

---

# PLAN DE ACTUACIÓN

## 2011



## *Presentación*

**I.-** La Agencia Tributaria Madrid es la organización administrativa competente y, por lo mismo, responsable de la aplicación efectiva del sistema tributario de la Ciudad de Madrid. Según dispone la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, es el Organismo autónomo responsable de ejercer como propias, en nombre y por cuenta del Ayuntamiento de Madrid, las competencias que a éste le atribuye el ordenamiento jurídico para la efectiva aplicación de su sistema tributario.

**II.-** Siendo ésta su razón de ser, la Agencia Tributaria Madrid (+m) ha venido planificando y desarrollando su actividad atendiendo a los siguientes bloques de objetivos:

**Primero:** Promover el cumplimiento voluntario y generalizado del sistema tributario municipal con actuaciones orientadas a:

- mejorar la percepción y conciencia social del sistema tributario municipal, informando a los ciudadanos de la justificación de los tributos de la Ciudad de Madrid.
- facilitar en igualdad de condiciones a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos tributarios, atendiendo a las indicaciones que, al efecto, realice la Oficina del Defensor del Contribuyente.
- simplificar el cumplimiento de las obligaciones de pago y reducir el coste de cumplimiento de los deberes y exigencias tributarias formales.
- disuadir de los comportamientos defraudatorios, mediante un sistema que aliente y promueva la regularización voluntaria de las obligaciones fiscales inicialmente incumplidas.
- potenciar el rechazo social al fraude en el sistema tributario municipal.

**Segundo:** Ejercer las competencias y utilizar los instrumentos jurídicos necesarios para conseguir que el sistema tributario municipal se aplique con generalidad y eficacia a todos los obligados tributarios:

- garantizando el crédito tributario municipal y promoviendo las condiciones para hacer efectivo el cobro de las deudas liquidadas,

bien del deudor principal, bien, en su caso, de otros posibles obligados tributarios.

- mejorando los métodos de gestión liquidatoria y gestión recaudatoria municipal, y asegurado su coordinación.
- modificando los criterios de interpretación y de aplicación de los tributos municipales a la luz de la doctrina administrativa que de modo reiterado establezca el Tribunal Económico-Administrativo Municipal y la doctrina jurisprudencial de los Tribunales de Justicia.
- agilizando las relaciones interadministrativas y el intercambio de información con otras Administraciones Tributarias.
- asegurando el cobro de las participaciones que legalmente le corresponda a la Hacienda municipal en los tributos del Estado.

**Tercero:** Controlar la aplicación y el funcionamiento real de los diferentes tributos municipales, para detectar, corregir y, en su caso, sancionar los incumplimientos:

- investigando la realidad y las causas de la defraudación en los distintos tributos municipales, identificando las áreas de riesgo que permitan la adecuada planificación de la actuación controladora (gestora e inspectora) de la Agencia.
- mejorando los métodos de prevención, descubrimiento y lucha contra el fraude fiscal, no sólo en la fase declarativa o de liquidación, sino también, y con especial atención, en la fase recaudatoria o de cobro de las deudas tributarias descubiertas o liquidadas.

Todo ello con la finalidad de corregir eficazmente los incumplimientos y sancionar, en su caso, las defraudaciones cometidas ponderando tanto la gravedad del perjuicio ocasionado a la Hacienda municipal, como la responsabilidad del infractor, excluyendo de ella a quienes pusieron la diligencia necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

**III.-** Los Estatutos de la Agencia Tributaria, aprobados por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid en sesión celebrada el 22 de diciembre de 2008 (BOCM numero 311, de 31-12-2008), establecen en su artículo 15.1.j), como una de las funciones de la Dirección de este Organismo, la elaboración del Plan de Actuación Anual, para su posterior aprobación por el Consejo Rector (artículo 7.1.e)).

Los Planes de Actuación de la Agencia Tributaria Madrid dan cuenta anualmente de los resultados que han venido alcanzándose en los tres referidos ámbitos de objetivos, y permiten medir y comparar sus niveles de cumplimiento y ejecución, posibilitando, en fin, la reflexión sobre las tareas pendientes, las mejoras a efectuar, los retos a conseguir y las líneas de actuación más adecuadas para lograrlos.

El seguimiento de los Planes de Actuación anual pone de manifiesto la modernización experimentada por la Administración Tributaria municipal y su directa proyección en la calidad de los servicios tributarios prestados a los ciudadanos. Desde la creación de la Agencia Tributaria Madrid se han simplificado notablemente los procedimientos de gestión y recaudación, se ha generalizado el uso de las nuevas tecnologías, se han abierto nuevas Oficinas de Atención Integral al Contribuyente y se han estrechado los vínculos de colaboración con otras Administraciones Tributarias, Colegios Oficiales y entidades públicas.

No obstante, deben adoptarse nuevas medidas para completar el programa de modernización, orgánica y funcional, de la Administración Tributaria Municipal, mejorando la transparencia administrativa, potenciando su actividad prestacional y facilitadora respecto de los contribuyentes cumplidores y, al mismo tiempo, intensificando los mecanismos de prevención de los incumplimientos tributarios y de reacción social y lucha contra el fraude fiscal.

A fin de realizar una debida planificación de las actividades y objetivos de la Agencia Tributaria Madrid se ha elaborado el presente Plan de Actuación 2011, donde se contiene una relación de las actividades que se llevarán a cabo durante este año, indicando los principales objetivos que con ellos pretenden alcanzarse.

Siguiendo el criterio de años anteriores, para una mejor comprensión de las actuaciones y objetivos recogidos en el Plan, estos se han clasificado en tres grandes apartados:

- Actuaciones de atención al contribuyente.
- Actuaciones de control de los incumplimientos tributarios.
- Actuaciones de organización interna.



Estas tres grandes líneas de actuación, dirigidas al efectivo cumplimiento de los objetivos presupuestarios fijados para el ejercicio 2011, persiguen además el incremento de la eficacia y eficiencia de la Agencia Tributaria Madrid, y la mejora continua en la calidad de los servicios que prestamos a nuestros contribuyentes.

febrero 2011

## ***Plan de Actuación 2011***

### ***Atención al contribuyente***

Desde la Agencia Tributaria Madrid queremos construir una Administración tributaria más sensible a las demandas de la sociedad, consiguiendo una relación más cercana con los ciudadanos, y mejorando la calidad de los servicios de información y asistencia que se les prestan.

Para lograr este compromiso, en 2011 se prevé realizar una serie de actuaciones, que en la mayoría de los casos tienen su expresión numérica en el panel de objetivos que se incluye en la parte final del presente documento, entre las cuales podemos destacar:

- La mejora en la eficacia de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC), mediante el fomento y la difusión del sistema de "Cita Previa", a fin de optimizar la organización de las oficinas y reducir los tiempos de espera.
- La continuación con la formación necesaria del personal de las OAIC para conseguir un mayor grado de polivalencia en materia tributaria y una mejor atención al ciudadano.
- La colaboración con la AEAT en la campaña del IRPF, instalando puestos de atención a los contribuyentes del citado impuesto en determinadas dependencias municipales, entre ellas en la OAIC. Con esta medida se incide en la imagen de las oficinas municipales como oficinas integrales en las que se resuelve la mayoría de las gestiones tributarias, al tiempo que se contribuye a una mayor divulgación corporativa.
- El incremento de los servicios y trámites telemáticos que se ofrecen en la web municipal, con la finalidad de facilitar al ciudadano el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- La simplificación de los trámites en los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento de deuda, con el fin de otorgar mayores facilidades de pago a los ciudadanos, tanto en período voluntario como ejecutivo.
- La reducción de los plazos medios de resolución de los recursos de reposición interpuestos por los contribuyentes.

