

**+m**  
agencia tributaria  
madrid

**m12**

**memoria**

**2012**





## 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 Tributaria Madrid (+m) en el ejercicio 2012, durante el cual se ha realizado un esfuerzo considerable en un contexto de restricciones presupuestarias para mejorar la transparencia de la actuación administrativa, intensificar la lucha contra el fraude fiscal y facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

A pesar de las extraordinarias dificultades económicas que atraviesan muchas familias y empresas de nuestra ciudad, el porcentaje de recaudación en período voluntario de los tributos de vencimiento periódico ha mejorado ligeramente con respecto a los dos años precedentes, lo que constituye una prueba inequívoca del alto grado de conciencia fiscal de los ciudadanos madrileños.

Este esfuerzo colectivo, junto con las medidas de austeridad adoptadas en la vertiente del gasto, son la mejor garantía de cumplimiento del Plan de Ajuste aprobado este año para el período 2012-2022, con objeto de lograr el equilibrio presupuestario y asegurar la sostenibilidad de las finanzas municipales.

Dentro del capítulo de asistencia al contribuyente debemos destacar la puesta en marcha del sistema personalizado de pago a la carta (PAC) para el Impuesto sobre Bienes Inmuebles y la Tasa de Residuos Urbanos. Dicho sistema, que se irá ampliando progresivamente a otros tributos, permite fraccionar el pago de estos de acuerdo con la periodicidad elegida por el ciudadano (mensual, bimestral, trimestral o semestral) y obtener una bonificación de hasta el 5% de la cuota tributaria. También cabe reseñar en este apartado que durante el año 2012 hemos atendido a 1.810.219 contribuyentes a través de los distintos canales disponibles a estos efectos (oficinas, atención telefónica, Internet y correo electrónico).

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

Madrid, mayo de 2013

**La Presidenta**

**Concepción Dancausa Treviño**

# +2

## Plan de actuación anual 2012



### CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

I. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	OBJETIVO 2012	REALIZADO 2012	% CUMPLIMIENTO
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)	≤ 6'	5'02"	119,21
Tiempo medio de espera con cita previa en las OAIC	≤ 4'	4'04"	98,36
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener cita previa	≤ 2 días	1,44 días	138,89
% de autoliquidaciones del IIVTNU a través de la página web	35%	31%	88,57
Domiciliaciones bancarias	2.550.000	2.597.069	101,85
Sistema personalizado de Pago a la Carta	Implantación	Sí	100,00
Pagos y trámites tributarios por Internet	1.400.000	1.176.796	84,06
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos	86%	86,2%	100,23
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	122%	111,2%	91,15
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	27.000	29.603	109,64
Realización campañas informativas	15	14	93,33

2. CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS	OBJETIVO 2012	REALIZADO 2012	% CUMPLIMIENTO
Unidades urbanas omitidas descubiertas	4.000	5.799	144,98
Núm. documentos control tributario	34.610	36.240	104,71
Importe derechos reconocidos en millones de €	150	136,41	91,93
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € <sup>(1)</sup>	119,47	109,17	91,38
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	175	179,37	102,50

<sup>(1)</sup> Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval, por valor de 24,67 millones de euros.

3. ORGANIZACIÓN INTERNA	OBJETIVO 2012	REALIZADO 2012	% CUMPLIMIENTO
Fase I Ejecución Sustitutoria y módulos horizontales (23 módulos)	1 módulo	1 módulo	100
Nuevo Sistema Informático de Gestión Tributaria (+til)	Pruebas y validación	Pruebas y validación de Ejecución Sustitutoria. Pruebas IVTM	75
	Pruebas, validación y entrada en funcionamiento	Implantación Ejecución Sustitutoria	50
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	51.000	49.739	97,53
Calidad de las bases de datos tributarias. Actualización y normalización de datos	1.279.000	1.407.390	110,04

## INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES	RATIO 2012	RATIO 2011
<b>GENERALES DE PRODUCTIVIDAD</b>		
<b>Coste de la Agencia Tributaria Madrid (+m) <sup>(1)</sup></b>		
$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Recaudación ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{48.326.484}{3.673.828.180} \times 100$	1,32
		1,54
<b>ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>		
<b>Afluencia a las oficinas</b>		
$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{522.754}{566.651}$	0,92
		0,95
<b>Tiempo de espera en las OAIC</b>		
$\frac{\text{Personas atendidas antes de 15'}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{442.573}{486.345}$	0,91
		0,90
<b>Administración electrónica o telemática</b>		
$\frac{\text{Nº trámites tributarios en el año}}{\text{Nº trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{1.176.796}{1.302.927}$	0,90
		1,18
<b>CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS</b>		
<b>Actividades de control</b>		
$\frac{\text{Nº Actas y Sanciones tramitadas en el año}}{\text{Nº Actas y Sanciones tramitadas año anterior}}$	$\frac{14.631}{16.473}$	0,89
		0,91
<b>TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES</b>		
<b>Proporción de recursos resueltos respecto de los recursos interpuestos <sup>(2)</sup></b>		
$\frac{\text{Nº de recursos resueltos}}{\text{Nº de recursos interpuestos}}$	$\frac{74.528}{67.039}$	1,11
		1,10
<b>Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM <sup>(3)</sup></b>		
$\frac{\text{Nº de resoluciones reclamadas ante el TEAMM}}{\text{Nº total de resoluciones dictadas}}$	$\frac{8.542}{57.103}$	0,15
		0,18
<b>GESTIÓN RECAUDATORIA</b>		
<b>Recaudación voluntaria tributos periódicos en miles de euros</b>		
$\frac{\text{Importe recaudación período voluntario}}{\text{Importe anual derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.316.514}{1.498.437}$	0,88
		0,87
<b>Recaudación ejecutiva en miles de euros <sup>(4)</sup></b>		
$\frac{\text{Importe principal recaudación período ejecutivo}}{\text{Importe principal deuda gestionable en el año}} \times 100$	$\frac{163.020}{1.241.182} \times 100$	13,13
		13,74
<b>Recaudación total en miles de euros</b>		
$\frac{\text{Recaudación líquida}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.880.003}{2.253.657}$	0,83
		0,82

<sup>(1)</sup> Si se descuenta el efecto de la suspensión de la segunda paga extraordinaria de los empleados públicos del Organismo, la ratio de coste correspondiente al año 2012 habría sido 1,37.

<sup>(2)</sup> Recursos y reclamaciones en período voluntario, en vía ejecutiva, en materia de inspección y en materia catastral.

<sup>(3)</sup> Recursos interpuestos en período voluntario y en vía ejecutiva.

<sup>(4)</sup> En los importes de recaudación ejecutiva no se incluyen las deudas cobradas en fase de preapremio.

# +3

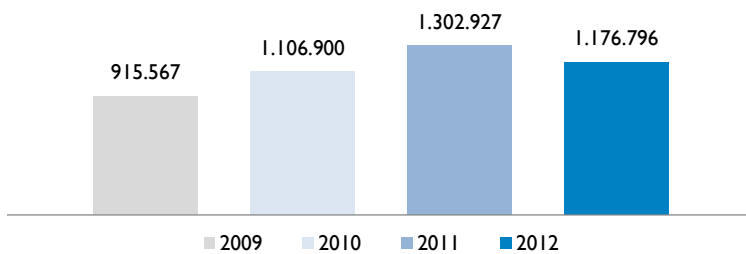
## Asistencia al contribuyente



### Trámites por Internet

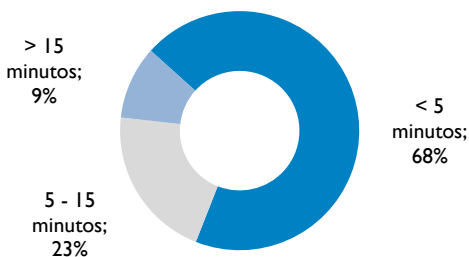
	2009	2010	2011	2012	VARIACIÓN 2012/2011
Pagos	706.745	787.760	864.594	914.496	5,8%
Descarga autoliquidaciones	115.151	152.684	271.487	121.373	-55,3%
Domiciliaciones	22.075	104.018	116.547	80.431	-31,0%
Otros trámites	71.596	62.438	50.299	60.496	20,3%
<b>Total</b>	<b>915.567</b>	<b>1.106.900</b>	<b>1.302.927</b>	<b>1.176.796</b>	<b>-9,7%</b>

### Trámites por Internet

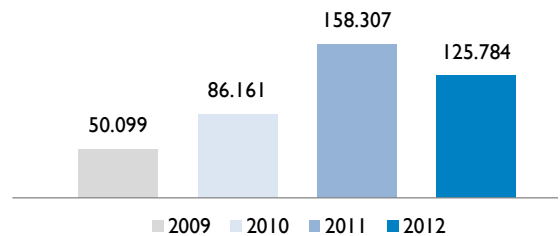


### Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)

#### Tiempo medio de espera



#### Atención con cita previa Número de citas



En el año 2011 se concertaron 29.545 citas relacionadas con el Procedimiento de Valoración Colectiva de Carácter General 2011.

