
PLAN DE ACTUACIÓN

2014



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 de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al 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), y modificados por Acuerdo de 27 de junio de 2012 del Pleno del Ayuntamiento (BOCM núm. 160, de 6-7-2012), 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 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 2014, 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 2014, 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 2014

Plan de Actuación 2014

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 2014 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) a fin de optimizar la organización de las oficinas y reducir los tiempos de espera.
- El fomento y la difusión, mediante campañas informativas, del sistema de pago a la carta (PAC) que permite a los contribuyentes realizar ingresos a cuenta de los recibos anuales del IBI y de la Tasa de Residuos 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.
- La agilización de la tramitación de 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.
- 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.
- 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.

Actuaciones de control de los incumplimientos tributarios

La lucha contra el fraude fiscal -y el control tributario en general- constituye no sólo un fin y un mandato a los poderes públicos sino también un importante medio para el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria.

Consecuentemente, el Plan de Ajuste del Ayuntamiento de Madrid para el período 2012-2022, cuya revisión fue aprobada el 25 de septiembre de 2013, apunta como una de las medidas que afectan al Presupuesto de Ingresos la intensificación de la lucha contra el fraude, a través de la potenciación de la inspección tributaria.

Corresponde a la Agencia Tributaria Madrid la aplicación justa y efectiva del sistema tributario local en nuestra ciudad, mediante actuaciones de control en los impuestos y tasas locales, en el marco del máximo respeto a los derechos y garantías de los contribuyentes.

En el año 2013 se han alcanzado mejores resultados de los inicialmente previstos, pese al lógico impacto de la crisis, que ha supuesto, entre otras consecuencias, un extraordinario descenso generalizado de hechos y bases imponibles. Igualmente, se han minorado de forma considerable las cuotas en la Tasa de Móviles, con motivo de las sentencias judiciales del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y del Tribunal Supremo, y ha concluido prácticamente la Campaña de Inspección relativa a la "Tasa de Grandes Generadores de Residuos" ya extinguida.

Durante el ejercicio 2014, los principales sectores económicos objeto de las actuaciones de control seguirán siendo las telecomunicaciones, el financiero y asegurador, 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.

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 imponibles, así como a la comprobación e investigación de los correspondientes elementos tributarios y al cumplimiento de los requisitos exigidos para el disfrute de los beneficios fiscales, incoándose, en su caso, los pertinentes expedientes sancionadores.

En cuanto al Impuesto sobre Bienes Inmuebles, se han fijado unos objetivos de unidades urbanas omitidas inferior al resultado obtenido en 2013 ya que, aunque en 2014 se van a dedicar más medios personales y mejores herramientas y protocolos de actuación, entre 2005 y 2013 se han incorporado ya 132.232 unidades urbanas. Además, desde el año 2004 la Ordenanza Municipal de Tramitación de Licencias Urbanísticas, y la posterior Ordenanza por la que se establece el Régimen de Gestión y Control de las Licencias Urbanísticas de Actividad,

establecen la obligación de presentar la declaración de alteración catastral antes del otorgamiento de la licencia de primera ocupación. Ambas circunstancias se han traducido en una disminución muy significativa del número de inmuebles que pueden ser objeto de regularización.

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 suscrito con la Dirección General del Catastro, se continúa con el objetivo de ampliación del número de documentos catastrales que serán generados y notificados por la Agencia Tributaria Madrid, de acuerdo con el ritmo que marquen los desarrollos informáticos que Catastro debe realizar. Para el ejercicio 2014 está prevista la incorporación a este sistema de los documentos de correspondientes a los requerimientos y trámites de audiencia.

Un segundo objetivo es mejorar el control de los plazos de tramitación de las declaraciones catastrales de datos físicos-económicos, realizando controles periódicos de los expedientes pendientes de más de tres meses, cuando hasta el año pasado este control se realizaba para los expedientes pendientes de más de seis meses.

En cuanto al proyecto +til, en el mes de septiembre de 2013 entró en funcionamiento el módulo del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), por lo que ya se está gestionando en el nuevo sistema uno de los impuestos de vencimiento periódico y notificación colectiva, con más de 1.700.000 recibos anuales. Previamente fue necesario probar y validar la migración de los datos de este ingreso procedentes de las aplicaciones que lo gestionaban anteriormente.

Igualmente se han implantado los módulos de Atención al Ciudadano y Emisión de Padrones, módulos horizontales necesarios para la gestión del IVTM.

