

Plan de  
Actuación

2019



+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 22 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 2019, 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:** *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.*

**Segundo:** *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.*

**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.*

*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*

*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 2019, aprobado por Resolución de 1 de febrero de 2019 del Director de la Agencia, que se incorpora a este documento.*

*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 el ámbito de la atención a la ciudadanía, las tres líneas estratégicas elegidas por la Agencia Tributaria Madrid son:*

- *Priorizar el uso de las nuevas tecnologías frente a los medios tradicionales de asistencia presencial, exportando en lo posible a los canales de atención a distancia (telefónico, electrónico) la experiencia adquirida, la polivalencia y el modelo de gestión de las OAIC, como en lo que respecta a la gestión en el “Portal del Contribuyente”, impulsando la ampliación del número y el uso de los trámites disponibles.*
- *Cuidar el modelo de atención presencial, afianzando los objetivos cumplidos durante estos últimos años respecto al tiempo medio de espera en las OAIC y muy especialmente de las atenciones concertadas con cita previa, respetando los niveles de calidad alcanzados.*
- *Reforzar la colaboración con los servicios de atención general del Ayuntamiento (OAC, Línea Madrid, Teléfono 010 Línea Madrid y web municipal madrid.es), así como mayor y mejor difusión de la información a través de un nuevo diseño y formato del “Portal del Contribuyente” y la utilización de redes sociales (Twitter, YouTube).*

*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. En particular, merecen ser destacadas las actuaciones que se vienen realizando en los ámbitos de eficiencia energética y medioambiental, así como de promoción de la salud en el entorno laboral destinado al personal del Organismo Autónomo.*

*Febrero 2019*

# *Plan de Actuación 2019*

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 a distancia, se fija como objetivo consolidar y profundizar las actuaciones emprendidas en años anteriores para la mejora de la atención no presencial o a distancia (telefónica, telemática) que presta la Agencia Tributaria Madrid.

Conviene recordar que 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”.

En esa línea se establecen como objetivos:

1. Plataforma de Atención Telefónica de Tercer Nivel. Se propone para 2019 que la totalidad de las consultas y solicitudes de información en materia de atención tributaria especializada no presencial o a distancia sean asumidas por la esta nueva unidad, que comenzó a funcionar en el último trimestre de 2018. De esta forma, la S.G. de Atención al Contribuyente concentrará en sus servicios de atención la totalidad de las competencias atribuidas a la ATM en esta materia. Se prevé también que la Plataforma comience a realizar determinadas gestiones, que hasta el momento sólo pueden ser llevadas a cabo o bien presencialmente, en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, o bien mediante la tramitación de un expediente administrativo.

---

<sup>1</sup><http://www.madrid.es>

2. Mejorar la información y la atención tributaria prestada por vía electrónica a través de la web [madrid.es](http://madrid.es), del “Portal del Contribuyente” y de las Redes Sociales. Para ello, la ATM se propone reforzar las competencias de coordinación y gestión de los contenidos de la intranet corporativa AYRE y la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es), a cargo del Departamento de Atención no Presencial y de la Sección de Web, Ayre y Redes integrada en el mismo.
3. Redefinición del funcionamiento y visualización de la “Carpeta del Ciudadano”, con la inclusión de nuevas funcionalidades. Es necesario tener en cuenta que la política general sobre Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Madrid excede de las competencias propias de la ATM. En consecuencia, en 2019 se creará en el seno de la Agencia un grupo de trabajo que, persiguiendo una nueva concepción de la “Carpeta del Ciudadano”, estudiará y propondrá soluciones, con el objetivo de facilitar a la ciudadanía el acceso a los datos y deudas tributarias, así como a la información de tributos instantáneos.

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

Se establecen como objetivos:

- Tiempo medio de espera general en las OAIC inferior a los 4 minutos.
- Tiempo medio de espera con cita previa en las OAIC inferior a 3 minutos.
- Fijar un plazo máximo de 3 días laborables para obtener una cita previa, manteniendo una disponibilidad de citas en las cinco oficinas superior a 500 citas diarias.
- Resolver el 90% de las reclamaciones presentadas y remitidas por la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones, en 6 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 360.000 altas.
- Agilizar la tramitación del pago de deudas mediante transferencia bancaria y cheque, de manera que se aumente la seguridad jurídica, se reduzcan los plazos y se dé un mejor servicio a la ciudadanía.
- En el segundo semestre del 2018 se ha trabajado para adaptar la carta de comunicación del resultado final del Pago a la Carta a los criterios de la Comunicación Clara. A lo largo del 2019 se va a proceder a revisar todas las comunicaciones que en relación a las domiciliaciones se realizan con

la ciudadanía para adaptarlas también a estos principios y conseguir transmitir la información de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz.

