

+3

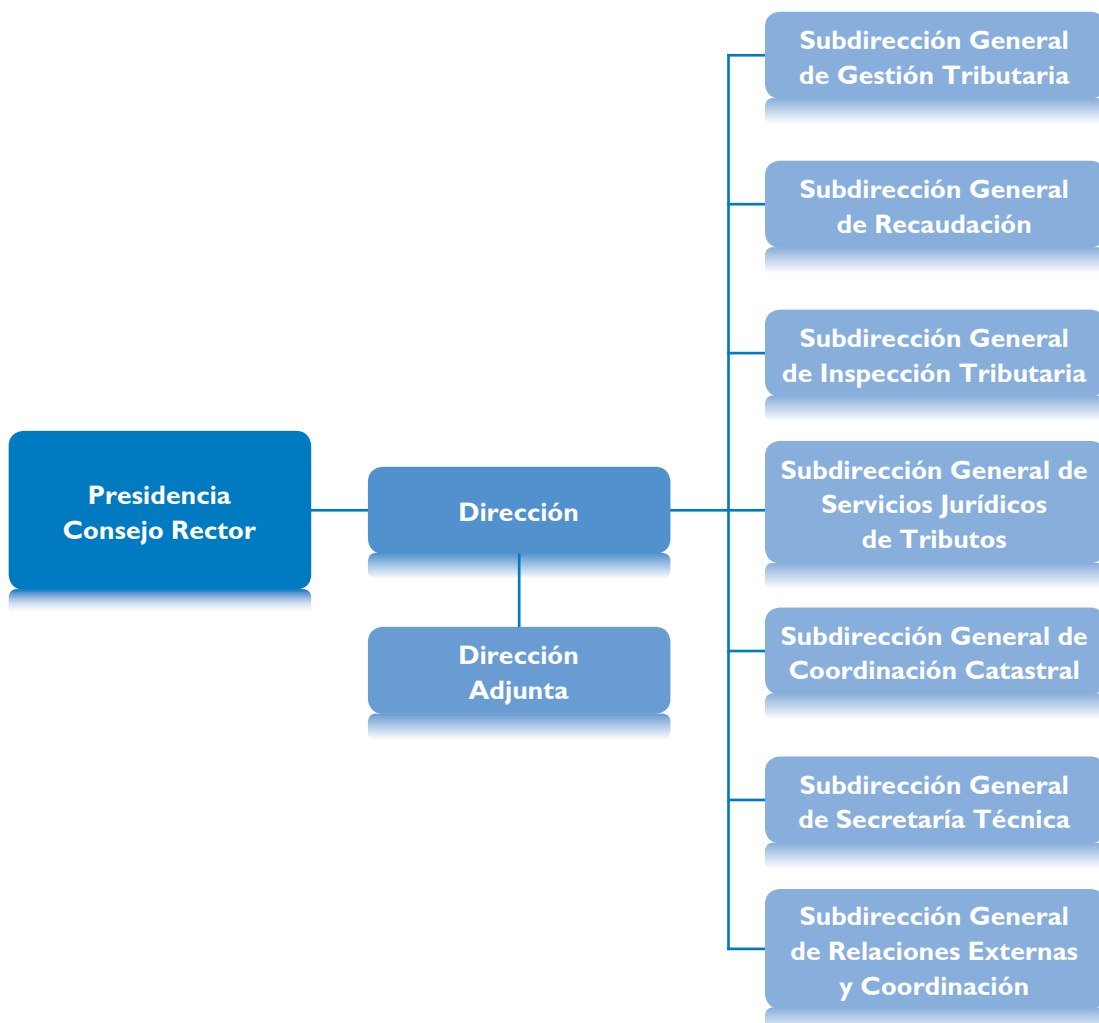
La Agencia Tributaria Madrid

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Agencia Tributaria Madrid (+m) cuenta como órganos de dirección con 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), se refleja en el siguiente Organigrama:



La ejecución del Presupuesto del ejercicio 2010 del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid (+m), se ha efectuado en los términos recogidos en los artículos 191 y 192 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

La ejecución y liquidación de dicho Presupuesto, así como la gestión contable de todo el ejercicio, se ha realizado de acuerdo con la Instrucción de Contabilidad Local, aprobada por Orden del Ministerio de Economía y Hacienda 4041/2004, de 23 de noviembre.

Presupuesto de Gastos

La ejecución del Estado de Gastos del Ejercicio Corriente de 2010, del Presupuesto de la Agencia Tributaria Madrid (+m), alcanza un importe de **58.311.497,92** euros, lo que supone un porcentaje del **95,44%**, de Obligaciones Reconocidas sobre Créditos Definitivos, que, a su vez, se subdivide en un **95,42%** de ejecución en lo relativo a Gastos Corrientes y un **98,03%** referido a Gastos de Capital.

En cuanto a la ejecución en fase de Créditos Dispuestos sobre Créditos Definitivos es en global del **96,70%**, que, asimismo, se subdivide en un **96,70%** de ejecución en Gastos Corrientes y un **98,03%** 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	44.444.883,68	43.533.271,49	43.533.271,49	97,95	97,95
II Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	16.115.231,63	15.041.643,01	14.268.312,00	93,34	88,54
III Gastos Financieros	76.247,52	76.118,01	76.118,01	99,83	99,83
IV Transferencias Corrientes	111.818,84	90.506,41	90.506,41	80,94	80,94
Total Gastos Corrientes	60.748.181,67	58.741.538,92	57.968.207,91	96,70	95,42
VI Inversiones Reales	350.183,01	343.290,56	343.290,01	98,03	98,03
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	350.183,01	343.290,56	343.290,01	98,03	98,03
Total	61.098.364,68	59.084.829,48	58.311.497,92	96,70	95,44

Presupuesto de Ingresos

La ejecución del Estado de Ingresos del Ejercicio Corriente de 2010, del Presupuesto de la Agencia Tributaria Madrid (+m), con una cuantía de **58.271.241,51** euros representa un porcentaje de ejecución del **95,37%**, en términos de Derechos Reconocidos Netos sobre Previsiones Definitivas,

que, a su vez, se divide en un **95,35%** 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 sobre Derechos Reconocidos Netos un porcentaje un **94,14%**, que se subdivide en un **94,65%** y un **0%** en relación a Ingresos Corrientes y de Capital respectivamente.

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	3.000,00	22.259,95	22.259,95	742,00	100,00
IV Transferencias Corrientes	60.732.886,68	57.915.609,25	54.815.609,25	95,36	94,65
V Ingresos Patrimoniales	50.000,00	20.894,31	20.894,31	41,79	100,00
Total Ingresos Corrientes	60.785.886,68	57.958.763,51	54.858.763,51	95,35	94,65
VI Enajenación de Inversiones Reales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VII Transferencias de Capital	312.478,00	312.478,00	0,00	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	312.478,00	312.478,00	0,00	100,00	0,00
Total	61.098.364,68	58.271.241,51	54.858.763,51	95,37	94,14

El Resultado Presupuestario del ejercicio (-40.256,41 euros), diferencia entre los Derechos y las Obligaciones Reconocidas Netas, absorbe

el Remanente de Tesorería de 2009 cifrado en 103.339,87 euros. El Remanente de Tesorería resultante se cifra en 70.083,46 euros.

Personal

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

PUESTOS DE TRABAJO	
151	Laborales
749	Funcionarios
900	Total

En materia de provisión de puestos de trabajo se han resuelto 4 concursos generales de méritos, 5 concursos específicos (2 convocados en 2009) y 12 convocatorias de libre designación (2 convocatorias de 2009).

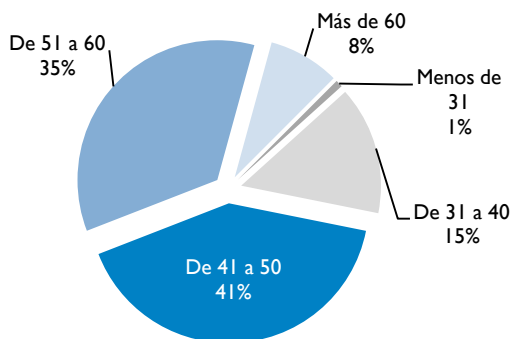
Además se hallan pendientes de resolución dos concursos generales.

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA

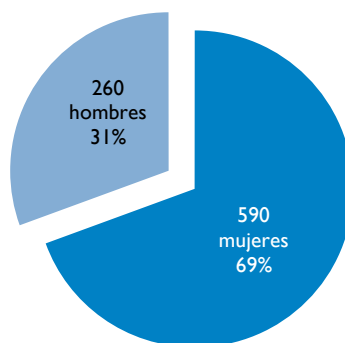
	PLANTILLA	EFFECTIVOS
Plantilla a 31/12/09	907	854
Variación 2010	-7	-4
Plantilla a 31/12/10	900 ⁽¹⁾	850

⁽¹⁾ 14 puestos no tienen dotación presupuestaria.

Distribución del personal por edades

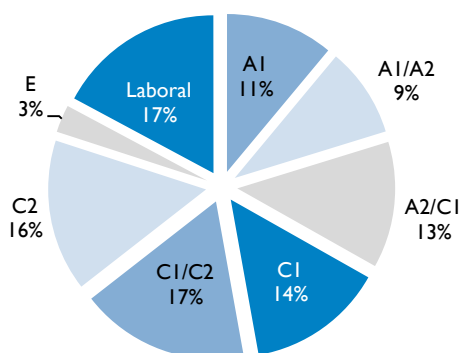


Distribución del personal por sexo



DISTRIBUCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO POR GRUPO DE CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

GRUPO	TOTALES	OCUPADAS
A1	95	94
A1/A2	79	78
A2/C1	114	110
C1	128	119
C1/C2	151	147
C2	158	132
E	24	24
Personal laboral	151	146
Total	900	850



Formación

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

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 IFEGL.

En total se han celebrado 23 cursos, habiéndose impartido 475 horas lectivas y un total de 7.550 horas.

La relación de cursos realizados se detalla en el cuadro siguiente:

DENOMINACIÓN DEL CURSO	NÚM. EDICIONES	TOTAL ALUMNOS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
El Ordenamiento Jurídico y los Tributos Locales	1	15	21	21	315
La Ley General Tributaria	1	20	21	21	420
El Procedimiento de Recaudación	1	20	21	21	420
Derecho Privado. Nociones generales y su incidencia en procedimientos tributarios	1	20	21	21	420
Tributación Inmobiliaria	1	15	36	36	540
Curso Avanzado de Inspección de Impuestos Locales	1	15	12	12	180
Especialización en la Atención Presencial al Contribuyente	6	90	30	180	2.700
Repercusión de la Información Catastral en la Tributación Local	5	75	17	85	1.275
El Catastro. Actualización de la Normativa y Procedimientos	2	40	11	22	440
La Inspección Tributaria de las Tasas Locales (A1, A2 y C1)	1	15	16	16	240
La Inspección Tributaria de las Tasas Locales (C2)	1	15	16	16	240
La Inspección Tributaria Orientada al Ciudadano (A1, A2 y C1)	1	15	12	12	180
La Inspección Tributaria Orientada al Ciudadano (C2)	1	15	12	12	180
Total	23	370	246	475	7.550

Otras acciones formativas gestionadas por la Agencia Tributaria Madrid (+m)

Este Organismo también promovió, a través del procedimiento de formación singularizada, dos cursos de informática especializada dirigidos a un colectivo

de trabajadores caracterizado por la especificidad técnica de sus funciones y la diversidad de horarios. Con esta finalidad se han impartido 96 horas lectivas y un total de 480 horas.

DENOMINACIÓN DEL CURSO	NÚM. EDICIONES	TOTAL ALUMNOS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Operación del Sistema iSeries	2	10	25	50	250
Administración y control del Sistema iSeries	2	10	23	46	230
Total	4	20	48	96	480

Prestaciones sociales

- Plan de Pensiones para el personal municipal.
- Abono de Transporte Anual (858).
- Ayuda de transporte en metálico (139).
- Ayuda de transporte para personas con discapacidad (3).
- Ayuda educación infantil hasta los 3 años (32).
- Ayuda comedor escolar para hijos de 3 a 16 años (221).
- Ayuda de estudios para la formación de los hijos de los trabajadores (454).
- Ayuda de estudios para la formación del personal municipal (56).
- Ayuda para tratamiento psicológico (18).
- Ayuda por discapacidad física, intelectual o sensorial (14).
- Ayuda por discapacidad de ascendiente (1).
- Ayudas asistenciales (1.596).
- Ayuda de Promoción Interna (32).

Prevención de Riesgos Laborales

SEGURIDAD

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

- Simulacro de Emergencia del centro de trabajo de Jacinto Benavente 2.
- Simulacro de Emergencia del centro de trabajo de Sacramento 1.
- Simulacro de Emergencia del centro de trabajo de Sacramento 3-5.
- Simulacro de Emergencia del centro de trabajo de Sacramento 7.
- Simulacro de Emergencia de la OAIC de Príncipe Carlos 40.
- Simulacro de Emergencia de la OAIC de Hierro 27.
- Plan de Autoprotección y Simulacro de Emergencia de la OAIC de Raimundo Fernández Villaverde 32.

FORMACIÓN

Cursos de formación de Primeros Auxilios:

- 8 ediciones (119 personas).

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

- 1 edición en la OAIC de Príncipe Carlos 40 (13 personas).
- 1 edición en la OAIC de Raimundo Fdez.Villaverde 32 (19 personas).
- 6 ediciones en el centro de trabajo de Sacramento I (210 personas).
- 6 ediciones en el centro de trabajo de Sacramento 3-5 (257 personas).
- 1 edición en la OAIC de Hierro 27 (19 personas).
- 1 edición e las dependencias de la Plaza de la Villa (12 personas).

Curso específico en Prevención y Extinción de Incendios para Equipos de Emergencia:

- 4 ediciones (79 personas).

Taller de habilidades en el manejo del estrés:

- 1 edición (17 personas).

Curso de pantallas de visualización de datos:

- 3 ediciones (52 personas).

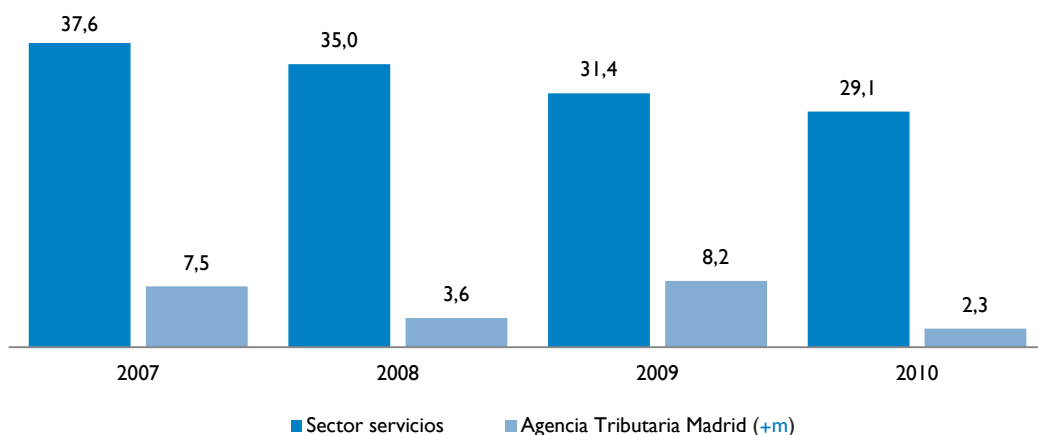
Curso básico de prevención de riesgos laborales:

- 2 ediciones (37 personas).

SINIESTRALIDAD LABORAL

- Accidentes en el centro de trabajo que han causado incapacidad laboral superior a un día de trabajo: 1.
- Accidentes en desplazamiento con baja superior a un día de trabajo: 1.
- Accidentes *in itinere* con baja superior a un día de trabajo: 10.
- Accidentes que no han causado la incapacidad temporal del trabajador: 23.
- Investigaciones realizadas de accidentes en el centro de trabajo: 1.

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



El gráfico de comparativa de los índices de incidencia en Administración Pública se ha modificado con respecto a los ejercicios anteriores, transformando los datos clasificados según la CNAE-93 a la CNAE-09.

En el año 2010, una vez más, se ha ampliado la oferta de trámites y servicios disponibles en el Portal del Contribuyente, habiéndose realizado a través de Internet 1.106.900 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 incluye todas las fases del ciclo tributario (gestión, inspección, recaudación y revisión) de los ingresos de Derecho público municipales, en este año se han acometido las tareas de análisis funcional de todos los módulos horizontales de la fase I y está previsto que en el último cuatrimestre de 2011 entre en funcionamiento el módulo de Ejecución Subsidiaria, así como todos

los módulos horizontales necesarios para la gestión de este ingreso.

En el último trimestre de 2010 se ha iniciado también el estudio funcional de los 8 nuevos módulos que componen la fase II del proyecto.

Dentro de este ejercicio además se ha llevado a cabo la modificación de las aplicaciones informáticas corporativas para su adaptación a la Ley de Servicios de Pago, y la implementación del sistema de integración de la cartografía municipal con la catastral.

Por último, también deben mencionarse los trabajos de desarrollo informático dirigidos a la agrupación de notificaciones por contribuyente en los tributos de vencimiento periódico, al objeto de reducir costes en la partida de comunicaciones postales.

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

A la hora de establecer las actividades y de fijar los principales objetivos, estos se clasificaron en tres grandes líneas de actuación: actuaciones de 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 2010 se reflejan en los cuadros siguientes:

Cumplimiento de objetivos - Resumen

OBJETIVOS 2010			
I. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	OBJETIVO 2010	REALIZADO 2010	% REALIZACIÓN
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)	≤ 8'30"	9'40"	87,93
Creación de nuevas OAIC	1	1	100
Encuestas de satisfacción de las OAIC (puntuación sobre 10)	≥ 7,5	8,56	114,13
% de autoliquidaciones del IIVTNU a través de la página web	31%	30,6%	98,71
Domiciliaciones bancarias	1.950.000	1.936.007	99,28
Sistema especial de pago de tributos	620.000	657.774	106,09
Domiciliaciones instantáneas	20.000	95.948	479,74
Pagos y trámites tributarios por Internet	1.000.000	1.106.900	110,69
Facilidades de pago en apremio (núm. de fraccionamientos)	45.000	74.772	166,16
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	34.000	34.577	101,70
Publicación Boletín Informativo Agencia (Info +m)	1	-	-
Realización campañas informativas	15	15	100

2. CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS	OBJETIVO 2010	REALIZADO 2010	% REALIZACIÓN
Unidades urbanas omitidas descubiertas	8.000	9.348	116,85
Unidades urbanas omitidas incorporadas	10.000	12.067	120,67
Núm. documentos control tributario IAE	2.500	1.936	77,44
Núm. documentos control tributario ICIO	4.800	4.965	103,44
Núm. documentos control tributario IIVTNU	36.000	31.766	88,24
Núm. documentos control tributario IVTM	1.250	1.417	113,36
Núm. documentos control tributario TPV	1.000	2.222	222,20
Núm. documentos control tributario tasa 1,5%	60	68	113,33
Núm. documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	1.000	1.124	112,40
Núm. documentos control tributario otras tasas	1.475	1.600	108,47
Importe derechos reconocidos en millones de €	164	158,79	96,82
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € (1)	116	135,53	116,84
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	175	171,2	97,83

3. ORGANIZACIÓN INTERNA	OBJETIVO 2010	REALIZADO 2010	% REALIZACIÓN
Nuevo Sistema Informático de Gestión Tributaria (+til)	Fase I IVTM y módulos horizontales. Construcción, validación y pruebas de 23 módulos	16 módulos	69,57
Desarrollos informáticos vinculados al Convenio con Catastro	Implantación de un sistema de integración de la cartografía municipal con la catastral	Si	100
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	Puesta en funcionamiento de la Delegación de competencias suscrita en 2009	Generación, notificación y archivo de acuerdos de alteración catastral	100
	Plan especial de depuración de las bases de datos catastrales sobre 50.000 inmuebles, para mejora de la calidad del dato	73.041	146,08
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	20.000	23.627	118,14
Convenios de colaboración con otras entidades	Colegio de Registradores	-	-
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.365.865	1.545.068	113,12
Realización y colaboración en Jornadas Tributarias, congresos o eventos similares	2	2	100
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid (+m) en el marco del Plan Municipal de Formación	14	13	92,86
Estudio de optimización de costes de servicios	1	1	100

(1) Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval, por valor de 21,46 millones de euros.