Durante 2013 se ha formado al personal municipal que comenzará a utilizar el sistema +til para la gestión del IVTM, para lo que se han impartido 4 sesiones formativas con un total de 28 horas, y dirigidas a un colectivo de 77 personas

En el primer semestre de 2014 está previsto realizar en +til la emisión de la matrícula del IVTM y la gestión del período voluntario.

Además, durante el año 2014 está prevista la incorporación gradual al sistema +til de las tasas municipales relacionadas con la actividad de grandes empresas y se acometerán los desarrollos informáticos para el mantenimiento evolutivo de la gestión tributaria del IVTM, incluidos los que pudieran derivarse la previsible reforma normativa del impuesto, así como la integración con el sistema de los correspondientes Datawarehouse tributarios.

En cuanto a los convenios suscritos con otras Administraciones Públicas y entidades, se establece como objetivo para 2014 la implantación del sistema de matriculación electrónica de vehículos, de acuerdo con el convenio suscrito con el Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid.

OBJETIVOS 2014

1. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Objetivo 2013	Realizado 2013	% cumplimiento	Objetivo 2014
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)	≤ 5'30"	5'14"	105,10	≤ 5'30"
Tiempo medio de espera con cita previa (OAIC)	≤ 4'	3'32"	113,21	≤ 4'
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa.	≤ 2 días	1,86 días	107,53	≤ 2 días
% de autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	32%	29,42%	91,94	30%
Domiciliaciones bancarias	2.750.000	2.876.504	104,60	3.100.000
Pagos y trámites tributarios por Internet	1.250.000	1.578.836	126,31	1.700.000
Sistema personalizado de pago. Pago a la Carta	120.000	142.405	118,67	300.000
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos	86%	87%	101,16	86%
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	108%	102,3%	94,72	100%
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF) ⁽¹⁾	24.000	28.071	116,96	27.000
Realización campañas informativas	13	14	107,69	15

2. CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS	Objetivo 2013	Realizado 2013	% cumplimiento	Objetivo 2014
Unidades urbanas omitidas descubiertas	5.000	4.557	91,14	3.000
Unidades urbanas omitidas incorporadas	6.600	4.480	67,88	3.000
Nº documentos control tributario IAE	1.600	1.073	67,06	1.500
Nº documentos control tributario ICIO	3.500	5.123	146,37	4.900
Nº documentos control tributario IIVTNU	25.550	25.612	100,24	24.550
Nº documentos control tributario IVTM	1.000	90	9,00	1.200
Nº documentos control tributario TPV	300	827	275,67	850
Nº documentos control tributario tasa 1,5%	160	212	132,50	215
Nº documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	1.000	889	88,90	900
Nº documentos control tributario otras tasas	1.250	968	77,44	1.200
Importe derechos reconocidos en millones de €	126,5	131,91	104,28	128
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de €	100	86,98	86,98	92
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	182	210,27	115,53	211

(1) Se ha fijado un objetivo para 2014 inferior al realizado en 2013 ya que habrá un día menos de atención efectiva que en la campaña anterior.

3. ORGANIZACIÓN INTERNA		Objetivo 2013	Realizado 2013	% cumplimiento	Objetivo 2014
Nuevo sistema informático de gestión tributaria (+til)	FASE 2 IVTM. Emisión de padrones.	2 módulos	2 módulos	100	
	Migración de datos	Validación de la migración de IVTM	Validación de la migración de IVTM	100	
	Implantación del IVTM	Implantación del IVTM	Implantación del IVTM	100	
	Emisión de la matrícula del IVTM				Emisión de la matrícula del IVTM
	FASE 3: Incorporación gradual tasas de grandes empresas, mantenimiento evolutivo IVTM e integración de Datawarehouse tributarios				2-4 módulos
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro		Análisis y corrección de las incidencias detectadas en la implantación de la aplicación informática de mantenimiento catastral SAUCE	Sí	100	
		Generación y notificación de los documentos de expedientes de subsanación de discrepancias y rectificación de errores, salvo los actos de trámite	Si	100	Generación y notificación de los documentos de requerimientos y trámites de audiencia de todos los tipos de expedientes catastrales.

3. ORGANIZACIÓN INTERNA	Objetivo 2013	Realizado 2013	% cumplimiento	Objetivo 2014
Procedimiento de Valoración Colectiva de carácter general	Resolución del 80% de los recursos físico-económicos y reclamaciones derivados del procedimiento de valoración colectiva de carácter general de Madrid pendientes a 31/12/2012	Sí	100	
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	50.000	54.622	109,24	56.000
Matriculación electrónica de vehículos				Implantación
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.328.000	1.571.252	118,32	1.123.800
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	11	12	109,09	12