

2021

Carta de Servicios

Agencia Tributaria

Fecha de aprobación: 23 de marzo de 2018
Fecha de evaluación: 18 de marzo de 2021
Fecha de certificación: 23 de diciembre de 2020



C Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara

ÍNDICE

1. Presentación	1
<hr/>	
2. Servicios prestados.....	2
3. Compromisos de calidad	7
Medidas de subsanación.....	10
Seguimiento y evaluación.....	10
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	10
5. Participación ciudadana	12
6. Gestiones y trámites	13
<hr/>	
7. Datos de carácter general.....	14
Órgano directivo.....	15
Unidades prestadoras del servicio.	15
Otros datos de interés.....	17
8. Normativa	18

1. Presentación

Te lo ponemos fácil con tus tributos municipales.

El Ayuntamiento de Madrid determina los objetivos para desarrollar el modelo de ciudad al que se aspira. Estos objetivos se estructuran en torno a varios ejes que pueden establecer las orientaciones generales de la política del gobierno municipal. Como eje estratégico de “UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ” se pueden encontrar, entre otros, los siguientes objetivos:

- Alcanzar la autonomía financiera y diseñar una gestión de los recursos sostenible y equitativa.
- Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local.

Con ellos se pretende implantar un modelo de gestión que ponga en el centro de atención a la ciudadanía, prestándole unos servicios de calidad, estimulando su participación en los asuntos de la Ciudad, administrando eficientemente los recursos y mejorando la calidad de vida de sus habitantes.

La **Agencia Tributaria Madrid** es el Organismo Autónomo que gestiona de manera integral el sistema tributario municipal.

Su actividad se desarrolla en torno a **tres líneas de actuación**:

1. promover que el sistema tributario municipal **se cumpla de manera voluntaria y generalizada**,
2. conseguir que **se aplique con generalidad y eficacia** a todas las personas obligadas tributarias y, finalmente,
3. **controlar el cumplimiento de las obligaciones** y, en su caso, sancionar los incumplimientos.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Mejorar la calidad de los servicios que ofrece a los/las contribuyentes.
- Facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Reducir y simplificar los trámites administrativos.
- Consolidar una relación cercana y proactiva con la ciudadanía.

La Agencia Tributaria Madrid en el desarrollo de su actividad de aplicación del sistema tributario de la Ciudad de Madrid, establece en la presente Carta de Servicios sus compromisos ante la ciudadanía.

En ella se asumen los compromisos de la [Carta de Servicios de Atención Integral al Contribuyente](#), cuyo propósito es informar del conjunto de servicios que se prestan

en sus Oficinas de Atención Tributaria, en el ámbito específico de la atención tributaria a la ciudadanía.

Esta última fue aprobada por la [Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 4 de enero de 2007](#), y continúa vigente en la actualidad. Obtuvo, con fecha 15 de enero de 2016, el Certificado AENOR Norma UNE 93200:2008 que fue renovado con fecha 15 de enero de 2019.

La Agencia Tributaria Madrid en cifras

Tributando 2.216.000 inmuebles 1.793.000 vehículos	Trámites electrónicos 5.083.000	Atención presencial 158.000 citas
Pagos 2.161.000 telemáticos 575.000 plan personalizado	Catastro 32.500 inmuebles urbanos incorporados o alterados para su tributación	Revisión 21.300 actuaciones en la lucha contra el fraude.

