



**+m**  
agencia tributaria  
madrid

**+m**  
**io**

**+m**  
**io**

memoria



## 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

## Plan de actuación anual 2010



### CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

1. 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

2. CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS	OBJETIVO 2010	REALIZADO 2010	% REALIZACIÓN
Unidades urbanas omitidas descubiertas	8.000	9.348	116,85
Núm. documentos control tributario	48.085	45.098	93,79
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
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	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

(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	
<b>GENERALES DE PRODUCTIVIDAD</b>				
<b>Coste de la Agencia Tributaria Madrid (+m)</b>				
	$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{58.311.498}{3.302.490.880} \times 100$	1,77	1,63
<b>ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>				
<b>Afluencia a las oficinas</b>				
	$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{593.643}{651.317}$	0,91	1,26
<b>Tiempo de espera en las OAIC</b>				
	$\frac{\text{Personas atendidas antes de 15'}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{442.570}{567.398}$	0,78	0,74
<b>Administración electrónica o telemática</b>				
	$\frac{\text{Nº trámites tributarios en el año}}{\text{Nº trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{1.106.900}{915.567}$	1,21	1,35
<b>CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS</b>				
<b>Actividades de control</b>				
	$\frac{\text{Nº Actas y Sanciones control tributario tramitadas en el año}}{\text{Nº Actas y Sanciones control tributario tramitadas año anterior}}$	$\frac{18.054}{18.386}$	0,98	1,15
<b>TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES</b>				
<b>Proporción de resoluciones respecto de los recursos interpuestos (1)</b>				
	$\frac{\text{Nº de resoluciones dictadas}}{\text{Nº de recursos interpuestos}}$	$\frac{60.394}{60.095}$	0,87	0,73
<b>Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM (2)</b>				
	$\frac{\text{Nº de resoluciones reclamadas ante el TEAMM}}{\text{Nº total de resoluciones dictadas}}$	$\frac{12.914}{54.637}$	0,24	0,26
<b>GESTIÓN RECAUDATORIA</b>				
<b>Recaudación voluntaria tributos periódicos</b>				
	$\frac{\text{Importe recaudación período voluntario}}{\text{Importe anual derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.237.803.528}{1.414.321.100}$	0,88	0,87
<b>Recaudación ejecutiva (3)</b>				
	$\frac{\text{Importe principal recaudación período ejecutivo}}{\text{Importe principal deuda gestionable en el año}} \times 100$	$\frac{141.117.930}{935.917.635} \times 100$	15,08	15,86
<b>Recaudación total</b>				
	$\frac{\text{Recaudación líquida}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.821.790.883}{2.164.411.512}$	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.

# +3

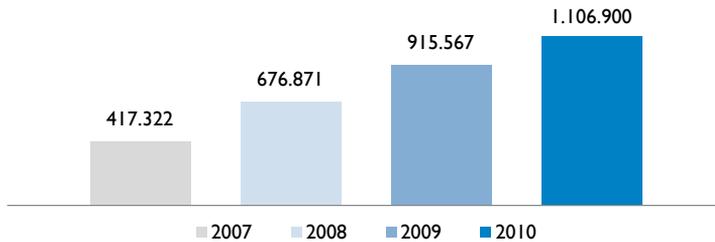
## Asistencia al contribuyente



### Trámites por Internet

	2007	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2009
Domiciliaciones	26.018	20.068	22.075	104.018	371,2%
Petición duplicados	6.981	6.373	5.277	6.582	24,7%
Pagos	327.680	480.083	706.745	787.760	11,5%
Otros trámites	56.643	170.347	181.470	208.540	14,9%
<b>Total</b>	<b>417.322</b>	<b>676.871</b>	<b>915.567</b>	<b>1.106.900</b>	<b>20,9%</b>

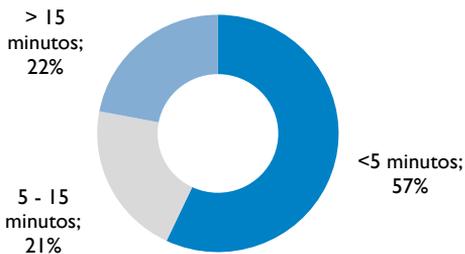
### Trámites por Internet



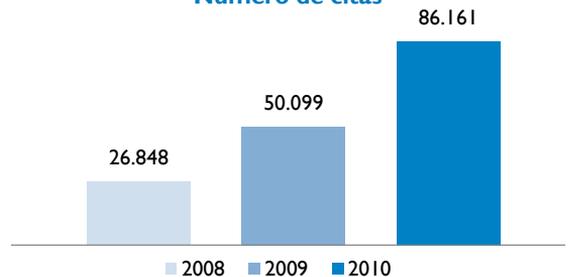
### Atención directa e información

OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE (OAIC)

#### Tiempo medio de espera



#### Atención con cita previa Número de citas



Personas atendidas en las OAIC **567.398**

Atendidas antes de 15 minutos **78%**

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

## 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 en ser atendido	8,49	Espera para ser atendido
11	Accesibilidad a la oficina	8,46	Diseño y servicio de instalaciones

