

Plan de  
Actuación

2018

---



**+m**  
agencia tributaria  
madrid

# Presentación

*Los Estatutos del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid, aprobados por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, en sesión celebrada el 28 de diciembre de 2008 (BOCM núm. 311, de 31 de diciembre de 2008), y modificados por Acuerdo de 27 de junio de 2012 del Pleno del Ayuntamiento (BOCM núm. 160, de 6 de diciembre de 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)).*

*En cumplimiento de estos preceptos, se presenta por la Dirección el Plan de Actuación 2018, con indicación de los principales objetivos que pretenden alcanzarse.*

*La Agencia Tributaria Madrid, como responsable de la aplicación efectiva del sistema tributario de la Ciudad de Madrid, planifica y desarrolla su actividad atendiendo a los siguientes bloques de acciones:*

**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 la ciudadanía de la justificación de los tributos de la Ciudad de Madrid, así como los objetivos de justicia social y redistributiva que informan dicho sistema,*
- *facilitar en igualdad de condiciones a los/las contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos tributarios y atender las sugerencias y propuestas que realicen,*
- *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 defraudadores, mediante un sistema que aliente y promueva la regularización voluntaria de las obligaciones fiscales inicialmente incumplidas, y*
- *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:*

- *garantizando el crédito tributario municipal y promoviendo las condiciones para hacer efectivo el cobro de las deudas liquidadas,*
- *mejorando los métodos de gestión liquidadora y gestión recaudadora, asegurando su coordinación,*

- *ajustando los criterios de interpretación y de aplicación de los tributos municipales con la doctrina y jurisprudencia establecida por el Tribunal Económico-Administrativo Municipal y los Tribunales de Justicia,*
- *agilizando las relaciones interadministrativas y el intercambio de información con otras Administraciones Tributarias, y*
- *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 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, y*
- *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 de la persona infractora, excluyendo de ella a quienes pusieron la diligencia necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.*

*A la hora de establecer las actuaciones y de fijar los principales objetivos se ha prestado especial atención a aquellos aspectos más vinculados con la calidad de los servicios que la Agencia Tributaria Madrid presta a los/las contribuyentes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y encaminados a la simplificación de los trámites administrativos, a una mayor cercanía con la ciudadanía y, en definitiva, a una mejora en la calidad de los servicios prestados por la Agencia. En este sentido, y en cuanto la atención a la ciudadanía, los fines se centran en:*

- *Consolidar el modelo de atención presencial centrado en las cinco “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” (OAIC), que han realizado este año más de medio millón de atenciones, con reducidos tiempos de espera.*
- *Priorizar el uso de las nuevas tecnologías frente a los medios tradicionales de asistencia presencial, exportando en lo posible a los canales de atención no presencial (telefónico, electrónico) la experiencia adquirida, la polivalencia y el modelo de gestión de las OAIC.*
- *Reforzar la colaboración con los servicios de atención general del Ayuntamiento (Oficinas Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, Teléfono 010 Línea Madrid y web municipal madrid.es).*

*En el ámbito de uno de los ejes centrales del Plan, el constituido por el conjunto de actividades de control para intensificar la lucha contra el fraude, dado su efecto positivo tanto desde el punto de vista recaudador como de la deseable equidad tributaria, cabe hacer referencia al Plan de Control Tributario.*

*En este Plan, la Agencia da cuenta anualmente de los resultados que han venido alcanzándose, lo que permite medir y comparar sus niveles de cumplimiento y ejecución, posibilitando la reflexión sobre las tareas pendientes, las mejoras a efectuar, los retos a conseguir y las líneas de actuación más adecuadas para lograrlos. Se adjunta como Anexo el Plan de Control Tributario 2018.*

*Finalmente se fijan otros objetivos y trabajos en el ámbito de la organización interna que son fundamentales tanto para la consecución de los objetivos marcados en los apartados anteriores como para el buen funcionamiento del Organismo Autónomo.*

*Febrero 2018*

# *Plan de Actuación 2018*

El Plan de Actuación de la Agencia Tributaria Madrid da cuenta anualmente de los resultados que han venido alcanzándose en los distintos ámbitos de objetivos, y permite medir y comparar sus niveles de cumplimiento y ejecución, haciendo posible la reflexión sobre las tareas pendientes, las mejoras a efectuar, los retos a conseguir y las líneas de actuación más adecuadas para lograrlos.

El detalle y cuantificación de los objetivos se reflejan en el cuadro resumen al final de este documento.

## *Atención tributaria*

Dentro del apartado relacionado directamente con la atención tributaria podemos destacar los siguientes objetivos:

### *Atención no presencial*

En materia de atención tributaria, los objetivos para 2018 de la Agencia Tributaria Madrid siguen marcados por la vocación de facilitar los trámites y gestiones y ofrecer un servicio de calidad.