Indicadores de gestión

INDICADORES		RATIO 2010	RATIO 2009
GENERALES DE PRODUCTIVIDAD			
Coste de la Agencia Tributaria Madrid (+m)			
$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{58.311.498}{3.302.490.880} \times 100$	1,77	1,63
Rendimiento medio por empleado			
$\frac{\text{Ingresos corrientes}}{\text{Media número de empleados}}$	$\frac{3.302.490.880}{851}$	3.880.718	4.161.238
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE			
Afluencia a las oficinas			
$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{593.643}{651.317}$	0,91	1,26
Tiempo de espera en las OAIC			
$\frac{\text{Personas atendidas antes de 15'}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{442.570}{567.398}$	0,78	0,74
Atención cita previa en las OAIC			
$\frac{\text{Personas atendidas en la hora citada}}{\text{Total personas atendidas con cita previa}}$	$\frac{86.161}{86.161}$	1	1
$\frac{\text{Personas atendidas con cita previa}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{86.161}{567.398}$	0,15	0,08
Administración electrónica o telemática			
$\frac{\text{Núm. trámites tributarios en el año}}{\text{Núm. trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{1.106.900}{915.567}$	1,21	1,35
CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS			
Actividades de control			
$\frac{\text{Núm. Actas y Sanciones control tributario tramitadas en el año}}{\text{Núm. Actas y Sanciones control tributario tramitadas año anterior}}$	$\frac{18.054}{18.386}$	0,98	1,15
TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES			
Proporción de resoluciones respecto de los recursos interpuestos (I)			
$\frac{\text{Núm. de resoluciones dictadas}}{\text{Núm. de recursos interpuestos}}$	$\frac{60.394}{69.095}$	0,87	0,73
Proporción de recursos resueltos sobre el total de los existentes (I)			
$\frac{\text{Núm. de resoluciones dictadas}}{\text{Núm. recursos resueltos y no resueltos}}$	$\frac{60.394}{103.349}$	0,58	0,56

INDICADORES		RATIO 2010	RATIO 2009
Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM (2)			
$\frac{\text{Núm. de resoluciones reclamadas ante el TEAMM}}{\text{Núm. total de resoluciones dictadas}}$	$\frac{12.914}{54.637}$	0,24	0,26
Plazo de emisión de informes de recursos de reposición en período voluntario			
$\frac{\text{Informes emitidos dentro del plazo de 45 días}}{\text{Total informes emitidos en el año}}$	$\frac{1.624}{4.669}$	0,35	0,51
$\frac{\text{Informes emitidos dentro del plazo de 90 días}}{\text{Total informes emitidos en el año}}$	$\frac{2.578}{4.669}$	0,55	0,69
$\frac{\text{Informes emitidos dentro del plazo de 180 días}}{\text{Total informes emitidos en el año}}$	$\frac{3.721}{4.669}$	0,80	0,85
$\frac{\text{Informes emitidos dentro del plazo de 1 año}}{\text{Total informes emitidos en el año}}$	$\frac{4.480}{4.669}$	0,96	0,95
$\frac{\text{Informes emitidos en plazo > 1 año}}{\text{Total informes emitidos en el año}}$	$\frac{189}{4.669}$	0,04	0,05
GESTIÓN CATASTRAL			
Rendimiento en Actualización Catastral			
$\frac{\text{Unidades urbanas incorporadas en el año}}{\text{Total unidades urbanas}}$	$\frac{36.922}{2.063.336}$	0,02	0,02
Plazo de procesamiento declaraciones presentadas			
$\frac{\text{Unidades urbanas correctas procesadas en 60 días}}{\text{Total unidades urbanas presentadas}}$	$\frac{25.623}{36.922}$	0,69	0,87
Calidad en la presentación de declaraciones			
$\frac{\text{Número Requerimientos}}{\text{Declaraciones presentadas}} \times 100$	$\frac{163}{6.095}$	2,67	4,01
GESTIÓN RECAUDATORIA			
Recaudación voluntaria tributos periódicos			
$\frac{\text{Importe recaudación período voluntario}}{\text{Importe anual derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.237.803.528}{1.414.321.100}$	0,88	0,87
Recaudación ejecutiva (3)			
$\frac{\text{Importe principal recaudación período ejecutivo}}{\text{Importe principal deuda gestionable en el año}} \times 100$	$\frac{141.117.930}{935.917.635} \times 100$	15,08	15,86
Recaudación total			
$\frac{\text{Recaudación líquida}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.821.790.883}{2.164.411.512}$	0,84	0,82

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

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

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

+4

**Actuaciones
realizadas**

Servicios de ayuda por Internet

Durante el año 2010, 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 1.106.900, un 20,9% más que en 2009.

Se debe destacar el incremento en las domiciliaciones bancarias respecto a ejercicios anteriores -un 371,20% sobre 2009- motivado, principalmente, por la facilidad en su tramitación, con un enlace directo en la web (www.madrid.es/domiciliacion), y la posibilidad de que

la domiciliación de los tributos periódicos surta efecto en el mismo ejercicio en que se domicilie.

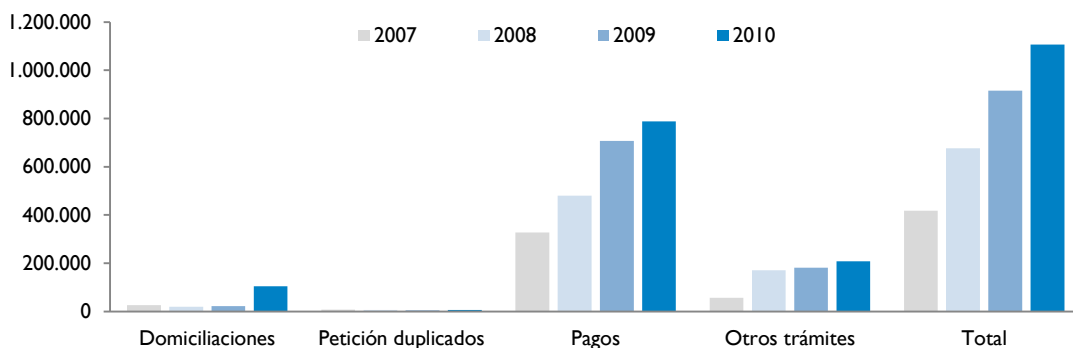
En cuanto al programa para el cálculo de autoliquidaciones del IIVTNU, se ha incrementado el porcentaje de autoliquidaciones generadas a través de Internet respecto al año anterior, pasando del 29% en 2009 a más del 30% en 2010.

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

TRÁMITES POR INTERNET

	2007	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2009
Domiciliaciones	26.018	20.068	22.075	104.018	371,20%
Petición duplicados	6.981	6.373	5.277	6.582	24,73%
Pagos	327.680	480.083	706.745	787.760	11,46%
Otros trámites	56.643	170.347	181.470	208.540	14,92%
Total	417.322	676.871	915.567	1.106.900	20,90%

Trámites por Internet



EVOLUCIÓN EN LA UTILIZACIÓN DEL PROGRAMA DE AUTOLIQUIDACIONES DEL IIVTNU

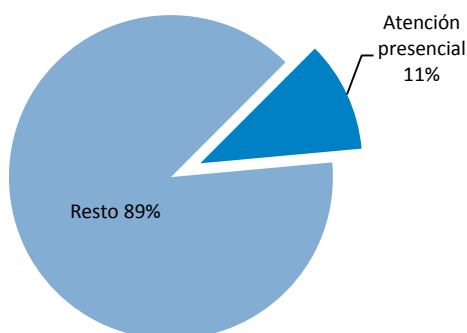
	2007	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2009
Total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	79.793	63.660	61.256	67.423	10,07%
Autoliquidaciones IIVTNU generadas por Internet y pagadas	17.720	16.530	18.056	20.613	14,16%
% Núm. autoliquidaciones por Internet	22,21%	25,97%	29,48%	30,57%	1,1
Importe total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	198.694.849	166.388.948	166.105.688	179.034.631	7,78%
Importe autoliquidaciones IIVTNU generadas por Internet y pagadas	56.239.960	53.715.131	56.809.302	64.463.075	13,47%
% Importe autoliquidaciones por Internet	28,30%	32,28%	34,20%	36,01%	1,8

Registro Agencia Tributaria Madrid

La entrada del Registro General para el año 2010 ascendió a un total de 284.666 anotaciones, de las cuales 31.440 fueron atendidas de forma presencial.

El resto de la documentación fue remitida por los demás Registros del Ayuntamiento de Madrid, entre los que se incluye por primera vez este año el Registro Electrónico, por otras Administraciones Públicas y por correo.

También han sido acreditados 340 ciudadanos para la obtención del certificado personal digital.



Por otra parte, las oficinas de Registro de la Agencia Tributaria Madrid (+m) ubicadas en las calles de Hierro 27 y de Raimundo Fernández Villaverde 32 tuvieron un volumen de entrada de 11.165 y 11.123 respectivamente.

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

	ENTRADAS	%
Reclamaciones Económico Administrativas	74.431	26,15
Domiciliaciones	39.393	13,84
Recursos Multas de tráfico en vía ejecutiva	31.682	11,13
Aplazamientos, fraccionamientos y otros en vía ejecutiva	26.230	9,21
Escritos, quejas y solicitudes relativos a tasas (principalmente TRU)	19.041	6,69
IBI	18.635	6,55
IVTM	12.745	4,48
Devoluciones, aplazamientos y/o fraccionamientos en período voluntario	10.715	3,76
IIVTNU (Plusvalía)	7.321	2,57
Tratamiento de datos	5.630	1,98
Recursos IAE, IVTM y tasas	4.861	1,71
Recursos tributos en vía ejecutiva	4.404	1,55
Recursos fiscalidad inmobiliaria	2.899	1,02
Inspección tributaria	2.672	0,94
Coordinación catastral	2.039	0,72
Otros (ICIO, OAIC, Recursos humanos, Tramitación Administrativa)	11.848	4,16
Reenvío a otros Registros del Ayuntamiento de Madrid	10.120	3,56
Total	284.666	100,00

Atención directa e información

CONSULTAS ATENDIDAS

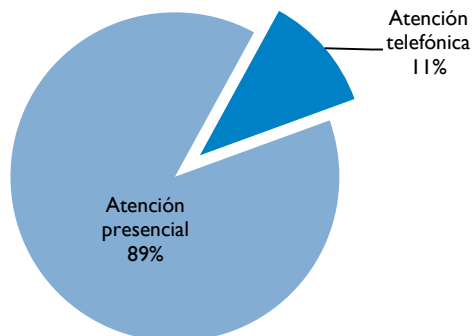
En el año 2010 se han atendido 670.529 consultas efectuadas por los contribuyentes.

Para el análisis del cuadro siguiente hay que tener en cuenta que en 2009 se comenzó a aplicar la TRU, lo que supuso un incremento considerable en el volumen de consultas en nuestras oficinas.

En cuanto a la atención telefónica, la información general está centralizada a través del 010 y, desde septiembre de 2008, el 010 asumió la atención básica de la recaudación ejecutiva.

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

Consultas atendidas



FORMA DE ATENCIÓN (*)	2007	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2009
Atención presencial	485.567	515.041	651.317	593.643	-8,85%
Atención telefónica	198.713	125.832	93.552	76.886	-17,81%
Total	684.280	640.873	744.869	670.529	-9,98%

(*) 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.

ATENCIÓN PRESENCIAL

En el año 2010 se han atendido directamente, en alguna de las oficinas de la Agencia, a 593.643 contribuyentes. El desglose por oficina de atención se refleja en el siguiente cuadro:

OFICINA DE ATENCIÓN	2007	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2009
OAIC	275.826	385.689	629.597	567.398	-9,88%
Inspección tributaria y recaudación ejecutiva (1)	169.465	118.431	11.656	15.620	34,01%
Oficinas Gestoras	40.276	10.921	10.064	10.625	5,57%
Total	485.567	515.041	651.317	593.643	-8,85%

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

OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE (OAIC)

A 31 de diciembre de 2010 se encuentran abiertas cinco Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, las direcciones y fecha de apertura son las siguientes:

- c/ de Alcalá n.º 45
(enero de 2005)
- c/ del Príncipe Carlos n.º 40
(febrero de 2007)
- c/ del Sacramento n.º 3
(abril de 2007)
- c/ del Hierro n.º 27
(septiembre de 2009)
- c/ de Raimundo Fernández Villaverde n.º 32
(marzo de 2010)

En 2010 se han atendido en alguna de las cinco OAIC a 567.398 personas, lo que representa un 10% menos que en el año 2009, año de implantación de la TRU, y un 47% más que en 2008.

Debe destacarse que si bien las OAIC ya realizaban la atención presencial por el concepto de ejecutiva, la mayor parte de esta 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 los Puntos de Información Catastral (PIC), se han atendido presencialmente a 7.173 personas, de las cuales 5.981 lo han sido en el PIC ubicado en la OAIC de Alcalá 45, 295 en el PIC de la OAIC de Sanchinarro y 897 en el PIC de la OAIC de Hierro 27. El PIC de Alcalá nuevamente ha sido el número uno en el ranking nacional de la Dirección General del Catastro.

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

TIPO DE CONSULTA	PERSONAS ATENDIDAS EN LAS OAIC	%	AFLUENCIA MEDIA POR DÍA
Ejecutiva	150.073	26,45	605
IBI / Catastro	94.682	16,69	382
Registro	81.511	14,37	329
Información	66.460	11,71	268
IIVTNU (Plusvalía)	59.126	10,42	238
IVTM	48.579	8,56	196
TRU	45.863	8,08	185
IAE	6.140	1,08	25
PIC	7.173	1,26	28
Otros	7.791	1,37	32
Total	567.398	100,00	2.288

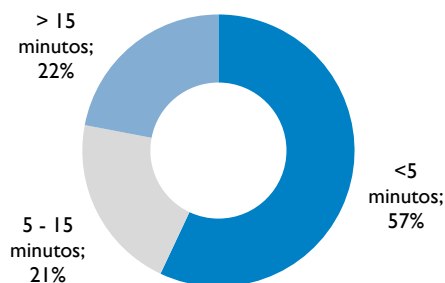
Asimismo, de acuerdo con el Convenio de colaboración suscrito entre la AEAT y el Ayuntamiento de Madrid, se han instalado, sin perjuicio de los ubicados en otras dependencias municipales, 13 puestos de atención en las OAIC de Alcalá, Sacramento, Sanchinarro y Hierro, y se ha prestado asistencia en distintas oficinas municipales a 34.577 contribuyentes para la presentación de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del año 2009.

Tiempo medio de espera

En las OAIC el tiempo medio de espera por contribuyente ha sido de 9'40", 2'24" menos que en el

año 2009. Esta disminución se ha traducido en que el 57% de las personas han esperado menos de 5 minutos para ser atendido y el 78% menos de 15 minutos.

$$\frac{\text{Núm. personas atendidas antes de 15 minutos}}{\text{Núm. total de personas atendidas}} = \frac{442.570}{567.398} = 78\%$$



Atención con cita previa

El 17 de septiembre de 2010 se ha puesto en marcha el nuevo sistema de atención con cita previa, en virtud del cual, con carácter general, es necesario para poder acceder a la atención presencial la previa petición de cita, si bien existen algunas categorías o conceptos que ocupan un menor tiempo de atención para los que no es necesaria la previa solicitud de cita.

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.madrid.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 2010 se han atendido en las OAIC a 86.161 contribuyentes con cita previa, lo que supone un incremento del 72% sobre las 50.099 citas atendidas en 2009.

PERSONAS ATENDIDAS CON CITA PREVIA	
2007	23.477
2008	26.848
2009	50.099
2010	86.161
Variación 2010/2009	71,98%

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

CONCEPTO	PERSONAS ATENDIDAS	%
IBI/Catastro	31.011	35,99
Ejecutiva	18.730	21,74
IIVTNU	21.060	24,44
IVTM	5.553	6,44
TRU	5.717	6,64
IAE	808	0,94
PIC	1.360	1,58
Técnico catastral	1.922	2,23
Total	86.161	100,00

El tiempo medio de espera de los contribuyentes con cita previa en 2010 ha sido de 4'27".

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE (OAIC)

Entre los días 1 y 8 de marzo de 2010, y por cuarto año consecutivo, se realizó una encuesta para medir el grado de satisfacción de los contribuyentes sobre el servicio prestado por la OAIC. El estudio lo realizó la empresa Quota Research, S.A.

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 Tributaria Madrid.

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.

Satisfacción del usuario

Valoración del servicio recibido (escala 0-10)

ORDEN	ATRIBUTO	VALORACIÓN	DIMENSIÓN
1	Orden y limpieza	8,84	Diseño y servicio de instalaciones
2	Amabilidad y cortesía en el trato recibido	8,74	Realización e información de gestiones
3	Eficacia del personal que le atendió	8,73	Realización e información de gestiones
4	Preparación del personal para desempeñar su trabajo	8,67	Realización e información de gestiones
5	Explicaciones claras y sencillas	8,67	Realización e información de gestiones
6	Utilidad de la información recibida en el mostrador de información	8,65	Recepción y redireccionamiento
7	Tiempo empleado para resolver trámites u obtener información	8,57	Realización e información de gestiones
8	Horario de atención al público	8,54	Diseño y servicio de instalaciones
9	Confort durante el tiempo de espera	8,54	Espera para ser atendido
10	Tiempo de espera para ser atendido	8,49	Espera para ser atendido
11	Accesibilidad a la oficina	8,46	Diseño y servicio de instalaciones

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.