Datos 2020

2. Servicios prestados

Información:

- Informar sobre las **cuestiones generales** relacionadas con los servicios prestados.
- Facilitar a la ciudadanía el acceso a una información correcta, actualizada y suficiente sobre **tributos, ingresos públicos, medios y plazos de pagos**, así como acerca de la **tramitación de expedientes** y de la **documentación necesaria**.
 - **Tributos e ingresos públicos:**
 - [Impuesto sobre Bienes Inmuebles \(IBI\)](#).
 - [Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica \(IVTM\)](#).
 - [Impuesto sobre Actividades Económicas \(IAE\)](#).
 - [Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana \(IIVTNU-Plusvalía\)](#).
 - [Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras \(ICIO\)](#).
 - Tasas: [Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos de actividades \(TRUA\)](#), [Tasa por paso vehículos \(TPV\)](#), etc.
 - Ejecución Sustitutoria.
 - **Deudas tributarias**, estado de tramitación de los expedientes, tanto en periodo voluntario como en ejecutivo.
 - **Deudas no tributarias** (multas, sanciones, etc.) en periodo de recaudación ejecutiva.
 - [Plazos de pago y calendario del contribuyente](#).

- [Formas de pago.](#)
- [Sistemas especiales de pago.](#)
- [Aplazamientos y fraccionamientos.](#)
- **Requisitos y documentación necesaria para la realización de los trámites.**
- [Recursos y reclamaciones.](#)
- [Información catastral](#) de bienes inmuebles situados en el municipio de Madrid, y de la tramitación de expedientes en esta materia.
- [Embargos y subastas.](#)
- [Normativa y Ordenanzas fiscales municipales.](#) Publicación de un texto actualizado del libro de Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos.
- [Ranking Tributario de los municipios españoles.](#)

Tramitación:

- **Tramitación de expedientes:** actuación administrativa que garantice los derechos y deberes en materia tributaria de la persona obligada al pago.
 - Beneficios fiscales.
 - Materia tributaria.
 - Ejecución sustitutoria.
- [Tramitación de declaraciones catastrales:](#) actuación administrativa encaminada a incorporar en el Catastro Inmobiliario las alteraciones económicas, físicas y jurídicas que se produzcan en los bienes inmuebles urbanos.
- [Devolución de ingresos indebidos:](#) devolución de los ingresos que indebidamente hubiese realizado la ciudadanía en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- **Procedimiento de reembolso de costes de garantía:** reembolso de los costes de las garantías aportadas por la ciudadanía para la suspensión del procedimiento recaudatorio si el acto o deuda es declarado improcedente por sentencia o resolución firme.
- **Comprobación de autoliquidaciones:** verificar el ingreso del importe de los tributos que se gestionan a través de la presentación de autoliquidación, según las normas tributarias.
- Tramitación de solicitudes de la ciudadanía sobre [cambio de domicilio y/o modificación de datos personales](#), contenidos en las bases de datos de la Agencia Tributaria Madrid: rectificación de errores, o de cualquier información que esté siendo tratada y utilizada por la Agencia Tributaria Madrid en la gestión tributaria.
- Emisión de **informes, certificados y justificantes de pago:** garantizar que las personas interesadas reciben una respuesta completa, adecuada y coherente con la solicitud presentada.
- Análisis y resolución de las **solicitudes de información pública**, en materias competencia de la Agencia Tributaria Madrid: responder a la demanda de

información pública en el ejercicio del derecho desarrollado por la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#).

Servicio para facilitar el pago.

Proporcionar a la ciudadanía el acceso a diferentes medios de pago.