Algunas de estas medidas se han recogido en el Proyecto Estratégico del Plan de Gobierno 2015-2019<sup>1</sup>, dentro de la actuación denominada “Mejora de los medios y canales para facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus obligaciones tributarias”, que pretende la mejora de la atención no presencial (telefónica, telemática) que presta la Agencia Tributaria Madrid.

En esa línea se establecen como objetivos:

1º. Plataforma de Atención Telefónica de Tercer Nivel. Ejecutar en 2018 la tercera fase de la reorganización y mejora de los servicios de atención tributaria mediante la creación de la Plataforma, de acuerdo con lo previsto en el Plan de Gobierno de Madrid 2015 – 2019, con los siguientes hitos temporales:

- Modificaciones de la relación de puestos de trabajo de la Agencia Tributaria Madrid, que tendrían como resultado la creación de 12 nuevos puestos. Posteriormente, se procederá a la publicación de los concursos para la provisión de las nuevas plazas, la selección del personal y su

---

<sup>1</sup><http://www.madrid.es/portal/site/munimadrid/menuitem.2234207f989730c48a468a4671f1a5a0/?vgnextoid=d3998a165395d310VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnextchannel=d3998a165395d310VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnextfmt=default&vgnextlocale=es>

formación, según el modelo ya consolidado de la “Oficina de Atención Integral al Contribuyente”.

- Elaboración de protocolos y articulación de los instrumentos de apoyo que afecten al proceso de tramitación de la gestión y definición del plan organizativo, mediante reuniones con el resto de Subdirecciones de la Agencia Tributaria Madrid y con la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía que consensúen la metodología de trabajo, así como los documentos que aseguren los sistemas de protección de datos.
- Remodelación del espacio a utilizar e instalación de los elementos materiales para los nuevos puestos de trabajo de la Plataforma.

2º. Mejorar la información y la atención tributaria prestada por vía electrónica a través de la web madrid.es y el “Portal del Contribuyente”:

- Reforzar las competencias de coordinación y gestión de los contenidos de AYRE y de www.madrid.es, de la Unidad Gestora “Portal del Contribuyente”, a través de un portal propio para la gestión adecuada de los contenidos tributarios del Ayuntamiento de Madrid.

3º. Incremento de la oferta de servicios de la “Carpeta del Ciudadano”, con la inclusión de nuevas funcionalidades y el impulso de las ya existentes:

- Permitir el acceso a los datos tributarios y deudas que consten en período de Recaudación Ejecutiva, así como información de tributos instantáneos y mejorar los contenidos tributarios existentes.

### ***Atención presencial: “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” (OAIC)***

Se establecen como objetivos:

- Tiempo medio de espera inferior a los 5 minutos.
- Tiempo medio de espera con cita previa inferior a los 3:30 minutos.
- Plazo máximo de 3 días laborables para obtener una cita previa, manteniendo la disponibilidad de citas en las cinco oficinas de al menos 500 citas diarias.
- Resolver el 90% de las reclamaciones presentadas y remitidas por la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones en 8 días.

### ***Incentivar medios de pago para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias***

- El incremento de las domiciliaciones bancarias como método de pago de los tributos y, en concreto, del sistema del pago a la carta fijando como objetivo 320.000 altas.
- Durante este año se realizará una campaña de captación de domiciliaciones dirigida a las personas o entidades obligadas al pago de la Tasa de Cajeros.
- Cuando se realiza el pago de deudas mediante transferencia bancaria, se trabajará en la emisión de los justificantes de pago de forma automática, de manera que se aumente la seguridad jurídica, se reduzcan los plazos y se dé un mejor servicio a la ciudadanía.
- La simplificación y agilización de los trámites en los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento de deudas tributarias y la posibilidad de solicitar dichos fraccionamientos por vía telemática a través de la sede Electrónica y en la “Carpeta del Ciudadano” para las personas jurídicas. Este objetivo no se ha podido abordar en 2017 y se mantiene para 2018, ya que en el año 2016 se implantó sobre personas físicas.
- En cuanto al objetivo de mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas en ejecutiva, se han realizado todos los trabajos de análisis de los desarrollos informáticos y la práctica totalidad de los citados desarrollos. Igualmente se ha dado la formación precisa al personal de recaudación que trabajará con la base de datos.
- Se trabajará en los desarrollos necesarios para facilitar a la ciudadanía, cuando así lo requiera, la posibilidad de pagar sus deudas en ejecutiva sin necesidad de desplazarse a ninguna oficina física de forma que pueda obtener las cartas de pago necesarias a través de una llamada al 010 o mediante el acceso a Internet.
- El incremento de los servicios y trámites telemáticos que se ofrecen en la web municipal, con la finalidad de facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

### ***Calidad en la información. Reducir el volumen de recursos de reposición pendientes, así como los plazos medios de resolución***

Continuando con la línea seguida en 2017, se mantendrán todas las actuaciones dirigidas a disminuir el porcentaje de recursos de reposición que

son objeto de reclamación ante el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM), así como la reducción del número de recursos de reposición pendientes y de los plazos medios de resolución.