La finalidad de la encuesta la podríamos resumir en los siguientes objetivos específicos:

- Analizar las expectativas previas respecto a las OAIC y los servicios que ofrece.
- Analizar la importancia y valoración de los atributos que compone 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: 8,56 en una escala de 0 a 10.

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

Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

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, y evaluada por segundo año en marzo de 2010.

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 92%.
- El porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida ha sido del 90,9%
- El porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido ha sido del 93%.
- El porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de las OAIC ha sido del 91,7%.
- La valoración media de los usuarios del funcionamiento de las Oficinas ha sido 8,56.

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

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO	RESULTADO
		2010	2010
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%	92%
	Índice de valoración de la satisfacción global con el funcionamiento de las OAIC.	8	8,56
A través de un personal debidamente cualificado en las OAIC 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.	85%	90,9%
	Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido.	85%	93%
	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.	65	40
	Índice de valoración del parámetro relativo a la preparación del personal para desempeñar su trabajo.	8,25	8,67
	Índice de valoración de los parámetros referentes al trato del personal de atención al público.	8,25	8,74

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO	RESULTADO
		2010	2010
El tiempo medio de espera en todas las OAIC no superará los 8'30".	Tiempo medio de espera en minutos.	< 8' 30"	9' 40"
	Índice de valoración del tiempo de espera para ser atendido.	8,25	8,49
Los contribuyentes que soliciten cita previa, 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.	100%	96%
	Tiempo medio de espera, una vez señalada la cita, para ser atendido en las OAIC.	<4' 30"	4' 27"
	Índice de valoración del servicio de cita previa.	8	8,24
En las OAIC, el tiempo de atención efectiva será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente.	Índice de valoración del tiempo empleado por el personal de atención presencial al contribuyente en facilitar la información o resolver los trámites.	8	8,57
	Porcentaje de usuarios satisfechos con la realización íntegra del trámite.	85%	80%
Las OAIC 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 elementos tangibles de las OAIC.	8,50	8,61
	Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones.	85%	91,7%
	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.madrid.es	Trámites tributarios gestionados a través de la web	>915.567	1.106.900
Se prestará un servicio de calidad, con una información actualizada a disposición de los contribuyentes en la web madrid.es	Índice de valoración del Portal del Contribuyente.	>7	6,67

Facilidades de pago

PAGOS TELEMÁTICOS

En 2010 se han realizado 787.760 pagos telemáticos, de los que 419.123 corresponden a tributos en período voluntario de pago, por un importe de 48,07 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 2009 se refleja en los siguientes cuadros:

Pagos telemáticos

CONCEPTO	BANCA ELECTRÓNICA	TARJETA	CERTIFICADO DIGITAL	TOTAL
Recaudación voluntaria	58.034	354.908	6.181	419.123
Recaudación ejecutiva	3.934	18.400	440	22.774
Multas	13.892	115.829	2.003	131.724
Resto		214.139		214.139
Total	75.860	703.276	8.624	787.760

	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2009	IMPORTE 2009	IMPORTE 2010	VARIACIÓN 2010/2009
Recaudación voluntaria	393.581	419.123	6,49%	43.108	48.077	11,53%
Recaudación ejecutiva	17.858	22.774	27,53%	4.831	5.625	16,44%
Multas	88.853	131.724	48,25%	7.128	7.981	11,97%
Resto	207.414	214.139	3,24%	9.050	9.537	5,38%
Total	707.706	787.760	11,31%	64.117	71.220	11,08%

Importes en miles de euros.

DOMICILIACIONES BANCARIAS

Como consecuencia de las campañas realizadas para favorecer la domiciliación bancaria de los tributos periódicos, se observa un notable incremento en los recibos domiciliados.

Se debe destacar el incremento en las domiciliaciones instantáneas. Este 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 2008 y el resultado del sistema de domiciliación instantánea se reflejan en los siguientes cuadros:

Domiciliaciones bancarias

TRIBUTOS	RECIBOS 2008	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2009	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2010	% SOBRE MATRÍCULA	VARIACIÓN 2010/2008
IVTM	346.941	19,77	367.087	21,38	385.192	22,09	11,03%
IBI	1.060.536	54,30	1.118.358	55,85	1.178.402	57,97	11,11%
IAE	12.602	33,44	12.583	33,47	13.242	35,10	5,08%
T.Ocupación	153	65,11	157	68,26	159	69,43	3,92%
TPV	7.434	18,61	13.356	31,98	17.199	39,19	131,36%
TRU (*)	-	-	-	-	341.813	17,85	-

(*) Tributo implantado en el ejercicio 2009 a través de liquidación. Las primeras domiciliaciones se han realizado en la matrícula de 2010.

Domiciliaciones instantáneas

TRIBUTOS	RECIBOS 2009	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2010	% SOBRE MATRÍCULA	VARIACIÓN 2010/2009
IVTM	7.972	0,46	16.300	0,93	104,47%
IBI	7.734	0,39	20.223	0,99	161,48%
IAE	130	0,35	445	1,18	242,31%
TPV	402	0,96	507	1,16	26,12%
TRU (*)	-	-	58.473	3,05	-

(*) Tributo implantado en el ejercicio 2009 a través de liquidación. Las primeras domiciliaciones se han realizado en la matrícula de 2010.

SISTEMA ESPECIAL DE PAGO FRACCIONADO CON DOMICILIACIÓN BANCARIA (SEP)

Durante el año 2010 las campañas informativas realizadas sobre el sistema especial de pago fraccionado con domiciliación bancaria del IBI, han incrementado en un 19,7% el número de recibos pagados mediante este sistema respecto al año 2008 y un 11,8% en relación al 2009.

La notificación de las liquidaciones de la nueva TRU en el ejercicio 2009 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 puede domiciliarse por banco.

Al igual que en el IBI, este tributo puede pagarse mediante el sistema especial de pago fraccionado con domiciliación y bonificación en la cuota. Como resultado de la campaña que acompañó su implantación, y las realizadas en el propio año 2010, en este ejercicio se pagaron 196.794 recibos por este sistema.

Sistema Especial de Pago

RECIBOS PAGADOS	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
IBI	384.762	411.950	460.587	19,71%	11,81%
TRU (*)	-	-	196.794	-	-

(*) Tributo implantado en el ejercicio 2009 a través de liquidación. Las primeras domiciliaciones se han realizado en la matrícula de 2010.

APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS DE PAGO

La situación económica actual ha tenido nuevamente su reflejo en la línea de crecimiento que vienen experimentando los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos en los últimos años, llegando a un total de 17.744 en período voluntario en el año 2010, de los que 7.673 han sido aplazamientos y los 10.071 restantes fraccionamientos de pago.

Puede apreciarse en período voluntario el descenso de los aplazamientos, un 41% menos respecto del año 2009, que contrasta con el incremento de los fraccionamientos, un 346% más que en el ejercicio anterior.

Incremento que también se observa en los expedientes de fraccionamientos de pago en período ejecutivo, con un total de 74.772, un 69% más que en 2009.

Período voluntario

	2007	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2009
Aplazamientos	377	474	13.020	7.673	- 41,07%
Fraccionamientos	756	1.332	2.257	10.071	346,21%
Total	1.133	1.806	15.277	17.744	16,15%

Período ejecutivo

	2007	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2009
Fraccionamientos	24.104	27.965	44.219	74.772	69,09%

+4

**Actuaciones
realizadas**

**GESTIÓN TRIBUTARIA
Y CATASTRAL**

Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

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 2010 de 2.063.336 inscripciones, por importe de 962.065.719 €.

Se han practicado 69.018 liquidaciones por un importe de 53.563.272 €. 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 6.959 liquidaciones por un importe de 7.992.686 €.

Asimismo, se ha conseguido implantar y desarrollar completamente el sistema de intercambio de información con la Dirección General del Catastro, basada en el nuevo formato DOC, lo que supone una actualización casi mensual de los datos municipales, incorporando todas las modificaciones catastrales, con la gran ventaja de tener una base de datos más actualizada, recogiendo todas las modificaciones y generando las actualizaciones correspondientes.

Por último, se han efectuado los trabajos necesarios para solicitar al Estado la compensación por los

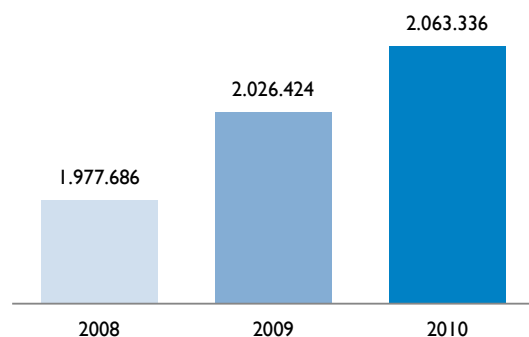
beneficios fiscales que han de aplicarse a los centros docentes privados acogidos al régimen de conciertos educativos, en tanto mantengan su condición de centros total o parcialmente concertados, en cumplimiento con lo dispuesto en el art. 7 de la Ley 22/1995, de 28 de diciembre, por la que se determina el alcance y concesión de la exención establecida en el IBI a los centros educativos concertados y se fija el procedimiento para satisfacer la compensación a los Ayuntamientos; en el ejercicio 2010 se han presentado solicitudes de compensación correspondientes a 2008 y 2009, por importes de 4.257.875 € y 4.801.798 €, respectivamente.

La evolución del número de inmuebles que constituyen la matrícula del impuesto y el importe de la misma se reflejan en el siguiente cuadro:

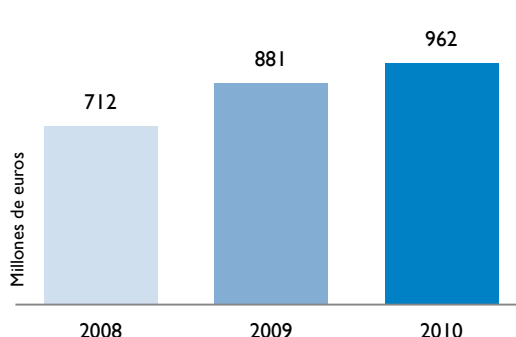
EVOLUCIÓN DE LA MATRÍCULA DEL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES

	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Núm. recibos	1.977.686	2.026.424	2.063.336	4,33%	1,82%
Importe	712.401.076	881.139.182	962.065.719	35,05%	9,18%

Número de Recibos



Importe



UNIDADES URBANAS INCORPORADAS POR TRAMITACIÓN DE DECLARACIONES 902

Durante el año 2010, como consecuencia de la desaceleración de la actividad inmobiliaria, la entrada de declaraciones se ha reducido en un 22,11% con respecto al año 2009.

No obstante, se ha conseguido alcanzar el objetivo de incorporación de 35.000 unidades urbanas,

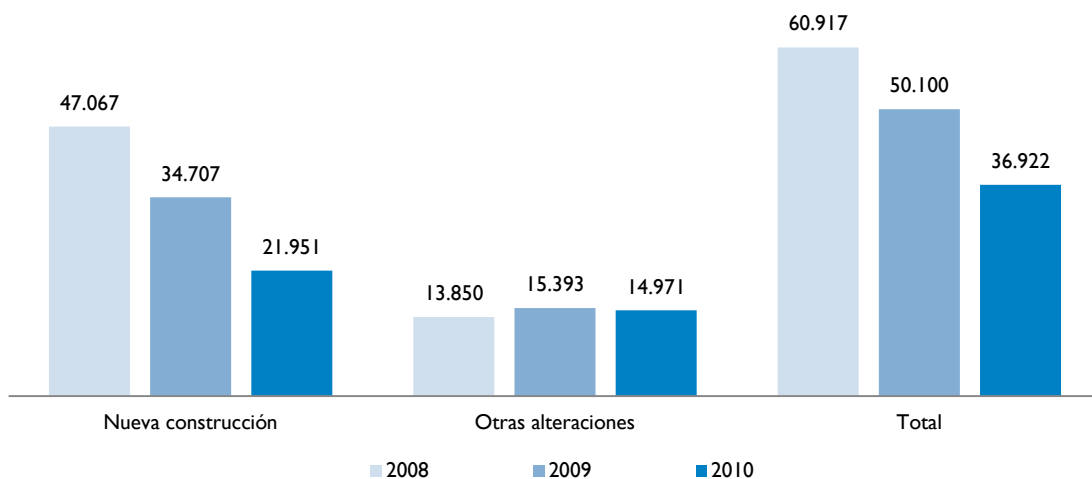
habiéndose realizado 36.922 nuevas inscripciones en la base de datos catastral, lo que supone una ejecución del 105,49%.

Mediante declaraciones ordinarias se han incorporado 24.855 unidades urbanas, con un incremento de valor catastral de 833 millones de €.

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

UNIDADES URBANAS INCORPORADAS	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Por nueva construcción	47.067	34.707	21.951	-53,36%	-36,75%
Otras alteraciones	13.850	15.393	14.971	8,09%	-2,74%
Total	60.917	50.100	36.922	-39,39%	-26,30%

Declaraciones 902 Unidades urbanas incorporadas



En 2008 se incorporó un 13,78% menos de unidades urbanas que en el ejercicio anterior, como resultado del descenso en las unidades declaradas, en 2009 continuó la disminución de las declaraciones y se incorporaron un 17,76% menos de unidades urbanas, y en el 2010 se han incorporado 26,30% menos

con respecto al año 2009, pero se ha conseguido 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 Tributaria Madrid (+m), 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 hasta el año 2010 en el que no se dispone del dato en dicho ámbito.

Tiempos medios de tramitación

DÍAS DE TRAMITACIÓN (DE LA PRESENTACIÓN AL CIERRE DEL EXPEDIENTE)	ÁMBITO NACIONAL	AGENCIA TRIBUTARIA MADRID (+m)
2006	173	59
2007	270	61
2008	196	41
2009	211	38
2010	ND	44

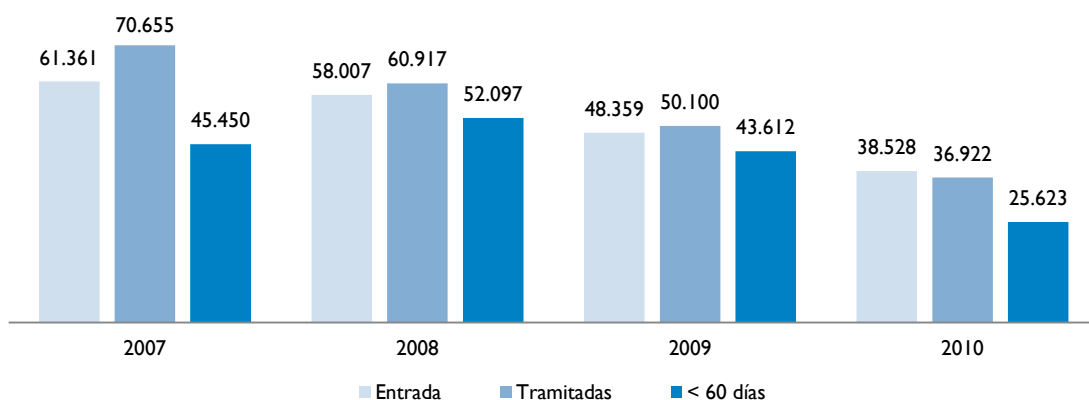
En el cuadro y gráfico siguientes se recogen el número y porcentaje de tramitación de todos los expedientes y la comparación con los ejercicios anteriores. La disminución en el porcentaje de unidades tramitadas en menos de 60 días es consecuencia de la dedicación

de parte de los efectivos destinados habitualmente a la tramitación de declaraciones a la realización del plan especial de depuración de los datos catastrales, manteniéndose el número de expedientes pendientes en el 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%
2010	38.528	36.922	25.623	69,40%

Tramitación en menos de 60 días



TRAMITACIÓN DE ALTERACIONES DE TITULARIDAD CATASTRAL

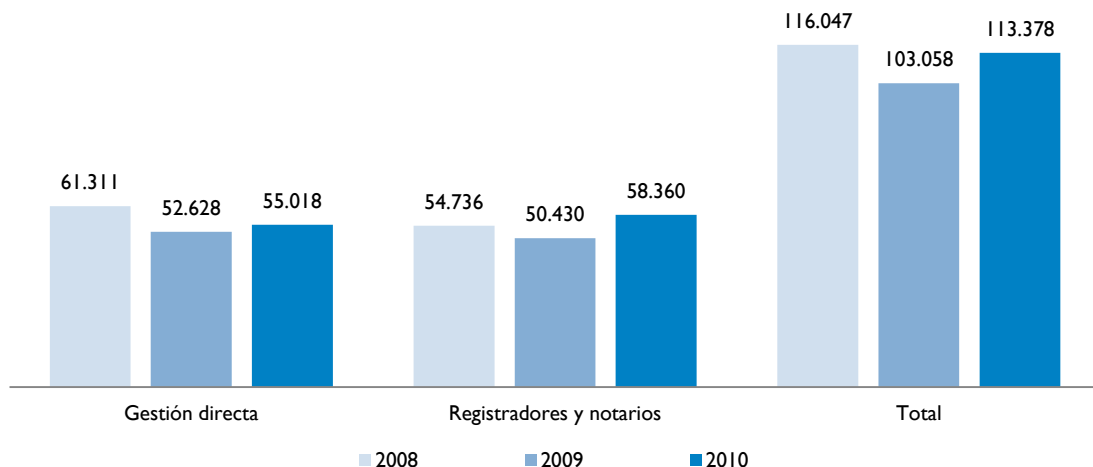
El cuadro siguiente indica el número de alteraciones de orden jurídico tramitadas en el ejercicio 2010, mostrándose asimismo los datos de los años anteriores y comparándolos entre sí.

Se distinguen las que se derivan de declaración o solicitud, que se materializan en la grabación de 55.018 cambios de titularidad, de las exentas de esa obligación, cuya información es incorporada por la Gerencia del Catastro de acuerdo con la información facilitada por los Notarios y Registradores.

Asimismo, se han efectuado alteraciones o incorporaciones de cotitulares en la base de datos catastral que afectan a 3.661 fincas.

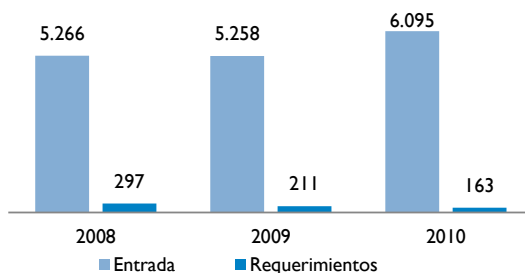
CAMBIOS DE TITULARIDAD	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Gestión directa	61.311	52.628	55.018	-10,26%	4,54%
Registradores y notarios	54.736	50.430	58.360	6,62%	15,72%
Total	116.047	103.058	113.378	-2,30%	10,01%

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	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Entrada	5.266	5.258	6.095	15,74%	15,92%
Requerimientos	297	211	163	-45,12%	-22,75%
Porcentaje	5,64	4,01	2,67	-2,97	-1,34

DEMORA MEDIA EN LA PRESENTACIÓN

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.