- **Medios de pago a disposición de la ciudadanía:**
 - Oficinas de las [entidades bancarias autorizadas](#).
 - Internet www.madrid.es.
 - Teléfono 010 (915 298 210 dentro y fuera de la ciudad de Madrid) con tarjeta de crédito o débito.
 - Presencialmente en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#) y [Oficinas de Atención Integral al Contribuyente](#) con tarjeta de crédito o débito.
 - Banca telefónica.
 - Banca electrónica.
 - [Domiciliación bancaria](#).
 - Cajeros automáticos de las entidades colaboradoras.
 - Transferencia bancaria.
 - Compensación con créditos reconocidos a favor de la persona solicitante.
- **Sistemas especiales de pago:** ofrecer alternativas de pago anticipado y con bonificación de determinados tributos.
 - [Pago a la Carta](#). Permite el pago anticipado y fraccionado de la deuda en función de la periodicidad elegida, posibilitando el disfrute de bonificación (IBI y TRUA).
 - [Sistema Especial de Pago](#). Permite el fraccionamiento de la deuda en dos cuotas, la primera como pago a cuenta, con posibilidad de bonificación (IBI).
 - [Pago fraccionado](#) correspondiente a la Tasa por Paso de Vehículos.
- [Aplazamiento y fraccionamiento de deudas](#) (fuera de los sistemas especiales de pago), tanto en período voluntario como en período ejecutivo, en materias competencia de la Agencia Tributaria Madrid, en situaciones de falta de liquidez transitoria de tesorería: flexibilizar y facilitar el pago de las deudas a los/las ciudadanos/as, cuando su situación económico-financiera les impida transitoriamente efectuar el pago en los plazos previstos. Estas deudas devengarán el interés de demora según la normativa.
- **Emisión de recibos y notificación de liquidaciones tributarias:** garantizar el ingreso de los tributos periódicos, gestionados de una forma eficaz, para una distribución equitativa de la carga tributaria según la capacidad económica de la ciudadanía.
- **Asistencia en la elaboración de autoliquidaciones:** facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Atención tributaria.

Además de los servicios relacionados en la presente Carta de Servicios, la Agencia Tributaria Madrid ofrece a la ciudadanía un **servicio de atención integral y polivalente**, capaz de resolver en el acto los trámites habituales sobre cualquier tributo municipal, facilitar información y asesoramiento sobre las obligaciones fiscales con el Ayuntamiento, así como asistencia en la realización de trámites administrativos. Esta atención tributaria se presta a través de diversos **canales**. Se trabaja activamente para que se pueda acceder a los mismos servicios indistintamente del canal de atención elegido.

- **presencialmente** en las [Oficinas de Atención Integral al Contribuyente](#).
- **telemáticamente** en la web municipal www.madrid.es/portalcontribuyente.
- **telefónicamente** en el teléfono 010 (915 298 210 dentro y fuera de la ciudad de Madrid) y, a través de estos números, acceso a la Plataforma telefónica y electrónica de la Agencia Tributaria Madrid.

El 4 de enero de 2007 fue aprobada la [Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente](#), en la que se informa a la ciudadanía del conjunto de servicios que se prestan en sus Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, así como de los compromisos adquiridos para alcanzar mayores niveles de calidad en su prestación.

Inspección.

Actuación administrativa derivada de la revisión del cumplimiento material y formal de la obligación tributaria de los/las contribuyentes.

- Actuaciones de **investigación y regularización de la situación de la descripción catastral** de los bienes inmuebles.
- Actuaciones de **comprobación e investigación** de situaciones tributarias de contribuyentes.
- **Regularización** mediante los instrumentos formales contemplados en las normas tributarias.
- Tramitar **expedientes sancionadores tributarios**.

Revisión de actos para garantizar la seguridad jurídica de la ciudadanía.

- **Admisión, tramitación y resolución de los recursos** que se interponen contra actos de la Agencia Tributaria Madrid.
- **Ejecución de sentencias y resoluciones de tribunales** contra actos competencia de la Agencia Tributaria Madrid.
- **Recursos de responsabilidad patrimonial**.
- **Rectificación de errores**.
- **Subsanación de discrepancias catastrales**.
- **Tramitación de las solicitudes** de la ciudadanía sobre el **ejercicio del derecho de protección de datos personales** en las bases de datos de la Agencia Tributaria

Madrid: facilitar a la ciudadanía su derecho a conocer qué información personal está siendo tratada por la Agencia Tributaria Madrid, modificar o rectificar errores, cancelar datos, e igualmente su derecho a oponerse al tratamiento de datos personales realizados sin su consentimiento, e igualmente cancelar un consentimiento dado previamente.