- La simplificación y agilización de los trámites en los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento de deudas tributarias en período voluntario y la posibilidad de solicitar dichos fraccionamientos por vía telemática a través de la “Carpeta del Ciudadano” para las personas jurídicas. Este objetivo no se pudo conseguir y se mantiene para 2019, 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 totalidad de los citados desarrollos. Igualmente se ha dado la formación precisa al personal de recaudación. Para 2019 está previsto impartir formación para el personal de las OAIC a fin de informar a la ciudadanía, ya que desde agosto de 2018 se está tramitando con la nueva aplicación informática que nos permite que los fraccionamientos y aplazamientos en periodo ejecutivo se recauden mediante domiciliación bancaria.
- Se continuará trabajando 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. Por ello, este objetivo se mantiene para 2019.
- 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 2018, 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 2019 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***

En lo que se refiere al sistema informático de gestión de tributos +til, durante el año 2018 se han continuado realizando las tareas de prueba y verificación de los módulos del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) y las tasas relacionadas (tasas por prestación de servicios urbanísticos y tasas por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local). Estos módulos son especialmente complejos por la necesidad de interconectar +til con otras aplicaciones de tramitación de expedientes del Ayuntamiento, por el gran número de unidades gestoras afectadas y por las múltiples casuísticas de gestión de los diferentes epígrafes, por lo que los trabajos de finalización del desarrollo y pruebas se han dilatado más de lo previsto. La implantación en real de estos módulos está previsto que se complete en el primer semestre de este ejercicio, estando por tanto muy avanzados los programas necesarios para tal fin.

La futura evolución del sistema se encuentra en estudio con los responsables del IAM, atendiendo a los módulos pendientes de instalación y a la conveniencia de continuar los desarrollos en arquitecturas tecnológicas actuales y adaptadas a las normativas de administración electrónica y procedimiento administrativo automatizado.

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

- En el 2018 se ha implantado la práctica de notificaciones en vía ejecutiva mediante la PRUEBA DE ENTREGA ELECTRÓNICA (PEE) para la mayoría de las actuaciones, quedando pendiente para 2019 que se incluyan todas las notificaciones.
- Mecanización del procedimiento de embargo de bienes, con el fin de incrementar el envío de expedientes al Portal de Subastas.
- Desarrollos necesarios para la aplicación del convenio con la AEAT para la recaudación en vía ejecutiva, el Punto Neutro de Embargo y la

mecanización del procedimiento de Compensación de pagos a personas o entidades acreedoras del Ayuntamiento.

- Desarrollos necesarios para el tratamiento de los datos de la aplicación de recaudación ejecutiva a través del programa Datawarehouse (DWH), a fin de obtener información de forma más ágil y completa de todos los trámites seguidos en los procedimientos de apremio, así como de los datos referentes a los ingresos y gestiones de embargos realizados.

### ***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 2019:

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

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI): 2.191.000 inscripciones.
- Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE): 35.000 inscripciones.
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM): 1.765.000 inscripciones.
- Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos para actividades (TRUA): 154.000 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: 114.000
- Total autoliquidaciones: 234.500

### ***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.

- 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 para mejorar los resultados de cobro, incidiendo en los expedientes de personas fallecidas, la investigación de bienes a nombre de la persona o entidad deudora, y, en su caso, declaración de deudor fallido, así como la mejora de la calidad de los datos, en el marco general de actuaciones de la Agencia Tributaria Madrid.

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

Una de las funciones más relevantes que tiene encomendada la Agencia Tributaria es la lucha contra el fraude fiscal, consistente en investigar los hechos imponibles no declarados, las omisiones y ocultaciones, así como comprobar e investigar la correcta tributación de los hechos que han sido declarados, a fin de detectar la ausencia de tributación o menor tributación y regularizar la situación mediante la recuperación de los ingresos defraudados. En esta tarea, la información es la clave para poder llevar a cabo con éxito la prevención y corrección del fraude fiscal.

La lucha contra el fraude fiscal -y el control tributario en general- es también un importante medio para el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria.

Por ello, el control tributario no solamente debe centrarse en la investigación, prevención, control y lucha contra el fraude fiscal, sino también en la educación tributaria que promueva una mayor conciencia ciudadana mediante la información y asistencia al contribuyente para el mejor cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

Un objetivo primordial es transmitir valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras, tarea de concienciación que, junto al efecto disuasorio que conlleva la eficacia de la inspección, da lugar a un mayor grado de cumplimiento voluntario, como se ha constatado, de hecho, en los últimos años.