Personas atendidas en las OAIC	486.345
Atendidas antes de 15 minutos	91%
Tiempo medio de espera	5' 02"

**El tiempo medio de espera de los contribuyentes con cita previa ha sido de 4' 04"**

## Facilidades de pago

### PAGOS TELEMÁTICOS

	Nº DE PAGOS 2011	Nº DE PAGOS 2012	VARIACIÓN 2012/2011	IMPORTES 2011	IMPORTES 2012	VARIACIÓN 2012/2011
Recaudación voluntaria	410.914	401.019	-2,41%	56.407	67.582	19,81%
Recaudación ejecutiva	33.567	39.648	18,12%	7.614	9.235	21,29%
Multas	203.126	248.407	22,29%	11.607	14.524	25,13%
Resto	216.987	225.422	3,89%	9.591	9.997	4,23%
<b>Total</b>	<b>864.594</b>	<b>914.496</b>	<b>5,77%</b>	<b>85.219</b>	<b>101.338</b>	<b>18,91%</b>

Importes en miles de euros.

### DOMICILIACIONES BANCARIAS

TRIBUTO	RECIBOS 2010	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2011	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2012	% SOBRE MATRÍCULA	VARIACIÓN % 2012/2010	VARIACIÓN % 2012/2011
IVTM	385.192	22,09	412.900	23,75	443.389	25,58	3,49	1,83
IBI	1.178.402	57,97	1.245.393	60,70	1.311.380	63,60	5,63	2,90
IAE	13.242	35,10	13.377	36,45	12.744	36,69	1,59	0,24
T. Ocupación	159	69,43	158	70,85	151	70,23	0,80	-0,62
TPV <sup>(1)</sup>	17.199	39,19	20.372	44,23	0	-	-	-
TRU	341.813	17,85	671.028	35,08	829.405	44,41	26,56	9,33
<b>Total</b>	<b>1.936.007</b>	<b>33,53</b>	<b>2.363.228</b>	<b>40,84</b>	<b>2.597.069</b>	<b>45,58</b>	<b>12,05</b>	<b>4,74</b>

<sup>(1)</sup> En 2012 no ha habido matrícula de la Tasa de Paso de Vehículos por lo que no hay domiciliaciones.

### SISTEMA ESPECIAL DE PAGO FRACCIONADO CON DOMICILIACIÓN BANCARIA (SEP)

TRIBUTO	2010	2011	2012	VARIACIÓN 2012/2010	VARIACIÓN 2012/2011
Nº de recibos pagados IBI	460.587	512.153	576.573	25,18%	12,58%
Nº de recibos pagados TRU	196.794	302.917	358.127	81,98%	18,23%
<b>Total</b>	<b>657.381</b>	<b>815.070</b>	<b>934.700</b>	<b>42,19%</b>	<b>14,68%</b>

### SISTEMA PERSONALIZADO DE PAGO A LA CARTA (PAC)

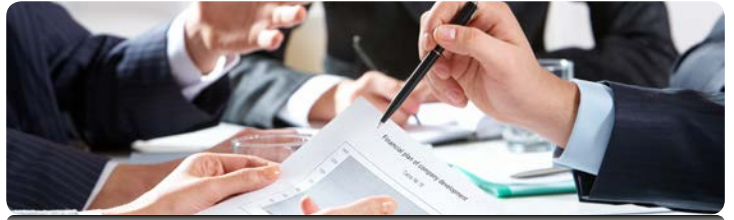
	Número de inscripciones	Número de recibos de IBI	Número de recibos de TRU
<b>Total</b>	<b>41.742</b>	<b>65.345</b>	<b>61.343</b>

### APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS DE PAGO

	2010	2011	2012	VARIACIÓN 2012/2010	VARIACIÓN 2012/2011
Nº de Aplazamientos	7.673	5.280	4.562	-40,54%	-13,60%
Nº de Fraccionamientos	84.843	120.008	125.241	47,62%	4,36%
<b>Total</b>	<b>92.516</b>	<b>125.288</b>	<b>129.803</b>	<b>40,30%</b>	<b>3,60%</b>