Para ello y dentro del objetivo de calidad en la información, se prevé realizar en el año 2018 las siguientes actuaciones:

- Elaboración y envío, a todo el personal de la Agencia, de comunicaciones mensuales y comunicaciones monográficas relativas a los criterios adoptados por el TEAMM en sus resoluciones, para favorecer el conocimiento en profundidad de los argumentos jurídicos aplicables, así como sistematización y seguimiento de los criterios recogidos en las sentencias judiciales.
- Continuar los trabajos de análisis funcional y de mejora de los procedimientos de revisión, a fin de eliminar las ineficiencias y procurar una mayor normalización que permitan agilizar la tramitación de los expedientes.
- Mantener el apoyo a los servicios de revisión con la creación de grupos específicos de productividad, en el ámbito de la secretaría general técnica, facilitando la oportuna formación y coordinación.

## ***Tecnologías de la información***

### ***Sistema informático +til***

Dentro de las actuaciones de organización interna de ámbito tecnológico, el sistema informático +til concebido para la gestión informática integrada de los tributos municipales continúa integrando nuevos módulos tributarios.

En el año 2017 ha continuado el proceso de internalización del equipo de desarrollo del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM), se han incorporado al sistema los tributos de nueva creación y se han efectuado las adaptaciones necesarias por los cambios normativos en las ordenanzas fiscales. En este sentido, se han finalizado los trabajos previstos en la fase 5 (Tasa de Cajeros, Ser-Residentes) y los correspondientes a la nueva Tasa de telefonía fija.

Sin embargo, el tiempo necesario para completar el proceso de internalización, la necesidad de dar soporte a las nuevas normativas y la dificultad que el IAM ha encontrado para la integración de +til con el resto de sistemas de gestión en relación con los intercambios necesarios para la tramitación del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) y las Tasas relacionadas (Urbanísticas y de ocupación), no ha permitido poner en producción los módulos de la Fase 4, ni el módulo del 1,5% (que

supone el 5% pendiente de la Fase 3), puesta en marcha que tendrá lugar en el año 2018.

Finalmente, en lo que se refiere a la Fase 6, que englobaría los nuevos módulos a desarrollar en 2018, se está revisando la planificación con el nuevo equipo directivo del IAM. En principio está previsto finalizar el análisis desarrollo y construcción del módulo del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) y comenzar los trabajos para la incorporación del impuesto de mayor volumen de gestión, el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), y los módulos vinculados, Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos para actividades (TRUA), Pago a la Carta (PAC) y Sistema Especial de Pago (SEP), aunque esta planificación no está totalmente cerrada en la fecha de redacción de este Plan de actuación.

### ***Mejorar la eficacia de la gestión recaudatoria en período ejecutivo***

- Equipo IAM - Ejecutiva

En el año 2017 se ha integrado funcionalmente al grupo de desarrollo de la aplicación de Ejecutiva dentro del equipo de desarrollo tributario del IAM y se ha complementado con dos personas, lo que se ha traducido ya en un mayor avance en la realización de las mejoras y nuevas funcionalidades. Entre ellas destaca la puesta en marcha, prevista para principios de 2018, del módulo que permitirá automatizar y agilizar los aplazamientos y fraccionamientos de los pagos en periodo ejecutivo.

- Obtener una recaudación ejecutiva de 200 millones de euros de principal.
- Incrementar el número de actuaciones de embargo y subastas, haciendo incidencia en expedientes de grandes deudores.
- Depurar los expedientes en orden a una mejora en el cobro, incidiendo en los expedientes de personas fallecidas y la investigación de bienes a nombre de la persona o entidad deudora.

### ***Actuaciones de gestión tributaria***

Dentro de la actividad propia de la Agencia se encuentra la gestión de tributos. En esta actividad se marcan como objetivos para 2018:

#### ***Número de inscripciones en las matrículas de los tributos de vencimiento periódico***

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI): 2.175.000 inscripciones.
- Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE): 35.000 inscripciones.

- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM): 1.740.000 inscripciones.
- Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos para actividades (TRUA): 153.000 inscripciones.
- Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el Uso de Cajeros Automáticos Propiedad de las Entidades Financieras (TUPDL-Cajeros Automáticos): 1.550 inscripciones.
- Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por Pasos de Vehículos (TPV): 51.000 inscripciones.