Registro:

- **Registro de la Agencia Tributaria Madrid:** dar fe de la presentación de documentación y de la fecha en la que se ha producido. No se desarrollan específicamente estos servicios al existir la [Carta de Servicios de Registro](#), aprobada el 29 de mayo de 2014.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.
Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:
 - En la página web: www.madrid.es/contactar.
 - El teléfono 010 (915 298 210 dentro y fuera de la ciudad de Madrid).
 - Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).
 - Las [Oficinas de Registro](#).
 - El [Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid](#).
 - El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

Horario del servicio:

Atención presencial: Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)

- Lunes a jueves: de 8:30 a 17:00 horas.
- Viernes: de 8:30 a 14:00 horas.
- Julio y Agosto: de 8:30 a 14:00 horas.

Atención telemática y atención telefónica (010): 24 horas /365 días.

Coste del servicio:

La llamada al teléfono 010 es gratuita.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Proporcionamos un servicio **eficaz**, mediante una atención personalizada, utilizando un **lenguaje claro e inclusivo**, de manera que la valoración global de su satisfacción será igual o superior a 8,5 puntos, en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1. Valoración de las personas usuarias con la eficacia del servicio recibido.

Indicador 1.2. Valoración de las personas usuarias con la utilización de un lenguaje claro e inclusivo.

Compromiso 2

Resolución del 90% de los **expedientes de aplazamientos o fraccionamientos** de liquidaciones en un plazo inferior o igual a 4 meses, y el 100% en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.

Indicador 2.1. Porcentaje de resolución de expedientes de aplazamientos o fraccionamientos de liquidaciones en un plazo inferior o igual a 4 meses.

Indicador 2.2. Porcentaje de resolución de expedientes de aplazamientos o fraccionamientos de liquidaciones en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.

Compromiso 3

Incorporamos al Catastro al menos el 85% de los inmuebles urbanos, derivados de las **declaraciones catastrales de alta por obra nueva y otras alteraciones**, en un plazo inferior o igual a 4 meses, y el 100% en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.

Indicador 3.1. Porcentaje de inmuebles urbanos incorporados al Catastro, como consecuencia de las declaraciones catastrales de alta por obra nueva y otras alteraciones, en un plazo inferior o igual a 4 meses.

Indicador 3.2. Porcentaje de inmuebles urbanos incorporados al Catastro, como consecuencia de las declaraciones catastrales de alta por obra nueva y otras alteraciones, en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.

Compromiso 4

Tramitamos al menos el 90% de las **actuaciones del procedimiento de inspección tributaria (actas)** en un plazo máximo de 12 meses, y el 100% en un plazo inferior o igual al plazo máximo legal de 18 meses con carácter general, o de 27 meses cuando concurra alguna de las circunstancias específicas del [art. 150 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria](#).

Indicador 4.1. Porcentaje de actuaciones de inspección tributaria (actas) tramitadas en un plazo inferior o igual a 12 meses.

Indicador 4.2. Porcentaje de actuaciones de inspección tributaria (actas) tramitadas en un plazo inferior o igual al máximo legal de 18 meses con carácter general, o de 27 meses cuando concurra alguna de las circunstancias específicas del [art. 150 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria](#).

Compromiso 5

La Agencia Tributaria Madrid se compromete a mejorar el seguimiento de los pronunciamientos del [Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid](#) (TEAMM), con el fin de que disminuya el número de reclamaciones presentadas ante el citado tribunal contra las resoluciones de los recursos de reposición, y no superen el 10% del número total de los recursos interpuestos ante la Agencia Tributaria Madrid. A su vez, que las reclamaciones económico-administrativas estimadas por el TEAMM contra resoluciones de recursos de reposición, sea inferior al 10% del total de reclamaciones resueltas.

Indicador 5.1. Porcentaje de recursos de reposición interpuestos, que posteriormente han sido reclamados ante el TEAMM.

Indicador 5.2. Porcentaje de reclamaciones económico administrativas estimadas por el TEAMM sobre el total de reclamaciones resueltas.