Del análisis de los datos obtenidos en el ejercicio 2018 se desprende que se ha producido una disminución de los derechos contraídos en relación con el ejercicio anterior, aunque ha aumentado el número de actuaciones de comprobación llevadas a cabo y el número de expedientes de regularización tributaria (actas de inspección, expedientes de comprobación limitada y expedientes sancionadores).

Todo ello obedece a diversas causas. Especialmente hay que señalar que la labor didáctica y de concienciación llevada a cabo para promover la conciencia ciudadana en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias va dando sus frutos, observándose una tendencia al mayor grado de cumplimiento voluntario y a un cierto agotamiento de las bolsas de fraude en las matrículas de aquellos tributos que han sido objeto de regularización y depuración en los últimos años.

Además de las consideraciones de carácter general apuntadas, en lo que se refiere a los datos de cada tributo, cabe señalar lo siguiente:

- En el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) se ha producido un aumento considerable de los derechos reconocidos debido, al resurgimiento de la actividad económica y consiguiente superación de la crisis económica. También se ha realizado un esfuerzo en las tareas de cruce de datos con los listados de expedientes urbanísticos de obras y actividades, depuración y explotación de dicha información.

No obstante este crecimiento en derechos económicos, resulta, hoy por hoy, impensable la posibilidad de alcanzar las cifras de derechos económicos contraídos en la época de la burbuja inmobiliaria, tanto porque no existe el nivel de actividad constructora de entonces, como por el grado de cumplimiento voluntario, ya que, como consecuencia de la actuación inspectora en los últimos años, hoy los sujetos presentan con carácter general declaración del impuesto y lo hacen en mucho mayor grado conforme al coste final real de las obras. De cara a 2019 cabe prever un mantenimiento de las regularizaciones en niveles similares a los de 2018.

- En el IAE nos encontramos con una gran disminución de derechos contraídos que obedece fundamentalmente al estado en que se encuentra el tributo, con unas tarifas obsoletas y con el problema añadido de la restrictiva doctrina sobre los grupos de empresa, que ha reducido aún más el ya estrecho ámbito de actuación inspectora, y que, junto a las regularizaciones y depuraciones de la matrícula realizadas en años precedentes, han dado lugar a una considerable reducción del campo susceptible de inspección. De cara al próximo ejercicio se prevé profundizar en las actividades con cifras de negocio fronterizas con el millón de euros establecido para la exención que pudieran figurar en matrícula como indebidamente exentas, así como en el seguimiento de las nuevas implantaciones de locales de cierta entidad y comprobación de superficies.
- En el IBI se ha producido una recuperación, tras la finalización del periodo de regularización voluntaria el 31 de julio de 2017, alcanzándose cifras similares a las obtenidas con anterioridad a dicha regularización. Si bien cabe esperar que el citado proceso de regularización voluntaria haya

estrechado el campo potencial de las regularizaciones que vayan a ser objeto de inspección catastral y tributaria. Pese a ello, para 2019 se mantendrá la actividad de regularización previsiblemente en niveles similares a los de 2018.

- Respecto al IIVTNU, tras las vicisitudes que se están produciendo como consecuencia de la sentencia del Tribunal Constitucional y las posibles reclamaciones de minusvalía, el importe de derechos contraídos por regularizaciones en este tributo se ha mantenido respecto el año anterior. De cara a 2019 la previsión es de mantenimiento de las cifras de derechos contraídos y número de regularizaciones en términos similares a los de 2018.
- Tasas por Aprovechamiento del Dominio Público Local (Vallas y Andamios, Reservas, Terrazas, Acciones Publicitarias Especiales).

En estas tasas se sigue actuando como en años precedentes, el nivel de derechos contraídos ha sido similar incluso algo por encima en terrazas y vallas y andamios, con una reducción en reservas.

- En idéntico sentido, en Acciones Publicitarias, se ha detectado nuevamente el efecto disciplina de las actuaciones llevadas a cabo, propiciando que los distritos liquiden más supuestos que en años precedentes, que de otra forma hubieran sido objeto de regularización en vía de Inspección.

La previsión es continuar trabajando en la misma línea y reforzar en la medida de lo posible la coordinación e intercambio de información con los distritos para la detección de los hechos imposables no declarados o declaraciones incorrectas y diferencias.

- Tasa por ocupación de las empresas explotadoras de servicios de suministros.

En el ámbito de la tasa por utilización privativa y aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo y vuelo de las vías públicas a favor de empresas explotadoras de servicios de suministros (tasa del 1,5) debemos reseñar, por una parte, el decremento de los derechos reconocidos, ha venido motivado, básicamente, por la culminación del proceso de adaptación de la gestión del tributo al ciclo anual, lo que ha implicado la liquidación de un trimestre menos respecto al ejercicio anterior.

