

+m
agencia tributaria
madrid

2013

MEMORIA



DEPÓSITO LEGAL: M-17819-2014





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 2013 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.

A pesar de la adversa coyuntura económica, por segundo año consecutivo se ha producido un incremento de los índices de recaudación en período voluntario y singularmente en período ejecutivo, que ha experimentado un crecimiento cercano al 18% con respecto al ejercicio precedente, consolidando así el cambio de tendencia en los resultados que perseguían las medidas adoptadas por el equipo de gobierno para lograr el equilibrio presupuestario y sostenibilidad financiera de nuestra ciudad.

Por lo que respecta a las iniciativas emprendidas en materia de asistencia al contribuyente, me complace constatar la favorable acogida que han merecido tanto el sistema personalizado de pago a la carta (PAC), del que ya disfrutaban más de 142.000 ciudadanos para pagar de forma fraccionada el IBI y la tasa de residuos

urbanos, como los servicios tributarios de Administración electrónica, cuya utilización por los contribuyentes ha superado por primera vez el límite del millón y medio de gestiones y trámites telemáticos y se ha incrementado más de un 34% en relación al año anterior.

También deseo resaltar los progresos realizados en 2013 dentro del proyecto +til con la incorporación a este nuevo sistema informático del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, así como de otros módulos horizontales necesarios para la gestión de este tributo de vencimiento periódico y notificación colectiva, y al que se sumarán gradualmente otros ingresos relevantes durante el año 2014.

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, eficaz y cercana al ciudadano.

Madrid, mayo de 2014

La Presidenta

Concepción Dancausa Treviño

+2

Plan de actuación anual 2013



CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

I. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE		OBJETIVO 2013	REALIZADO 2013	% CUMPLIMIENTO
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)		≤ 5'30"	5'14"	105,10
Tiempo medio de espera con cita previa en las OAIC		≤ 4'	3'32"	113,21
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener cita previa		≤ 2 días	1,86 días	107,53
% de autoliquidaciones del IIVTNU a través de la página web		32%	29,42%	91,94
Domiciliaciones bancarias		2.750.000	2.876.504	104,60
Sistema personalizado de Pago a la Carta		120.000	142.405	118,67
Pagos y trámites tributarios por Internet		1.250.000	1.578.836	126,31
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos		86%	87%	101,16
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año		108%	102,3%	94,72
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)		24.000	28.071	116,96
Realización campañas informativas		13	14	107,69

2. CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS		OBJETIVO 2013	REALIZADO 2013	% CUMPLIMIENTO
Unidades urbanas omitidas descubiertas		5.000	4.557	91,14
Núm. documentos control tributario		34.360	34.794	101,26
Importe derechos reconocidos en millones de €		126,5	131,91	104,28
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de €		100	86,98	86,98
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)		182	210,27	115,53

3. ORGANIZACIÓN INTERNA		OBJETIVO 2013	REALIZADO 2013	% CUMPLIMIENTO
Nuevo Sistema Informático de Gestión Tributaria (+til)	Fase II IVTM. Emisión de padrones	2 módulos	2 módulos	100
	Migración de datos	Validación de la migración de IVTM	Sí	100
	Implantación	Implantación del IVTM	Sí	100
Procedimiento de Valoración Colectiva de Carácter General (PVCCG) de Madrid			Resolución del 80% de los recursos físico-económicos y reclamaciones derivadas del PVCCG	Sí 100
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)		50.000	54.622	109,24
Calidad de las bases de datos tributarias. Actualización y normalización de datos		1.328.000	1.571.252	118,32