Compromiso 6

Resolución del 80% de los **expedientes de reembolso de costes de garantía** en un plazo inferior o igual a 4 meses, y el 100% en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.

Indicador 6.1. Porcentaje de resolución de expedientes de reembolso de costes de garantía en un plazo inferior o igual a 4 meses.

Indicador 6.2. Porcentaje de resolución de expedientes de reembolso de costes de garantía en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.

Compromiso 7

Tramitamos el 65% de las **solicitudes de certificación** en el plazo máximo de 15 días naturales, el 85% en el plazo máximo de 45 días naturales, y el 100% en el plazo máximo de 90 días naturales.

Indicador 7.1. Porcentaje de certificaciones tramitadas en un plazo inferior o igual a 15 días naturales.

Indicador 7.2. Porcentaje de certificaciones tramitadas en un plazo inferior o igual a 45 días naturales.

Indicador 7.3. Porcentaje de certificaciones tramitadas en un plazo inferior o igual a 90 días naturales.

Compromiso 8

Recibir y tramitar los **escritos y consultas en materia tributaria** dirigidos a la Alcaldía, a la Delegación de Hacienda y Personal, a la Dirección de la Agencia Tributaria Madrid, al Defensor del Pueblo y las **solicitudes de información tributaria**, en relación a los servicios prestados, contestándose de forma adecuada y con la mayor celeridad posible. Contestar el 70% de los escritos, consultas y solicitudes en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación, el 85% en el plazo de 1 mes y el 100% en el plazo máximo de 3 meses.

Indicador 8.1. Porcentaje de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 15 días naturales.

Indicador 8.2. Porcentaje de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 1 mes.

Indicador 8.3. Porcentaje de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 meses.

Compromiso 9

Contestamos el 80% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 20 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 9.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Agencia Tributaria Madrid. *Indicador informativo.*

Indicador 9.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Agencia Tributaria Madrid contestadas como máximo en 20 días.

Indicador 9.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Agencia Tributaria Madrid contestadas en 2 meses.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del [Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid](#) (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

De acuerdo con lo establecido en el [art. 34.1 de la Ley General Tributaria](#), los principales derechos que asisten a las personas contribuyentes son los siguientes:

- Recibir información y asistencia de la administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, mediante contestaciones a consultas escritas o asistencia en la realización de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones tributarias.
- Actuar por medio de representante, a cuyos efectos podrán utilizar los documentos normalizados de representación que les facilitará la administración tributaria.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de persona interesada.
- Recibir un trato respetuoso y considerado por el personal al servicio de la administración tributaria.
- No aportar aquellos documentos ya presentados y/o que se encuentren en poder de la administración actuante.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estime convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución del procedimiento tributario.

- Comparecer por sí o mediante representante ante la administración para efectuar manifestaciones con relevancia tributaria y solicitar su constancia escrita mediante diligencia de la que puedan obtener copia.
- Solicitar y obtener certificación de las autoliquidaciones, declaraciones y comunicaciones presentadas.
- A obtener copia sellada de los documentos presentados, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.
- Dar audiencia en los procedimientos de comprobación limitada con carácter previo a la práctica de la liquidación provisional.
- Recibir información de la Inspección Tributaria al inicio de cualquier actuación de comprobación e investigación sobre su naturaleza y alcance así como sobre sus derechos y obligaciones en relación a la misma.
- A que las actuaciones del procedimiento inspector que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que no se perjudique el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Promover la recusación del personal actuario en los términos previstos en el [artículo 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#).
- Ser oído en el trámite de audiencia previo a la firma de las actas de conformidad o disconformidad.
- Obtener las devoluciones que procedan en los plazos establecidos.
- Recibir el reembolso de los costes de los avales y otras garantías aportados cuando la deuda sea declarada improcedente, con abono de los intereses legales correspondientes.
- Solicitar suspensiones de pago en los términos previstos al efecto por las ordenanzas municipales, sin necesidad de aportación de garantía en el caso de la interposición de recursos o reclamaciones contra sanciones tributarias que no sean firmes en vía administrativa.
- Solicitar aplazamientos y fraccionamientos de pago en los términos establecidos en la normativa tributaria.
- Recibir un tratamiento reservado y confidencial, por parte de la administración tributaria municipal, respecto de la información obtenida para fines tributarios.
- Formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Agencia Tributaria Madrid.
- Reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables, según las Ordenanzas Fiscales.