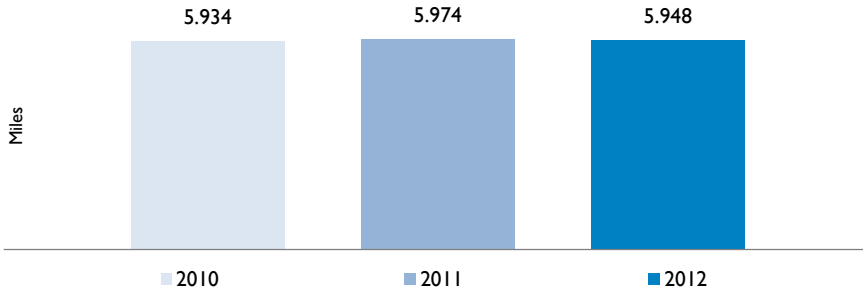
# +4

## Gestión tributaria

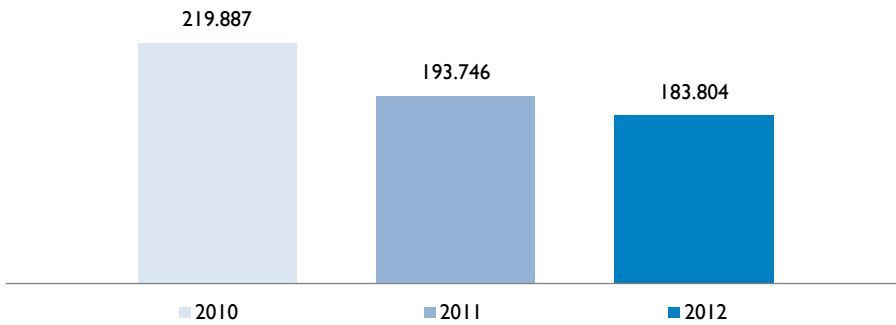


### Resumen de la gestión tributaria

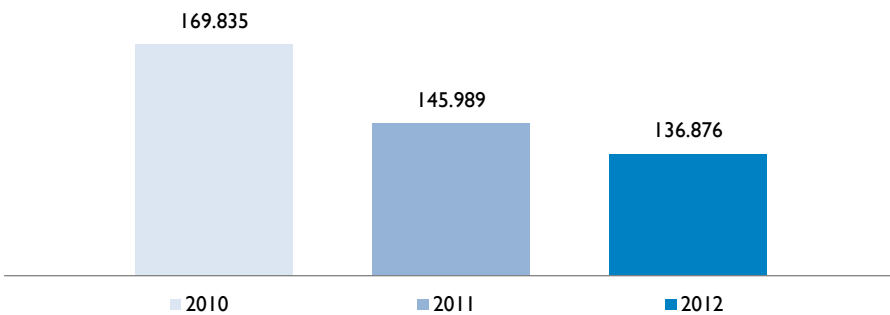
#### Número de recibos



#### Número de liquidaciones



#### Número de autoliquidaciones



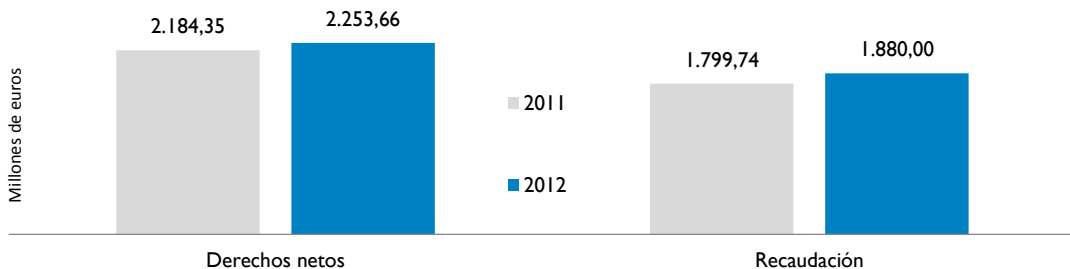
# +5

## Gestión recaudatoria



### Recaudación tributaria

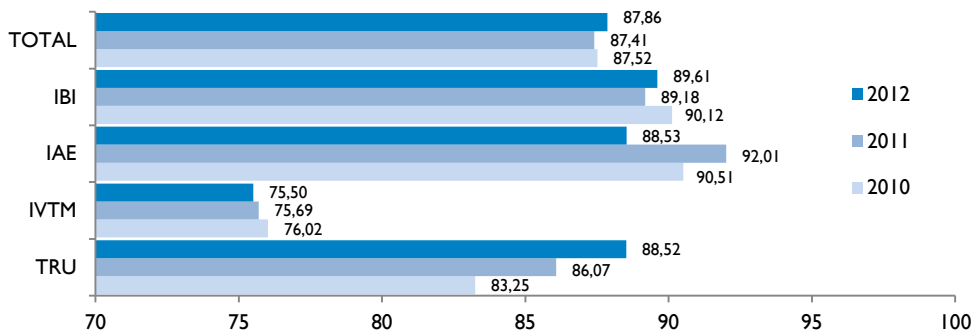
Ejercicio corriente



### Recaudación voluntaria

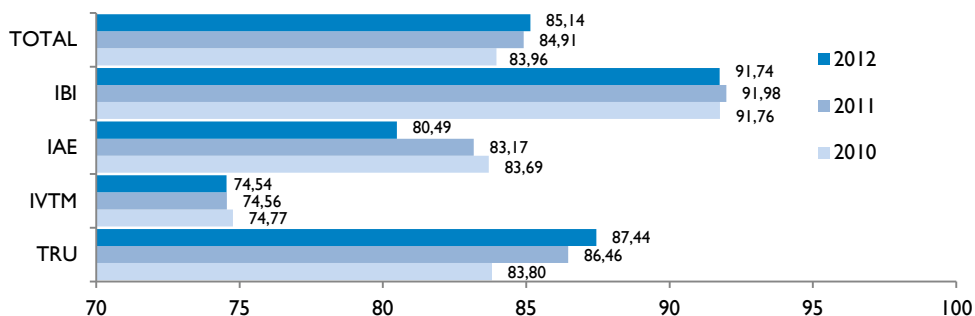
Evolución del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta

% DE IMPORTES COBRADOS



Evolución del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta

% DE RECIBOS COBRADOS



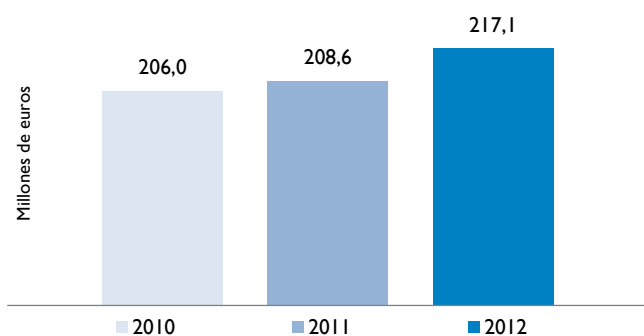