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES	RATIO 2013	RATIO 2012
GENERALES DE PRODUCTIVIDAD		
Coste de la Agencia Tributaria Madrid (+m) ⁽¹⁾		
$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Recaudación ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{48.984.851}{4.066.864.085} \times 100$	1,20
		1,32
Rendimiento medio por empleado		
$\frac{\text{Recaudación ingresos corrientes}}{\text{Media número de empleados}}$	$\frac{4.066.864.085}{850}$	4.784.546
		4.296.875
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE		
Afluencia a las oficinas		
$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{522.504}{522.754}$	1
		0,92
Tiempo de espera en las OAIC		
$\frac{\text{Personas atendidas antes de 15'}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{449.516}{496.213}$	0,91
		0,91
Administración electrónica o telemática		
$\frac{\text{Nº trámites tributarios en el año}}{\text{Nº trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{1.578.836}{1.176.796}$	1,34
		0,90
CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS		
Actividades de control		
$\frac{\text{Nº Actas y Sanciones tramitadas en el año}}{\text{Nº Actas y Sanciones tramitadas año anterior}}$	$\frac{13.278}{14.631}$	0,91
		0,89
TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES		
Proporción de recursos resueltos respecto de los recursos interpuestos ⁽²⁾		
$\frac{\text{Nº de recursos resueltos}}{\text{Nº de recursos interpuestos}}$	$\frac{68.938}{67.373}$	1,02
		1,11
Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM ⁽³⁾		
$\frac{\text{Nº de resoluciones reclamadas ante el TEAMM}}{\text{Nº total de resoluciones dictadas}}$	$\frac{8.748}{62.573}$	0,14
		0,15
GESTIÓN RECAUDATORIA		
Recaudación voluntaria tributos periódicos en miles de euros		
$\frac{\text{Importe recaudación período voluntario}}{\text{Importe anual derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.432.218}{1.603.570}$	0,89
		0,88
Recaudación ejecutiva en miles de euros ⁽⁴⁾		
$\frac{\text{Importe principal recaudación período ejecutivo}}{\text{Importe principal deuda gestionable en el año}} \times 100$	$\frac{185.776}{1.309.544} \times 100$	14,19
		13,13
Recaudación total en miles de euros		
$\frac{\text{Recaudación líquida}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$	$\frac{2.150.038}{2.492.177}$	0,86
		0,83

⁽¹⁾ 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.

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

⁽³⁾ Recursos interpuestos en período voluntario y en vía ejecutiva.

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

+3

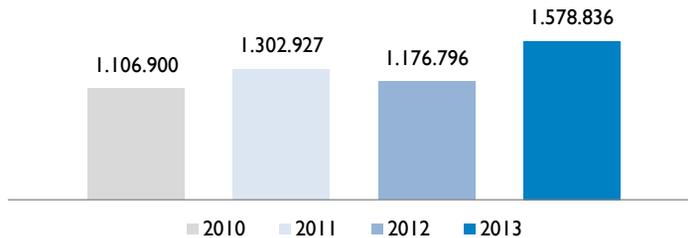
Asistencia al contribuyente



Trámites por Internet

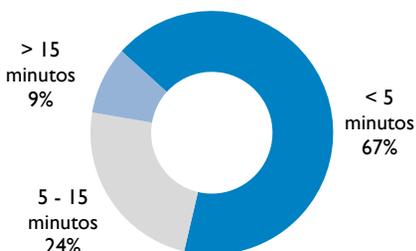
	2010	2011	2012	2013	VARIACIÓN 2013/2012
Pagos	787.760	864.594	914.496	996.145	8,9%
Consulta general tributos			10.544	231.266	2.093,3%
Descarga autoliquidaciones	152.684	271.487	121.373	175.278	44,4%
Domiciliaciones	104.018	116.547	80.431	116.781	45,2%
Otros trámites	62.438	50.299	49.952	59.366	18,8%
Total	1.106.900	1.302.927	1.176.796	1.578.836	34,2%

Trámites por Internet

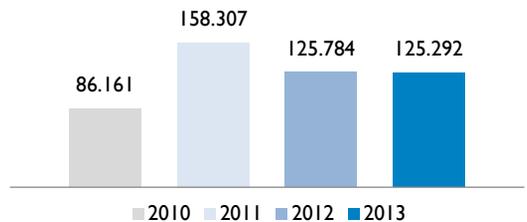


Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)

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	496.213
Atendidas antes de 15 minutos	91%
Tiempo medio de espera	5' 14"

El tiempo medio de espera de los contribuyentes con cita previa ha sido de 3' 32"

Facilidades de pago

PAGOS TELEMÁTICOS

	Nº DE PAGOS 2012	Nº DE PAGOS 2013	VARIACIÓN 2013/2012	IMPORTE 2012	IMPORTE 2013	VARIACIÓN 2013/2012
Recaudación voluntaria	401.019	429.278	7,05%	67.582	79.200	17,19%
Recaudación ejecutiva	39.648	49.297	24,34%	9.235	12.371	33,96%
Multas	248.407	273.666	10,17%	14.524	14.832	2,12%
Resto	225.422	243.904	8,20%	9.997	11.143	11,46%
Total	914.496	996.145	8,93%	101.338	117.546	15,99%

Importes en miles de euros.