Además, la normativa general establece la obligación de las Administraciones Públicas de:

- Concluir las actuaciones tributarias en los plazos que prevé la normativa.
- Impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias.

- Respetar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los/las ciudadanos/as sobre sus datos personales en aplicación de lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar,...).
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos, en su caso.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito **y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.

- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://www.madrid.es/decide) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación a la Agencia Tributaria Madrid se puede participar por las siguientes vías:

- en YouTube: [Canal de YouTube de la ATM](https://www.youtube.com/c/CanaldeYouTubeATM).
- a través de la página web de la [Agencia Tributaria](https://www.madrid.es/portalcontribuyente) Madrid (<https://www.madrid.es/portalcontribuyente>) se realizan encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.
- a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de la Agencia Tributaria Madrid. Se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y servicios recibidos.

6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar en relación con los tributos y la recaudación ejecutiva de las deudas con el Ayuntamiento de Madrid.

Las gestiones y trámites de la Agencia Tributaria Madrid, se pueden localizar:

Por tributos:

- Impuesto sobre Actividades Económicas: www.madrid.es/iae.
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles: www.madrid.es/ibi.
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: www.madrid.es/ivtm.
- Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras: www.madrid.es/icio.
- Impuesto sobre el Incremento del Valor de los terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía): www.madrid.es/plusvalia.

- Tasa Residuos Urbanos de Actividades: www.madrid.es/trua.
- Tasa por Paso de Vehículos (TPV): www.madrid.es/tpv.

Otros accesos:

- El Catastro en el Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es/catastro.
- Pagos y domiciliaciones: www.madrid.es/pagos.
- Tributos municipales periódicos. Pago fuera de periodo voluntario: www.madrid.es/abonare
- Cambio de domicilio y/o modificación de datos personales. Tributos municipales: www.madrid.es/cambiodatoatributos.
- Ahorra en la domiciliación de tus tributos: www.madrid.es/domiciliaciones.
- Duplicados de recibos para el pago en periodo voluntario: www.madrid.es/duplicados.
- Aplazamiento o fraccionamiento de pago de deudas tributarias en periodo voluntario de pago: www.madrid.es/fraccionamientos.
- Simulador y solicitud de alta del Pago a la Carta. IBI y TRUA: www.madrid.es/PAC.
- Catastro. Alta, baja y variaciones en los inmuebles: [declaraciones catastrales](#).

En cualquier caso, en su página web www.madrid.es/portalcontribuyente, figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con los tributos municipales.

7. Datos de carácter general

La Agencia Tributaria Madrid es un Organismo Autónomo creado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 29 de octubre de 2004, adscrito al Área de Gobierno de Hacienda y Personal del Ayuntamiento de Madrid, al que corresponden las competencias que a éste le atribuye la legislación para la aplicación efectiva de su sistema tributario. En el cumplimiento de sus fines, para la consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, la Agencia Tributaria Madrid se regirá por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de los [Estatutos del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid](#) de 22 de diciembre de 2008, los órganos de dirección de la Agencia Tributaria Madrid son los siguientes:

- Consejo Rector.
- Presidente.
- Vicepresidente.

- Director.

Órgano directivo.

Área de Gobierno de Hacienda y Personal:
Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid
C/ del Sacramento, 5 (28005 Madrid)

Unidades prestadoras del servicio.