Días de demora

TIPO DE EXPEDIENTE	FORMA DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2009
Expedientes obra nueva	Declaración espontánea	822	683	-16,91%
	Detección de omisiones	1.765	1.650	-6,52%
Otras alteraciones	Declaración espontánea	1.487	1.155	-22,33%
	Detección de omisiones	1.802	1.608	-10,77%

CALIDAD DE LA DESCRIPCIÓN Y VALORACIÓN CATASTRAL

Mide la calidad de los trabajos de actualización de la base de datos en función del número de recursos de reposición presentados contra los acuerdos de incorporación en relación al número de unidades urbanas incorporadas.

NUEVA CONSTRUCCIÓN Y OTRAS ALTERACIONES	TRAMITACIONES (UNIDADES URBANAS)	RECURSOS PRESENTADOS	%
Agencia Tributaria Madrid (+m)	36.922	663	1,80

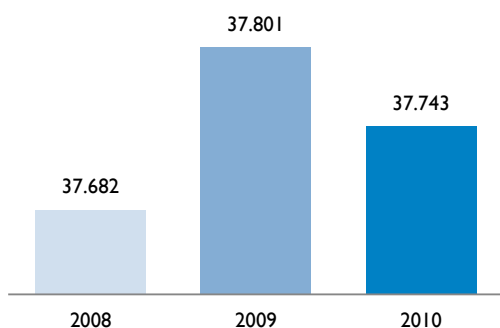
Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

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

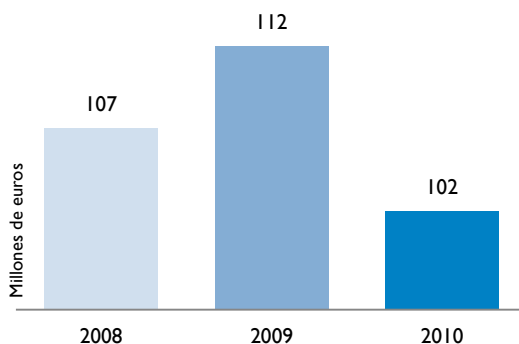
EVOLUCIÓN DE LA MATRÍCULA DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS

	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Núm. recibos	37.682	37.801	37.743	0,16%	-0,15%
Importe	107.271.371	112.631.978	102.972.990	-4,01%	-8,58%

Número de Recibos



Importe



En el año 2010 se han realizado 8.452 liquidaciones, por un importe total de 15,57 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 2010 se han presentado las solicitudes correspondientes a 2009 por importe de 823.797 €.

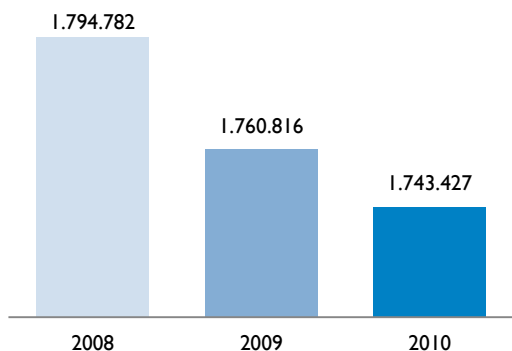
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

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

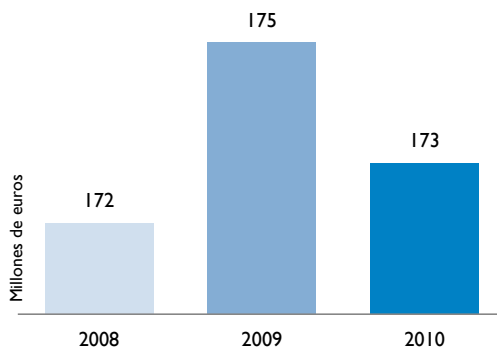
EVOLUCIÓN DE LA MATRÍCULA DEL IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS DE TRACCIÓN MECÁNICA

	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Núm. recibos	1.794.782	1.760.816	1.743.427	-2,86%	-0,99%
Importe	172.019.841	175.864.378	173.378.423	0,79%	-1,41%

Número de Recibos



Importe



El número de liquidaciones giradas, incluyendo las liquidaciones complementarias, las correspondientes a las cuotas prorrateadas como consecuencia de la baja definitiva de los vehículos, y las que se derivan de la comprobación de omisiones en la matrícula general, ha sido de 30.035 por valor de 1.517.355 euros.

El descenso de un 4,66% en el número de autoliquidaciones con respecto a 2009 se debe a la disminución del número de matriculaciones de vehículos, si bien el descenso ha sido más leve que el de 2009 con respecto a 2008 (15,85%).

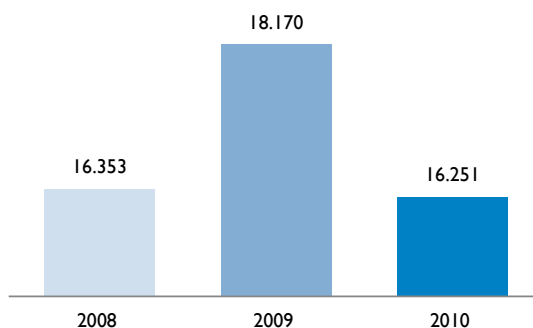
El número de autoliquidaciones pagadas por los contribuyentes ha sido de 74.590 por importe de 4.561.912 euros.

Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

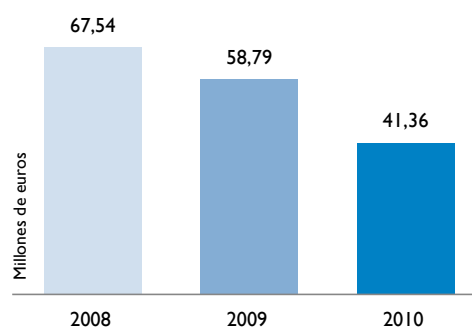
En los siguientes cuadros, se muestra el número e importe de autoliquidaciones y liquidaciones de este impuesto, así como los datos de los años precedentes.

AUTOLIQUIDACIONES	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Número	16.353	18.170	16.251	-0,62%	-10,56%
Importe (en millones de €)	67,54	58,79	41,36	-38,76%	-29,65%

Número de Autoliquidaciones

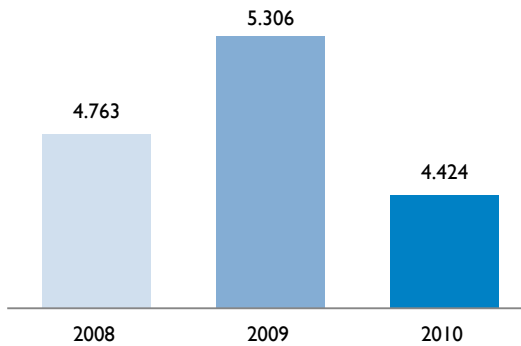


Importe de las Autoliquidaciones

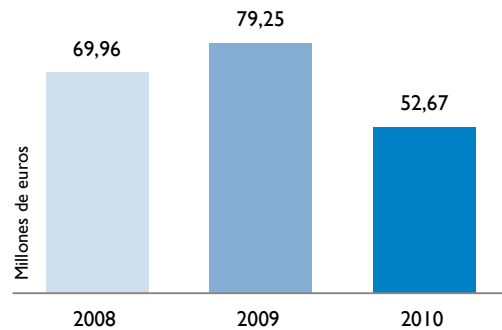


LIQUIDACIONES	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Número	4.763	5.306	4.424	-7,12%	-16,62%
Importe (en millones de €)	69,96	79,25	52,67	-24,71%	-33,54%

Número de Liquidaciones



Importe de las Liquidaciones



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

Se han efectuado 36.829 liquidaciones, de las cuales 18.385 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; 6.992 son liquidaciones complementarias resultantes de la comprobación de las autoliquidaciones, y 11.452 son consecuencia de las actuaciones inspectoras.

En cuanto a las autoliquidaciones del IIVTNU, en el ejercicio 2010 se han abonado 67.423 por importe de 179.034.631 €, un 10% más que en el ejercicio precedente.

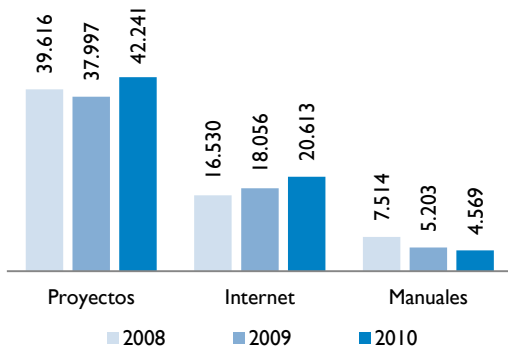
En el siguiente cuadro se muestra la distinta tipología de autoliquidaciones del IIVTNU: proyectos de autoliquidación (autoliquidaciones cuantificadas por la Administración a petición de parte interesada), autoliquidaciones calculadas por el interesado a través del programa de Internet y autoliquidaciones calculadas por el interesado en 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 2009 suponían el 29% del total, y en 2010 representan cerca del 31%.

AUTOLIQUIDACIONES	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Proyectos	39.616	37.997	42.241	6,63%	11,17%
Internet	16.530	18.056	20.613	24,70%	14,16%
Manuales	7.514	5.203	4.569	-39,19%	-12,19%
Total	63.660	61.256	67.423	5,91%	10,07%

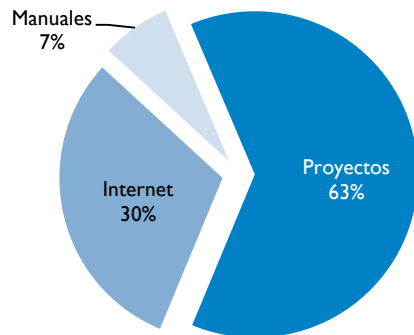
Evolución de las Autoliquidaciones

IIVTNU



Autoliquidaciones IIVTNU

Año 2010



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

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

Dicho tributo tiene carácter periódico y en 2010 se ha gestionado por primera vez mediante matrícula con emisión de recibos, siendo su período voluntario de pago del 1 de octubre al 30 de noviembre.

El número de recibos e importe de la matrícula de esta tasa en 2010 ha sido:

MATRÍCULA DE LA TASA POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS

2010	
Núm. de recibos	2.045.626
Importe	164.314.866

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:

- **Carteles informativos:** se han distribuido 700 carteles informativos sobre la posibilidad de estar exento de la TRU en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, las Oficinas de Atención al Ciudadano de Líneamadrid, los 21 Distritos municipales, 84 centros de mayores y 33 centros de servicios sociales. Asimismo se remitieron carteles al Servicio Regional de Empleo de la CAM con destino al Punto de Atención del Servicio de Empleo y a las Oficinas de Empleo.
- **Prensa escrita y radio:** se han insertado 8 anuncios y emitido 110 cuñas. La campaña se realizó entre el 6 y el 29 de abril.
- **Internet:** en la web municipal www.madrid.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.

Además, se han enviado sendas cartas al Director General de Gestión de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS) y al Director Gerente del Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA) para su difusión.

Resumen de la gestión tributaria

EVOLUCIÓN MATRÍCULA TRIBUTOS VENCIMIENTO PERIÓDICO POR IMPORTES

TRIBUTOS	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
IBI (1)	712.401.077	881.139.182	962.065.719	35,05%	9,18%
IAE	107.271.371	112.631.978	102.972.990	-4,01%	-8,58%
IVTM	172.019.841	175.864.378	173.378.423	0,79%	-1,41%
TPV	34.445.400	37.945.950	39.500.379	14,68%	4,10%
TRU (2)	-	-	164.314.866	-	-
Tasa Residuos Grandes generadores (3)	22.578.072	-	-	-	-
Tasa Ocupación	243.206	250.183	292.718	20,36%	17,00%
Total	1.048.958.967	1.207.831.671	1.442.525.095	37,52%	19,43%

EVOLUCIÓN NÚMERO DE AUTOLIQUIDACIONES

AUTOLIQUIDACIONES	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
IVTM	92.973	78.235	74.590	-19,77%	-4,66%
ICIO	16.353	18.170	16.251	-0,62%	-10,56%
IIVTNU	63.660	61.256	67.423	5,91%	10,07%
Tasas	12.401	12.646	11.571	-6,69%	-8,50%
Total	185.387	170.307	169.835	-8,39%	-0,28%

EVOLUCIÓN NÚMERO DE LIQUIDACIONES

LIQUIDACIONES	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
IBI	68.017	76.251	69.347	1,96%	-9,05%
IAE	8.290	8.733	8.452	1,95%	-3,22%
IVTM	33.825	30.494	30.035	-11,20%	-1,51%
ICIO	4.763	5.306	4.424	-7,12%	-16,62%
IIVTNU	67.541	41.813	36.829	-45,47%	-11,92%
Ejecución Sustitutoria	1.450	1.235	1.044	-28,00%	-15,47%
TRU (2)	-	1.902.977	60.513	-	-96,82%
Otras tasas	8.890	8.289	9.243	3,97%	11,51%
Total	192.776	2.075.098	219.887	14,06%	-89,40%

(1) En 2008 la Matrícula de IBI sólo incluye unidades urbanas, 2009 y 2010 incluyen unidades urbanas y BICES.

(2) En 2009 se implantó la TRU y se gestionó por liquidación, en 2010 se ha gestionado por Matrícula.

(3) En 2009 se suprimió la tasa por prestación del servicio de gestión de residuos a grandes generadores.

+4

Actuaciones realizadas

GESTIÓN RECAUDATORIA

Recaudación tributaria

La recaudación líquida en este ejercicio ha sido de 1.822 millones de euros, lo que representa un incremento del 6,8% sobre la obtenida en el ejercicio anterior.

Los derechos reconocidos netos han pasado de 2.082 millones de euros en el año 2009 a 2.164 millones de euros en 2010, lo que supone un incremento del 4%.

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

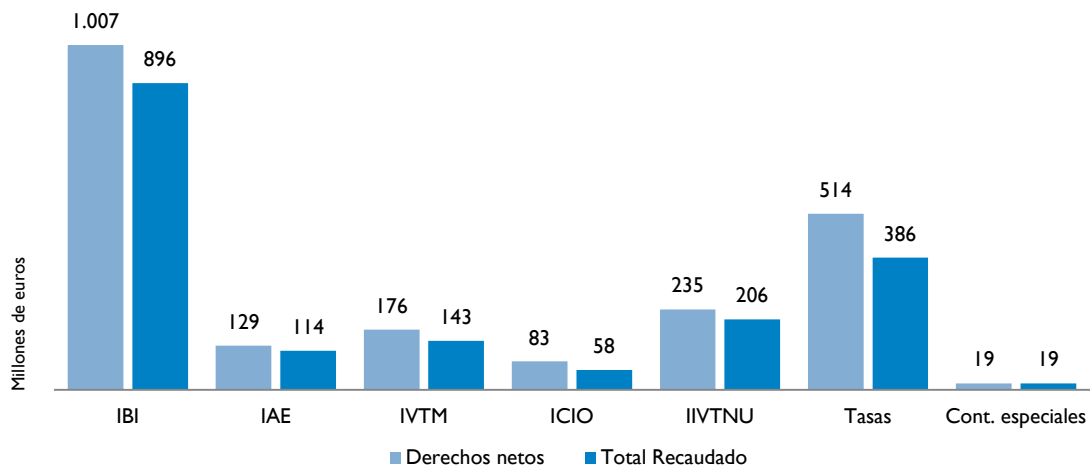
DATOS CONTABLES DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS

	Año 2009			Año 2010			VARIACIÓN	
	Derechos reconocidos netos	Recaudación Líquida	%	Derechos reconocidos netos	Recaudación Líquida	%	% 2010/2009	% Recaudación 2010/2009
IBI	921.940.506	803.118.417	87,11	1.007.466.172	895.931.870	88,93	1,82	11,56%
IAE	132.690.711	116.350.999	87,69	128.529.842	114.336.920	88,96	1,27	-1,73%
IVTM	179.474.848	144.774.686	80,67	176.340.283	143.006.715	81,10	0,43	-1,22%
ICIO	128.001.921	85.144.222	66,52	83.014.214	58.065.795	69,95	3,43	-31,80%
IIVTNU	217.853.327	190.826.158	87,59	235.478.579	205.615.067	87,32	-0,27	7,75%
Tasas (*)	486.759.681	350.208.610	71,95	514.447.075	385.699.169	74,97	3,02	10,13%
Contribuciones especiales	14.851.308	14.851.308	100,00	19.135.347	19.135.347	100,00	0,00	28,85%
Total	2.081.572.302	1.705.274.400	81,92	2.164.411.512	1.821.790.883	84,17	2,25	6,83%

(*) Como consecuencia de la entrada en vigor en 2010 de la Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las entidades locales, el ingreso correspondiente a Compensación Telefónica, S.A. pasa a tener la consideración de tasa (2009-subconcepto 399.06-22,1 M€; 2010-subconcepto 338.00-22,5 M€).

Recaudación líquida 2010

Datos contables de los ingresos tributarios



Recaudación voluntaria

DESGLOSE DE LA RECAUDACIÓN POR TRIBUTOS VENCIMIENTO PERIÓDICO

TRIBUTOS	MATRÍCULA NETA	RECAUDACIÓN	%
IBI	941.574.981	848.519.407	90,12
IAE	100.476.389	90.938.383	90,51
IVTM	171.127.912	130.095.392	76,02
TRU	161.855.926	134.738.661	83,25
TPV	38.993.172	33.335.126	85,49
T. Ocupación	292.718	176.559	60,32
Total	1.414.321.098	1.237.803.528	87,52

EVOLUCIÓN DE LA RECAUDACIÓN POR TRIBUTOS VENCIMIENTO PERIÓDICO

TRIBUTOS	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
IBI	628.778.124	773.819.302	848.519.407	34,95%	9,65%
IAE	96.712.380	99.301.258	90.938.383	-5,97%	-8,42%
IVTM	125.763.259	129.614.336	130.095.392	3,44%	0,37%
TRU (1)	-	-	134.738.661	-	-
TPV	26.569.076	30.814.840	33.335.126	25,47%	8,18%
Tasa Ocupación	163.413	166.177	176.559	8,04%	6,25%
T. Residuos Grandes Generadores (2)	17.471.515	-	-	-	-
Total	895.457.767	1.033.715.913	1.237.803.528	38,23%	19,74%

(1) En 2009 la TRU se gestionó por liquidación y en 2010 se ha gestionado por Matrícula.

(2) En 2009 se suprimió la tasa por prestación del servicio de gestión de residuos a grandes generadores.

En el ejercicio 2010 se ha seguido potenciando la domiciliación bancaria, principalmente favoreciendo la utilización de los medios que son más ágiles y evitan desplazamientos a los ciudadanos, como la domiciliación a través de Internet y del teléfono 010 de Línea Madrid. Por otro lado, se ha fomentado tanto el pago como la domiciliación directamente en las Oficinas de Atención al Ciudadano, a lo que hay que añadir la utilización del sistema de domiciliaciones instantáneas, que al mismo tiempo que facilitan la domiciliación bancaria permiten el pago de la deuda en el mismo ejercicio.