DOMICILIACIONES BANCARIAS

TRIBUTOS	RECIBOS 2011	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2012	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2013	% SOBRE MATRÍCULA	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2013/2011	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2013/2012
IVTM	412.900	23,75	443.389	25,58	465.922	27,06	3,31	1,48
IBI	1.245.393	60,70	1.311.380	63,60	1.371.487	64,94	4,24	1,34
IAE	13.377	36,45	12.744	36,69	12.830	36,52	0,07	-0,17
T. Ocupación	158	70,85	151	70,23	150	70,09	-0,76	-0,14
TPV ⁽¹⁾	20.372	44,23	0	-	0	-	-	-
TRU	671.028	35,08	829.405	44,41	1.026.115	49,03	13,95	4,62
Total	2.363.228	40,84	2.597.069	45,58	2.876.504	48,25	7,41	2,67

⁽¹⁾ En 2012 y 2013, debido a cambios normativos, la Tasa de Paso de Vehículos se gestionó mediante liquidaciones y, por tanto, no hubo domiciliación de recibos.

SISTEMA ESPECIAL DE PAGO FRACCIONADO CON DOMICILIACIÓN BANCARIA (SEP)

TRIBUTOS	2011	2012	2013	VARIACIÓN 2013/2011	VARIACIÓN 2013/2012
Nº de recibos pagados IBI	512.153	576.573	551.006	7,59%	-4,43%
Nº de recibos pagados TRU	302.917	358.127	368.252	21,57%	2,83%
Total	815.070	934.700	919.258	12,78%	-1,65%

SISTEMA PERSONALIZADO DE PAGO A LA CARTA (PAC)

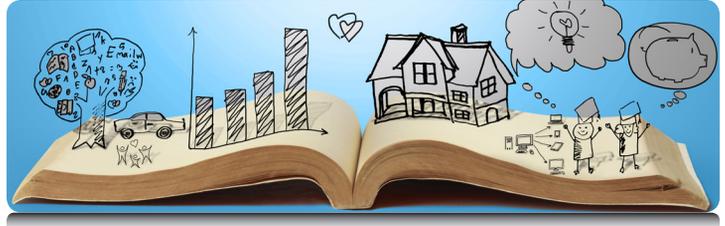
	2012	2013	VARIACIÓN 2013/2012
Nº de inscripciones	41.742	142.485	241,35%
Nº de recibos de IBI	65.345	212.489	225,18%
Nº de recibos de TRU	61.343	194.376	216,87%

APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS DE PAGO

	2011	2012	2013	VARIACIÓN 2013/2011	VARIACIÓN 2013/2012
Nº de Aplazamientos	5.280	4.562	3.755	-28,88%	-17,69%
Nº de Fraccionamientos	120.008	125.241	200.638	67,19%	60,20%
Total	125.288	129.803	204.393	63,14%	57,46%