- Subdirección General de Secretaría General.
C/ del Sacramento, 5.
- Subdirección General de Servicios Jurídicos Tributarios.
C/ del Sacramento, 5 y Plaza de la Villa, 4.
- Subdirección General de Gestión y Atención al Contribuyente.
C/ del Sacramento, 5 y C/ Ribera del Sena, 21 (Servicio del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras y Ejecución Sustitutoria).
- Subdirección General de Recaudación.
C/ del Sacramento, 1.
- Subdirección General de Inspección Tributaria.
C/ del Sacramento, 1.
- Subdirección General de Tecnología e Información Tributaria.
C/ del Sacramento, 5 , 7 y 9.

Servicio de información:

Atención presencial: Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

- [OAI C Sacramento: C/ del Sacramento, 3 \(junto a la Pza. de la Villa\).](#)
- [OAI Alcalá: C/ de Alcalá, 45 \(junto a la Pza. de Cibeles\).](#)
- [OAI Legazpi: C/ del Hierro, 27 \(junto a la Pza. de Legazpi\).](#)
- [OAI Cuatro Caminos: C/ de Raimundo Fernández Villaverde, 32.](#)
- [OAI Hortaleza: C/ de Ramón Power, 24.](#)

Atención telemática: www.madrid.es/Portalcontribuyente

Atención telefónica:

- 010 (915 298 210 dentro y fuera de la ciudad de Madrid).
- A través del 010, Plataforma de atención telefónica y electrónica de la Agencia Tributaria Madrid.

Oficinas y medios de transporte colectivo:

- [C/ del Sacramento, 3 \(junto a la Pza. de la Villa\) - 28005 Madrid.](#)
 - Metro: Estaciones de Sol y Opera
 - Autobús: Líneas 3-18-23-31-35-39-50-65-148
 - Tren: Estación de Sol
- [C/ de Alcalá, 45 \(junto a la Pza. de Cibeles\) - 28014 Madrid.](#)
 - Metro: Estación de Banco de España
 - Autobús: Líneas 1-2-5-20-51-52-53-74-146-202
 - Tren: Estación de Recoletos
- [C/ del Hierro, 27 \(junto a la Pza. de Legazpi\) - 28045 Madrid.](#)
 - Metro: Estaciones de Legazpi, Arganzuela y Planetario
 - Autobús: Líneas 6-8-18-19-22-45-47-59-62-76-78-79-85-86-88-123-148
 - Tren: Estación de Méndez Álvaro
- [C/ de Raimundo Fernández Villaverde, 32 - 28003 Madrid.](#)
 - Metro: Estaciones de Cuatro Caminos y Nuevos Ministerios
 - Autobús: Líneas 3-5-7-14-27-37-40-45-64-66 124 125-126-127-128-147-149 150-C-F
 - Tren: Estación de Nuevos Ministerios
- [C/ de Ramón Power, 24 - 28043 Madrid.](#)
 - Metro: Estación de Canillas
 - Autobús: Líneas 73-112-120-122
- [TEAMM C/ Mayor, 83 - 28013 Madrid.](#)
 - Metro: Estaciones de Sol y Ópera
 - Autobús: Líneas 3--31--50-65-148 -749- L3-L5
 - Tren: Estación de Sol
- [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.](#)

Tributos Municipales gestionados por la Agencia Tributaria Madrid:

Impuestos:

- De vencimiento periódico y notificación colectiva:
 - [Impuesto sobre Bienes Inmuebles.](#)
 - [Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.](#)
 - [Impuesto sobre Actividades Económicas.](#)
- Otros impuestos:
 - [Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.](#)
 - [Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.](#)
 - [Impuesto sobre Gastos Suntuarios \(modalidad cotos de caza y pesca\).](#)

Tasas:

- De vencimiento periódico y notificación colectiva:
Ej.: [Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local \(paso de vehículos o carruajes\)](#) y [Tasa por Ocupación del Suelo, Vuelo o Subsuelo](#), entre otras.