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

El importe de la recaudación en el año 2010 se ha incrementado en un 38% respecto al año 2008 y en un 20% respecto al año 2009, alcanzando una recaudación de 1.238 millones de euros frente a los 1.034 y 895 de los dos años anteriores, respectivamente.

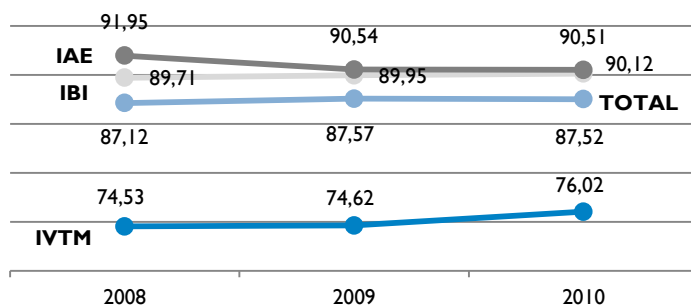
En el siguiente cuadro se muestra la evolución, en los principales impuestos, de los porcentajes de importes cobrados en relación a la matrícula neta.

PORCENTAJE DEL IMPORTE COBRADO SOBRE MATRÍCULA NETA

TRIBUTO	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
IBI (1)	89,71	89,95	90,12	0,41	0,17
IAE	91,95	90,54	90,51	-1,44	-0,03
IVTM	74,53	74,62	76,02	1,49	1,40
Total	87,12	87,57	87,52	0,40	-0,05

(1) En el año 2009 están incluidos los 8,75 millones de euros de los recibos del IBI que fueron objeto de aplazamiento, fraccionamiento o pago mediante compensación con créditos reconocidos a favor del deudor.

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 neta.

Puede apreciarse el incremento continuado de la domiciliación bancaria como medio de pago, tanto en el sistema especial de pago fraccionado con bonificación como en pago único.

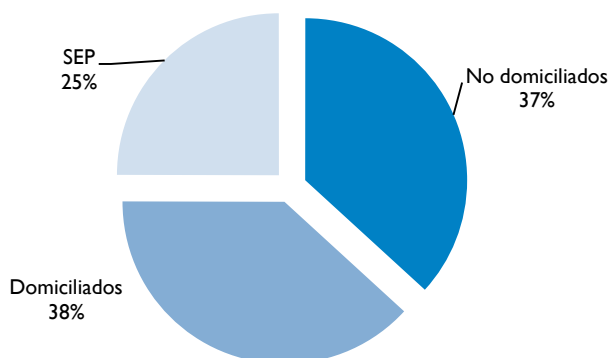
IBI - DESGLOSE POR MEDIO DE PAGO Y PORCENTAJE DE COBRO SOBRE MATRÍCULA NETA

	2008		2009		2010	
Número de recibos	1.934.247		1.983.237		2.011.055	
	Cobrados	%	Cobrados	%	Cobrados	%
No domiciliados	736.566	38,08	714.107	36,01	679.218	33,77
Domiciliados	645.424	33,37	680.969	34,34	705.592	35,09
SEP	384.762	19,89	411.950	20,77	460.587	22,90
Total	1.766.752	91,34	1.807.026	91,12	1.845.397	91,76

En la matrícula neta están descontados, a diferencia de las memorias de años anteriores, los recibos exentos.

Como puede observarse en el gráfico siguiente, el 63% de los recibos pagados en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles ha sido mediante domiciliación bancaria, siendo el 25% a través del sistema especial de pago fraccionado.

Impuesto sobre Bienes Inmuebles Formas de pago 2010



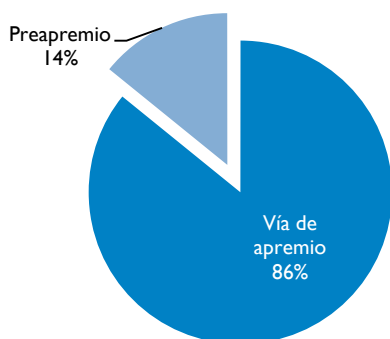
Recaudación ejecutiva

DESGLOSE DE LA RECAUDACIÓN

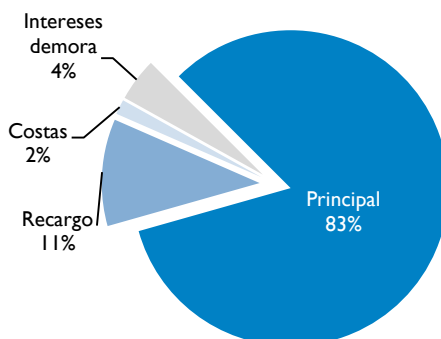
RECAUDACIÓN (I)	PRINCIPAL	RECARGO	COSTAS	INTERESES DE DEMORA	TOTAL
Vía de apremio	143.418.100	21.161.759	3.118.752	9.119.572	176.818.183
Preapremio	27.788.351	1.389.437			29.177.788
Total	171.206.451	22.551.196	3.118.752	9.119.572	205.995.971

(I) 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

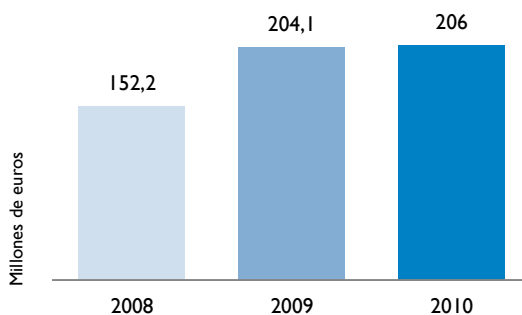
CONCEPTO	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Principal	125.526.809	167.737.682	171.206.451	36,39%	2,07%
Recargo	16.076.400	22.074.573	22.551.196	40,28%	2,16%
Costas	2.891.323	3.811.303	3.118.752	7,87%	-18,17%
Intereses de demora	7.711.021	10.488.789	9.119.572	18,27%	-13,05%
Total	152.205.553	204.112.347	205.995.971	35,34%	0,92%

La recaudación en período ejecutivo se ha incrementado un 0,92% respecto del año anterior, habiéndose recaudado 1,9 millones de euros más que en 2009. El incremento en el período 2008-2010 ha sido del 35,34%, obteniéndose en este ejercicio 53,8 millones de euros más de recaudación que en 2008.

El número de expedientes cobrados se ha incrementado en más del 9% respecto del ejercicio anterior, habiéndose abonado 546.378 expedientes en 2010 frente a los 500.813 abonados en 2009.

Puede apreciarse en el gráfico la evolución ascendente en los cobros, pasando de 152,2 a 204,1 y a 206 millones de euros en los años 2008, 2009 y 2010 respectivamente.

Evolución de los ingresos



EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR TIPO DE RECURSO

TIPO DE RECURSO	2008	2009	2010	%	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
IBI	35.659.087	44.728.697	48.752.885	23,67	36,72%	9,00%
IAE	8.843.538	9.610.386	8.414.978	4,09	-4,85%	-12,44%
IVTM	32.029.752	35.426.263	29.305.389	14,23	-8,51%	-17,28%
IIVTNU	3.976.654	8.362.212	6.962.111	3,38	75,07%	-16,74%
TRU	-	-	12.279.764	5,96	-	-
Otros ingresos	37.409.947	50.582.004	44.390.422	21,55	18,66%	-12,24%
Multas de tráfico	34.286.575	55.402.785	55.890.422	27,13	63,01%	0,88%
Total	152.205.553	204.112.347	205.995.971	100,00	35,34%	0,92%

Conviene resaltar la inclusión del cobro en período ejecutivo de la Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos (TRU), tras la finalización del primer período voluntario de esta tasa como tributo de cobro periódico a finales de 2009. La recaudación en período ejecutivo de la TRU ha superado los 12 millones de euros.

GESTIÓN DEL CARGO

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

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

En este cuadro se refleja la evolución positiva en las cantidades cobradas y resueltas, con un incremento del 1,5% en el cobro y un 36,9% en el cargo resuelto respecto del ejercicio anterior.

El porcentaje de deudas resueltas en el año 2010 ha aumentado casi 5 puntos respecto al año anterior.

Gestión del cargo

	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Cargo contable a I/I	622.610.403	712.914.818	763.208.797	22,58%	7,05%
Cargos año	340.956.135	365.873.514	511.125.269	49,91%	39,70%
Cargo total año	963.566.538	1.078.788.332	1.274.334.066	32,25%	18,13%
Suspendido	13.644.316	15.526.630	38.921.915	185,26%	150,68%
Paralizado	8.242.957	10.258.038	8.729.017	5,90%	-14,91%
Bajas	50.423.730	46.504.299	57.778.785	14,59%	24,24%
Otras datas	98.303.723	130.050.487	232.986.714	137,01%	79,15%
Cargo gestionable	792.951.812	876.448.878	935.917.635	18,03%	6,79%
Cobrado	101.924.267	139.024.749	141.117.930	38,45%	1,51%
Resuelto (I)	250.651.720	315.579.535	431.883.429	72,30%	36,85%
% Cobro/c. gestionable	12,85	15,86	15,08	2,23	-0,78
% Resuelto/c. total	26,01	29,25	33,89	7,88	4,64

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

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

Deudas de Organismos oficiales

ESTADO	COMUNIDAD DE MADRID	AYUNTAMIENTOS	OTROS ORGANISMOS	TOTAL
35.779.318	93.689.853	16.128.417	828.046	146.425.634

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

Deudas de Organismos oficiales por concepto de ingreso

IIVTNU	IBI	ICIO	IVTM	TRU	TPV	VERTE- DEROS	EJEC. SUST.	DEPÓSITO VEHÍCULOS	MULTAS DE TRÁFICO	RESTO
11.158	46.817	3.313	123	3.378	943	16.345	2.539	53.079	754	7.971

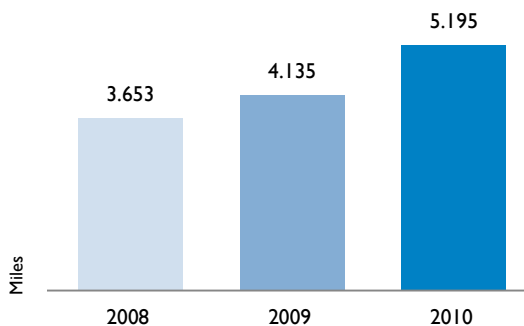
Importes en miles de euros.

NOTIFICACIONES EFECTUADAS

En el siguiente cuadro se muestra la evolución de las notificaciones efectuadas en los últimos tres años.

TIPO DE NOTIFICACIÓN	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Postal	3.186.862	3.633.522	4.682.711	46,94%	28,88%
Edictal	448.735	482.212	498.796	11,16%	3,44%
Personal	17.786	19.192	13.384	-24,75%	-30,26%
Total	3.653.383	4.134.926	5.194.891	42,19%	25,63%

Notificaciones efectuadas



RECAUDACIÓN POR EMBARGO

A lo largo del año 2010 se han incrementado las actuaciones de embargo en un 10% respecto al año anterior, remitiéndose cerca de 1,5 millones de notificaciones, frente a 1,3 millones en el año 2009.

En concreto, en cuanto a las diligencias de embargo de dinero depositado en cuentas corrientes, se han remitido 681.862 órdenes de embargo (2% más que en 2009), lo que ha supuesto un 0,80% más de ingresos por este concepto.

En este orden de cosas, conviene mencionar que en 2010 el embargo manual de cuentas corrientes para aquellos expedientes con importe superior a 6.000 euros ha mejorado los buenos resultados obtenidos en el año anterior, ordenándose 3.940 diligencias de embargo (52% más que el año anterior), de las que 1.282 dieron como resultado la traba de casi 8 millones de euros, lo que arroja un incremento de más del 75% si se compara con el año 2009.

En lo que se refiere al embargo de las devoluciones ordenadas por la AEAT, se ha aumentado el número de órdenes de embargo en un 6,5%. También ha aumentado en más de un 8% el número de deudas que se han podido cobrar a través de este tipo de embargo. Todo ello ha supuesto un incremento de la recaudación por este concepto de un 10,6% respecto del año 2009.

En cuanto a los ingresos obtenidos mediante compensación de créditos, a lo largo de 2010, se han tramitado 241 expedientes frente a los 1.150 tramitados en 2009, debido a la disminución de expedientes de devoluciones de ingresos indebidos objeto de compensación.

Por otra parte, pese a que en el año 2010 se remitieron 1.209 diligencias de embargo de sueldos, salarios y pensiones más que en el año 2009, se puede observar una disminución en los ingresos obtenidos, consecuencia directa de los recortes salariales y el aumento de población no activa.

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



Embargos

TIPO DE EMBARGO	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Cuentas corrientes y de ahorro	37,55	51,05	51,46	37,04%	0,80%
Fondos de inversión	1,23	0,79	0,62	-49,59%	-21,52%
Devoluciones AEAT	8,86	8,00	8,85	-0,11%	10,62%
Sueldos y salarios	2,62	2,80	2,78	6,11%	-0,71%
Bienes inmuebles	3,86	3,22	3,83	-0,78%	18,94%
Embargos domiciliarios	0,75	0,53	0,58	-22,67%	9,43%
Compensaciones	2,37	6,05	1,53	-35,44%	-74,71%
Total	57,24	72,44	69,65	21,68%	-3,85%

Importes en millones de euros.

GESTIONES REGISTROS PÚBLICOS

En lo que respecta a las gestiones en los Registros Públicos, si bien el número de búsquedas de información ha disminuido respecto al 2009, la investigación de bienes inmuebles se ha realizado sobre deudores seleccionados previamente en

función de deudas cuantitativamente mayores, lo que ha supuesto un incremento de diligencias de embargo de bienes inmuebles tanto en número como en importe de las deudas incluidas en la traba (cerca de 6.000 diligencias sobre casi 200 millones de euros de deuda).

	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Número de gestiones	12.928	20.296	17.286	33,71%	-14,83%

+4

Actuaciones realizadas

GESTIÓN RECURSOS Y RECLAMACIONES

Recursos de reposición en período voluntario

La resolución de recursos de reposición en período voluntario ha experimentado un incremento de más del 154% respecto al ejercicio anterior, pasando de 3.388 recursos resueltos en 2009 a 8.623 en 2010.

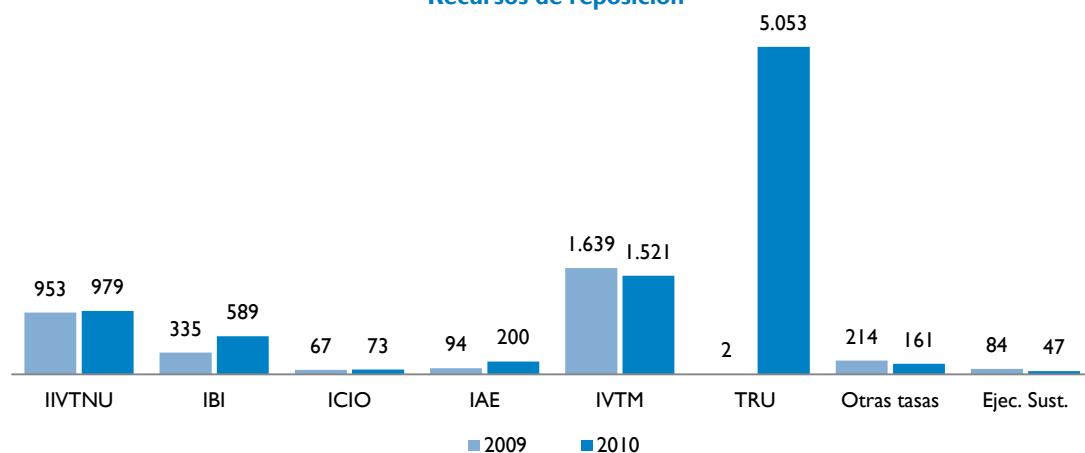
Se ha de destacar el volumen de recursos interpuestos, tanto en 2010 como a finales del 2009, sobre la tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos (TRU), habiéndose resuelto durante este ejercicio 5.053 recursos.