## MEDIOS DE PAGO Y PORCENTAJE DE COBRO SOBRE MATRÍCULA NETA DEL IBI

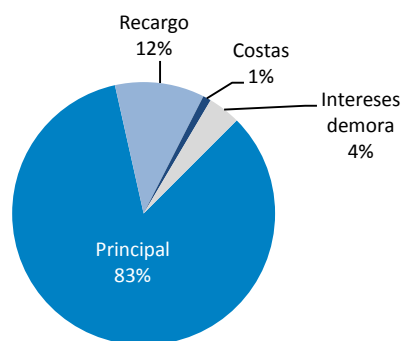
	2010		2011		2012	
Número de recibos matrícula neta	2.011.055		2.034.946		2.048.951	
	COBRADOS	%	COBRADOS	%	COBRADOS	%
No domiciliados	679.218	33,77	635.987	31,25	590.927	28,84
Domiciliados pago único	705.592	35,09	723.604	35,56	712.292	34,76
SEP	460.587	22,90	512.153	25,17	576.573	28,14
<b>Total</b>	<b>1.845.397</b>	<b>91,76</b>	<b>1.871.744</b>	<b>91,98</b>	<b>1.879.792</b>	<b>91,74</b>

## Recaudación ejecutiva

Evolución de los ingresos



Desglose de los ingresos



**+6**

**Gestión recursos y reclamaciones**



	2011	2012	VARIACIÓN
Recursos interpuestos	68.095	67.039	-1,55%
Recursos resueltos	74.838	74.528	-0,41%
% resuelto	109,9	111,2	+1,30