- Por lo que respecta a las tasas que gravan las ocupaciones de las operadoras de telecomunicaciones fijas y móviles, la aplicación de las Ordenanzas Fiscales, aprobadas en junio de 2017, al ejercicio completo ha permitido contrarrestar las prácticas elusivas de determinados grupos

empresariales así como la imposibilidad de liquidar a la telefonía fija por la denominada tasa del 1,5.

Todo lo anterior determina que el rendimiento económico conjunto de las tasas que recaen sobre los aprovechamientos de las empresas suministradoras no se haya visto afectado más allá del 10,84 %.

Finalmente, destacar que en el presente ejercicio no es posible iniciar actuaciones inspectoras con toda una categoría de sujetos, los operadores de telecomunicaciones, habida cuenta de la anulación por el TEAMM de todas las liquidaciones de telefonía fija de los ejercicios 2013 a 2016 y la existencia de procedimientos de impugnación directa de las nuevas Ordenanzas Fiscales en la materia.

En el año 2019 se quiere continuar con las líneas de actuación de carácter general para la mejora de la eficacia de la Inspección Tributaria incidiendo en los siguientes objetivos que se establecieron el pasado ejercicio.

### ***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.

Reforzar la colaboración institucional con otras Administraciones tributarias, especialmente con la Dirección General de Tributos 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.

Especialmente, se impone la necesidad de implantación de la notificación electrónica con el fin de dar carta de naturaleza a esta forma de notificación, que indudablemente ahorra tiempo y recursos administrativos, y potenciación de la cumplimentación de obligaciones por vía telemática.

Así como el desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas, entre las que se juzga conveniente implantar: un sistema de alertas tempranas, desarrollo de un modelo predictivo de contribuyentes con mayor riesgo de fraude, e impulso del expediente electrónico.

### ***Incrementar el número de actuaciones de control tributario encaminadas a la disminución del fraude fiscal***

Tanto en el ámbito de los impuestos locales como en el de las tasas, las regularizaciones se centrarán, básicamente, en las omisiones de declaración o autoliquidación vinculadas a los hechos imposables, así como en 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.

Los objetivos marcados son:

- Realizar actuaciones de control tributario sobre 12.000 documentos y recuperar 80 millones de euros de derechos reconocidos.
- Recaudar 90 millones de euros como consecuencia de las actuaciones de lucha contra el fraude fiscal.

### ***Detectar omisiones en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles y actuaciones de comprobación de beneficios fiscales***

En 2019 se continuará con la actividad de regularización tributaria a partir de las actas de inspección catastral, con la finalidad de regularizar, cuando proceda, la situación tributaria en este impuesto de las fincas incorporadas por acta de inspección catastral o cuya descripción y valoración catastral haya sido objeto de revisión por los servicios de Catastro. Cabe esperar que el proceso de regularización voluntaria que tuvo lugar entre el 1 de abril de 2016 y el 31 de julio de 2017 haya estrechado el campo potencial de las regularizaciones que vayan a ser objeto de incorporación o revisión por la inspección catastral y, en consecuencia, objeto de actuación tributaria.

En lo que se refiere a los Servicios de Coordinación e Inspección Catastral, se continúa con los objetivos de detección e incorporación de unidades urbanas omitidas, relativas a los bienes inmuebles cuyas alteraciones de datos físicos o económicos no han sido declarados ante el catastro.

Para el cumplimiento de este objetivo se continuarán realizando cruces de los datos catastrales con diversas fuentes de información: licencias urbanísticas y declaraciones responsables para la apertura y funcionamiento de actividades económicas, información procedente del ICIO, certificados finales de obra del Colegio de Arquitectos de Madrid, información remitida por los Notarios y Registradores de la Propiedad, información contenida en el censo de locales municipal, así como el contraste de las fotografías aéreas con la cartografía catastral.

Se prevé la detección de 3.170 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.

Finalmente, proseguirá la comprobación del cumplimiento de los requisitos exigidos para el disfrute de beneficios fiscales en el tributo.

### ***Delito Fiscal***

Aunque no hay precedentes de denuncias por este delito en el ámbito de la Administración Local y, en particular, en nuestro Ayuntamiento, siguiendo el informe sobre el fraude fiscal presentado ante el Consejo Rector y las recomendaciones realizadas por el Director de la Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción, se revisará y profundizará el protocolo actualmente existente para el examen de los casos en que pudiera darse este tipo delictivo, a fin de tramitar actuaciones por delito fiscal en los casos en que se aprecien indicios claros de la existencia del tipo penal.

Para ello se reforzarán los recursos humanos dedicados al estudio de las actuaciones inspectoras que pudieran tener como objeto conductas indiciariamente constitutivas de delito fiscal y a la tramitación, en su caso, de las correspondientes denuncias.