En los cuadros siguientes se detalla la evolución y desglose por tipo de ingresos de los recursos de reposición en período voluntario. 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 PERÍODO VOLUNTARIO

INGRESO	RESUELTOS 2008	RESUELTOS 2009	RESUELTOS 2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
IIVTNU	950	953	979	3,05%	2,73%
IBI	750	335	589	-21,47%	75,82%
ICIO	241	67	73	-69,71%	8,96%
IAE	215	94	200	-6,98%	112,77%
IVTM	1.759	1.639	1.521	-13,53%	-7,20%
TRU	-	2	5.053	-	252.550%
Otras tasas	400	214	161	-59,75%	-24,77%
Ejecución Sustitutoria	80	84	47	-41,25%	-44,05%
Total	4.395	3.388	8.623	96,20%	154,52%

Recursos de reposición



RECURSOS DE REPOSICIÓN RESUELTOS RESPECTO DE LOS RECURSOS INTERPUESTOS DURANTE EL AÑO Y DEL TOTAL DE RECURSOS EXISTENTES

INGRESO	RECURSOS RESUELTOS 2010	RECURSOS INTERPUESTOS 2010	TOTAL RECURSOS	% RESUELTOS/ INTERPUESTOS 2010	% RESUELTOS/ TOTAL RECURSOS
IIVTNU	979	1.137	1.446	86,10	67,70
IBI	589	761	1.016	77,40	57,97
ICIO	73	114	273	64,04	26,74
IAE	200	223	274	89,69	72,99
IVTM	1.521	1.531	1.557	99,35	97,69
TRU	5.053	6.800	7.623	74,31	66,29
Otras tasas	161	33	348	487,88	46,26
Ejecución Sustitutoria	47	51	79	92,16	59,49
Total	8.623	10.650	12.616	80,97	68,35

RESOLUCIONES DE RECURSOS DE REPOSICIÓN QUE SE RECLAMAN ANTE EL TEAMM

INGRESO	RECLAMACIONES ANTE EL TEAMM	RESOLUCIONES DICTADAS	% RECLAMACIONES/RESOLUCIONES
IIVTNU	99	900	11,00
IBI	54	772	6,99
ICIO	15	68	22,06
IAE	69	133	51,88
IVTM	17	326	5,21
TRU	273	3.824	7,14
Otras tasas	22	154	14,29
Ejecución Sustitutoria	18	43	41,86
Total	567	6.220	9,12

Dentro de las actuaciones realizadas por la Agencia, y en lo que se refiere al plazo medio de resolución de los recursos de reposición en período voluntario, en este ejercicio el 34,8% se ha resuelto y notificado en

menos de 45 días, el 55,2% en un período inferior a tres meses, y sólo el 4% 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 EN PERÍODO VOLUNTARIO

		PLAZO (*)					Total
		Menos de 45 días	Entre 45 y 90 días	Entre 90 y 180 días	Entre 180 días y 1 año	Más de 1 año	
TRU	Núm. de resoluciones	123	367	591	390	13	1.484
	Porcentaje	8,29	24,73	39,82	26,28	0,88	100
IIVTNU	Núm. de resoluciones	173	236	164	197	17	787
	Porcentaje	21,98	29,99	20,84	25,03	2,16	100
IBI	Núm. de resoluciones	6	64	216	128	13	427
	Porcentaje	1,41	14,99	50,59	29,98	3,04	100
ICIO, Ejec. Sust. y Tasas Urbanísticas	Núm. de resoluciones	12	16	13	30	59	130
	Porcentaje	9,23	12,31	10,00	23,08	45,38	100
IAE	Núm. de resoluciones	1.207	217	133	10	82	1.649
	Porcentaje	73,20	13,16	8,07	0,61	4,97	100
IVTM y resto de tasas	Núm. de resoluciones	103	54	26	4	5	192
	Porcentaje	53,65	28,13	13,54	2,08	2,60	100
Total	Núm. de resoluciones	1.624	954	1.143	759	189	4.669
	Porcentaje	34,78	20,43	24,48	16,26	4,05	100

(*) Es el comprendido entre estas dos fechas:

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

RESOLUCIONES DEL TEAMM POR TIPO DE RESOLUCIÓN

INGRESO	INADMISIBLES		SATISFACCIÓN EXTRAPROCESAL		DESESTIMATORIAS		PARCIALMENTE ESTIMATORIAS		ESTIMATORIAS		ARCHIVO		TOTAL
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	
IIVTNU	14	6,6	4	1,9	101	47,6	42	19,8	51	24,1	0	0	212
IBI	15	9,1	22	13,3	93	56,4	8	4,8	26	15,8	1	0,6	165
ICIO	10	4,5	2	0,9	94	42,3	76	34,2	38	17,1	2	0,9	222
IAE	1	1,7	2	3,3	34	56,7	2	3,3	21	35,0	0	0	60
IVTM	41	29,1	10	7,1	60	42,6	0	0	30	21,3	0	0	141
Tasas	43	0,6	5	0,1	6.689	98,0	17	0,2	70	1,0	0	0	6.824
Ejecución Sustitutoria	5	2,3	2	0,9	7	3,2	201	92,2	3	1,4	0	0	218
Multas	984	23,5	281	6,7	1.450	34,6	196	4,7	409	9,8	872	20,8	4.192
Varios	32	27,1	8	6,8	35	29,7	20	16,9	18	15,3	5	4,2	118
Total	1.145	9,4	336	2,8	8.563	70,5	562	4,6	666	5,5	880	7,2	12.152

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

RESOLUCIONES JUDICIALES POR TIPO DE RESOLUCIÓN

INGRESO		INADMISIBLES		SATISFACCIÓN EXTRAPROCESAL		DESESTIMATORIAS		PARCIALMENTE ESTIMATORIAS		ESTIMATORIAS		ARCHIVO		TOTAL
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	
Periodo voluntario	IIVTNU	0		0		13		7		12		7		39
	IBI	1		0		40		0		3		32		76
	ICIO	0		1		5		1		1		2		10
	IAE	0		0		2		0		0		0		2
	IVTM	0		0		0		0		0		0		0
	Tasas	0		1		1		0		0		1		3
	Ejec. Sust.	3		0		0		0		0		0		3
Periodo ejecutivo	Tributos	4		12		13		0		3		0		32
	Multas	3		4		13		0		7		0		27
Total		11		18		87		8		26		42		192

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

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
IIVTNU	58	128	45,31
IBI	139	242	57,44
ICIO	36	50	72,00
IAE	69	69	100,00
IVTM	14	17	82,35
Tasas	629	715	87,97
Ejecución Sustitutoria	9	24	37,50
Total	954	1.245	76,63

En el primer semestre de 2010, con la entrada masiva de reclamaciones económico-administrativas de la Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos, se prepararon 81.000 reclamaciones, de las cuales el 95% fueron en plazo.

EJECUCIÓN DE SENTENCIAS Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

INGRESO	EJECUCIÓN DE SENTENCIAS	RESOLUCIONES TEAMM	RESOLUCIONES TEAR/TEAC	TOTAL
IIVTNU	39	175	--	214
IBI	76	100	100	276
ICIO	10	39	--	49
IAE	2	24	--	26
IVTM	-	11	--	11
Tasas (I)	3	6.734	--	6.737
Ejecución sustitutoria	3	14	--	17
Total	133	7.097	100	7.330

(I) De las resoluciones del TEAMM 6.586 corresponden a la TRU.

Recursos de reposición en vía ejecutiva

En los cuadros siguientes se detalla la evolución y desglose por multas y otros ingresos de los 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 2008	RESUELTOS 2009	RESUELTOS 2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Multas	29.272	36.639	44.359	51,54%	21,07%
Otros ingresos	2.824	6.609	6.584	133,14%	-0,38%
Total	32.096	43.248	50.943	58,72%	17,79%

RECURSOS DE REPOSICIÓN RESUELTOS RESPECTO DE LOS RECURSOS INTERPUESTOS DURANTE EL AÑO Y DEL TOTAL DE RECURSOS EXISTENTES

INGRESO	RECURSOS RESUELTOS 2010	RECURSOS INTERPUESTOS 2010	TOTAL RECURSOS	% RESUELTOS/ INTERPUESTOS 2010	% RESUELTOS/ TOTAL RECURSOS
Multas	44.359	51.158	75.920	86,71	58,43
Otros ingresos	6.584	6.236	13.762	105,58	47,84
Total	50.943	57.394	89.682	88,76	56,80

RESOLUCIONES DE RECURSOS DE REPOSICIÓN QUE SE RECLAMAN ANTE EL TEAMM

INGRESO	RECLAMACIONES ANTE EL TEAMM	RESOLUCIONES DICTADAS	% RECLAMACIONES/ RESOLUCIONES
Multas	11.514	44.359	25,96
Otros ingresos	833	4.058	20,53
Total	12.347	48.417	25,50

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
Multas	4.750	8.043	59,06
Otros ingresos	238	367	64,85
Total	4.988	8.410	59,31

EJECUCIÓN DE SENTENCIAS Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

INGRESO	EJECUCIÓN DE SENTENCIAS	RESOLUCIONES TEAMM	TOTAL
Multas	27	4.192	4.219
Otros ingresos	32	414	446
Total	59	4.606	4.665

Recursos de reposición en materia de inspección

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

RECURSOS DE REPOSICIÓN EN MATERIA DE INSPECCIÓN

INGRESO	RESUELTOS 2008	RESUELTOS 2009	RESUELTOS 2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
ICIO	79	103	66	-16,46%	-35,92%
IIVTNU	25	35	69	176,00%	97,14%
IAE	4	4	69	1.625,00%	1.625,00%
IBI	-	-	6	-	-
Tasa grandes generadores	-	51	8	-	-84,31%
Otras Tasas	13	16	95	630,77%	493,75%
Total	121	209	313	158,68%	49,76%

RECURSOS DE REPOSICIÓN RESUELTOS RESPECTO DE LOS RECURSOS INTERPUESTOS DURANTE EL AÑO

INGRESO	RECURSOS RESUELTOS	RECURSOS INTERPUESTOS	% RESUELTOS/ INTERPUESTOS
ICIO	66	73	90,41
IIVTNU	69	96	71,88
IAE	69	87	79,31
IBI	6	12	50,00
Tasa grandes generadores	8	19	42,11
Otras tasas	95	131	72,52
Total	313	418	74,88

Recursos de reposición en materia catastral

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

RESUELTOS 2008	RESUELTOS 2009	RESUELTOS 2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
467	546	515	10,28%	-5,68%

RECURSOS DE REPOSICIÓN RESUELTOS RESPECTO DE LOS RECURSOS INTERPUESTOS DURANTE EL AÑO

RECURSOS RESUELTOS	RECURSOS INTERPUESTOS	RESUELTOS/ INTERPUESTOS
515	633	81,36%

+4

Actuaciones realizadas

CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS

Durante el ejercicio 2010 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 ha vuelto a experimentar un incremento en relación

con el año anterior, pese a la crisis económico-financiera generalizada que vive actualmente nuestro país.

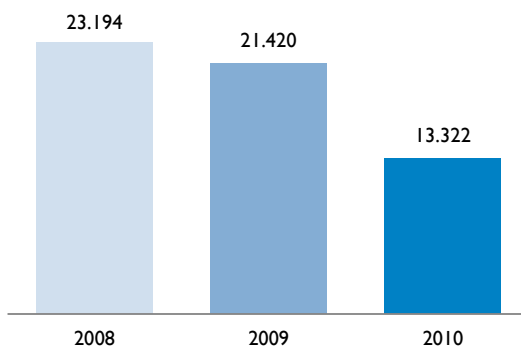
Los sectores económicos más afectados por las actuaciones de control han sido el de la construcción, el inmobiliario, el financiero y el concerniente a las telecomunicaciones.

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

Se han enviado 13.322 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, por importe de 14,55 millones de euros.

IIVTNU	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Notas informativas	23.194	21.420	13.322	-42,56%	-37,81%

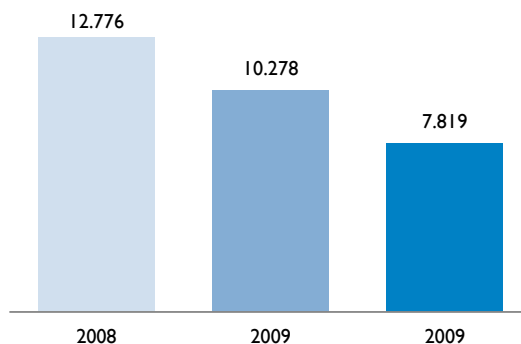
IIVTNU - Notas Informativas



Se han remitido 7.819 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.

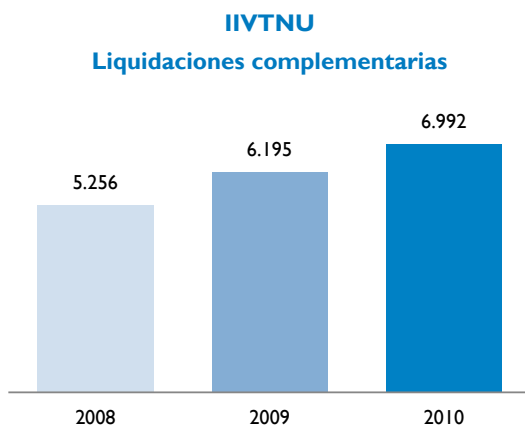
IIVTNU	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Actuaciones trasladadas a la Inspección	12.776	10.278	7.819	-38,80%	-23,92%

IIVTNU - Notas Informativas Actuaciones trasladadas a la Inspección



Por la comprobación de autoliquidaciones del IIVTNU practicadas por los interesados se han generado 6.992 liquidaciones complementarias, por importe de 6,20 millones de euros.

IIVTNU	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Liquidaciones complementarias	5.256	6.195	6.992	33,03%	12,87%

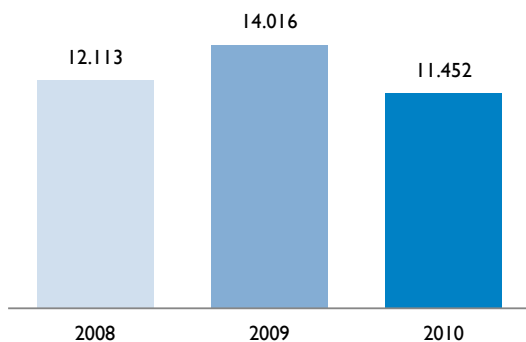


Se ha continuado con la regularización de las transmisiones, tanto ínter vivos como mortis causa, por las que no fue presentada autoliquidación.

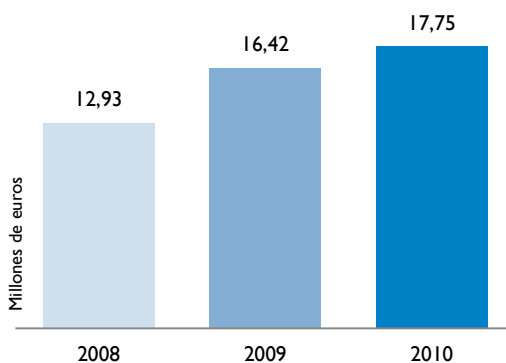
Estas actuaciones han supuesto un incremento en los derechos contraídos del 8% respecto del 2009.

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

Nº de Actas y Sanciones



Importe



Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

Se han efectuado 3.161 liquidaciones del ICIO por un importe de 16,27 millones de euros, de las cuales 2.516 son directas, por detección de omisión de datos, por valor de 13,36 millones de euros. Las liquidaciones complementarias practicadas en este ejercicio han sido 645, por importe de 2,91 millones de euros.

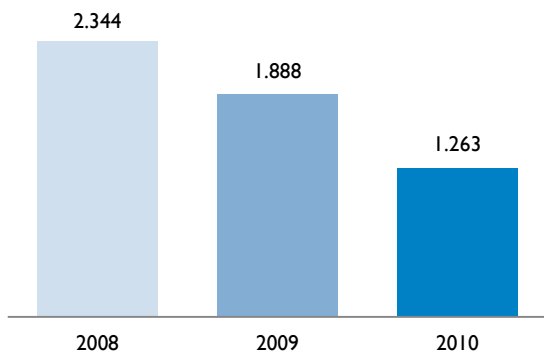
ICIO	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Número de liquidaciones	2.419	3.418	3.161	30,67%	- 7,52%
Derechos contraídos	24.210.136	36.130.473	16.265.914	- 32,81%	- 54,98%

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 30,31% de total de los resultados económicos obtenidos en el ejercicio 2010.

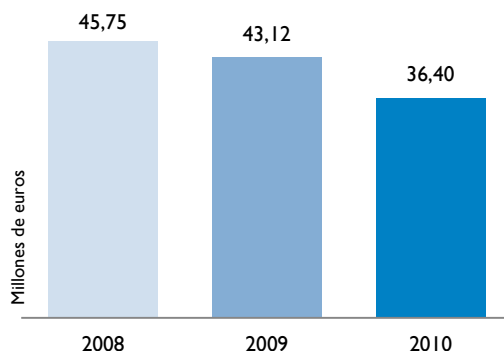
Las actuaciones han afectado tanto a obras de nueva planta, rehabilitaciones, implantación o ampliación de instalaciones, etc. como a grandes, medianas y pequeñas empresas y a entidades de carácter público.

Este último año han disminuido, respecto de 2009, el número de actas y sanciones, mejorándose, no obstante, el importe medio por documento.

Nº de Actas y Sanciones



Importe



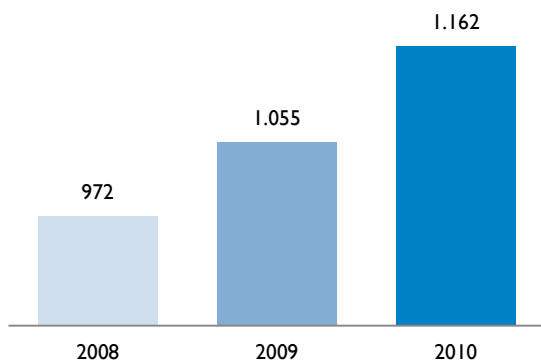
Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

En el ámbito del IAE se ha proseguido con la regularización en diversos epígrafes de la Sección Primera de las Tarifas con 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.

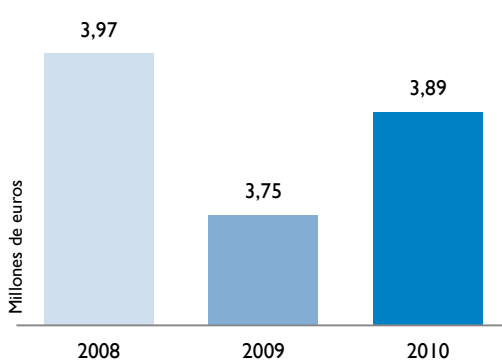
Asimismo, se han realizado tareas de investigación en orden a incorporar en la Matrícula a contribuyentes que figuran incorrectamente como exentos.

Como puede apreciarse en los gráficos, en el ejercicio 2010 han aumentado tanto las actuaciones inspectoras, con un incremento del 10,14% respecto a 2009, como los derechos económicos obtenidos, con un incremento del 3,73%.

Nº de Actas y Sanciones



Importe



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 de primer establecimiento y de otras informaciones sectoriales que han dado como resultado la incorporación de 12.067 unidades urbanas y un incremento de valor catastral de 1.935 millones de euros.

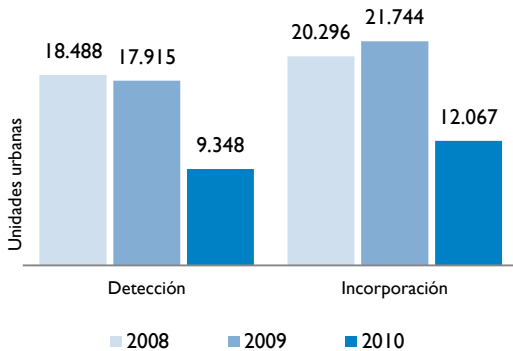
Estos resultados se deben en gran parte a la incorporación del desarrollo urbanístico correspondiente al proyecto de reparcelación US.4.01, “Ciudad Aeroportuaria Parque Valdebebas”, con 354 parcelas resultantes, que suponen un incremento de valor catastral de 1.160 millones de euros.