# +7

## Control de los incumplimientos tributarios



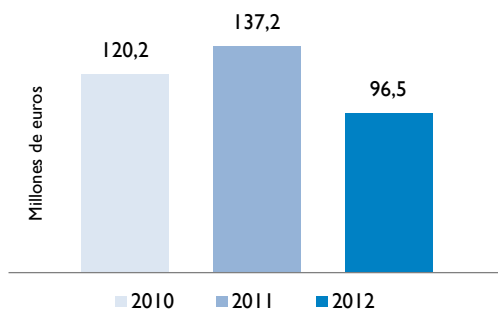
### Impuesto sobre Bienes Inmuebles

INCORPORACIÓN DE UNIDADES URBANAS Y VALOR CATASTRAL

TIPO DE ACTUACIÓN	NÚMERO DE UNIDADES	INCREMENTO VALOR CATASTRAL IMPORTE
Incorporación de unidades urbanas (omisiones e inspección catastral)	5.375	1.022.873.726

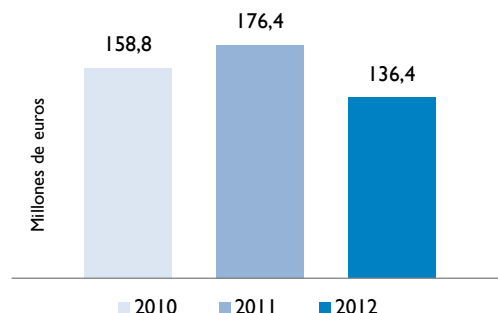
### Resumen resultados Inspección Tributaria

Derechos contraídos



### Resumen del control de los incumplimientos tributarios

Derechos contraídos



#### 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.

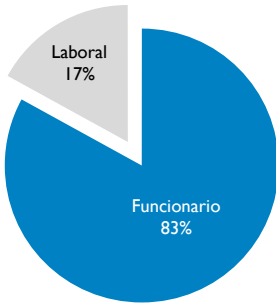
# +8

## Recursos humanos



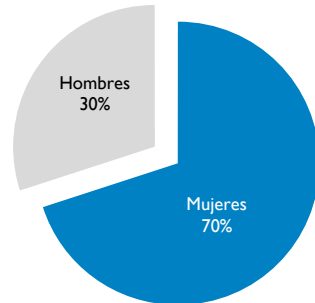
### Personal

Puestos de trabajo



Total puestos de trabajo: 885

Distribución del personal por sexo



Total personal: 850

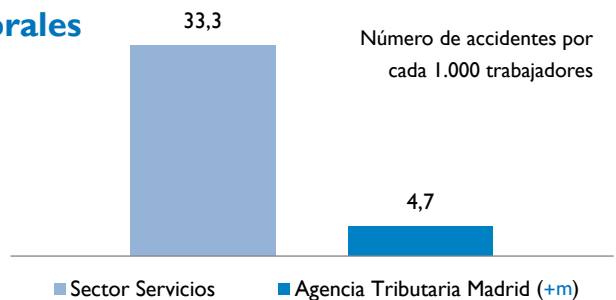
### Formación

	Nº EDICIONES	Nº ALUMNOS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Plan Específico de Formación	10	175	128	152	2.675
Acciones formativas de la aplicación +til	36	605	93	722	11.805
Cursos informática especializada	3	12	65	90	345
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>792</b>	<b>286</b>	<b>964</b>	<b>14.825</b>

### Prevención de Riesgos Laborales

#### Siniestralidad laboral

Índice de Incidencia de Accidentes en jornada de trabajo con baja



# +9

## Consejo Rector

- **PRESIDENTA:** D.ª Concepción Dancausa Treviño
- **VICEPRESIDENTE:** D. Luis Martínez-Sicluna Sepúlveda
- **DIRECTOR:** D. Antonio Álvarez Dumont
- **SECRETARIO:** D. Demetrio de Ramón Hernández
- **VOCALES:** D. Gabriel Casado Ollero • D.ª Alicia Domínguez Martín • D.ª Noelia Martínez Espinosa • D. Modesto Ogea Martínez-Orozco • D. Fernando Prats Máñez • D. Pedro Antonio Rivera Perea • D.ª M.ª de los Ángeles Romera Ayllón • D. José Francisco Trigueros Sellés • D. Juan Zornoza Pérez