### ***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.

### ***Convenios 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 2019.

Finalmente, en 2019 se firmarán dos nuevos Convenios de colaboración con la Dirección General del Catastro en materias de gestión catastral e inspección catastral.

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

Se continua con el 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***

En 2016 se plantea en la ATM la necesidad de disponer de un domicilio fiscal unificado para los sujetos tributarios evitando la situación actual en la que en los sistemas informáticos tributarios existen de forma heterogénea y descentralizada varios domicilios de notificación o asociados a las inscripciones, pero sin identificar con claridad en todos los casos los que corresponden con el domicilio fiscal de la AEAT, el domicilio de notificación, etc.

Por todo lo anteriormente expuesto se planteó el lanzamiento del proyecto de Calidad de Datos Tributarios, que persigue disponer de un censo único e integrado de contribuyentes municipales independientemente de cualquier sistema tributario específico.

El objetivo de disponer de dicho censo es que cada sujeto tributario, persona física o jurídica, tenga un registro maestro con la información normalizada y actualizada, conteniendo datos veraces de nombre y apellidos o razón social, número de documento, domicilios asociados, fechas de nacimiento, defunción, constitución, etc.

Tras varias reuniones con el IAM, su solicitud en la cartera de proyectos de dicho organismo, así como la elaboración de un mayor detalle en la definición del alcance del proyecto realizado por la ATM a solicitud del IAM, el proyecto termina por no efectuarse y dejar de estar en la cartera de proyectos de IAM en febrero de 2018.

No obstante lo expuesto, en paralelo en el marco del contrato de la ATM de mantenimiento del Sistema de Apoyo al Tratamiento Sujetos y Domicilios Tributarios (conjunto de herramientas en entorno AS/400 utilizadas por el Servicio de Relaciones Externas y Tratamiento de Datos), se han ido abordando desarrollos orientados a disponer progresivamente lo expuesto en párrafos anteriores, labor que se pretende continuar en el marco de un nuevo contrato de mantenimiento entre 2019-2021.

Los objetivos perseguidos en el nuevo contrato de mantenimiento, previsto para comenzar en 2019, es establecer como evolutivo un pequeño censo a partir de información cruzada de la AEAT, Padrón, la DGT y los propios sistemas tributarios municipales.

### ***Personas Fallecidas***

Partiendo de las primeras conversaciones mantenidas en 2016, y las primeras reuniones del Grupo Técnico de Personas realizadas el 26 de enero de 2017, se organizaron subgrupos para cada tema identificado y tras un breve análisis, se comenzaron los trabajos en el ámbito del DWH para Fallecidos.

En 2017 y 2018, los trabajos realizados fueron:

- Análisis a partir de marzo de 2017 y establecimiento de las posibles fases para el proyecto. Se comunica el análisis y fases previstas a los miembros del Grupo Técnico de Personas el 17 de abril de 2017 sin recibir comentarios adicionales.
- Se comienza a procesar y cargar información del INE y a configurar el DWH en mayo de 2017, labor que se extiende a finales de 2017. El IAM comenzó por cargar los ficheros del INE (defunciones y variaciones) recibidos con datos de fallecidos desde 1996, y a continuación se producen las cargas de los ficheros recibidos mensualmente (fichero de defunciones mensual y fichero de variaciones mensual).
- Por distintas causas (errores de formato, duplicados...) no es posible cargar algunos registros, por lo que es necesario revisar y corregir. El IAM prepara ficheros e informes en el "Business Intelligence" (BI) para tratar los errores durante el primer cuatrimestre de 2018.
- Durante el primer cuatrimestre de 2018, el Servicio de Relaciones Externas y Tratamiento de Datos revisó todos los registros con error y los corrigió cuando era posible. Finalmente, el IAM cargó en DWH los registros con error ya corregidos por el Servicio de Relaciones Externas y Tratamiento de Datos.

- Junto a los datos de fallecidos del INE, el IAM incluye durante el primer cuatrimestre de 2018 los ficheros de fallecidos procedentes de Padrón Municipal, de forma que el BI de Fallecidos cuenta con los datos del INE y los datos de Padrón.
- Se considera finalizada la carga inicial con todos los ficheros correspondientes hasta esa fecha a marzo de 2018.

Desde abril hasta octubre de 2018, se revisa el análisis de integración con GIIM y +TIL propuesto por el equipo de DWH de IAM, y se analizan las primeras integraciones y necesidades a obtener de la información disponible en el BI.

En octubre de 2018, se presenta el BI de Fallecidos, brindando el uso de los informes de consulta a quien lo solicite en la ATM.