El resumen de los resultados se refleja en los gráficos y cuadros siguientes:

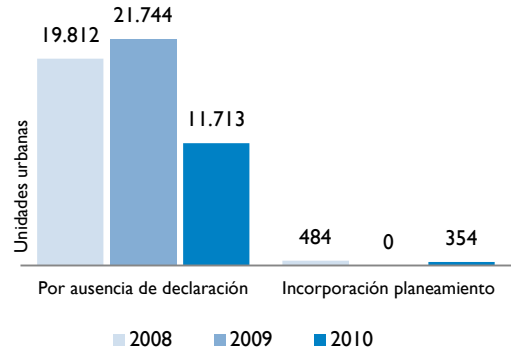
DETECCIÓN	2008	2009	2010	DESDE EL INICIO (2005-2010)
Por ausencia de declaración	18.322	17.915	8.994	110.834
Incorporación de planeamiento	166	-	354	3.375
Total	18.488	17.915	9.348	114.209

INCORPORACIÓN	2008	2009	2010	DESDE EL INICIO (2005-2010)
Por ausencia de declaración	19.812	21.744	11.713	108.169
Incorporación de planeamiento	484	-	354	3.375
Total	20.296	21.744	12.067	111.544

Omisiones



Incorporación de omisiones



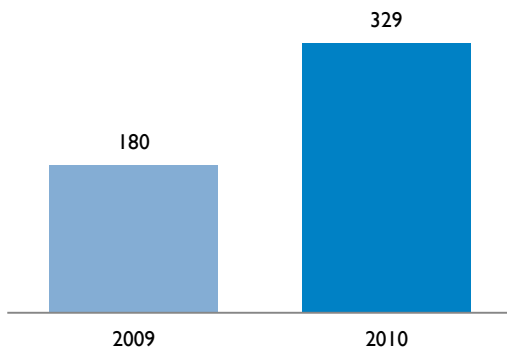
Cuotas incorporadas por tramitación de omisiones y declaraciones

TIPO DE ACTUACIÓN	NÚMERO	VARIACIÓN VALOR CATASTRAL	VARIACIÓN DE CUOTA HASTA AÑO 2010	VARIACIÓN DE CUOTA PADRÓN IBI AÑO 2011	VARIACIÓN CUOTA TOTAL
Declaraciones no espontáneas	12.067	1.934.546.869	15.695.170	10.161.249	25.856.419
Declaraciones ordinarias	24.855	832.686.972	4.479.628	6.377.385	10.857.013
Total	36.922	2.767.233.841	20.174.798	16.538.634	36.713.432

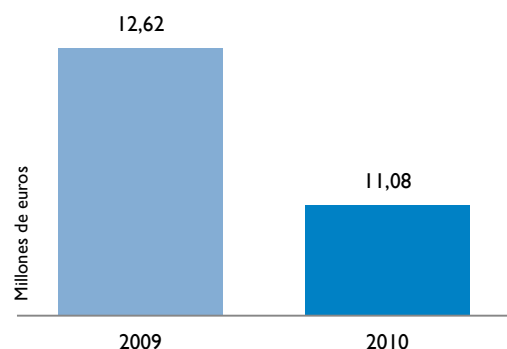
Como consecuencia de esta labor de inspección catastral, se ha realizado la regularización del IBI con la imposición de las pertinentes sanciones tributarias.

Los resultados en este ámbito, mediante procedimientos de comprobación limitada, han alcanzado los 11,08 millones de euros, habiéndose tramitado 329 actas y sanciones, un 82,78% más que en 2009.

Nº de Actas y Sanciones



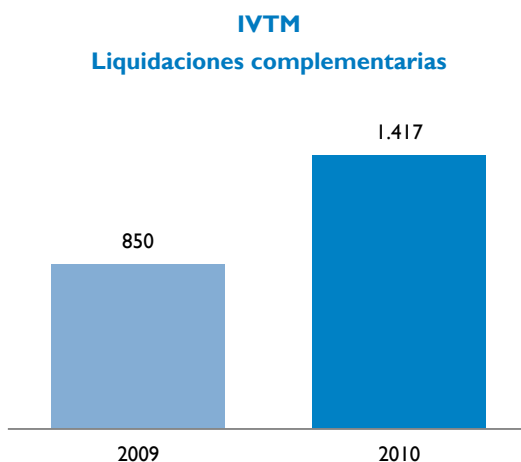
Importe



Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

Por la comprobación de las autoliquidaciones del IVTM se han generado 1.417 liquidaciones complementarias por importe de 39.511 euros.

IVTM	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2009
Liquidaciones complementarias	850	1.417	66,71%



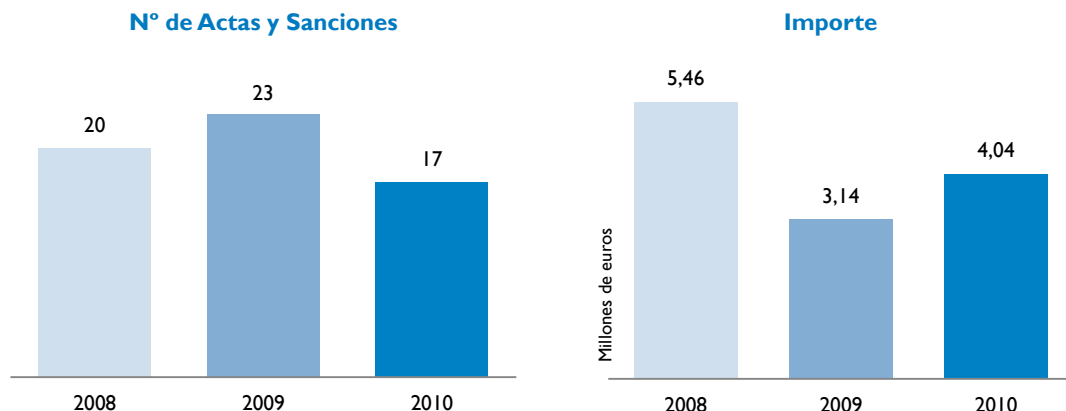
Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos

Por la comprobación de las autoliquidaciones de la tasa, practicadas por los interesados, se han generado 1.124 liquidaciones complementarias, por importe de 1,60 millones de euros.

TASA POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS URBANÍSTICOS	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Liquidaciones complementarias	1.383	1.284	1.124	-18,73%	-12,46%

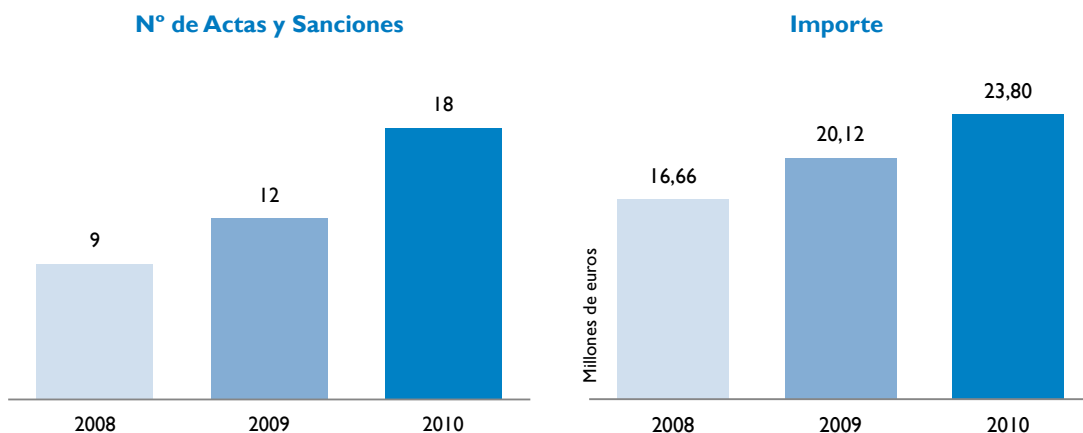
Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Explotadoras de Servicios de Suministros (1,5%)

En el ámbito de los sectores de las telecomunicaciones, gas y electricidad, se ha mantenido la actividad inspectora también en 2010, apreciándose una mejora en los resultados económicos, con un incremento del 28,66% en importe respecto del año 2009.



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

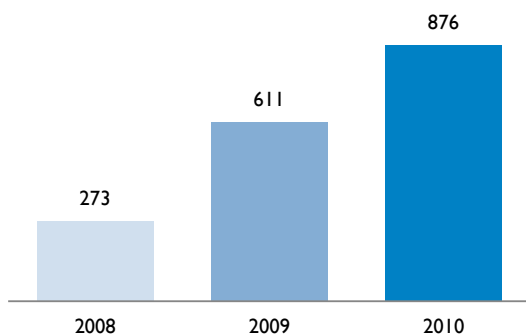
En 2010 se han tramitado 18 liquidaciones por un importe de 23,80 millones de euros, lo que representa un incremento, respecto del 2009, del 50% en documentos y del 18,3% en derechos económicos.



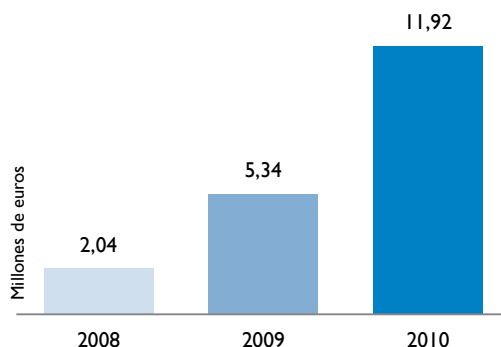
Tasa por Servicios y Actividades relacionados con el Medio Ambiente. Prestación del servicio de gestión de residuos sólidos a grandes generadores

En 2010 ha continuado la campaña iniciada en períodos anteriores, lo que ha supuesto 876 documentos de inspección por importe de 11,92 millones de euros, un 123,22% más que el ejercicio anterior.

Nº de Actas y Sanciones



Importe



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 en los últimos años. 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.

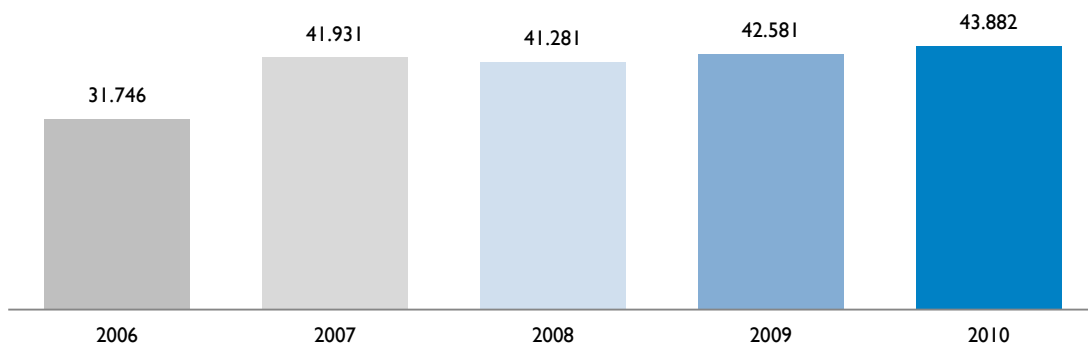
Durante 2010 han continuado desarrollándose las tareas de apoyo para configurar la nueva Matrícula,

alcanzándose a principios de este ejercicio las 43.882 inscripciones (39,5 millones de euros).

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 2.222 documentos por omisión, con unos resultados que ascienden a 7,21 millones de euros.

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

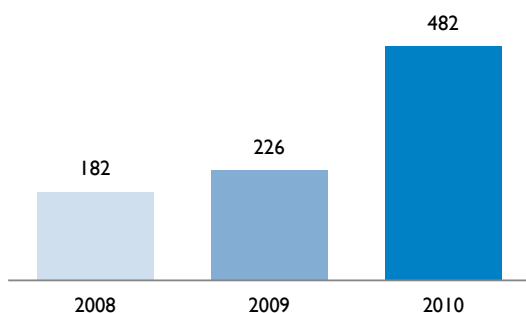
Nº de Inscripciones



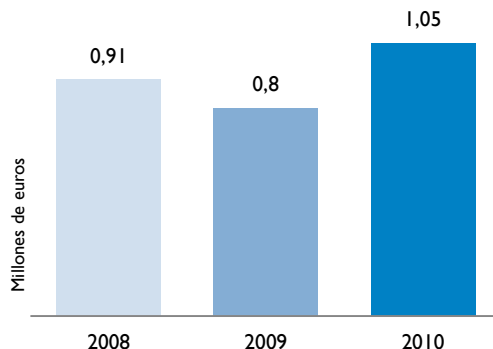
Tasa de Terrazas de Veladores

En 2010 se ha continuado con la campaña específica que se ha venido desarrollando en los últimos años, lo que ha generado 482 documentos de inspección por importe de 1,05 millones de euros, lo que representa un incremento, respecto del 2009, del 113,27% y 31,25% respectivamente.

Nº de Actas y Sanciones



Importe



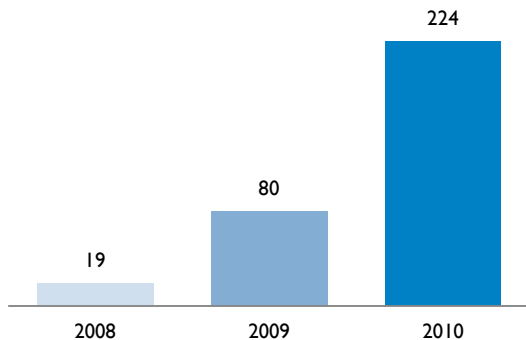
Otras tasas

De las Tasas por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local, además de la Tasa por Pasos de Vehículos y 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

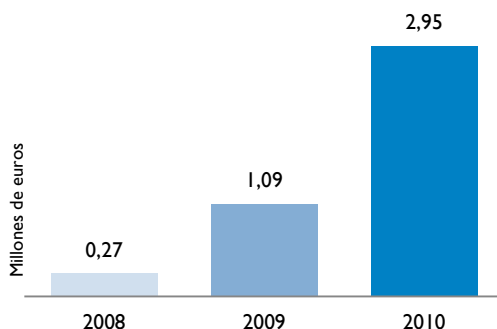
tasa, como en Reservas de Espacio para Aparcamiento, sólo en este ámbito se han alcanzado 2,34 millones de euros.

Los resultados obtenidos han supuesto un incremento tanto del número de documentos como de los derechos económicos, que globalmente han ascendido a 2,95 millones de euros.

Nº de Actas y Sanciones



Importe



Resumen resultados Inspección Tributaria

Las actuaciones desarrolladas en 2010 se han traducido finalmente en la obtención de un incremento porcentual del 10,42%, en relación con el importe de los derechos contraídos en el ejercicio precedente, habiéndose situado la cifra de estos en 120,15 millones de €.

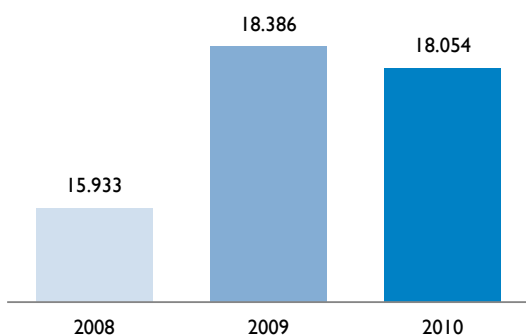
En cuanto al número de documentos, la comparación con los resultados de 2009 supone una disminución del 1,81%, si bien ha aumentado el importe medio por documento.

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

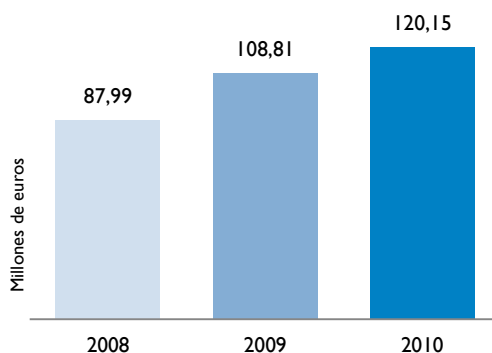
RESUMEN INSPECCIÓN TRIBUTARIA

	RESULTADOS 2008	RESULTADOS 2009	RESULTADOS 2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Actas y Sanciones	15.933	18.386	18.054	13,31%	-1,81%
Derechos contraídos en millones de euros	87,99	108,81	120,15	36,55%	10,42%

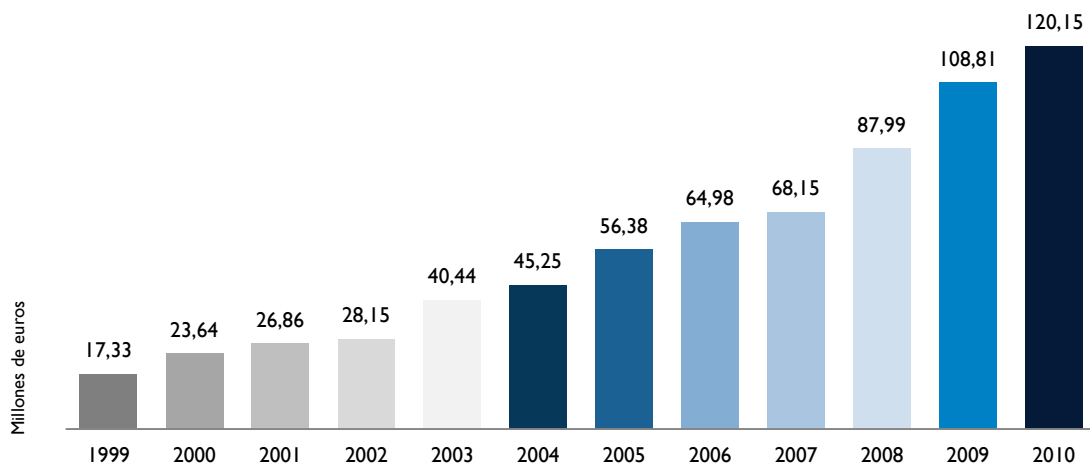
Nº de Actas y Sanciones



Importe



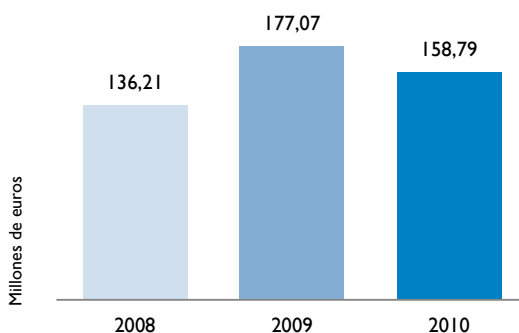
Derechos contraídos Evolución anual 1999 - 2010



Resumen del control de los incumplimientos tributarios

Los resultados consolidados de todas las actuaciones de control tributario llevadas a cabo por la Agencia Tributaria Madrid (+m) durante el año 2010, así como la comparativa con los dos ejercicios precedentes se detallan en el siguiente cuadro.

Derechos contraídos



	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2008	VARIACIÓN 2010/2009
Derechos contraídos en millones de euros	136,21	177,07	158,79	16,58%	-10,32%

+4

Actuaciones realizadas

OTRAS ACTUACIONES

Actividad financiera

Durante 2010 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.

En el análisis de esta evolución debe destacarse el notable deterioro de la financiación de las corporaciones locales, provocado fundamentalmente por la persistencia de la crisis económica iniciada a finales del año 2007.

Así, en lo relativo a ingresos de capital y financieros, el desplome del sector inmobiliario afecta especialmente a los recursos derivados de la enajenación de inversiones (ventas de terrenos e inmuebles registrados en el capítulo 6 del presupuesto de ingresos), que con 99 M € en 2010 representan el 27,8% de los reconocidos en 2007 y cuya suma en

los tres últimos años 2008-2010 equivale tan sólo al 86% de aquellos. Medidas estatales de apoyo local coyuntural como los fondos FEIL y FEES (transferencias de capital en el capítulo 7 en su mayor parte) han paliado durante 2009 y 2010 parte de dichos ingresos del capítulo 6; al tiempo que, por otra parte, la falta de autorización estatal para endeudamiento ha privado al Ayuntamiento del 5% de la financiación del presupuesto de 2010 prevista en el capítulo 9.

Por lo que se refiere a los ingresos corrientes, los impuestos municipales asociados a la actividad inmobiliaria también sufren mermas importantes, ya que el impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana pasa a significar en 2010 el 89,8% del valor reconocido en 2007; en tanto que los ingresos del impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras pasan a ser el 58,6%, respectivamente.