Valoración Global 8,56

## Facilidades de pago

## PAGOS TELEMÁTICOS

	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%
<b>Total</b>	<b>707.706</b>	<b>787.760</b>	<b>11,31%</b>	<b>64.117</b>	<b>71.220</b>	<b>11,08%</b>

Importes en miles de euros

## 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	-
<b>Total</b>	<b>1.427.666</b>	<b>37,71</b>	<b>1.511.541</b>	<b>39,79</b>	<b>1.936.007</b>	<b>33,53</b>	<b>35,61%</b>

(\*) 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	-
<b>Total</b>	<b>16.238</b>	<b>0,43</b>	<b>95.948</b>	<b>1,66</b>	<b>490,89%</b>

(\*) 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)

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

	2007	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2009
Aplazamientos	377	474	13.020	7.673	-41,07%
Fraccionamientos	24.860	29.297	46.476	84.843	82,55%
<b>Total</b>	<b>25.237</b>	<b>29.771</b>	<b>59.496</b>	<b>92.516</b>	<b>55,50%</b>

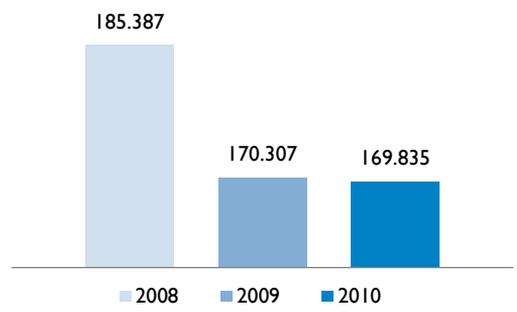
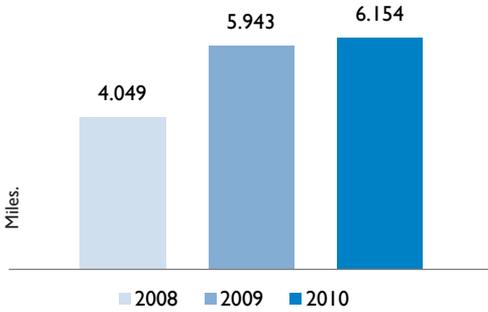
# +4

## Gestión tributaria y catastral



### Número de recibos y liquidaciones

### Número de autoliquidaciones



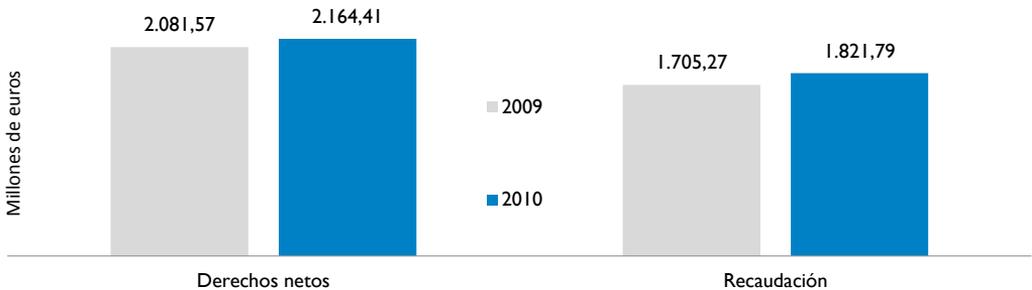
En 2009 se implantó la TRU y se gestionó por liquidación, en 2010 se ha gestionado por Matrícula.

# +5

## Gestión recaudatoria

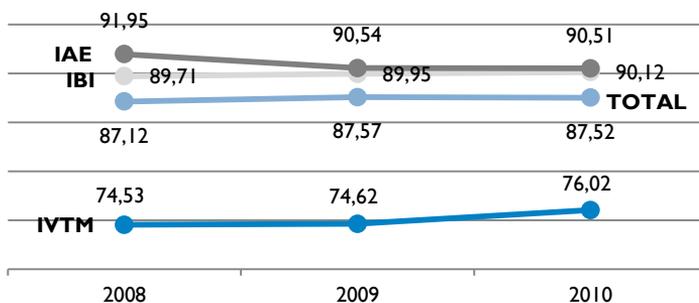
### Recaudación tributaria

#### Ejercicio corriente



## Recaudación voluntaria

Evolución del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta  
% DE IMPORTES COBRADOS