Para 2019, está previsto continuar con la integración del BI de Fallecidos con los sistemas informáticos tributarios que soportan la Gestión Tributaria y la Recaudación, de forma que se conformen procesos que identifiquen sujetos tributarios fallecidos y procedan a determinar las consecuencias tributarias correspondientes en relación a sus sucesores, legatarios y herederos.

En una primera fase, se integraría la información disponible en el BI de Fallecidos con GIIM dado que en la actualidad ya cuenta con un formato de recepción de los fallecidos informados desde Padrón, siendo necesario desarrollar la información de retorno y la posible información histórica de fallecidos (previa a 1996) disponible en GIIM y no existente en el INE y/o Padrón.

En siguientes fases, se abordaría la integración de +TIL, Ejecutiva y el resto de sistemas tributarios.

Por otra parte, en 2019 se avanzará en la utilización del lenguaje claro en comunicaciones a la ciudadanía, en casos como los herederos de personas fallecidas, o en la información sobre la bonificación medioambiental concedida en el IVTM.

### ***Gestión del conocimiento: coordinación con los Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno y coordinación interna***

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.

Asimismo, se pretende potenciar la coordinación interna en el seno de la propia Agencia Tributaria, con la finalidad de normalizar procedimientos y unificar actuaciones y criterios de funcionamiento.

En este sentido se fijan como objetivos las siguientes actuaciones:

- Organizar un total de 16 talleres de carácter estrictamente tributario, dirigidos a los Distritos y, en su caso, demás gestores tributarios.
- 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, de manera que puedan ser visualizados por todos aquellos trabajadores municipales que pudieran tener interés en la materia.
- Desarrollar videos divulgativos, de corta duración, sobre cuestiones de actualidad tributaria, de manera que pueda accederse a ellos por todos los trabajadores municipales a través de AYRE.
- 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.
- Definición normalizada de procedimientos y elaboración de manuales específicos, en especial, en el ámbito interno de funcionamiento de la Agencia Tributaria.
- Definición de la estructura y contenidos de una revista digital, que permitirá facilitar el conocimiento de las cuestiones de actualidad por parte de quienes gestionan tributos y de quienes, en general, tienen interés en el conocimiento de cuestiones tributarias.

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

En aras a mejorar el servicio que se presta a los contribuyentes, implantar de manera definitiva el procedimiento para la contestación de consultas tributarias vinculantes a las que se refiere la LGT.

Para el ejercicio 2018 se previó el diseño del protocolo de actuación y el desarrollo de los procesos informáticos necesarios para su implantación y difusión.

Para este ejercicio 2019 se pretende su implantación definitiva.

## ***Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la Ciudad de Madrid 2018-2020***

En el ámbito de la Unidad de Igualdad de Género de la Agencia Tributaria Madrid y bajo la tutela de una Agente de Igualdad Referente, se continuarán los trabajos necesarios para promover que el principio de igualdad entre mujeres y hombres esté presente en la planificación de las políticas de este Organismo Autónomo.

Por otra parte, en el ámbito interno del Organismo Autónomo se impartirán Jornadas de autoprotección para las mujeres, gracias a la colaboración de la Dirección General de Deportes y la Federación Madrileña de Luchas Asociadas.

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

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

- La renovación del Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental.
- La renovación del Certificado ISO 50001 Sistema de Gestión Energética.

### ***Contratación responsable***

En el ámbito de una contratación responsable y en la línea de los dos años anteriores, la Agencia Tributaria Madrid se compromete a mantener el presupuesto dedicado a contratación con empresas de inserción y centros especiales de empleo.

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

Actuaciones dirigidas al cuidado de la salud del personal:

- Plan de promoción de la salud cardiovascular en el entorno laboral.
- Dar continuidad a los planes de promoción de la salud en materia de estrés, deshabituación tabáquica y alimentación.

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

Como en ejercicios anteriores, se prevé mantener en 2019 la colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) en la campaña del Impuesto sobre la Renta (IRPF) 2018, 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 los 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 2019.

### ***Colaboración con otras Administraciones Públicas en el impulso de la Administración electrónica***

En 2018 se ha realizado la integración con la Dirección General de Tráfico para la colaboración de la Agencia en la matriculación electrónica de vehículos. Se prevé realizar en 2019 la puesta en marcha del sistema a través de la web, con formulario inteligente / pago electrónico / comunicación a la Dirección General de Tráfico.

Por otra parte, en 2018 se solicitó a la Dirección General de Tributos de la Comunidad de Madrid su colaboración para la reducción del fraude fiscal en el IIVTNU y el IBI ante las graves dificultades que se plantean en las transmisiones mortis-causa. En 2019 se desarrollará esta colaboración que permitirá obtener la información necesaria de la Comunidad de Madrid.