### ***Número de liquidaciones practicadas y autoliquidaciones generadas por los servicios de gestión tributaria***

- Total liquidaciones: 116.660
- Total autoliquidaciones: 221.000

### ***Actuaciones de gestión recaudatoria***

- Digitalización de actos y comunicaciones de actuaciones mecanizadas de ejecutiva con la finalidad de permitir una mejor gestión, información a la ciudadanía y traslado de expedientes a los Juzgados y Tribunales.
- Mecanización del procedimiento de compensación de pagos a personas o entidades acreedoras del Ayuntamiento.
- Sustituir progresivamente los avisos de recibo convencionales de las notificaciones administrativas en vía ejecutiva por la PRUEBA DE ENTREGA ELECTRÓNICA (PEE).

### ***Actuaciones de control y de lucha contra el fraude***

La lucha contra el fraude fiscal es una tarea esencial e irrenunciable de toda Administración Tributaria, puesto que los incumplimientos tributarios suponen una merma de los ingresos públicos necesarios para el sostenimiento de los servicios públicos y prestaciones sociales, afectan a la presión fiscal que soportan los/las contribuyentes cumplidores/as; implican una ruptura de los principios de igualdad generalidad y equitativa distribución de la carga tributaria y distorsionan la actividad de los distintos agentes económicos, ya que las personas o entidades cumplidoras se ven sometidas a la competencia desleal de las incumplidoras.

El control del fraude fiscal exige, en primer término, detectar los incumplimientos tributarios y, en segundo lugar, corregir los mismos mediante la correspondiente

regularización e imponer, en su caso, las sanciones legalmente previstas, mediante el ejercicio de funciones administrativas dirigidas fundamentalmente a:

- Investigar la realidad y causas de la defraudación en los distintos tributos municipales, identificando las áreas de riesgo que permitan la adecuada planificación de las actuaciones de control.
- Mejorar los métodos de prevención, detección y lucha contra el fraude fiscal.
- Proceder a la regularización de los hechos impositivos total o parcialmente no declarados, con la imposición de las sanciones que, en su caso, resulten procedentes.
- Promover una mayor conciencia ciudadana y reforzar la información y asistencia a la persona contribuyente para el mejor cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

En cuanto a los derechos reconocidos, el grado de cumplimiento del objetivo fijado para 2017 ha sido del 89,27%. Este grado de cumplimiento debe considerarse satisfactorio, habida cuenta de que las actuaciones de regularización de 2017 se refieren a hechos impositivos realizados, principalmente, entre los ejercicios 2013 y 2015, periodos en los que la recuperación económica tras la salida de la crisis aún es incipiente.

No obstante, ha de tenerse en cuenta que el incremento de la actividad, que tiene una correlación directa con el ingreso tributario en vía de gestión, no necesariamente ha de traducirse en un incremento equivalente en los ingresos de la lucha contra el fraude, pues este último depende del grado de incumplimiento de los/las obligados/as tributarios/as, aspecto este último relacionado con diversos factores, entre ellos, la propia eficacia disuasoria del control tributario.

En este sentido ha de advertirse que la acción inspectora prolongada en el tiempo tiene un efecto disuasorio y favorecedor del cumplimiento voluntario, especialmente en algunos tributos locales, de modo que los altos niveles de regularización de determinados periodos y campañas de inspección no pueden mantenerse en el tiempo, pues su éxito radica, precisamente, en que tras las campañas masivas de regularización, en los ejercicios siguientes se produce el ingreso voluntario en vía de gestión y cae radicalmente el ingreso derivado de las actuaciones contra el fraude.

En lo concerniente al plan de actuación en los distintos tributos, además de las líneas ya contenidas en el Plan de Control Tributario 2018, aprobado por resolución del Director de la Agencia Tributaria Madrid de 1 de febrero de 2018, cabe destacar los siguientes objetivos:

- Realizar actuaciones de control tributario sobre 26.425 documentos y recuperar un importe de derechos reconocidos de 106 millones de euros.
- Recaudar 122 millones de euros como consecuencia de las actuaciones de lucha contra el fraude fiscal.

Por otra parte, la evolución de las actuaciones en el IBI ha estado condicionada por el periodo extraordinario del Procedimiento de Regularización Catastral (PRC), que por imperativo legal ha paralizado durante su vigencia la actuación inspectora, lo cual se ha traducido en una disminución de los derechos reconocidos de 7.248.000 euros a 3.437.000. Para el periodo 2018 se prevé retomar la actividad inspectora en el tributo, a partir de las actas de inspección catastral y también en cuanto a la comprobación de beneficios fiscales. La previsión de resultados dependerá, en buena medida, de las alteraciones físicas pendientes de incorporar al Catastro con posterioridad a la finalización del PRC.

En lo que se refiere a los servicios de Inspección y Coordinación Catastral, una vez finalizado el PRC de la Dirección General del Catastro en el municipio de Madrid, entre el 1 de abril de 2016 y el 31 de julio de 2017, en el 2018 se recupera la actividad de años anteriores.