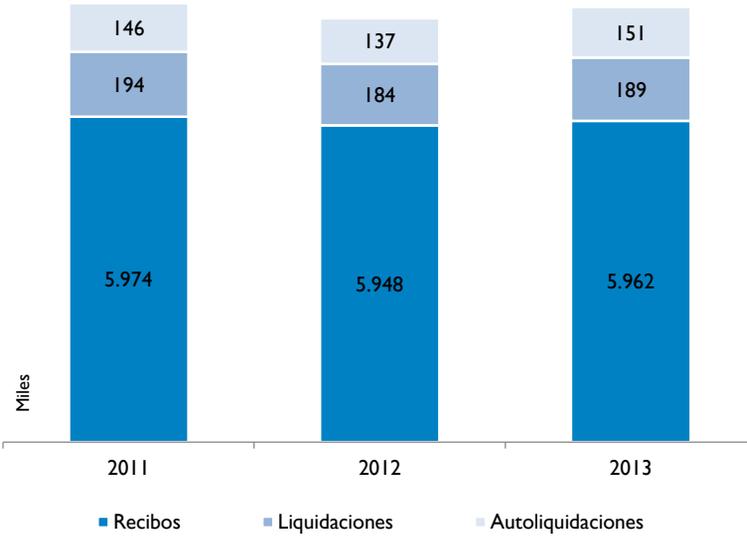
+4

Gestión tributaria y catastral

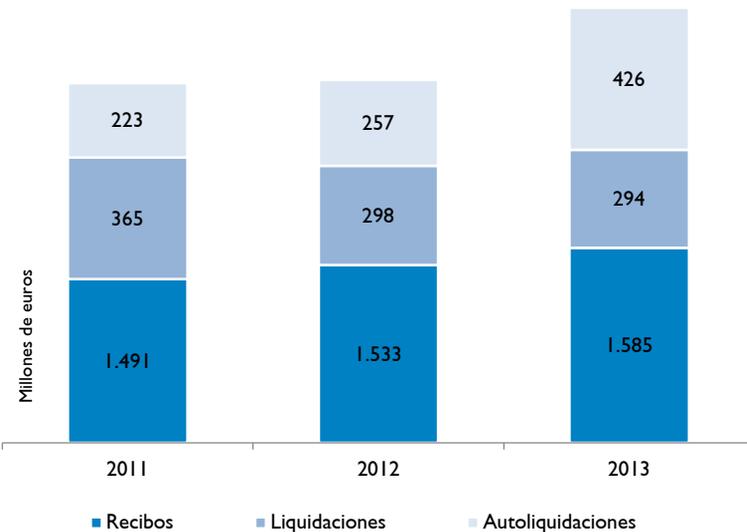


Resumen de la gestión tributaria

Número de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionados



Importe de los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionados



En 2011 están incluidos los recibos de la Tasa de Pasos de Vehículos que se gestionaron mediante matrícula (46.057 inscripciones por importe de 42 millones de euros). En 2012 y 2013 se practicaron liquidaciones.