## OBJETIVOS 2019

ATENCIÓN TRIBUTARIA	Objetivo 2018	Realizado 2018	% cumplimiento	Objetivo 2019
Tiempo medio de espera en las "Oficinas de Atención Integral al Contribuyente" (OAIC)	≤ 5'	3'44"	133,93	≤ 4'
Tiempo medio de espera con cita previa OAIC	≤ 3'30"	2'51"	122,81	≤ 3'
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa.	≤ 3 días	4,3 días	69,67	≤ 3 días
Resolución del 90% de las reclamaciones presentadas y remitidas por la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones	≤ 8 días	6 días	133,34	≤ 6 días
Tiempo medio de cierre de los Servicios recibidos en la Plataforma de Atención Telefónica y Electrónica	-----	-----	-----	48 horas
Generación de vídeos promocionales o su utilización para redes sociales y YouTube	-----	-----	-----	16
% de autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	45%	47,16%	104,81	48%
% de autoliquidaciones de ICIO a través de la página web	70%	83,38%	119,11	85%
% de autoliquidaciones de TPSU a través de la página web	98%	95,53%	97,48	98%
Domiciliaciones bancarias	2.100.000	2.242.744	106,79	2.250.000
Sistema personalizado de Pago a la Carta	320.000	352.195	110,06	360.000
Domiciliación Tasa Cajeros	Análisis, desarrollo e implantación	Implantado	100	-----
Pagos y trámites tributarios por Internet	3.350.000	3.609.562	107,75	4.050.000
Aplazamientos y fraccionamientos de pago a través de la Sede Electrónica y de la "Carpeta del Ciudadano"	Integración en los servicios web	-----	-----	Integración en "Carpeta del Ciudadano" personas jurídicas
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas en ejecutiva	Implantación	100%	100	-----

ATENCIÓN TRIBUTARIA	Objetivo 2018	Realizado 2018	% cumplimiento	Objetivo 2019
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas en ejecutiva. Expedientes con aportación de garantías. Tramitación en la Sede electrónica y "Carpeta del ciudadano"	-----	-----	-----	Análisis, desarrollo e implantación
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de proyectos de autoliquidación mecanizados	Implantación	Proyectos autoliquidación	50	Implantación total
Emisión de justificantes de pago de forma automática	Análisis, desarrollo e implantación	100%	100	-----
Emisión de cartas de pago en ejecutiva Línea Madrid (010/Internet)	Definición, análisis y desarrollo	-----	-----	Definición, análisis y desarrollo
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	23.000	23.723	103,14	23.000
Realización campañas informativas	9	9	100	10
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	100%	103,69%	103,69	100%
% de resoluciones de recursos de reposición reclamadas ante el TEAMM	10%	7,89%	127,74	10%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 45 días	40%	73,79%	184,48	50%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 90 días	55%	79,36%	144,29	60%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 180 días	70%	84,15%	120,21	75%
Nº de resoluciones del TEAMM comentadas y comunicadas	25	25	100	30

GESTIÓN TRIBUTARIA <sup>(1)</sup>	Objetivo 2018	Realizado 2018	% cumplimiento	Objetivo 2019
IBI - Nº de inscripciones en matrícula	2.175.000	2.183.749	100,40	2.191.000
IBI - Nº de liquidaciones	62.000	86.051	138,79	60.000
IAE - Nº de inscripciones en matrícula	35.000	35.556	101,59	35.000
IAE - Nº de liquidaciones	7.000	7.251	103,59	7.000

<b>GESTIÓN TRIBUTARIA <sup>(1)</sup></b>	<b>Objetivo 2018</b>	<b>Realizado 2018</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2019</b>
IVTM – Nº de inscripciones en matrícula	1.740.000	1.758.062	101,04	1.765.000
IVTM – Nº de liquidaciones	23.000	29.935	130,15	23.000
IVTM – Nº de autoliquidaciones	82.000	83.703	102,08	84.000
ICIO – Nº de liquidaciones	1.900	2.054	108,11	2.100
ICIO – Nº de autoliquidaciones	24.000	23.989	99,95	24.500
IIVTNU – Nº de liquidaciones	15.000	11.377	75,85	13.000
IIVTNU – Nº de autoliquidaciones	95.000	105.243	110,78	105.000
TRUA – Nº de inscripciones matrícula	153.000	153.195	100,13	154.000
TRUA – Nº de liquidaciones	5.000	6.958	139,16	6.000
TPSU – Nº de liquidaciones	1.600	1.365	85,31	1.500
TPSU – Nº de autoliquidaciones	20.000	20.234	101,17	21.000
Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local – Nº de liquidaciones	360	491	136,39	600
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el uso de Cajeros Automáticos – Nº de inscripciones	1.550	1.583	102,13	1.550
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local: Vados – Nº de inscripciones	51.000	50.701	99,41	51.000
Otras Tasas – Nº de liquidaciones	800	989	123,63	800
Mecanización del proceso de Compensaciones entre deudores/acreedores del Ayuntamiento de Madrid	Definición, análisis y desarrollo	-----	-----	Definición, análisis y desarrollo
Digitalización de actos y comunicaciones de actuaciones mecanizadas en ejecutiva	Definición, análisis y desarrollo	-----	-----	Definición, análisis y desarrollo
Implantación de la Prueba de Entrega Electrónica (PEE)	Desarrollo e implantación	Desarrollo e implantación	80	Ampliación a todas las notificaciones de procedimiento ejecutivo
Implantación Datawarehouse para Recaudación Ejecutiva	-----	-----	-----	Definición análisis y desarrollo