Se prevé la detección de 3.262 unidades urbanas omitidas y su posterior incorporación a la base de datos del Catastro, relativas a alteraciones de orden físico y económico con trascendencia catastral no declaradas.

Por lo demás en el año 2018 se seguirá profundizando en las líneas generales de actuación para la mejora de la eficacia de la Inspección Tributaria que ya se trazaron en el Plan de 2017, con vocación de continuidad más allá de dicho periodo.

### ***Reforzar la coordinación con otros servicios municipales y otras Administraciones***

Potenciar una concepción integral de la lucha contra el fraude fiscal, reforzando la coordinación entre los servicios de inspección tributaria y catastral y los demás servicios municipales cuyas funciones tienen relación con el ámbito tributario o puedan ser coadyuvantes o proporcionar fuentes de información o elementos de colaboración útiles para las tareas de Inspección Tributaria.

Además del refuerzo de la coordinación y colaboración con los demás servicios municipales, se establece como objetivo general mejorar la colaboración institucional con otras Administraciones tributarias, especialmente con la Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego de la Comunidad de Madrid y con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en materia de intercambio y tratamiento de información.

Asimismo, se considera esencial potenciar la calidad e innovación tecnológica y la mejora de los procesos de información, tratamiento de datos y protocolos de tramitación administrativa para conseguir mayor eficacia y eficiencia en la actuación inspectora.

Finalmente, en 2018 se prevé continuar la línea de colaboración abierta con la “Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos”, de la Comunidad de Madrid, dirigida a intercambiar información relevante para el cumplimiento de los fines asignados a ambos organismos y, en particular, la referente a las deudas tributarias de las personas sujetas a tutela, procedimientos para satisfacerlas y domiciliaciones bancarias y otros métodos de pago.

### ***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, tanto en el orden interno como en el plano de la colaboración con otras Administraciones o entidades públicas, para simplificar los procedimientos de gestión tributaria.

#### ***Carta de Servicios de la Agencia Tributaria***

En 2018 están previstas las siguientes actuaciones de cierre y aprobación de la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid:

- 1º. Proceso participativo de las personas que trabajan en la Agencia.
- 2º. Informe de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.
- 3º. Aprobación por la Junta de Gobierno.
- 4º. Publicación y comunicación de la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid.

Cumpliendo con uno de los compromisos del Plan de Actuación 2017, la Agencia dará difusión del contenido del proyecto de su Carta de Servicios entre los trabajadores y las trabajadoras del Organismo y hará posible su participación en la formulación final que adopte este instrumento de calidad a través de los medios electrónicos adecuados.

#### ***Convenio con la Dirección General del Catastro***

En el ámbito del Convenio suscrito con la Dirección General del Catastro, se incorpora un nuevo objetivo, incluido también en el Plan de Gobierno 2015-2019, dentro del “Proyecto de Mejora de los datos e incorporación de las omisiones catastrales”, consistente en la comprobación extensiva de los datos de antigüedad, estado de conservación y tipología y categoría

constructiva del 30% de los bienes inmuebles urbanos del municipio de Madrid.

Asimismo, se continúa con el objetivo de preparación, escaneado y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los documentos contenidos en los expedientes catastrales relativos a datos físicos (declaraciones, recursos de reposición, correcciones, e inspección catastral) que se tramiten durante 2018.

### ***Plan de Gobierno Municipal 2015-2019***

Se incluye un nuevo objetivo derivado de la participación de la Agencia Tributaria Madrid en el proyecto municipal “Aproximación postal segunda” (APS), incluido en el proyecto “Elaboración de un censo de viviendas y locales en altura para toda la Administración municipal”, que forma parte del Plan de Gobierno Municipal (2015-2019), que está llevando a cabo la Dirección General de Economía y Sector Público con la Dirección General de Planeamiento y Gestión Urbanística y el IAM, consistente en incorporar en las bases de datos del Catastro, en el plazo de un mes, el 95% de las modificaciones comunicadas por la Subdirección General de Estadística sobre el “Aproximador Postal Primero” APP (vía, número de policía), derivadas de los trabajos de campo.

### ***Grupo Técnico Personas para recuperación de domicilios y personas fallecidas***

Durante el año 2017 han continuado los trabajos del Grupo Técnico de Personas para recuperación de domicilios y personas fallecidas, cuyo fin es analizar la problemática que supone para la Agencia la gestión y actualización de domicilios y de datos personales sobre fallecimientos y personas herederas y proponer las mejoras necesarias para una gestión más eficaz.

Como consecuencia de los trabajos y propuestas efectuados durante el año 2017 se han obtenido los primeros resultados prácticos: se ha diseñado y desarrollado una utilidad informática para la coordinación de los datos sobre personas fallecidas y se estudian los mecanismos para la gestión común en los diferentes sistemas informáticos tributarios del domicilio fiscal y demás datos personales.

Las líneas de trabajo para 2018 son:

- Proyecto de Calidad de Datos tributarios. Se trata de un proyecto a dos años, con idea de comenzar en el último trimestre del presente ejercicio, en el caso de que su tramitación administrativa en IAM lo permita. Se trata de disponer de un Censo único e integrado de contribuyentes, independientemente del sistema tributario, y con el objetivo de su integración final en +til. Cada sujeto real, persona o

entidad contribuyente u obligada tributaria, ya sea una persona física o jurídica, tendrá un único registro maestro con la información normalizada y actualizada sobre el mismo: nombre y apellidos, razón social, número de documento, domicilios asociados y, en su caso, fechas de nacimiento y defunción.

- Aplicación para el control de personas fallecidas de toda España (BI - Business Intelligence). En 2018 estará operativo el BI de todo el territorio nacional, de forma que se podrán calificar correctamente como tales aquellas personas contribuyentes u obligadas tributarias que residan fuera de Madrid.

### ***Coordinación con los Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno***

Se mantendrán las actuaciones ya iniciadas para impulsar e institucionalizar la coordinación entre los Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno que ejercen competencias tributarias por delegación del Director de la Agencia Tributaria Madrid, con el objetivo de garantizar la unidad de criterio en la aplicación de dicha normativa tributaria. En este sentido se fijan como objetivos las siguientes actuaciones:

- Organizar un total de 19 talleres: 16 de ellos de carácter estrictamente tributario y 3 de formación integral, que comprendan el análisis y estudio de aspectos tributarios y de cuestiones meramente técnicas relacionadas (en especial, en relación con tributos que están vinculados a la materia urbanística y al aprovechamiento del dominio público). Unos y otros irán destinados al personal de la Agencia, así como a aquellos gestores tributarios que ejerzan sus competencias por delegación.
- En relación con el objetivo anterior, y al objeto de mejorar la gestión del conocimiento tributario en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid, se prevé desarrollar un sistema que permita la difusión *on line* de los talleres tributarios y de formación integral, de manera que puedan ser visualizados por el personal municipal que pudiera tener interés en la materia.
- Emitir criterios, elaborar informes jurídicos y desarrollar modelos normalizados de documentos que faciliten la gestión de los tributos y garanticen la uniformidad en la actuación de todos los gestores tributarios.

### ***Mejora del servicio que se presta a los/las contribuyentes***

En aras a mejorar el servicio que se presta a los/las contribuyentes, se pretende diseñar e implantar el procedimiento para la contestación de consultas tributarias vinculantes a las que se refiere la LGT. Está previsto en

este año, el diseño del protocolo de actuación y el desarrollo de los procesos informáticos necesarios para su implantación y difusión.

### ***Plan de Igualdad entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos autónomos***

En la línea emprendida en el año 2017 y una vez constituida la Unidad de Igualdad de Género, está previsto continuar con las siguientes actuaciones:

- La actualización y revisión de la documentación administrativa (formularios, impresos, comunicaciones, etc.).
- La realización de campañas de información y de sensibilización con el Plan.

### ***Eficiencia Energética y Medioambiental***

Asimismo, la Agencia continuará con las medidas de mejora que favorezcan el uso más eficiente de la energía en sus edificios e instalaciones, fijándose como objetivos:

- Mantener la reducción del consumo energético en un 2% en los edificios de Sacramento números 1 y 3/5.
- Mantener los estándares de calidad en la gestión medioambiental y energética requeridos por los certificados ISO14001 e ISO 50001.

### ***Contratación responsable***

En el ámbito de una contratación responsable, la Agencia se compromete a mantener el presupuesto dedicado a contratación con empresas de inserción y centros especiales de empleo.

### ***Implantar un Plan de promoción de la salud en el entorno laboral destinado al personal del Organismo Autónomo***

Se proponen diversas actuaciones dirigidas al cuidado de la salud del personal:

- Selección de talleres específicos de promoción de la salud, así como su control y seguimiento.
- Elaboración y actualización de la documentación en materia preventiva.
- Mejoras en las máquinas de venta automática de alimentos con el fin de potenciar el consumo de aquellos más beneficiosos para la salud.

### ***Colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria***

Como en ejercicios anteriores, se prevé mantener en 2018 la colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) en la campaña del Impuesto sobre la Renta (IRPF) 2017, instalando puestos de atención a los/las contribuyentes en las “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” (OAIC) y en otras dependencias municipales, mediante la aportación por parte del Ayuntamiento de los recursos materiales y medios personales necesarios para el proyecto. La realización de esta actividad tiene su correspondiente reflejo en el proyecto de Presupuesto del organismo para el año 2018.

## OBJETIVOS 2018

ATENCIÓN TRIBUTARIA	Objetivo 2017	Realizado 2017	% cumplimiento	Objetivo 2018
Tiempo medio de espera en las "Oficinas de Atención Integral al Contribuyente" (OAIC)	≤ 5'	4'31"	110,70	≤ 5'
Tiempo medio de espera con cita previa OAIC	≤ 3'	3'20"	90	≤ 3'30"
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa.	≤ 3 días	4,5 días	66,67	≤ 3 días
Resolución del 90% de las reclamaciones presentadas y remitidas por la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones	-----	-----	-----	≤ 8 días
Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid	Elaboración	Sí	100	-----
% de autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	41%	43,52%	106,15	45%
% de autoliquidaciones de ICIO a través de la página web	70%	64,18%	91,69	70%
% de autoliquidaciones de TPSU a través de la página web	97%	97,38%	100,39	98%
Domiciliaciones bancarias	2.045.000	2.089.174	102,16	2.100.000
Sistema personalizado de Pago a la Carta	290.000	317.989	109,65	320.000
Domiciliación Tasa Cajeros	-----	-----	-----	Análisis, desarrollo e implantación
Pagos y trámites tributarios por Internet	2.800.000	2.949.848	105,35	3.350.000
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos	85%	84%	98,82	85%
Aplazamientos y fraccionamientos de pago a través de la Sede Electrónica y de la "Carpeta del Ciudadano"	Análisis, desarrollo e implantación de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas de personas jurídicas	En funcionamiento en GIIM. Pendiente de integración en los servicios web	30	Integración en los servicios web
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas en ejecutiva	Implantación	-----	0	Implantación
Mecanización de los expedientes de pago de proyectos de autoliquidación mecanizados	Análisis, desarrollo e implantación	Análisis y desarrollo	70	Implantación

ATENCIÓN TRIBUTARIA	Objetivo 2017	Realizado 2017	% cumplimiento	Objetivo 2018
Emisión de justificantes de pago de forma automática	-----	-----	-----	Análisis , desarrollo e implantación
Emisión de cartas de pago en ejecutiva Línea Madrid (010/Internet)	-----	-----	-----	Definición, análisis y desarrollo
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	22.000	23.608	107,31	23.000
Realización campañas informativas	9	9	100	9
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	100%	114,73%	114,73	100%
% de resoluciones de recursos de reposición reclamadas ante el TEAMM <sup>(1)</sup>	6%	7,29%	82,30	10%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 45 días	40%	53,21%	133,03	40%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 90 días	55%	73,92%	134,40	55%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 180 días	70%	92,63%	132,33	70%
Nº de resoluciones del TEAMM comentadas y comunicadas	-----	-----	-----	25

<sup>(1)</sup> Si bien este indicador está fijado en un 6% para el año 2017, se considera adecuado elevarlo al 10% dado el previsible incremento de reclamaciones económico-administrativas que se prevén en materia de plusvalía.

GESTIÓN TRIBUTARIA <sup>(2)</sup>	Objetivo 2017	Realizado 2017	% cumplimiento	Objetivo 2018
IBI – Nº de inscripciones en matrícula	2.166.000	2.168.524	100,12	2.175.000
IBI – Nº de liquidaciones	110.000	143.583	130,53	62.000
IAE – Nº de inscripciones en matrícula	34.000	34.730	102,15	35.000
IAE – Nº de liquidaciones	6.000	7.474	124,57	7.000
IVTM – Nº de inscripciones en matrícula	1.712.000	1.732.961	101,22	1.740.000
IVTM – Nº de liquidaciones <sup>(3)</sup>	22.000	62.294	283,15	23.000
IVTM – Nº de autoliquidaciones	80.000	79.286	99,11	82.000
ICIO – Nº de liquidaciones	1.900	1.635	86,05	1.900
ICIO – Nº de autoliquidaciones	20.000	23.587	117,94	24.000

<b>GESTIÓN TRIBUTARIA <sup>(2)</sup></b>	<b>Objetivo 2017</b>	<b>Realizado 2017</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2018</b>
IIVTNU – Nº de liquidaciones	12.000	13.344	111,20	15.000
IIVTNU – Nº de autoliquidaciones	101.000	101.931	100,92	95.000
TRU – Número de liquidaciones <sup>(4)</sup>	5.000	3.659	73,18	-----
TRUA – Nº de inscripciones matrícula	150.000	153.312	102,21	153.000
TRUA – Nº de liquidaciones	1.000	9.535	953,50	5.000
TPSU – Nº de liquidaciones	1.500	1.606	107,07	1.600
TPSU – Nº de autoliquidaciones	17.000	19.514	114,79	20.000
Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local – Nº de liquidaciones	300	359	119,67	360
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el uso de Cajeros Automáticos – Nº de liquidaciones	2.084	1.599	76,73	-----
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el uso de Cajeros Automáticos – Nº de inscripciones	-----	-----	-----	1.550
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local: Vados– Nº de liquidaciones	-----	50.616	-----	-----
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local: Vados – Nº de inscripciones	-----	-----	-----	51.000
Otras Tasas – Nº de liquidaciones	900	844	93,78	800
Mecanización del proceso de Compensaciones entre deudores/acreedores del Ayuntamiento de Madrid				Definición, análisis y desarrollo
Digitalización de actos y comunicaciones de actuaciones mecanizadas en ejecutiva				Definición, análisis y desarrollo
Implantación de la Prueba de Entrega Electrónica (PEE)				Desarrollo e implantación

(2) Los objetivos de las liquidaciones solo hacen referencia a las realizadas por los servicios de gestión tributaria.