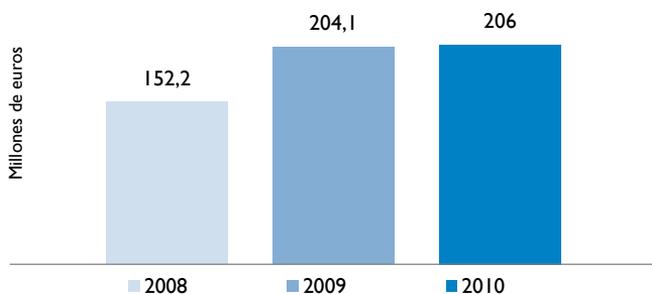


### IBI - EVOLUCIÓN DEL COBRO DE RECIBOS EN PERÍODO VOLUNTARIO

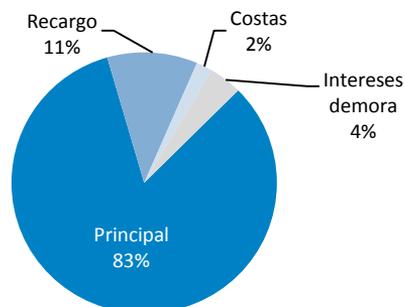
	2008		2009		2010	
Número de recibos	1.934.247		1.983.237		2.011.055	
	COBRADOS	%	COBRADOS	%	COBRADOS	%
No domiciliados	736.566	38,08	714.107	36,01	679.218	33,77
Domiciliados	645.424	33,37	680.969	34,34	705.592	35,09
SEP	384.762	19,89	411.950	20,77	460.587	22,90
<b>Total</b>	<b>1.766.752</b>	<b>91,34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

## Recaudación ejecutiva

Evolución de los ingresos



Desglose de los ingresos



# +6

## Gestión recursos y reclamaciones



	2009	2010	VARIACIÓN
Recursos interpuestos	64.868	69.095	6,5%
Resoluciones dictadas	47.391	60.394	27,4%
% resuelto	73,1	87,4	+14,3

# +7

## Control de los incumplimientos tributarios

### Impuesto sobre Bienes Inmuebles

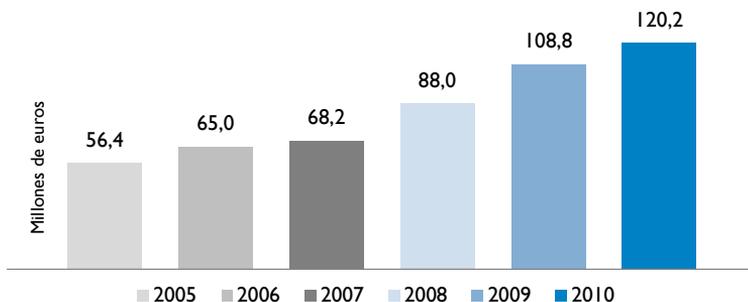
UNIDADES URBANAS	2010	% SOBRE UNIDADES INCORPORADAS
Omisiones detectadas	9.348	25,3
Omisiones incorporadas	12.067	32,7

**Unidades urbanas incorporadas en 2010** 36.922

**Importe de cuotas IBI incorporadas por expedientes de 2010** 36.713.432

### Resumen resultados Inspección Tributaria

#### Derechos contraídos Evolución anual 2005 - 2010



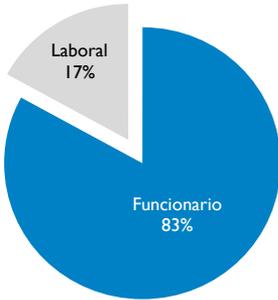
# +8

## Recursos humanos



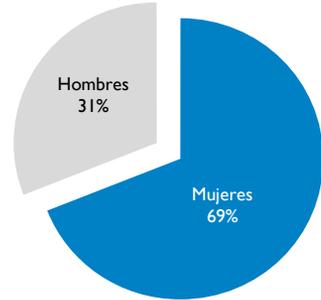
### Personal

Puestos de trabajo



Total puestos de trabajo: 900

Distribución del personal por sexo



Total personal: 850

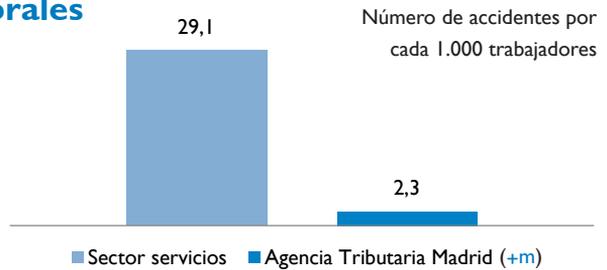
### Formación

PLAN ESPECÍFICO DE FORMACIÓN	Nº CURSOS	Nº ALUMNOS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Total	23	370	246	475	7.550

### Prevención de Riesgos Laborales

#### Siniestralidad laboral

Índice de Incidencia de Accidentes en jornada de trabajo con baja



# +9

## Consejo Rector

- PRESIDENTE: D. Juan Bravo Rivera ■ VICEPRESIDENTA: D.ª Mireya Corredor Lanas
- SECRETARIO: D. Demetrio de Ramón Hernández ■ DIRECTORA: D.ª Rosana Navarro Heras
- DIRECTOR ADJUNTO: D. Antonio Álvarez Dumont ■ 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

Abreviaturas de los tributos: IAE: Impuesto sobre Actividades Económicas. IBI: Impuesto sobre Bienes Inmuebles. IIVTNU: Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. IVTM: Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. TPV: Tasa por Paso de Vehículos. TRU: Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos.