

---

# PLAN DE ACTUACIÓN

## 2012



## *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 Madrid, aprobados por Acuerdo de 22 de diciembre de 2008 del Pleno del Ayuntamiento (BOCM núm. 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 2012, 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 2012 en un contexto de fuertes restricciones del gasto público, 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 2012

## *Plan de Actuación 2012*

### *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 2012 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 implantación de un sistema de pago personalizado que permita a los contribuyentes realizar ingresos a cuenta de los recibos anuales con periodicidad mensual, bimestral, trimestral o semestral, de tal forma que el contribuyente pueda pagar de forma fraccionada lo que podría denominarse su factura fiscal. Está prevista su puesta en marcha a finales de este año para el pago del IBI 2013 y posteriormente hacerlo extensivo a otros tributos periódicos.
- 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 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 las 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 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 2011 los resultados obtenidos, pese a la previsión de un descenso a causa de la crisis económico-financiera generalizada, mejoraron las expectativas iniciales debido, básicamente, a la campaña de choque de la extinta tasa medioambiental de "Grandes Generadores de Residuos", al impacto económico de la modificación de la ordenanza fiscal en el ámbito de la telefonía móvil y al impulso de las actuaciones de control de las tasas en general. No obstante, se aprecia ya un importante descenso en los resultados económicos como efecto evidente de la crisis.

Durante el ejercicio 2012, los principales sectores económicos objeto de las actuaciones de control seguirán siendo las telecomunicaciones, el financiero, la construcción y el inmobiliario. También continuarán siendo objeto de especial seguimiento y atención las tasas derivadas de la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local. Tanto en el ámbito de los impuestos locales como en el de las tasas, las regularizaciones se centrarán en las omisiones de declaración o autoliquidación vinculadas a los respectivos hechos imponible, así como en la comprobación e investigación de los correspondientes elementos tributarios, incoándose, en su caso, los oportunos expedientes sancionadores.

### ***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.

Para la mejora del rendimiento recaudatorio de los ingresos municipales en 2012 se prevé la adhesión del Ayuntamiento de Madrid al Convenio de colaboración suscrito

el 28 de abril de 2011 entre la AEAT y la FEMP para la recaudación en vía ejecutiva de los ingresos de derecho público de las corporaciones locales.

En el ámbito del Convenio con la Dirección General del Catastro, durante el año 2012 se llevará a cabo un Plan Especial de colaboración con la citada Dirección General para la resolución de los recursos de reposición y reclamaciones interpuestas, relativas a datos físicos y económicos y a datos jurídicos, como consecuencia del procedimiento de valoración colectiva catastral de carácter general del municipio de Madrid realizado en el año 2011, con el objetivo de incorporar las correcciones oportunas antes de la emisión de los recibos del IBI 2012.

La Dirección General del Catastro va a realizar, en el mes de marzo de 2012, la centralización de las bases de datos catastrales de Madrid, esto conlleva un nuevo sistema de conexión informática del Ayuntamiento de Madrid con la Dirección General del Catastro para el mantenimiento y consulta de dichas bases de datos a través de servidores CITRIX, y la necesidad de utilización de una nueva aplicación informática para el mantenimiento catastral denominada SAUCE, que se pondrá en funcionamiento sustituyendo a la actual SIGECA.

En cuanto al proyecto +til, durante 2011 se han realizado los diseños técnicos y los desarrollos de los módulos de Ejecución Subsidiaria e IVTM así como de todos los módulos horizontales que les dan soporte.

También se ha realizado la revisión y validación de los análisis funcionales de los módulos de la Tasa de Paso de Vehículos y Emisión de Padrones (simulación y padrones IAE).

Está previsto que en 2012 se ponga ya en explotación en el sistema +til la gestión del ingreso de Ejecución Subsidiaria y la del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).

Se han realizado en el último trimestre del año, los cursos de formación necesarios para el personal responsable de la Ejecución Subsidiaria y se continuará en el año 2012 con la formación del personal relacionado con la gestión del IVTM.



**OBJETIVOS 2012**

<b>1. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	<b>Objetivo 2011</b>	<b>Realizado 2011</b>	<b>% realización</b>	<b>Objetivo 2012</b>
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)	≤ 7'	5'18"	132,08	≤ 6'
Tiempo medio de espera con cita previa (OAIC)	≤ 4'	3'37"	110,60	≤ 4'
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa.	≤ 3 días	1 día	300	≤ 2 días
% de autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	32%	33,6%	105	35%
Domiciliaciones bancarias	1.950.000	2.363.228	121,19	2.550.000
Sistema especial de pago tributos	660.000	819.958	124,24	
Domiciliaciones instantáneas	100.000	92.114	92,11	
Pagos y trámites tributarios por Internet	1.200.000	1.302.927	108,58	1.400.000
Sistema personalizado de pago del IBI	-	-	-	Implantación
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos	85%	85,2%	100,24	86%
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	80%	109,9%	1379,38	122%
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	28.500	27.978	98,17	27.000
Realización campañas informativas	14	13	92,86	15

<b>2. CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS</b>	<b>Objetivo 2011</b>	<b>Realizado 2011</b>	<b>% realización</b>	<b>Objetivo 2012</b>
Unidades urbanas omitidas descubiertas	5.000	7.539	150,78	4.000
Unidades urbanas omitidas incorporadas	10.000	10.930	109,30	6.000
Nº documentos control tributario IAE	1.500	775	51,67	1.200
Nº documentos control tributario ICIO	4.200	3.400	80,95	3.500
Nº documentos control tributario IIVTNU	29.500	27.734	94,01	24.500
Nº documentos control tributario IVTM	2.000	427	21,35	1.000
Nº documentos control tributario TPV	2.000	2.962	148,10	2.000
Nº documentos control tributario tasa 1,5%	65	162	249,23	160
Nº documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	1.000	1.095	109,50	750
Nº documentos control tributario otras tasas	1.500	2.127	141,80	1.500
Importe derechos reconocidos en millones de €	145	176,4	121,65	150
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € <sup>(1)</sup>	105	135,27	128,83	119,47
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	175	173,1	98,91	175

3. ORGANIZACIÓN INTERNA		Objetivo 2011	Realizado 2011	% realización	Objetivo 2012
Nuevo sistema informático de gestión tributaria (+til)	FASE 1 IVTM y módulos horizontales (23 módulos)	7 módulos	6 módulos	85,71	1 módulo
	FASE 2 Ejecución Sustitutoria, IAE, ICIO, Tasa Vehículos, Otras tasas ocupación vía pública, Emisión de padrones, Inspección y Sanción Tributaria (7 módulos)	7 módulos	3 módulos	42,86	4 módulos
	Migración de datos	-	-	-	Pruebas y validación
	Implantación del IVTM y Ejecución Sustitutoria	-	-	-	Pruebas, validación y entrada en funcionamiento
Desarrollos informáticos vinculados al Convenio con Catastro	Tratamiento y remisión de ficheros a la D.G. del Catastro para el procedimiento de valoración colectiva catastral general		Si	100	Implantación de una nueva conexión con la D.G. del Catastro a través de servidores CITRIX
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro		-	-	-	Puesta en funcionamiento de la aplicación informática de mantenimiento catastral, SAUCE
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		Si	100	Resolución del 80% de los recursos físico-económicos y reclamaciones derivadas del procedimiento de valoración colectiva catastral general de Madrid
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)		24.000	29.573	123,22	30.000
Convenios de colaboración con otras entidades	Acuerdo DGT domicilios Padrón		(2)	-	Adhesión al Convenio AEAT-FEMP para la recaudación ejecutiva Gestora tasa bomberos (UNESPA)

3. ORGANIZACIÓN INTERNA	Objetivo 2011	Realizado 2011	% realización	Objetivo 2012
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.134.000	1.245.893	109,87	1.279.000
Realización y colaboración en Jornadas Tributarias, congresos o eventos similares	1	-	-	-
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	12	13	108,33	11
Estudios 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 27,01 millones de euros.
- (2) En 2011 se han suscrito 2 convenios: Defensa jurídica tasa de móviles y Gas Natural FENOSA.