(3) Este año se ha producido un número excepcional de liquidaciones de sujetos pasivos fallecidos (cambio de titular a “herederos de”) que no se producirá el año que viene.

(4) Aunque la TRU desapareció el 1 de enero de 2015, las actualizaciones catastrales con carácter retroactivo fueron generando liquidaciones durante algunos años. Finalizada la regularización catastral no se prevén liquidaciones con carácter retroactivo.

<b>CONTROL Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE</b>	<b>Objetivo 2017</b>	<b>Realizado 2017</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2018</b>
Unidades urbanas omitidas descubiertas	17.750	24.139	135,99	3.262
Unidades urbanas omitidas incorporadas	17.750	30.511	171,89	3.262
Nº documentos control tributario IAE	1.100	873	79,36	1.000
Nº documentos control tributario ICIO	3.500	3.204	91,54	3.500
Nº documentos control tributario IIVTNU	19.000	19.189	100,99	19.000
Nº documentos control tributario IVTM	800	810	101,25	800
Nº documentos control tributario TPV <sup>(5)</sup>	-----	5	-----	150
Nº documentos control tributario tasa 1,5%	300	350	116,67	325
Nº documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	700	684	97,71	700
Nº documentos control tributario otras tasas	1.250	1.176	94,08	1.250
Importe derechos reconocidos en millones de €	121	108,02	89,27	110
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € <sup>(6)</sup>	137	99,49	72,62	122
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €) <sup>(7)</sup>	200	189,80	94,90	200

<sup>(5)</sup> No se fijó objetivo para 2017 porque se había aprobado una nueva ordenanza fiscal reguladora de Pasos de Vehículos

<sup>(6)</sup> Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval por valor de 13,47 millones de euros

<sup>(7)</sup> Se incluyen 1,08 millones correspondientes a un ingreso realizado por una empresa en concurso de acreedores

3. ORGANIZACIÓN INTERNA	Objetivo 2017	Realizado 2017	% cumplimiento	Objetivo 2018
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	Comprobación del 90% de las unidades urbanas incorporadas por el procedimiento de regularización catastral en 2017	Sí	100	Comprobación extensiva de los datos de antigüedad, estado de conservación, tipología y categoría constructiva del 30% de los bienes urbanos de Madrid.
	Escaneado y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los expedientes catastrales de datos físicos tramitados en 2017 y de inspección de 2008 a 2012	Sí	100	Escaneado y carga en la aplicación informática SIGECA de los expedientes de mantenimiento de datos físicos e inspección catastral tramitados en 2018.
Proyecto Aproximación Postal Segunda (APS) incluido en el Proyecto "Elaboración de un Censo de Viviendas y Locales en altura" (Plan de Gobierno 2015-2019)	Hacer coincidir el 95% de la información catastral sobre el APP (vía, nº) con la información municipal	SÍ	100	Incorporar en las bases de datos del catastro, en el plazo de 1mes, el 95% de las modificaciones comunicadas por la SG de Estadística en los APP (vía, nº) derivadas de los trabajos de campo
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	52.000	53.073	102,06	54.000
Matriculación electrónica de vehículos	Implantación	Colaboración acción electrónica	15	Integración DGT
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.233.500	987.524	80,06%	900.000

<b>3. ORGANIZACIÓN INTERNA</b>	<b>Objetivo 2017</b>	<b>Realizado 2017</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2018</b>
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	19 (39 ediciones)	20 (41 ediciones)	105,26	19 (39 ediciones)
Talleres tributarios	16	16	100	19
Número de consultas tributarias	-----	-----	-----	35
Mantener la reducción del consumo energético en los edificios de Sacramento 1 y 3-5	2%	2,84%	142	2%
Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental	Mantenimiento de los estándares de calidad	Sí	100	Mantenimiento de los estándares de calidad
Certificado ISO 50001 Sistema de Gestión Energética	Mantenimiento de los estándares de calidad	Sí	100	Mantenimiento de los estándares de calidad
Implantar un Plan de promoción de la salud en el entorno laboral, adoptando al menos dos medidas con esta finalidad				Implantación de dos medidas
Adjudicación de contratos administrativos a centros especiales de empleo o empresas de reinserción	3% del importe total contratado 228.000 euros (IVA incluido)	3%	100	3%