Otras tasas:

Ej.: Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos; Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local (terrazas de veladores, vallas y andamios, reservas de espacio en la vía pública, y obras en aceras o pavimentos, entre otras); Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local para el Desarrollo de Acciones Publicitarias Especiales, Tasa por Prestación de Servicios de Higiene y Salud Pública; Tasa por Servicios y Actividades relacionados con el Medio Ambiente (gestión de residuos urbanos de actividades, retirada de escombros y utilización de vertederos, entre otros); Tasa por el mantenimiento de los servicios de emergencia que presta el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid; Tasa por Retirada de Vehículos de la Vía Pública; Tasa del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid; Tasa por la Prestación del Servicio de Celebración en sábado de Matrimonios Civiles y Tasa por Estacionamiento de Vehículos en determinadas Zonas de la Capital, entre otras.

La gestión tributaria de estas tasas, en la mayoría de los casos, se halla delegada en las personas que ostenten la Concejalía Presidencia de los Distritos, las Áreas de Gobierno correspondientes, o los Organismos Autónomos, en su caso, competentes por razón de la materia.

Contribuciones especiales:

Ej.: por obras, por ampliación de servicios, y por galerías subterráneas, entre otras.

Otros datos de interés

Bases de datos de utilización y consulta:

Acrónimos	Significado
-	Datawarehouse
-	Work-Flow
-	Inspección de Tributos
+TIL	Tratamiento de Ingresos Locales
ADAT	Archivo Digital Agencia Tributaria Madrid
AEAT	Agencia Estatal de Administración Tributaria
GIIM	Gestión Integrada de Ingresos Municipales
MUOR	Multas y Ordenanza Reguladora de Aparcamientos
PLATEA	Plataforma Tecnológica Para la E-Administración
REAM	Recaudación Ejecutiva Ayuntamiento de Madrid
SAP	Sistemas, Aplicaciones y Productos
SAUCE	Mantenimiento Catastral

SIATRA	Sistema de Integración con la Dirección General de Tráfico
SIGCA	Sistema de Información Geográfica Catastral
SIGECA	Sistema de Gestión Catastral
SIGMA	Sistema de Información Geográfica de Madrid
SIGSA	Sistema Integral de Gestión y Seguimiento Administrativo

A través del **portal de datos abiertos** (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de la Agencia Tributaria Madrid. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- [Acuerdo de 26 de febrero de 2019 del Pleno por el que se aprueba la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica.](#)
- [Acuerdo de 22 de diciembre de 2008 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueban los Estatutos del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid.](#)
- [Acuerdo de 20 de diciembre de 2007 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba el Reglamento Orgánico por el que se regula el Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid.](#)
- [Decreto del Alcalde de 9 de julio de 2004, por el que se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente en el Ayuntamiento de Madrid.](#)
- [Acuerdos de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en materia de organización, delegación de competencias y estructura del Ayuntamiento de Madrid,](#) así como el nombramiento de los Miembros del Consejo Rector del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid.
- [Decreto de la Alcaldía, por los que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.](#)
- [Decretos y Resoluciones municipales en materia de protección de datos.](#)
- [Resoluciones del Director/Directora del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid de delegación de competencias en materia tributaria.](#)

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- [Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.](#)
- [Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y sus reglamentos de desarrollo.](#)
- [Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.](#)

- [Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, así como su reglamento de desarrollo y demás normativa de aplicación en materia catastral.](#)
- [Real Decreto Legislativo 1175/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueban las tarifas y la instrucción del Impuesto sobre Actividades Económicas.](#)
- [Real Decreto 243/1995, de 17 de febrero, por el que se dictan normas para la gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas y se regula la delegación de competencias en materia de gestión censal de dicho impuesto.](#)
- Convenio entre la Dirección General del Catastro y el Ayuntamiento de Madrid, de 7 de febrero de 2020, de [colaboración en materia de gestión catastral](#) en encomienda de gestión y en materia de [inspección catastral](#) en delegación de competencias.
- [Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos Municipales aprobadas por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid.](#)