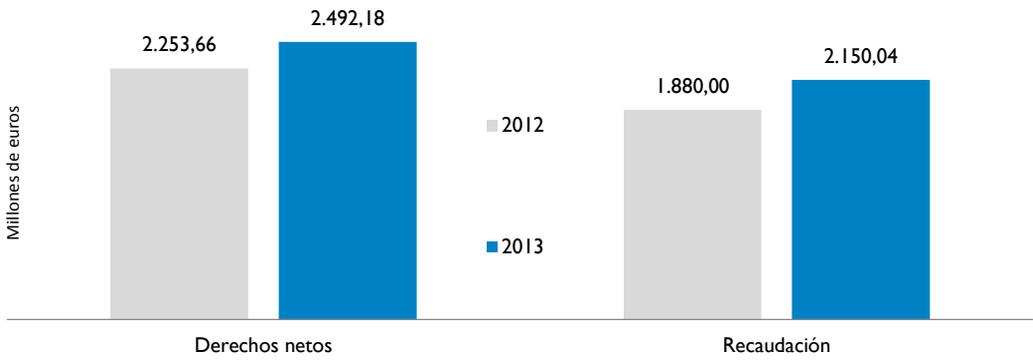
+5

Gestión recaudatoria



Recaudación tributaria

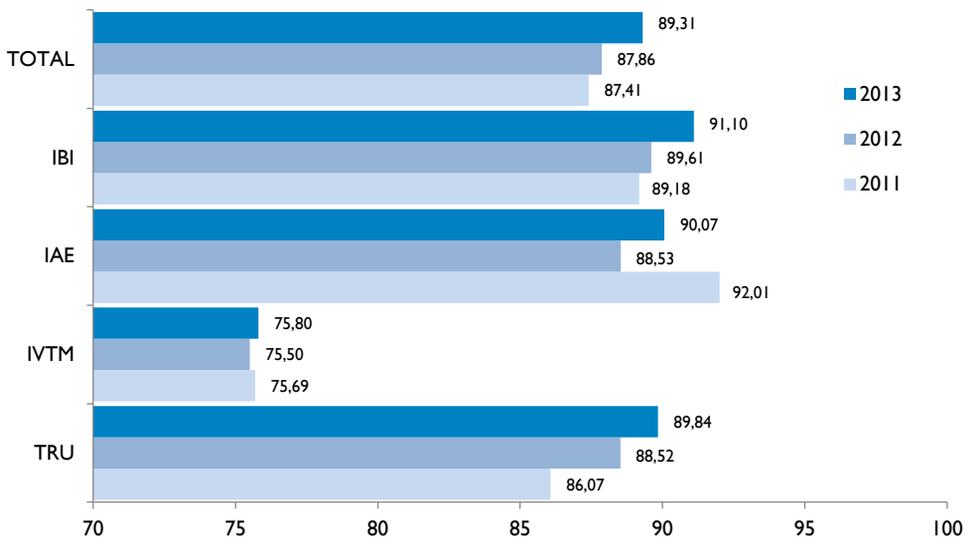
Ejercicio corriente



Recaudación voluntaria

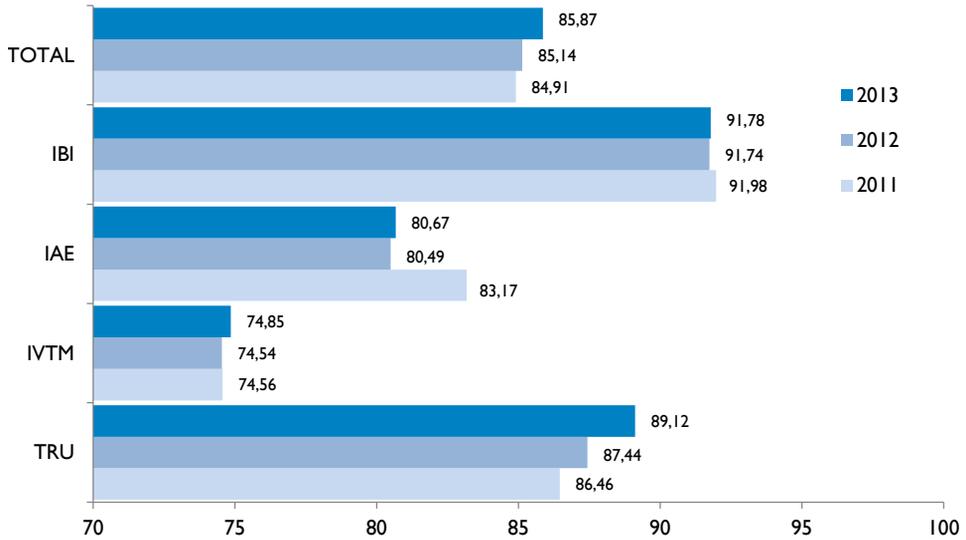
Evolución del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta

% DE IMPORTES COBRADOS



Evolución del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta

% DE RECIBOS COBRADOS

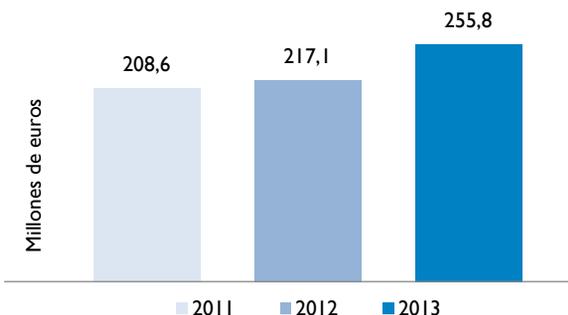


MEDIOS DE PAGO Y PORCENTAJE DE COBRO SOBRE MATRÍCULA NETA DEL IBI

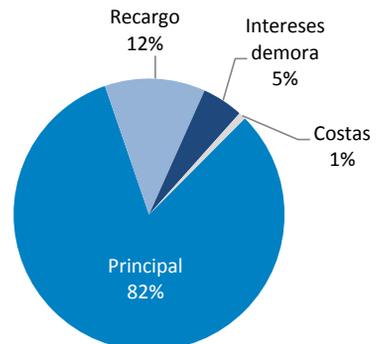
	2011		2012		2013	
Nº de recibos matrícula neta	2.034.946		2.048.951		2.063.815	
	COBRADOS	%	COBRADOS	%	COBRADOS	%
No domiciliados	635.987	31,25	590.927	28,84	559.942	27,13
Domiciliados pago único	723.604	35,56	712.292	34,76	707.030	34,26
Sistema Especial de pago (SEP)	512.153	25,17	576.573	28,14	551.006	26,70
Pago a la carta					76.281	3,70
Total	1.871.744	91,98	1.879.792	91,74	1.894.259	91,78

Recaudación ejecutiva

Evolución de los ingresos



Desglose de los ingresos



+6

Gestión recursos y reclamaciones



	2012	2013	VARIACIÓN
Recursos interpuestos	67.039	67.373	0,50%
Recursos resueltos	74.528	68.938	-7,50%
% resuelto	111,2	102,3	-8,9

+7

Control de los incumplimientos tributarios



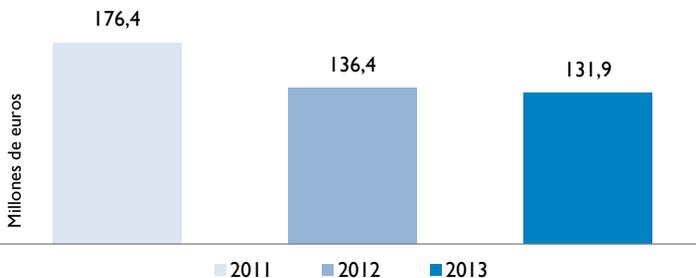
Impuesto sobre Bienes Inmuebles

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)	4.599	1.176.010.228

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.

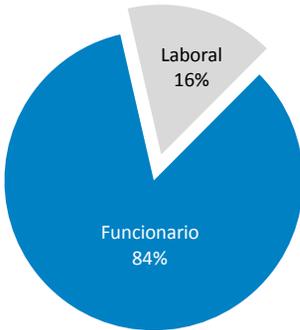
+8

Recursos humanos



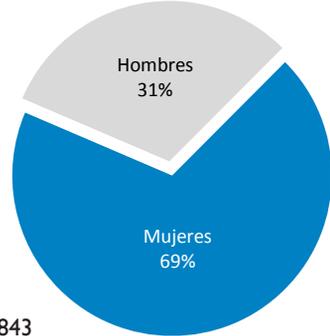
Personal

Puestos de trabajo



Total puestos de trabajo: 894

Distribución del personal por sexo



Total personal: 843

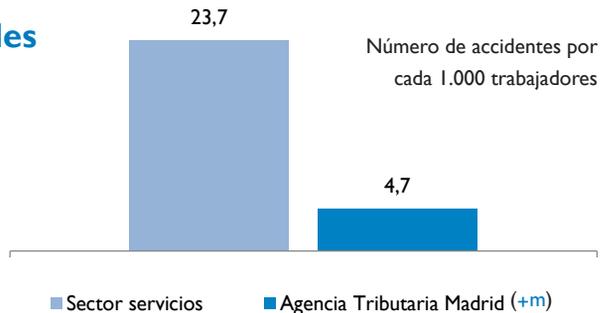
Formación

	Nº EDICIONES	Nº ALUMNOS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Plan Específico de Formación	20	340	158	254	4.295
Acciones formativas de la aplicación +til	4	77	16	28	510
Total	24	417	174	282	4.805

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 Mániz • D. Pedro Antonio Rivera Perea • D.ª M.ª de los Ángeles Romera Ayllón • D. José Francisco Trigueros Sellés • D. Juan Zornoza Pérez

**Esta memoria es un resumen ejecutivo de la memoria 2013.
Si desea más información, puede consultar la versión completa de la memoria en el CD o
accediendo al Portal del Contribuyente en www.madrid.es**