<b>GESTIÓN TRIBUTARIA <sup>(1)</sup></b>	<b>Objetivo 2018</b>	<b>Realizado 2018</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2019</b>
Mecanización procedimientos de embargo de bienes en su totalidad	-----	-----	-----	Definición análisis y desarrollo
Aplicación del Convenio con la AEAT para la recaudación en vía ejecutiva	-----	-----	-----	Definición análisis y desarrollo

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

<b>CONTROL Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE</b>	<b>Objetivo 2018</b>	<b>Realizado 2018</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2019</b>
Unidades urbanas omitidas descubiertas	3.262	3.759	115,24	3.170
Unidades urbanas omitidas incorporadas	3.262	3.569	109,41	3.170
Nº documentos control tributario IAE	1.000	552	55,20	600
Nº documentos control tributario ICIO	3.500	3.745	107	3.800
Nº documentos control tributario IIVTNU	19.000	17.519	92,21	17.800
Nº documentos control tributario IVTM <sup>(2)</sup>	800	172	21,50	1.000
Nº documentos control tributario TPV	150	57	38	200
Nº documentos control tributario tasa 1,5%	325	253	77,85	200
Nº documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	700	617	88,14	700
Nº documentos control tributario otras tasas	1.250	1.668	133,40	1.500
Importe derechos reconocidos en millones de €	110	107,04	97,31	108
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € <sup>(3)</sup>	122	102,31	83,86	108
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	200	175,71	87,86	200

(2) El desfase entre objetivo y cumplimiento se ha debido a la imposibilidad de IAM, por carga de trabajo, de realizar los cruces automáticos de las autoliquidaciones existentes.

(3) Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval por valor de 24,65 millones de euros.

ORGANIZACIÓN INTERNA	Objetivo 2018	Realizado 2018	% cumplimiento	Objetivo 2019
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	Comprobación extensiva de los datos de antigüedad, estado de conservación, tipología y categoría constructiva de los 30% de los bienes urbanos de Madrid	Sí	76,17	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 SIGECA de los expedientes de mantenimiento de datos físicos e inspección catastral tramitados en 2018.	Sí	100	Escaneado y carga en la aplicación informática SIGECA de los expedientes de mantenimiento de datos físicos e inspección catastral tramitados en 2019.
Proyecto Aproximación Postal Segunda (APS) incluido en el Proyecto "Elaboración de un Censo de Viviendas y Locales en altura" (Plan de Gobierno 2015-2019)	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	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)	54.000	49.103	90,93	50.000
Matriculación electrónica de vehículos	Integración DGT	Integración	100	Implantación en Portal Contribuyente
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	900.000	1.325.000	147,22	1.100.000

<b>ORGANIZACIÓN INTERNA</b>	<b>Objetivo 2018</b>	<b>Realizado 2018</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2019</b>
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	19 (39 ediciones)	23 (40 ediciones)	121,05	32 (67 ediciones)
Talleres tributarios	19	19	100	16
Número de consultas tributarias	35	27	77,14	90% del número de consultas formuladas
Mantener la reducción del consumo energético en los edificios de Sacramento 1 y 3-5	2%	Realizado	100	-----
Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental	Mantenimiento	Mantenimiento conseguido	100	Renovación
Certificado ISO 50001 Sistema de Gestión Energética	Mantenimiento	Mantenimiento conseguido	100	Renovación
Implantar un Plan de promoción de la salud en el entorno laboral, adoptando al menos dos medidas con esta finalidad	Implantación de dos medidas	Sí	100	Mantenimiento del Plan
Contratación responsable Adjudicación de contratos administrativos a centros especiales de empleo o empresas de reinserción	3%	3,11%	103,67	3,5%
Jornadas de autoprotección para mujeres/nº de asistentes	-----	-----	-----	6/120
Plan Promoción de la salud cardiovascular	-----	-----	-----	Realización