Por otra parte, el descenso de la actividad y el crecimiento económico motivados 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 la significativa caída de los ingresos del Fondo Complementario de Financiación que sufren una reducción del 18,6% respecto a 2009, así como la de los principales tributos cedidos por el Estado, ya que por IRPF e IVA, los ingresos disminuyen un 22,6% y 23% respectivamente.

En un escenario de prolongación de la crisis económica, resulta de una especial gravedad la demora sine día de la reforma del sistema de financiación local ya que, aún en el caso de una hipotética recuperación económica a partir de 2011, la aplicación del actual sistema produce sus principales efectos negativos también a partir de dicho año, dado que en 2011 comienza a compensarse por Estado la liquidación negativa de la participación en ingresos del ejercicio 2008. De la misma forma, a partir de 2012 habrá de sumarse a ello la compensación de la prevista liquidación negativa del ejercicio 2009. Asimismo, hay que tener en cuenta también que a partir de 2012 las corporaciones locales acogidas a los planes de saneamiento aprobados en virtud del Real Decreto-Ley 5/2009, han de iniciar la amortización de los endeudamientos extraordinarios aprobados al efecto.

En este contexto, los ingresos corrientes del Ayuntamiento de Madrid presentan una disminución interanual del 5,8% (245 M €), al pasar los derechos netos de 4.228,4 M € en 2009 a 3.983,4 M € en 2010, situándose el porcentaje de ejecución en el 89,2%, con un descenso de casi cuatro puntos. Por su parte, la recaudación de ingresos corrientes ha descendido un 6% (209,6 M €) al pasar de 3.512,1 M € en 2009 a 3.302,5 M € en 2010, alcanzando un porcentaje de recaudación del 82,9%, muy similar al ejercicio anterior (83,1%).

En los impuestos directos (capítulo 1) los derechos netos se han incrementado un 4% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.596,4 M € a 1.659,6 M €, debido fundamentalmente al comportamiento

de IBI e IIVTNU que compensan la caída de ingresos producida en IRPF, IVTM e IAE.

Respecto al IBI, el incremento de los derechos netos ha sido del 9,3%, al pasar de 921,9 M € en 2009 a 1.007,4 M € en 2010. Este incremento obedece fundamentalmente al efecto de la revisión catastral de 2001 y, en menor medida, al crecimiento vegetativo del censo, al haberse mantenido los tipos impositivos y las bonificaciones del ejercicio anterior.

Por lo que respecta al Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía municipal) los derechos netos aumentaron un 8,1%, al pasar de 217,9 M € en 2009 a 235,5 M € en 2010, situándose el grado de ejecución en el 91,9%. Por su parte, la recaudación del impuesto alcanza un importe de 205,6 M €, con un aumento del 7,7% sobre 2009. Esta mejora obedece fundamentalmente al incremento de operaciones de compraventa como consecuencia de la supresión de la deducción por adquisición de vivienda habitual a partir de 2011.

En cuanto a los impuestos indirectos (capítulo 2) los derechos netos disminuyen un 29%, desde 197,5 M € en 2009 a 140,2 M € en 2010, por las negativas variaciones tanto en IVA e impuestos especiales cedidos por el Estado como en el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras. En este último destaca que los derechos bajan hasta 83 M € (45 M € menos que en 2009) y el grado de ejecución al 69,1%; en tanto que la recaudación también sufre una reducción significativa, pasando de 85,1 M € a 58,1 M € en 2010.

En relación con las tasas y otros ingresos (capítulo 3), el importe de los derechos netos ha pasado de 956,6 M € en 2009 a 921,3 M € en 2010, con un descenso del 3,7%; y el importe de la recaudación de 601,8 M € a 575,6 M €, con una disminución del 4,4%. Los ingresos más destacados del capítulo 3 son los siguientes:

- Tasa sobre gestión de residuos sólidos urbanos, cuyos derechos aumentan hasta los 169,7 M €.
- Ingresos derivados de las tasas por retirada de vehículos de la vía pública y depósito de vehículos a requerimiento de autoridades, cuyos derechos suponen 28,7 M €.

- Ingresos derivados de la tasa por la utilización de piscinas e instalaciones deportivas municipales, cuyos derechos suponen 37,4 M €.
- Ingresos por tasas del servicio de estacionamiento regulado, cuyo importe liquidado alcanza los 80,4 M € con una ligera disminución de 0,9 M €.
- 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 o por utilización privativa o aprovechamiento especial por empresas explotadoras de servicios de telecomunicaciones, cuyos derechos alcanzan conjuntamente 70,1 M €, lo que supone 10 M € más que en 2009.
- Tasa por paso de vehículos, cuyos derechos por 48,7 M € suponen un aumento de 5,8 M €.
- Ingresos de la contribución especial por la instalación, ampliación o mejora del servicio de prevención y extinción de incendios, cuyos derechos aumentan hasta los 19,1 M €.
- Ingresos por infracción de la ordenanza de circulación, cuyos derechos netos por 188,7 M € disminuyen 15,3 respecto a 2009, como consecuencia de la incidencia de la nueva Ley de Tráfico.
- Ingresos de particulares por obras de urbanización, cuyos derechos por importe de 18 M € disminuyen en 7,2 M €.
- Ingresos por sistema de gestión de envases, cuyos derechos alcanzan la cifra de 29,8 M € frente a los 36,2 M € del ejercicio 2009.

Por lo que respecta a las transferencias corrientes (capítulo 4), los derechos ascienden a 1.173,2 M €, con una reducción de 169,7 M € respecto a 2009, y un grado de ejecución del 92,2%. El comportamiento de este capítulo obedece básicamente al Fondo Complementario de Financiación cuyos derechos disminuyen 235,2 M € al pasar de 1.263,1 M € en 2009 a 1.027,8 M € en 2010. Esta significativa disminución es debida a dos circunstancias:

- En primer lugar el importe de las entregas a cuenta recibidas del Estado en 2010 disminuye 99,8 M € con respecto a las del ejercicio anterior.
- En segundo lugar, en el ejercicio 2009 se percibieron 135,4 M € por la liquidación definitiva del ejercicio 2007, mientras que en el ejercicio 2010 no se ha reconocido derechos por la liquidación definitiva de 2008, al ser ésta negativa en 117,03 M €, quedando este importe a reintegrar por el Ayuntamiento en los términos establecidos en el artículo 91 de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2010 (en 60 mensualidades a partir de 1 de enero de 2011).

Por último, y respecto a la ejecución de los ingresos patrimoniales (capítulo 5), se han reconocido derechos por 89 M €, lo que representa una ejecución del 28,9% debido, básicamente, a que no ha llegado a formalizarse a su vencimiento la nueva concesión por el servicio de abastecimiento de agua en baja a la ciudad, presupuestada en 225 m €.

La variación interanual de ingresos de este capítulo es negativa en 46 M € (34%), estando motivada fundamentalmente por dos ingresos:

- Por una parte, desde el ejercicio 2010, ya no se perciben ingresos por canon derivado de la cesión de uso de las infraestructuras de depuración y alcantarillado, concepto por el que en el ejercicio 2009 se reconocieron 66 M € de acuerdo con el 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.
- Por otra parte y compensando parcialmente la anterior disminución, en 2010 se han reconocido 22,9 M € más de dividendos de sociedades y entidades dependientes del Ayuntamiento que en el ejercicio anterior, importe que proviene fundamentalmente de Madrid Calle 30, entidad que cerró las cuentas de 2009 con su primer resultado positivo.

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 2011 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 los artículos 25 y 47 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, los realizados para seis Tasas y dos Precios Públicos.

Colaboración con otras Administraciones y entidades

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.

Dentro de este capítulo podemos destacar los acuerdos de colaboración con las Universidades Complutense de Madrid y Politécnica de Madrid, en el marco 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.

PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS Y GRUPOS DE TRABAJO

La Agencia Tributaria Madrid (+m) ha participado activamente durante el año 2010 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 para la realización de los estudios de costes inherentes a los principales servicios municipales, de acuerdo una metodología común basada en el sistema ABC.
- Grupo de trabajo con la DGT en materia de seguridad vial, procedimiento sancionador y gestión tributaria del IVTM.
- 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.

Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos Municipales

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

De las 30 ordenanzas fiscales y de precios públicos en vigor, han sido objeto de modificación 11 de ellas.

- Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección.
- Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Actividades Económicas.
- Ordenanza Fiscal reguladora de las Tasas por Servicios y Actividades relacionados con el Medio Ambiente.

- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por Prestación de Servicios de Higiene y Salud Pública.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por Prestación de Servicios en Centros Deportivos y Casas de Baños.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por Obtención de Copias, Cartografía, Fotografías y Microfilmes.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la 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.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por Estacionamiento de Vehículos en determinadas Zonas de la Capital.

Calidad de las bases de datos

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

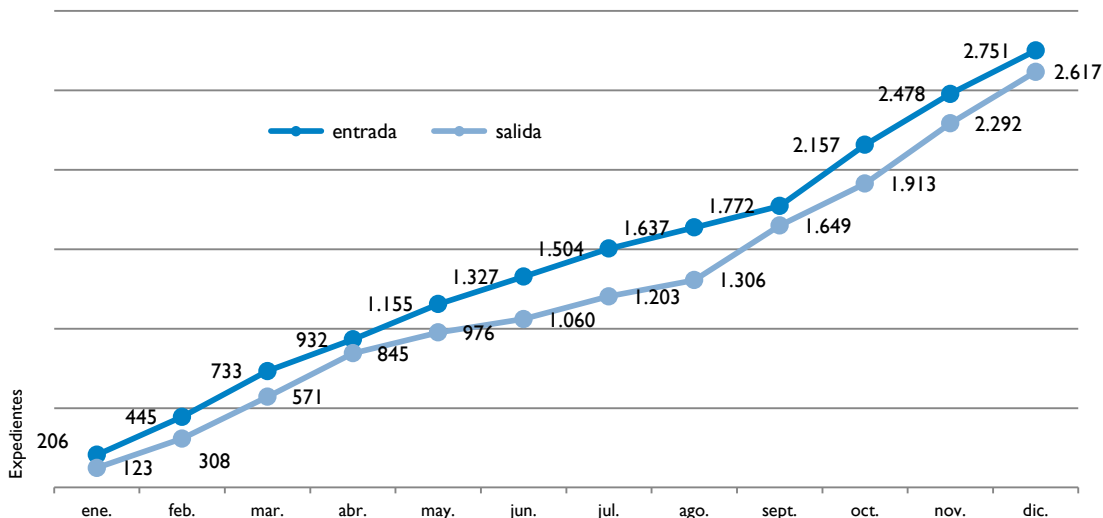
a las relaciones con los contribuyentes y a la depuración de las bases de datos catastrales, mediante el procedimiento de subsanación de discrepancias y corrección de errores materiales, se reflejan en el siguiente cuadro:

Actualización y normalización de datos tributarios (registros)	1.545.068
Depuración de datos catastrales (expedientes)	2.617
Depuración de datos catastrales (unidades urbanas)	73.041

En las correcciones realizadas en la base de datos catastral, el porcentaje de correcciones resueltas sobre presentadas o iniciadas ha sido del 95,13%.

En el gráfico siguiente puede apreciarse su evolución mensual acumulada durante 2010.

Correcciones de errores en la base de datos catastral



Recomendaciones de órganos externos

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

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

- En las liquidaciones del ICIO se ha mejorado el detalle de la motivación jurídica y de los cálculos aritméticos que determinan la base imponible de este impuesto.
- Se han identificado y especificado los actos censales y liquidatorios derivados de las actuaciones de inspección en el IAE, distinguiendo para cada tipo de actos las respectivas vías de impugnación.
- Ampliación y mejora de la información relativa al plazo para el pago de la deuda tributaria en los documentos de ingreso con recargo ejecutivo.
- Refuerzo de la coordinación con la Dirección General de Movilidad y establecimiento de un protocolo de comunicaciones para mejorar la información que se proporciona en las OAIC sobre expedientes sancionadores en materia de tráfico.
- Mejora de la información que se incorpora en los avisos de Correos sobre la documentación que ha de presentarse para la retirada de la notificaciones.
- Mayor detalle en los justificantes de pago de las deudas tributarias abonadas con tarjeta de crédito o débito.
- Establecimiento de un protocolo de grabación de llamadas para las gestiones tributarias, fundamentalmente pagos y domiciliaciones, que se realizan a través del teléfono 010.

- Impulso de medidas, en colaboración con la Dirección General del Catastro y el Colegio de Notarios, para mejorar la calidad de la información que los fedatarios públicos remiten a la Administración, con especial incidencia en la exigencia de que figure la referencia catastral de los inmuebles en los documentos públicos que autorizan.
- Mejora del procedimiento de acceso a la información en los supuestos de cotitularidad, tanto en la TRU como en todos los tributos vinculados a los datos jurídicos o económicos que figuran en el Catastro.
- Mayor difusión de la posibilidad de pago mediante aplazamientos o fraccionamientos en todos los canales de atención al contribuyente (OAIC, OAC, 010 y Web municipal), así como en los impresos y cartas de pago que se remiten a los ciudadanos.
- Mejora del sistema de seguimiento y control de las notificaciones postales, en colaboración con la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.
- Simplificación del procedimiento de cambio de titularidad catastral, con los consiguientes efectos en el IBI y la TRU, mediante el intercambio de información con otras Administraciones o entidades.
- Propuestas de incorporación de los criterios de capacidad económica y de protección fiscal del medio ambiente en el futuro modelo de financiación local, tanto en el seno de la Comisión Técnica de Financiación Local como en la Comisión de Haciendas Locales de la FEMP.

Eventos

JORNADA SOBRE LAS TASAS EN LA HACIENDA LOCAL

El 5 de marzo de 2010 se celebró en la sede del IFEGL la jornada que, bajo el título “Las tasas en la Hacienda Local”, fue organizada por el Instituto de Derecho Local de la Universidad Autónoma de Madrid y el propio IFEGL, en colaboración con la FEMP, Localret y la Agencia Tributaria Madrid (+m).

El programa se desarrolló en torno a tres mesas redondas, la primera orientada al análisis general de las tasas como recurso financiero local y las otras dos, respectivamente, al examen de los aspectos singulares de las tasas por prestación de servicios y por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público.

La jornada, que fue presentada por el Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, contó con la participación de magistrados de lo contencioso-administrativo, tanto del Tribunal Supremo como de Tribunales Superiores de Justicia, la Secretaría General de la FEMP, el Subdirector General de Tributos del Ministerio de Economía y Hacienda, el Director General de Localret, el Presidente del Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid y expertos del mundo universitario de reconocido prestigio en la materia.

I ENCUENTRO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS TRIBUTARIAS LOCALES

La Secretaría General de la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI) y la Agencia Tributaria Madrid (+m) celebraron, al amparo del Comité Sectorial de Hacienda y Finanzas Municipales, el I Encuentro Iberoamericano de Agencias Tributarias Locales en Madrid, para intercambiar con los máximos responsables en materia de hacienda y finanzas municipales iberoamericanos las experiencias de éxito en el ámbito de la gestión tributaria local.

Dentro del programa de este Encuentro se presentaron experiencias de éxito centradas en cuatro ideas nucleares: gestión tributaria, sistemas fiscales locales, modelos organizativos y tecnologías de la información para la atención al contribuyente. También se incluyó una visita técnica a las dependencias del Organismo.

En este evento participaron representantes de 18 ciudades iberoamericanas que pusieron de relieve la necesidad de promover una mayor calidad de los servicios de información y asistencia al contribuyente, mejorar la transparencia de la gestión pública, compartir conocimientos y experiencias con otras Administraciones, y generalizar el empleo de las nuevas tecnologías en el ámbito de la gestión tributaria.

Entre los acuerdos adoptados se aprobó la propuesta de la ciudad de Sao Paulo como sede del II Encuentro, que se celebrará en la fecha

que fijen los órganos de gobierno de la UCCI en coordinación con la Prefeitura Municipal de esta ciudad.



Publicaciones

Durante el año 2010 el Organismo ha promovido la edición de las siguientes publicaciones:

- Ranking tributario de los municipios españoles 2010.
- Ordenanzas Reguladoras de los Tributos y Precios Públicos Municipales 2010.
- Memoria de la Agencia Tributaria Madrid 2009.

Actividades internacionales

Durante el año 2010 la Agencia Tributaria Madrid (+m) ha participado en las actividades de carácter internacional que a continuación se indican:

■ I Encuentro Iberoamericano de Agencias Tributarias Locales

Madrid, 11-13 de mayo de 2010

Los datos relativos a la organización, contenido y demás aspectos de este Encuentro figuran dentro del apartado de *Eventos* de esta Memoria, al que nos remitimos para mayor información.

■ Euromoney Conferences - The European Local & Regional Government Finance Conference

Madrid, 17-18 de mayo de 2010

Esta actividad organizada por Euromoney Conferences y celebrada en Madrid, contó con

la participación de diversas personalidades en el campo financiero de distintas empresas y organismos. La Directora de la Agencia Tributaria Madrid colaboró mediante la exposición de una ponencia sobre la capacidad de financiación de las entidades locales.

■ Visita delegación de Cabo Verde

Madrid, 8 de septiembre de 2010

Este encuentro fue organizado por la Oficina del Defensor del Contribuyente (ODC), dentro del marco de las actividades formativas del Instituto de Estudios Fiscales del Ministerio de Economía y Hacienda. La participación de la Agencia Tributaria Madrid consistió en una ponencia impartida por la Jefatura de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) en la sede de la propia ODC y una visita de la delegación, compuesta por cinco responsables de la administración tributaria de la isla de Cabo Verde, a la OAIC de la c/ del Sacramento.

■ XXXIV Programa Iberoamericano de Formación Municipal

(15-26 de noviembre de 2010)

Este programa, organizado conjuntamente por la UCCI y el Ayuntamiento de Madrid, se celebró

en la sede del IFEGL y contó con la asistencia de distintos representantes de los gobiernos locales iberoamericanos. La Agencia Tributaria Madrid (+m) colaboró mediante una ponencia sobre la financiación de los municipios españoles dentro del Módulo de Introducción a la Administración Española.



- **ABC:** Activity Based Costing. Sistema de Costes basado en la actividad.
- **AEAT:** Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- **BICES:** Bienes Inmuebles de Características Especiales.
- **CNAE:** Clasificación Nacional de Actividades Económicas.
- **FEMP:** Federación Española de Municipios y Provincias.
- **IAE:** Impuesto sobre Actividades Económicas.
- **IBI:** Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- **ICIO:** Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.
- **IFEGL:** Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid.
- **IIVTNU:** Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.
- **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.
- **ODC:** Oficina del Defensor del Contribuyente.
- **PIC:** Punto de Información Catastral.
- **SEP:** Sistema Especial de pago con domiciliación bancaria.
- **TEAC:** Tribunal Económico Administrativo Central.
- **TEAMM:** Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid.
- **TEAR:** Tribunales Económico Administrativos Regionales.
- **TPV:** Tasa por Paso de Vehículos.
- **TRU:** Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos
- **UCCI:** Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas.

+m



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