### ***Actuaciones de control de los incumplimientos tributarios***

La aplicación justa y efectiva del sistema tributario local en la Ciudad de Madrid exige actuaciones de control que deben llevar a cabo, en mayor o menor medida, todos los Servicios de la Agencia.

En el año 2010, pese a la previsión de un descenso en los resultados a causa de la crisis económica generalizada, los resultados obtenidos mejoraron las expectativas iniciales debido, básicamente, a la continuación de la Campaña de Regularización Tributaria del IBI, de gran impacto económico, al incremento de líneas de telefonía móvil en nuestra ciudad (en relación con la Tasa por Telefonía Móvil) y al impulso de las actuaciones de control en las tasas en general.

No obstante, los efectos de la crisis económico-financiera en los ingresos vinculados al sector inmobiliario, la minoración de las bases imponibles, el mantenimiento de los tipos y cuotas de los tributos municipales en los niveles de 2009, sin actualización en función del IPC, así como la dificultad añadida de las regularizaciones tributarias en la actual coyuntura, aconsejan fijar unos objetivos para el ejercicio 2011 ligeramente inferiores a los del año precedente, todo ello en consonancia con las previsiones de evolución de la economía.

Los principales sectores económicos objeto de las actuaciones de control durante 2011 serán las telecomunicaciones, el financiero, el de la construcción y el inmobiliario. También continuarán constituyendo objeto de especial seguimiento y atención las tasas derivadas de la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local (que experimentaron en 2010 un incremento en los resultados) mediante pasos de vehículos, reservas de espacio y terrazas de veladores, entre otros. Tanto en el ámbito de los impuestos locales como en el de las tasas, las regularizaciones se centrarán en la detección de omisiones de declaraciones o autoliquidaciones como en la comprobación e investigación de los correspondientes elementos tributarios.

### ***Actuaciones de organización interna***

En consonancia con las actuaciones y objetivos antes indicados, y a fin de complementarlos, se ha incorporado al Plan una serie de acciones de carácter organizativo.

En el ámbito del convenio con la Dirección General del Catastro, y en cumplimiento de la obligación legal contenida en el artículo 28.3.a) del Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, durante el año 2011 se llevará a cabo un procedimiento de valoración colectiva catastral de carácter general en el municipio de Madrid. Para acometerlo con éxito será necesario realizar la depuración previa de datos catastrales (titularidades, NIF y CIF y domicilios), en colaboración con la Dirección General del Catastro.

Este procedimiento de revisión catastral conllevará un equipo de personal especializado en distintas dependencias, el cual tratará de resolver en el menor plazo posible las cuestiones planteadas por los ciudadanos, entregará las notificaciones catastrales que les soliciten y facilitará, en general, información sobre la revisión catastral. Asimismo, será necesario modificar determinadas aplicaciones corporativas e implementar desarrollos informáticos específicos para el tratamiento y remisión de ficheros a la Dirección General del Catastro.

Por otra parte, durante el año 2010 se han continuado los trabajos del proyecto +til con la nueva empresa adjudicataria, abordando las tareas de adaptación del módulo específico de IVTM y de los módulos horizontales o genéricos que le dan soporte. El proceso de conciliación de toda la documentación y los programas elaborados por la anterior UTE y las aportaciones de la nueva empresa, han aconsejado una replanificación de la implantación del sistema, que durante 2011 se centrará en la construcción, pruebas y puesta en marcha de los módulos horizontales, a partir de los cuales se podrán ir implantando los módulos de gestión específicos.

También concluirán este año la construcción y las pruebas del módulo de IVTM y se realizará la validación de los análisis funcionales de todos los módulos de la Fase II, Ejecución Sustitutoria, IAE, ICIO, Tasa de paso de vehículos, Otras tasas de ocupación de la vía pública, Emisión de padrones, Inspección y Sanción Tributaria.

Los cursos de formación para los usuarios del nuevo sistema informático se impartirán a finales de este año, a fin de acompañar las actividades formativas con la entrada en funcionamiento de la aplicación.

OBJETIVOS 2011				
1. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Objetivo 2010	Realizado 2010	% realización	Objetivo 2011
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)	≤ 8' 30"	9'40"	87,93	≤ 7'
Creación de nuevas OAIC	1	1	100	-
Encuestas de satisfacción de las OAIC (puntuación sobre 10)	≥ 7,5	8,56	114,13	-
Tiempo medio de espera con cita previa	-	-	-	≤ 4'
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa.	-	-	-	≤ 3 días
% de autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	31%	30,6%	98,71	32%
Domiciliaciones bancarias	1.950.000	1.936.007	99,28	1.950.000
Sistema especial de pago tributos	620.000	657.774	106,09	660.000
Domiciliaciones instantáneas	20.000	94.739	473,70	100.000
Pagos y trámites tributarios por Internet	1.000.000	1.106.900	110,69	1.200.000
Facilidades de pago en apremio (nº de fraccionamientos)	45.000	74.772	166,16	-
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos	-	84,8%	-	85%
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	-	86,7%	-	80%
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	34.000	34.577	101,70	28.500
Publicación Boletín Informativo (Info+m)	1	-	-	-
Realización campañas informativas	15	15	100	14
2. CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS	Objetivo 2010	Realizado 2010	% realización	Objetivo 2011
Unidades urbanas omitidas descubiertas	8.000	9.348	116,85	5.000
Unidades urbanas omitidas incorporadas	10.000	12.067	120,67	10.000
Nº documentos control tributario IAE	2.500	1.936	77,44	1.500
Nº documentos control tributario ICIO	4.800	4.965	103,44	4.200
Nº documentos control tributario IIVTNU	36.000	31.766	88,24	29.500
Nº documentos control tributario IVTM	1.250	1.417	113,36	2.000
Nº documentos control tributario TPV	1.000	2.222	222,20	2.000
Nº documentos control tributario tasa 1,5%	60	68	113,33	65
Nº documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	1.000	1.124	112,40	1.000
Nº documentos control tributario otras tasas	1.475	1.600	108,47	1.500
Importe derechos reconocidos en millones de €	164	158,79	96,82	145
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € <sup>(1)</sup>	116	135,53	116,84	105
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	175	171,2	97,83	175

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

3. ORGANIZACIÓN INTERNA		Objetivo 2010	Realizado 2010	% realización	Objetivo 2011
Nuevo sistema informático de gestión tributaria (+til)	FASE 1 IVTM y módulos horizontales	23 módulos	16 módulos	69,57	23 módulos
	FASE 2 Ejecución Sustitutoria, IAE, ICIO, Tasa Vehículos, Otras tasas ocupación vía pública, Emisión de padrones, Inspección y Sanción Tributaria.	-	-	-	Validación de funcionales
Desarrollos informáticos vinculados al Convenio con Catastro		Implantación de un sistema de integración de la cartografía municipal con la catastral	Si	100	Tratamiento y remisión de ficheros a la D.G. del Catastro para el procedimiento de valoración colectiva catastral general
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	-
Procedimiento de Valoración Colectiva de carácter general		-	-	-	Depuración de las valoraciones catastrales derivadas del procedimiento de valoración colectiva catastral general sobre 2.100.000 inmuebles

3. ORGANIZACIÓN INTERNA	Objetivo 2010	Realizado 2010	% realización	Objetivo 2011
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	20.000	23.627	118,14	24.000
Convenios de colaboración con otras entidades	Colegio de Registradores	-	-	Acuerdo DGT domicilios Padrón
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.365.865	1.545.068	113,12	1.134.000
Realización y colaboración en Jornadas Tributarias, congresos o eventos similares	2	2	100	1
Acciones formativas en materia tributaria para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	14	13	92,86	12
Estudios de optimización de costes de servicios	1	1	100	1